

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 BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2468/00.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 1975/00.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1748/00.

En los expedientes de este epígrafe, el Servicio estimó que las comisiones por «demora», «inamortización» o «reclamación de posiciones deudoras vencidas» que las entidades cobraron a sus clientes con motivo del impago de algún vencimiento de sus préstamos no respondieron 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, debiendo tenerse en cuenta las circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente; analizar 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 puede calificarse como una gestión necesaria e individualizada, que ampare la repercusión de la comisión.

Cobro de comisiones por cuantía superior a la fijada legalmente

Entidad: HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 267/01.

En los préstamos sujetos a la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, existe una limitación cuantitativa 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, que en ningún caso podrá ex-

ceder 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 realizó erróneamente la liquidación de la comisión, ya que la calculó sobre la cantidad entregada por el reclamante y no sobre el capital efectivamente amortizado, superando de este modo los límites previstos en la Ley. Por este motivo, su actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones no previstas contractualmente

Entidades: HIPOTEBANSA.— Reclamaciones n.º 1476/00 y n.º 281/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2207/01.

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 indebidamente

repercuidos fueron los siguientes: comisión por la cancelación anticipada de un préstamo (expedientes n.º 1476/00 y n.º 2207/01); comisión por demora cobrada con ocasión del impago de una cuota de un préstamo (expediente n.º 281/01).

Falta de transparencia en el cobro de comisiones o gastos

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamaciones n.º 667/01, n.º 2700/00 y n.º 860/00.*
BANCAJA.— *Reclamaciones n.º 1469/00 y n.º 583/01.*
BANKINTER.— *Reclamación n.º 1005/00.*
DEUTSCHE BANK.— *Reclamación n.º 201/01.*
BANCO PASTOR.— *Reclamaciones n.º 1886/00 y n.º 427/01.*
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— *Reclamación n.º 387/01.*
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamaciones n.º 2550/00 y n.º 1387/01.*
CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— *Reclamación n.º 836/01.*
CAJA RURAL DE VALENCIA.— *Reclamación n.º 736/01.*
CAJA RURAL DE ALMERÍA Y MÁLAGA.— *Reclamación n.º 1480/01.*

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 «... 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 la 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 su cobro o la autorización para adeudar 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 cumplir los requisitos que hemos expuesto.

Los gastos y comisiones cuestionados en estos expedientes fueron los siguientes: gastos de tasación del inmueble ofrecido en garantía para la concesión de un préstamo hipotecario (expedientes n.º 667/01, n.º 427/01, n.º 2550/00, n.º 836/01, n.º 1480/01 y n.º 583/01); gastos de tasación de un inmueble de los reclamantes, la cual fue realizada a instancia de un tercero, pero adeudados los gastos en la cuenta de los primeros (expediente n.º 1886/00); gastos de gestión externa facturados por un gestor administrativo encargado de tramitar unas escrituras de compraventa y de préstamo con garantía hipotecaria (expediente n.º 2700/00) o los gastos devengados como consecuencia de la intervención del gestor en la tramitación de unas escrituras (expedientes n.º 1469/00, n.º 1387/01, n.º 736/01 y n.º 201/01); gastos por la intervención de un corredor de comercio en la formalización de un préstamo (expediente n.º 860/00); adeudo de una cantidad adicional a la provisión de fondos constituida inicialmente, sin conocimiento del interesado y creando un importante descuberto (expediente n.º 1005/00); comisión por la emisión de una carta de pago, con ocasión de la solicitud de cancelación de un préstamo con garantía hipotecaria (expediente n.º 387/01).

Cobro de comisiones o gastos indebidos, por diversos motivos

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamación n.º 2708/00.*
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamaciones n.º 2653/00 y n.º 1408/01.*
BANCO ZARAGOZANO.— *Reclamación n.º 688/01.*
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— *Reclamación n.º 266/01.*
BANKINTER.— *Reclamaciones n.º 2256/00 y n.º 830/01.*
DEUTSCHE BANK CREDIT.— *Reclamación n.º 1121/01.*
UNION DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS.— *Reclamación n.º 1457/01.*
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— *Reclamación n.º 2494/00.*
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 2193/00.*
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— *Reclamaciones n.º 79/01, n.º 1368/01, n.º 1369/01, n.º 1370/01, n.º 1371/01, n.º 1372/01 y n.º 1373/01.*

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 2708/00) otorgó escritura de cancelación de la hipoteca de un préstamo que había concedido tiempo atrás al reclamante. Pues bien, el banco no pudo acreditar que hubiese actuado conforme a las instrucciones del reclamante, pese a lo cual le repercutió los gastos originados por dicha gestión. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

Bankinter (expediente n.º 830/01) actuó de forma similar al supuesto que acabamos de exponer, ya que gestionó

unilateralmente la cancelación de una carga registral, sin que la parte interesada, que corrió con los gastos, le autorizase para dicho fin, ni le hubiese encomendado esa labor.

En el expediente n.º 2653/00, el Banco Santander Central Hispano adeudó en la cuenta del reclamante los gastos originados por el otorgamiento de una escritura de declaración de obra nueva, en la que el reclamante ni siquiera había sido parte. Dado que la entidad no acreditó que concurriera el expreso consentimiento del reclamante para asumir estos gastos, que en principio no le correspondían, el Servicio concluyó que la actuación del Banco Santander Central Hispano no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El reclamante del expediente n.º 688/01 discrepaba con la actuación del Banco Zaragozano, en relación con un préstamo hipotecario que supuestamente iba a tener una duración de diez años, pero al que la entidad le asignó, por error, un plazo de quince. Al parecer, acordaron arreglarlo permitiéndole efectuar amortizaciones parciales anticipadas sin cobro de comisión, para ir acortando el plazo hasta los diez años deseados, a pesar de venir establecida dicha comisión, para este tipo de operaciones, en la escritura. Las circunstancias que se pusieron de manifiesto en la tramitación del expediente daban verosimilitud a la existencia del pacto de exención invocado por el reclamante, dado que la entidad asumió el error en el plazo fijado para la operación, retrocedió la primera comisión que había cobrado y formalizaron, años después, una novación modificativa del préstamo, en la que se le asignó el plazo de diez años, con gastos a cargo de la entidad. Todas estas circunstancias llevaron a estimar que el cobro de las comisiones reclamadas había sido improcedente y la actuación de la entidad, por tanto, contraria a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros del Mediterráneo (expediente n.º 266/01) adeudó al reclamante dos comisiones por modificación de condiciones de sendos préstamos hipotecarios. Dado que estas comisiones habían sido incorporadas en el momento de la formalización de las escrituras de modificación, el Servicio entendió que, al no indicar expresamente que serían de aplicación ya para esa primera modificación, la entidad no estaba legitimada para su cobro.

En el expediente n.º 2256/00, el Servicio estimó que Bankinter había conculcado las buenas prácticas bancarias, al haber repercutido al reclamante los gastos de cancelación de una hipoteca, sobre los que la entidad tenía conocimiento de que serían asumidos por la otra parte interviniente en la cesión de la finca gravada con la carga.

Deutsche Bank Credit (expediente n.º 1121/01) argumentando que, dada la naturaleza de la operación de *leasing* contratada con el reclamante, podía haber denegado la cancelación anticipada de la misma, accedió a ella aplicando la cláusula pactada en el contrato para el caso de cancelación por impago. Pues bien, con arreglo a la misma, el re-

clamante tendría que pagar, íntegras, todas las rentas no vencidas en las que se incluían los intereses aún no devengados, suponiendo estos —sobre el principal cancelado anticipadamente— aproximadamente un 13,8 %. Dado que la entidad tenía registrada en sus tarifas una comisión máxima para el supuesto de cancelación anticipada de un 3%, el Servicio estimó que las cantidades liquidadas no eran procedentes.

Unión de Créditos Inmobiliarios, en el expediente n.º 1457/01, conculcó las buenas prácticas y usos bancarios al interpretar improcedentemente, y en injustificado beneficio suyo, una condición del préstamo hipotecario de su cliente, lo que provocó el cobro irregular de una comisión por cancelación anticipada. En concreto, se fijaba una comisión, para los reembolsos parciales, del 0 % del capital reembolsado, siempre y cuando no se superara el 25 % del capital pendiente; evidentemente, en estricta aplicación de dicho contenido, no procedía el cobro de comisión por la cancelación anticipada en las amortizaciones llevadas a cabo por el reclamante, dado que el interesado no había rebasado el límite fijado del capital pendiente por amortización. El Servicio estimó que no era válida la postura de la entidad —considerándola abusiva y carente de sentido—, consistente en sumar todas las amortizaciones durante un período, para desde un determinado instante considerar que el límite se había superado y cobrar la comisión en cualquier amortización anticipada, sea cual fuere su importe.

La Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 2494/00) se apartó de las buenas prácticas bancarias al aplicar injustificadamente a sus clientes, con ocasión de la subrogación de otra entidad en el préstamo hipotecario que mantenían con ella, una comisión por amortización anticipada de la que se hallaban exentos a raíz del consentimiento prestado a una de las opciones incorporadas a la oferta de novación de dicho préstamo, que les había ofrecido al adquirir el inmueble hipotecado. El Servicio consideró improcedente la tesis de la entidad, según la cual tan solo hubiera procedido la exención de la comisión, a partir del momento en el que comenzaba el período a interés variable, mientras que la cancelación se había producido durante el primer período, a tipo fijo.

El Banco Español de Crédito (expediente n.º 2193/00) no justificó que la concesión de un préstamo, por idéntico importe al depósito ya existente a nombre de la reclamante, supusiera una opción más válida y beneficiosa que la simple cancelación de dicho depósito. Además, el cargo a la interesada del coste derivado de la intervención del feudatario público en la formalización del préstamo contradicía los compromisos adquiridos por el banco, el cual aseguró que la titular no haría aportación alguna para satisfacer la deuda. Por este motivo, la repercusión de estos gastos se estimó improcedente, y la actuación del banco, contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 79/01, el Servicio estimó que la actuación de la Caixa D'Estalvis de Catalunya no había sido ajustada a los usos y buenas prácticas bancarios, dado que había cobrado unas comisiones por la cancelación anticipada y por la apertura de un préstamo, con ocasión de la modificación de un crédito hipotecario que estaba concedido, en principio solidariamente, a dos titulares y que, por transmisión entre ellos de la propiedad del inmueble gravado, la operación quedó a nombre de uno de los dos.

En los restantes expedientes contra la Caixa D'Estalvis de Catalunya (n.º 1368/01, n.º 1369/01, n.º 1370/01, n.º 1371/01, n.º 1372/01 y n.º 1373/01), todos de igual contenido, el Servicio apreció que la actuación de la caja había sido contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que cobró a los reclamantes, todos ellos adjudicatarios de viviendas que satisficieron a la entidad la parte del crédito hipotecario a promotor que gravaba a cada una, una comisión por la cancelación anticipada de dichos créditos. Analizada la correspondiente escritura, pudo comprobarse que estaba pactada la exención del cobro de dicha comisión, en los casos de cancelación total anticipada realizada por el promotor por venta de la finca garante.

El reclamante del expediente n.º 1408/01 solicitó al Banco Santander Central Hispano información de dos préstamos hipotecarios, ya que iba a proceder a la cancelación anticipada de los mismos; en contestación a su solicitud, la entidad le facilitó cierta documentación donde consignaba como porcentaje de penalización, por la cancelación anticipada de ambos préstamos, el cero por ciento. Apenas unos días después, la entidad le expide otros documentos en los que figuraba una penalización de cierto porcentaje, en ambos préstamos. Sobre la base de lo anterior, el Servicio consideró que el banco había actuado en contra de los usos y buenas prácticas bancarios, ya que facilitó al cliente cierta documentación donde no se establecía comisión alguna, ni penalización por la cancelación anticipada de los préstamos hipotecarios, con independencia de los pactos alcanzados en las escrituras, ya que no debemos olvidar que se trata de condiciones que están sujetas a la libertad contractual, por lo que pueden ser modificadas o suprimidas.

INTERESES

Aplicación incorrecta de los tipos de referencia pactados

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2311/00.

BANKINTER.— Reclamación n.º 2511/00.

BANCO GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 158/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 801/01.

HIPOTEBANSA.— Reclamación n.º 281/01.

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: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2323/00, n.º 828/01 y n.º 1490/01.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 945/01.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 2299/00.

CAJA RURAL DE VALENCIA.— Reclamación n.º 723/01.

BANCO GALLEGO.— Reclamación n.º 1525/01.

Las liquidaciones realizadas por el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2323/00) en la póliza de crédito del reclamante no se ajustaron a lo estipulado en el contrato, ya que le cobró intereses y comisiones de excedido y comisiones de disponibilidad superiores a las pactadas en contrato. Evidentemente, esta actuación no se estimó ajustada a las buenas prácticas bancarias.

También el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 828/01) aplicó, en medio de una anualidad del préstamo del reclamante, un tipo superior al pactado en el contrato. Conocedora del hecho, al menos desde un año y medio antes, no procedió a retroceder lo indebidamente cobrado, hasta no haber formulado el cliente su reclamación ante el Servicio, mediante abono de una cantidad calculada, además, con criterios al margen de lo pactado en el contrato. En suma, su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 945/01, la reclamante discrepaba con el tipo de interés aplicado a su préstamo hipotecario, al considerar que el Banco Pastor no respetó el límite fijado contractualmente. En efecto, la escritura establecía un límite máximo que podría alcanzar el tipo a aplicar al préstamo durante el período a interés variable, por lo que, al no respetar el citado pacto, el Servicio estimó que el banco había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha (expediente n.º 2299/00) aplicó intereses de demora en la liquidación comprensiva del período entre el vencimiento de sendas pólizas de crédito hasta su efectiva cancelación, dándose la circunstancia de que la entidad llevaba numerosos días, antes del vencimiento de la operación, sometiendo a su consideración la solicitud del cliente de renovación de las operaciones. Además, no le requirió el pago hasta varios días después del vencimiento de las mismas, mediante escrito

en el que le comunicaba su decisión de no renovarlas. El Servicio entendió que la tardanza en comunicar a su cliente la denegación de las renovaciones solicitadas denotaba una falta de diligencia por parte de la entidad en el estudio y tramitación de sus operaciones y, en consecuencia, consideró improcedente la aplicación del tipo de interés de demora previsto en la póliza. En suma, había privado al cliente, en la creencia —o, al menos, incertidumbre— de conseguir las renovaciones solicitadas, de la posibilidad de haber obtenido financiación alternativa a precios de mercado, lo que se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

Un supuesto similar se produjo en los expedientes n.º 1490/01 y n.º 1525/01. En el primero de ellos, el Banco Santander Central Hispano cobró al reclamante intereses de demora en una póliza de crédito, la cual estaba en fase de renegociación y a la espera de una decisión de la dirección del banco. Por su parte, en la reclamación relativa al Banco Gallego, el cobro de intereses de demora y comisión de excedido se produjo a pesar de estar negociada la renovación de la póliza de crédito, cuya firma se pospuso desde un viernes, día en que vencía la póliza anterior, hasta el lunes siguiente. Esta consideración llevó al Servicio a estimar que la actuación de ambos bancos no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

La Caja Rural de Valencia (expediente n.º 723/01) percibió de su cliente intereses por tres días de un préstamo, durante los que no pudo disponer de los fondos, al no abonarse en cuenta durante el horario normal de atención al público de la sucursal. Esta actuación no resultaba conforme al justo equilibrio de contraprestaciones que debe presidir la contratación bancaria.

ACTUACIÓN UNILATERAL DE LA ENTIDAD

Actuación unilateral en relación con diversos aspectos

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamación n.º 1745/00.*

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamaciones n.º 949/01, n.º 2313/00, n.º 338/01, n.º 844/01 y n.º 2303/00.*

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— *Reclamación n.º 1132/01.*

BANCO GALLEGO.— *Reclamación n.º 1233/01.*

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 105/01.*

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— *Reclamación n.º 2529/00.*

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— *Reclamación n.º 2153/00.*

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— *Reclamación n.º 2541/00.*

HBF BANCO FINANCIERO.— *Reclamación n.º 377/01.*

DEUTSCHE BANK, S.A.E.— *Reclamaciones n.º 201/01 y n.º 2437/00.*

BANCO POPULAR ESPAÑOL.— *Reclamación n.º 500/01.*

SOLBANK SBD.— *Reclamación n.º 230/01.*

El reclamante del expediente n.º 1745/00 realizó un reembolso parcial anticipado de su préstamo hipotecario, solicitando acogerse a la posibilidad de modificar la cuantía de las cuotas del préstamo. Pues bien, la entidad rechazó esta solicitud, alegando razones técnicas, mientras que el contrato establecía la libre elección de reducir la cuantía de las cuotas o el plazo de amortización del préstamo. Lógicamente, esta denegación injustificada de la solicitud del reclamante se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

HBF Banco Financiero (expediente n.º 377/01) actuó de forma unilateral, y en contra de lo expresamente ordenado por el reclamante, quien solicitó, tras la amortización parcial del préstamo que había realizado, minorar el importe de las cuotas de amortización. Además, realizó las rectificaciones procedentes varios meses después de la incidencia y solo tras la reclamación del interesado ante el Servicio. Por todo ello, su actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En otro caso (expediente n.º 949/01), el Banco Santander Central Hispano dio por vencido, unilateral y anticipadamente, el crédito suscrito con la sociedad reclamante, sin advertirlo al interesado y en contra de sus intereses. Hubiera podido evitarlo, requiriendo al fiador de la operación el cumplimiento íntegro de los términos y obligaciones pactados en su día.

En el expediente n.º 338/01, el Banco Santander Central Hispano no pudo acreditar las supuestas instrucciones que había recibido de su cliente, para cancelar anticipadamente un préstamo, motivo por el cual el Servicio concluyó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

También el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2313/00) actuó unilateralmente cuando rechazó la cancelación parcial anticipada propuesta por su cliente, basando su decisión en razonamientos injustificados referidos al momento de llevarla a cabo. Esta decisión contradecía las condiciones contractuales pactadas con el cliente.

En las reclamaciones n.º 844/01 y n.º 2153/00, el Banco Santander Central Hispano y la Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha no aplicaron al fin indicado las transferencias que habían recibido, en las que se indicaba que estaban destinadas a atender el pago de los recibos de unos préstamos hipotecarios. Por esta razón, su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

La oferta vinculante de préstamo emitida por el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2303/00) le comprometía a mantener las condiciones durante quince días a contar desde su entrega a la interesada. La entidad

incumplió su compromiso, cuando días después, sin ningún argumento serio ni válido más que «las continuas subidas de los tipos de interés», se desdijo de la oferta como si la misma nunca hubiera existido. El Servicio estimó que bajo ningún concepto cabía admitir la vulneración del compromiso que el banco tenía, por lo que este proceder fue estimado injustificado, anómalo y alejado de la confianza y transparencia que deben inspirar las buenas prácticas y usos bancarios.

El reclamante solicitó un préstamo a la Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 1132/01) suscribiendo la correspondiente póliza intervenida por corredor de comercio; tras esto, la entidad se negó a abonarle el importe del préstamo, alegando que el reclamante no había suscrito una póliza de seguro de vida. Al reclamar al Defensor del Cliente de la entidad, esta accedió a conceder la operación sin este requisito, pero le hizo firmar una nueva póliza y, hasta casi cuatro meses después de firmada la primera, no pudo disponer del dinero. El Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, dado que había incumplido el contrato firmado con el cliente, cuyas estipulaciones no hacían mención a la necesidad de suscribir seguro de vida alguno. Tampoco se consideró adecuado a las buenas prácticas bancarias la demora de casi cuatro meses en solucionar la incidencia surgida con el cliente, imputable a un error de la caja en la formalización de la operación, obligándole a suscribir una nueva póliza.

El Banco Gallego (expediente n.º 1233/01) implantó unilateralmente y sin previo aviso, en la escritura por la que el reclamante se había subrogado en el préstamo hipotecario que gravaba la vivienda que había adquirido, una comisión por la cancelación anticipada que la escritura inicial del préstamo no recogía.

El Banco Español de Crédito (expediente n.º 105/01) modificó la domiciliación del pago de las cuotas de un préstamo por orden de uno solo de los prestatarios y sin advertirlo al otro.

En otro caso, la Caja de Ahorros del Mediterráneo (expediente n.º 2529/00) calculó erróneamente el importe de la cuota de amortización de un préstamo hipotecario, tras la variación al alza del tipo de interés, de tal forma que la nueva cuota calculada correspondía realmente a un tipo inferior al aplicable. Además, la cuota así calculada fue la que sirvió de base para cuantificar, mediante la aplicación de la razón pactada, las cuotas de los años siguientes (se trataba de un préstamo con cuotas de amortización crecientes), trasladando de esa manera el error cometido a toda la vida del préstamo. No obstante, esto no significó que el reclamante hubiese pagado un tipo de interés inferior al escriturado, ya que la caja, consciente de que la cuota calculada no se correspondía con el tipo a aplicar, lo que hizo fue distribuir dicha cuota entre los intereses que realmente correspondía pagar con arreglo al tipo pactado, rectificando el importe correspondiente a la amortización de

capital, lo que produjo, como consecuencia, que no se amortizara totalmente la operación en el plazo estipulado. El Servicio entendió que la entidad reclamada, por esta unilateral actuación, no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2541/00, la reclamante denunciaba que la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, que en su día le había concedido un préstamo personal, había amortizado parcialmente el mismo sin su conocimiento ni consentimiento. Analizado el expediente, pudo comprobarse que la entidad tenía un documento de solicitud de cancelación, que había hecho firmar a su cliente como garantía adicional en el momento de suscribir el contrato de préstamo, para utilizarlo si estimaba la existencia de alguna razón para ello. Por este motivo, el Servicio concluyó que la actuación de la caja reclamada no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Por su parte, Deutsche Bank (expediente n.º 201/01) se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios, por no haber comunicado a la reclamante vendedora, como principal interesada, su negativa a atender la solicitud de transferir los fondos, por ella aprovisionados, al notario que eligió para que se encargara de la tramitación de una escritura de cancelación de condición resolutoria que se había comprometido a otorgar en beneficio de la entidad, que actuaba como prestamista del comprador del inmueble gravado. Dicha omisión, al igual que la falta de contestación a las comunicaciones posteriores de la afectada, en las que informaba al banco de la asunción personal de las gestiones oportunas para la cancelación registral y de la propia obtención efectiva de la misma, y solicitaba la devolución íntegra de lo aprovisionado en su día, denotaron una falta de transparencia y de consideración hacia la interesada incompatibles con las más elementales exigencias de la ortodoxia bancaria.

También Deutsche Bank (expediente n.º 2437/00) se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios, cuando modificó unilateral e injustificadamente el calendario de pagos pactado para el préstamo hipotecario a interés variable suscrito por su cliente, manteniendo los cobros mensuales más allá de la fecha de vencimiento de la operación. A mayor abundamiento, el pronunciamiento se sustentó asimismo en la circunstancia de que los recibos no incluían ni la fecha del vencimiento de la operación, ni el número de pagos pendientes en cada momento, lo que dificulta enormemente, para cualquier profano en matemática financiera, percibirse del cambio introducido en el plazo del préstamo, originándose graves trastornos de todo tipo en la esfera jurídico-patrimonial del afectado, que no podían tenerse por compensados, como invocaba la entidad, por la supuesta ventaja financiera derivada del mayor plazo.

El Banco Popular Español (expediente n.º 500/01) ni emitió ni cobró los recibos de un préstamo, cuando la cuenta donde estaban domiciliados presentaba saldo suficiente

ciente. Para ello argumentaba que el préstamo había pasado a situación de morosidad y que los documentos de ingreso en la cuenta donde estaban domiciliados los pagos no indicaban que su destino era atender los mencionados recibos. El Servicio no estimó justificados tales argumentos.

Tras los errores cometidos por Solbank SBD (expediente n.º 230/01), la entidad realizó unas rectificaciones unilaterales e injustificadas, que llevaron al Servicio a apreciar que su actuación había sido contraria a las buenas prácticas bancarias. En efecto, al subrogar dos préstamos hipotecarios por cantidades distintas a las establecidas en la escritura inicial de la operación, saldó la diferencia, en una ocasión, mediante cargo en la cuenta corriente del promotor, provocando un descubierto con las consiguientes liquidaciones. Además, para cancelar dicho descubierto, la entidad utilizó el importe de una letra de cambio cuyo destino expreso era atender los recibos de otra operación. En el segundo caso, la solución dada por la entidad, para solventar la incidencia, fue amortizar dos préstamos aún no subrogados.

FALTA DE DILIGENCIA

Comisión reiterada de errores de diversa índole y retraso en corregirlos

Entidades: **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.**— *Reclamaciones n.º 827/00, n.º 1552/00 y n.º 1536/00.*

FINANZIA BANCO DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 616/01.*

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamaciones n.º 2464/00, n.º 1305/01, n.º 2098/00 y n.º 2539/00.*

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 47/01.*

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— *Reclamación n.º 2354/00.*

CAIXA D'ESTALVIS DE TARRAGONA.— *Reclamaciones n.º 173/01, n.º 174/01, n.º 175/01, n.º 176/01, n.º 177/01, n.º 178/01, n.º 179/01 y n.º 180/01.*

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— *Reclamación n.º 33/01.*

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— *Reclamación n.º 1301/01.*

DEUTSCHE BANK S.A.E.— *Reclamación n.º 2273/00.*

BANCO DE GALICIA.— *Reclamación n.º 1243/01.*

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE BALEARES.— *Reclamación n.º 1035/01.*

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— *Reclamación n.º 2281/00.*

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 desfavora-

bles a la actuación de las entidades 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, llegando incluso a no rectificarlas.

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 en subsanar un error en el importe de los recibos emitidos a cargo del promotor de la vivienda antes de producirse su venta, lo que llevó a que en el documento de subrogación se hiciera constar un capital pendiente distinto del que correspondía, con el consiguiente perjuicio para el adquirente de la vivienda (expedientes n.º 827/00 y n.º 1552/00); rectificación incorrecta del error cometido al calcular el importe del recibo de un préstamo, tras una amortización parcial anticipada (expediente n.º 1536/00); errores en la gestión de un crédito, tales como no incluir en el contrato los vencimientos de los recibos, ni su número, cobro de intereses indebidos, aplicación unilateral de las cantidades entregadas para atender el crédito a la regularización de otra deuda diferente (expediente n.º 616/01); cálculo incorrecto de los intereses de demora devengados en un préstamo durante un período amplio de tiempo, así como error al calcular el importe de la rectificación (expediente n.º 2464/00); demora de varios meses en subsanar un error, consistente en continuar girando las cuotas de un préstamo, pese a haber recibido instrucciones y los fondos necesarios para su cancelación anticipada (expediente n.º 1305/01); tras la regularización por parte del cliente de la situación de morosidad de su préstamo, la entidad no procedió a reanudar el envío de los recibos siguientes hasta tiempo después, haciendo entre tanto caso omiso a las sucesivas reclamaciones del cliente (expediente n.º 2098/00); demora en rectificar la situación creada como consecuencia de no haber aplicado el crédito obtenido con la finalidad de cancelar una operación de *leasing*, girando entre tanto las cuotas de esta última operación, las cuales fueron adeudadas en descubierto (expediente n.º 2539/00); inexistencia de una voluntad cierta y efectiva de subsanar el error cometido en el momento de recalcular las cuotas de un préstamo tras la variación del tipo de interés, ya que tuvo en cuenta una vida residual de la operación inferior a la real (expediente n.º 47/01); demora en retroceder las cantidades indebidamente cobradas tras el fallecimiento del prestatario, dado que la entidad continuó girando los recibos del préstamo, pese a haber recibido la indemnización del seguro contratado a tal fin, y cálculo incorrecto de las cantidades a retroceder (expediente n.º 2354/00); la entidad, conocedora del error que había cometido en los tipos aplicados en los préstamos en los que los reclamantes se habían subrogado, no realizó las rectificaciones procedentes, tratando tan solo de llegar a acuerdos particulares con los afectados que mostraban su disconformidad (expedientes n.º 173/01, n.º 174/01, n.º 175/01, n.º 176/01,

n.º 177/01, n.º 178/01, n.º 179/01 y n.º 180/01); la entidad facturó durante cinco años los recibos de un préstamo, siendo conocedora de que los mismos eran incorrectos, dado que había consignado en la escritura como cuota de amortización la correspondiente a un plazo mayor al pactado en contrato (expediente n.º 33/01); error en la cantidad consignada en la certificación expedida para llevar a cabo la cancelación anticipada de un préstamo y cargo en cuenta por la cantidad realmente debida, la cual era superior a la certificada (expediente n.º 1301/01); cobro de intereses superiores a los estipulados, tardando varios meses en reconocer la existencia del error y rectificándolo de forma incorrecta (expediente n.º 2273/00); errores en relación con un préstamo, tales como no pasar al cobro los recibos durante varios meses, liquidando en ese momento y de una vez la parte correspondiente a intereses, y cálculo de un nuevo cuadro de amortización utilizando un tipo superior al estipulado (expediente n.º 1243/01); cobro por cuantía incorrecta de una cuota de amortización de un préstamo, demorando la rectificación, la cual asimismo fue calculada incorrectamente (expediente n.º 1035/01); devolución de un anticipo de crédito domiciliado de forma automática, sin realizar labor alguna de comprobación, que hubieran permitido su adeudo en una cuenta de crédito de reciente apertura, que sustituía a la anterior (expediente n.º 2281/00).

Falta de diligencia en la tramitación de operaciones diversas

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1567/01 y n.º 1036/01.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2702/00, n.º 318/01, n.º 956/01 y n.º 2156/00.
CAJA RURAL DE ALMERIA Y MÁLAGA.— Reclamación n.º 1953/00.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1700/01.
CAIXANOVA.— Reclamación n.º 2284/00.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2613/00.
BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2367/00.
CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamaciones n.º 1006/01 y n.º 522/01.
BANCO HALIFAX HISPANIA.— Reclamación n.º 2334/00.
CAJA RURAL DE SEVILLA.— Reclamación n.º 1677/00.
MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 2619/00.

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, relativas 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: en la cancelación total de un préstamo personal,

cuyos pagos estaban domiciliados en otra entidad de crédito, la entidad reclamada aplicó quince días de valoración e intereses, argumentando que ese era el plazo que tardaba en conocer el buen fin del último recibo presentado (expediente n.º 1567/01); demora excesiva en tramitar la cancelación de las cargas que gravaban los inmuebles de los reclamantes (expedientes n.º 1036/01 y n.º 2334/00), lo que produjo incluso, en el primero de estos expedientes, la liquidación de los impuestos devengados con intereses y recargos; falta de diligencia en la ejecución de la orden de cancelación de un préstamo, lo que permitió que en ese intervalo de tiempo se produjeran disposiciones por el cotitular de la cuenta, que determinaron que finalmente no pudieran cumplirse las instrucciones en cuestión (expediente n.º 2702/00); demora de varios meses en la ejecución de las órdenes de cancelación de sendos préstamos (expediente n.º 956/01); incumplimiento de la orden recibida de un tercero (en nombre de un cliente de la entidad reclamada), consistente en aplicar sendos cheques bancarios a la cancelación anticipada de tres préstamos hipotecarios que mantenía la interesada y, por el contrario, aduciendo la falta de instrucciones precisas por parte de la prestataria, seguir cargando en su cuenta los recibos del siguiente mes y, posteriormente, liquidarle improcedentemente los intereses de demora generados por su actuación incorrecta (expediente n.º 1953/00); demora injustificada en tramitar sendas solicitudes del reclamante, una de un préstamo personal y otra de un aval (expediente n.º 1677/00); demora en obtener la inscripción registral de una cesión de crédito con garantía hipotecaria (expediente n.º 2619/00); falta de diligencia en el seguimiento de un préstamo pendiente de pago (expediente n.º 318/01); falta de diligencia de las entidades, las cuales dejaron transcurrir varios años antes de procurar el recobro efectivo y definitivo de las deudas pendientes, con su consiguiente incremento por intereses de demora (expedientes n.º 2284/00, n.º 2367/00, n.º 1006/01, n.º 522/01 y n.º 2613/00); cancelación de una operación de préstamo en fecha posterior a la de la solicitud del reclamante y cálculo incorrecto de los intereses indebidamente cobrados que correspondía retroceder, así como falta de transparencia en los documentos de liquidación entregados al cliente (expediente n.º 2156/00); falta de diligencia al no subsanar y reparar las consecuencias perjudiciales que ocasionó al reclamante el negligente desempeño de su labor por parte de la gestoría designada por la entidad para la tramitación de unas operaciones (expediente n.º 1700/01).

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Falta de entrega al cliente del documento contractual

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1569/00 y n.º 595/01.

La norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece diversos casos en que las entidades de-

ben entregar obligatoriamente a sus clientes un ejemplar del documento contractual. 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 estos expedientes, el Banco Santander Central Hispano no acreditó haber entregado a sus clientes una copia del documento contractual de las operaciones formalizadas, por lo que su actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Información deficiente o errónea en los documentos de liquidación de operaciones

Entidad: PATAGÓN INTERNET BANK.— Reclamación n.º 377/01.

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». Pues bien, en este expediente, la entidad reclamada no facilitó al reclamante la información pertinente acerca de la amortización parcial anticipada que había realizado de su préstamo.

Información deficiente en relación con diversos aspectos

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 81/01, n.º 1226/01 y n.º 231/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 642/01, n.º 345/01, n.º 21/01 y n.º 1121/00.

BANKINTER.— Reclamaciones n.º 1640/00 y n.º 1543/00.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 2378/00.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 1909/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 2600/00 y n.º 2080/00.

HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 665/01.

ASSOCIATES CAPITAL CORPORATION, Sucursal en España.— Reclamación n.º 1103/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1925/00.

PATAGÓN INTERNET BANK.— Reclamación n.º 1266/00.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 486/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 2054/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID, BANCO BIL-

BAO VIZCAYA ARGENTARIA, BANCO URQUIJO, BANCO POPULAR ESPAÑOL y BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 49/01.

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. 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 entrega de la información pertinente o detalle de la amortización anticipada de préstamos, total o parcial (expedientes n.º 81/01, n.º 2378/00 y n.º 231/01); falta de entrega al cliente de las cartas de pago de unos préstamos (expediente n.º 2054/00); falta de entrega a los clientes del folleto informativo de un préstamo (expedientes n.º 1226/01 y n.º 1543/00); falta de entrega al cliente de la información necesaria para conocer el origen de las cantidades que le reclamaba la entidad (expediente n.º 642/01); negativa a entregar al reclamante unas escrituras y documentos de su titularidad, después de finalizadas las gestiones encomendadas a la entidad para su registro y liquidación (expediente n.º 345/01); no inclusión, en la información entregada antes de la formalización de la escritura de compraventa y subrogación, de una condición existente en el préstamo inicial, relativa al plazo de aviso previo para acceder a la cancelación anticipada de la operación y, por otro lado, exigencia de apertura de una cuenta en la entidad para atender los vencimientos, sin estar previsto este requerimiento en la escritura de préstamo (expediente n.º 21/01); información deficiente sobre las condiciones de los préstamos en los que se pretendían subrogar los reclamantes (expedientes n.º 1121/00 y n.º 1909/00); falta de información sobre los apuntes realizados con ocasión de la solicitud del reclamante de cancelar una operación de arrendamiento financiero (expediente n.º 1640/00); negativa injustificada a proporcionar, a los avalistas de unos préstamos, la información relativa a las posiciones que les estaban reclamando (expediente n.º 2600/00); la solicitud de una financiación y el contrato de préstamo recogían información contradictoria acerca de la manera en que serían abonados los fondos al establecimiento destinatario de los mismos (expediente n.º 2080/00); transcurso de un plazo excesivo sin informar al reclamante que existía cierta suma de dinero a su favor, procedente de un pago realizado por duplicado años atrás (expediente n.º 665/01); demora en entregar al reclamante las facturas justificativas del pago de las gestiones realizadas con motivo de la concesión de un préstamo hipotecario (expediente n.º 1103/01); demora excesiva en comunicar, a los herederos de la prestataria, la existencia de la deuda, pretendiendo cobrar intereses de demora durante todo ese período (expediente n.º 1925/00); falta de información al interesado, dado que la entidad no le comunicó la identidad de los profesionales o entidades que iban a realizar la tasación de su inmueble

(expediente n.º 1266/00); falta de información acerca de la variación de las condiciones aplicables en operaciones de descuento comercial (expediente n.º 486/01); falta de entrega del nuevo cuadro de amortización de un préstamo, tras la amortización parcial anticipada realizada por el reclamante (expediente n.º 49/01).

CONDICIONES CONTRACTUALES

Interpretación unilateral de cláusulas contractuales

Entidad: BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 796/01.

En este supuesto, se trataba de un préstamo a tipo variable cuyo tipo de referencia venía determinado por el publicado por tres concretas entidades. Pues bien, estando previsto en la propia escritura tipos de referencia sustitutorios y tras la desaparición de la tercera de las entidades, el Banco Atlántico optó, de forma unilateral, por utilizar solo el tipo publicado por los otros dos bancos. En estas situaciones, el Servicio viene considerando que nos hallamos ante hechos que inciden en la interpretación de contratos, por lo que el pronunciamiento al respecto corresponde, en principio, a los tribunales de justicia. No obstante, calificó de mala práctica bancaria la actuación de la entidad, que debería haber promovido un nuevo acuerdo con su cliente, a fin de resolver definitivamente la incidencia.

Cláusulas contractuales oscuras o confusas

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 268/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 801/01.

CAJA DE AHORROS DE LA INMACULADA DE ARAGÓN.— Reclamación n.º 213/01.

BANKINTER.— Reclamación n.º 1992/00.

CAJA RURAL DE ALICANTE.— Reclamación n.º 1336/00.

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 oscuros o confusos. Los clausulados de los contratos habían sido redactados por las entidades, por lo que la responsabilidad de lo sucedido 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: cláusula relativa a la determinación de la fecha de inicio de los períodos de interés y el tipo que se había de aplicar en cada uno de ellos (expediente

n.º 268/01); establecimiento de una condición de imposible cumplimiento, como era la que determinaba pagos mensuales de cuantía fija y un número de recibos también fijo, en un préstamo a interés variable (expediente n.º 801/01); ausencia de determinación de los criterios y fórmulas que habrían de servir de base para realizar la transformación de un tipo de interés obtenido por aplicación del año comercial a año natural (expediente n.º 213/01); falta de claridad y confusión de la cláusula relativa a la posibilidad de modificar la domiciliación de los vencimientos periódicos de un préstamo (expediente n.º 1992/00); falta de claridad de la cláusula que hacía referencia a los casos en que se devengaría comisión por cancelación anticipada de un préstamo, ya que no quedaba claro si era aplicable solo a los supuestos de amortización total o también a los de amortización parcial (expediente n.º 1336/00).

Cálculo incorrecto de las cuotas periódicas de amortización de un préstamo

Entidad: CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamación n.º 789/01.

El reclamante de este expediente discrepaba con el sistema utilizado por la Caixa D'Estalvis de Catalunya para calcular las cuotas de amortización de su préstamo hipotecario, ya que dividía la cuota anual entre el número de períodos inferiores al año que tenía que abonar el prestatario. El Servicio consideró que, al ser la escritura del préstamo de fecha anterior a la del escrito del Banco de España que desaconsejaba dicha práctica, la interpretación del contrato y la correcta aplicación de sus cláusulas eran materia que correspondía, como privativa de su propia competencia, a los tribunales de justicia. No obstante, la demora de la caja reclamada en acomodar su actuación a la recomendación citada constituyía un quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios.

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

Entidad: BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 2682/00.

En este expediente, el reclamante mantenía un préstamo con garantía hipotecaria con su entidad, en el que posteriormente se subrogó otra, acogiéndose a la Ley 2/1994. Para hacer efectiva la subrogación, la nueva entidad puso a disposición de la antigua acreedora el importe correspondiente al débito pendiente, mediante cheque bancario emitido a favor de la entidad reclamada. Pues bien, el Banco Atlántico, 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.

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 primarios 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 primario 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.

Otras actuaciones incorrectas relacionadas con subrogaciones o novaciones

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1848/00 y n.º 904/00.

BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 192/01.

BILBAO BIZKAIA KUTXA y BANCO HALIFAX HISPANIA.— Reclamación n.º 2355/00.

BANKINTER.— Reclamación n.º 567/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE GIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN y BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1670/00.

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:

En el expediente n.º 1848/00, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria demoró injustificadamente la inclusión del reclamante en la posición deudora de un préstamo que la entidad había concedido a un tercero, lo que a su vez impidió que el reclamante pudiera subrogar a otra entidad en la posición acreedora del citado préstamo, que le ofrecía unas condiciones más ventajosas que la entidad reclamada.

En el otro caso (expediente n.º 904/00), el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria emitió un certificado de deuda pendiente del préstamo, que inducía a confusión acerca de la cantidad debida realmente; pues bien, la nueva entidad realizó la transferencia por el importe indicado en el certificado, pero resultó insuficiente para cancelar la posición con la entidad reclamada.

Tras la subrogación de Bilbao Bizkaia Kutxa (expediente n.º 192/01) en el préstamo que una tercera entidad había concedido al reclamante, la caja le cobró una primera cuota que no se correspondía con los pactos alcanzados en la escritura de subrogación. En suma, no se estimó correcto el cargo de una cuota que no se había pactado en dichos términos, sin previo aviso y sin explicaciones posteriores que aclarasen al interesado la forma en que había sido calculada.

En el expediente n.º 2355/00, el Banco Halifax Hispania se subrogó en el préstamo que Bilbao Bizkaia Kutxa había concedido al reclamante. La actuación de ambas entidades fue estimada incorrecta, por lo siguiente: Bilbao Bizkaia Kutxa, por emitir un certificado de deuda sin detallar e incompleto; el Banco Halifax Hispania, por no haber respetado el plazo de quince días naturales que deben transcurrir desde la fecha del certificado emitido por la entidad acreedora, antes de hacer efectiva la subrogación, y por transferir unas cantías calculadas bajo su responsabilidad, las cuales resultaron insuficientes. Además, Bilbao Bizkaia Kutxa opuso una fuerte resistencia a admitir la subrogación, devolviendo en dos ocasiones las transferencias enviadas por el Banco Halifax. Vistas las circunstancias concurrentes, el Servicio estimó que la resolución de esta cuestión hacía imprescindible un acuerdo entre ambas entidades en el que no se vieran afectados los intereses del cliente, cuya única pretensión había sido mejorar las condiciones de la financiación al amparo de lo establecido en la Ley.

Bankinter (expediente n.º 567/01) pretendía subrogarse en el préstamo que otra entidad había concedido al reclamante. La cantidad que calculó, bajo su responsabilidad, para cancelar la posición fue incorrecta e insuficiente, y no solo esto, sino que además adeudó en la cuenta del reclamante, con posterioridad, la diferencia entre la cantidad debida y la transferida, en lugar de seguir el dictado establecido en la norma para estas situaciones, que expresamente impide repercutir al deudor las consecuencias del error.

La Caja de Ahorros de Gipuzkoa y San Sebastián y el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1670/00) actuaron incorrectamente, con ocasión de la subrogación del banco en el préstamo que la caja había concedido en su día al reclamante. En efecto, el Banco Santander Central Hispano transfirió los fondos a la cuenta del reclamante, en lugar de utilizar el procedimiento de envío adecuado, como era remitir la cantidad debida directamente a la entidad acreedora; la Caja de Ahorros de Gipuzkoa y San Sebastián, por no haber aplicado con diligencia los fondos a la finalidad indicada en la orden, ya que no canceló el préstamo en cuestión hasta un mes después, cobrando entre tanto intereses por una operación, en la cual ya no tenía la condición de acreedor.

PRÉSTAMOS SUBVENCIONADOS

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

Entidades: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.**— *Reclamaciones n.º 2559/00 y n.º 2347/00.*

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 1762/00.*

CAJA RURAL DE EXTREMADURA.— *Reclamación n.º 2101/00.*

BANCO GUIPUZCOANO.— *Reclamación n.º 2252/00.*

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamaciones n.º 1159/00, n.º 881/01, n.º 1832/00, n.º 2198/00, n.º 909/01 y n.º 2699/00.*

CAJA RURAL DE ALMERÍA Y MÁLAGA.— *Reclamación n.º 1977/00.*

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— *Reclamación n.º 1167/01.*

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: ausencia de abono al reclamante de la ayuda concedida por un organismo público, al no haberla imputado correctamente (expediente n.º 2559/00); demora en atender la solicitud del cliente, relativa a una amortización parcial anticipada de su préstamo (expediente n.º 2347/00); la entidad no tramitó la solicitud del reclamante para obtener una determinada subvención del organismo público competente, injustificadamente y sin dar explicaciones de su actuación (expediente n.º 1762/00); la entidad admite una solicitud de

préstamo subvencionado, pese a no contar con cupo suficiente para formalizarlo con arreglo a las condiciones ofertadas (expedientes n.º 2101/00 y n.º 1167/01); imposibilidad de tramitar la solicitud de préstamo del cliente, dado que la entidad se había dado de baja del convenio con el organismo público competente, manteniendo al interesado en la creencia de que su solicitud estaba siendo tramitada (expediente n.º 2252/00); cálculo incorrecto de las cuotas de un préstamo subvencionado y rectificación, también incorrecta, de las cantidades que se habían de retroceder, así como envío de la correspondencia a una dirección errónea (expediente n.º 1159/00); ausencia de notificación al reclamante, con la antelación necesaria, de la caducidad del período de subsidiación de un préstamo, lo que llevó a que la solicitud del interesado fuese presentada fuera de plazo (expediente n.º 881/01); extravío del expediente del cliente, por el que solicitaba la subvención de un determinado organismo público, sin realizar ninguna gestión posterior de cara a defender los intereses de aquel (expediente n.º 1832/00); aplicación de la amortización parcial anticipada del reclamante a la reducción del número de cuotas de amortización del préstamo, contraviniendo lo dispuesto en la normativa reguladora de este tipo de operaciones (expediente n.º 2198/00) o inclusión en el contrato de esa posibilidad (expediente n.º 2699/00); ausencia de aportación al organismo público correspondiente de la documentación justificativa del destino de una subvención, lo que llevó a la pérdida de la misma (expediente n.º 909/01); ausencia de inclusión en el contrato de la cláusula relativa a la forma de determinar el tipo de interés a cargo del prestatario en cada período (expediente n.º 1977/00).

GRUPO II

OPERACIONES PASIVAS

COMISIONES

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

Entidades: BANCO DE MURCIA.— Reclamación n.º 286/01.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamaciones n.º 486/01 y n.º 2298/00.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1768/00.

BANCO GALLEGO.— Reclamación n.º 912/01.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamaciones n.º 2140/00 y n.º 1903/00.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamaciones n.º 774/01 y n.º 892/01.

BANCO URQUIJO.— Reclamación n.º 1426/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 183/01, n.º 1720/00 y n.º 1880/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1206/01 y n.º 1845/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2182/00 y n.º 2318/00.

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

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, las cuales 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 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 esa 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 las habían incluido en los documentos contractuales, de estas comisiones de mantenimiento, administración o de descubierto, o tan solo contenían una remisión genérica a las tarifas de comisiones.

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 continuar o no con la relación contractual.

Comisiones de mantenimiento en cuenta abierta por exigencia de la entidad

Entidades: CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1369/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1535/00 y n.º 1216/01.

En estos supuestos, las entidades reclamadas impusieron la necesidad de mantener cuentas corrientes en alguna de sus oficinas, a fin de domiciliar en las mismas los pagos periódicos de amortización de préstamos, 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 domiciliaria 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, la actuación de las entidades de crédito fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Aplicación de condiciones diferentes a las pactadas en los contratos

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1090/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2372/00 y n.º 655/01.

CAIXANOVA.— Reclamación n.º 2099/00.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 1894/00.

La Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 establece que los documentos contractuales relativos a operaciones 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.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas aplicaron condiciones diferentes a las pactadas en los respectivos contratos, al margen de las garantías previstas en la normativa que acabamos de enunciar, ya que no acreditaron haberse ajustado a los procedimientos de modificación a tal fin estipulados. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Cálculo incorrecto de la comisión de mantenimiento

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1164/01.

A diferencia de los supuestos expuestos en el epígrafe anterior, en este caso el Banco Español de Crédito sí respetó el procedimiento de modificación de comisiones previsto en el contrato, pero incurrió en una actuación que no

pudo estimarse correcta: la nueva comisión entraba en vigor durante el período semestral de liquidación de la cuenta, por lo que debió aplicar la antigua comisión y la nueva, en proporción al tiempo en que cada una de ellas estuvo vigente. En lugar de hacerlo así, el Banco Español de Crédito aplicó la nueva comisión a todo el período de liquidación de la cuenta, lo que el Servicio estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisión de descubierto por valoración

Entidad: DEUTSCHE BANK, S.A.E.— Reclamación n.º 196/01.

En la cuenta del reclamante se produjeron sucesivos descubiertos por aplicación de las fechas de valoración, por los que la entidad liquidó comisiones por descubierto. Considerando que la norma tercera, apartado 3, de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, prescribe que no pueden exigirse comisiones de apertura o similares en los descubiertos en cuenta corriente por valoración, el Servicio estimó que la actuación del banco reclamado había resultado contraria a las buenas prácticas bancarias.

Comisión por la reclamación de descubiertos

Entidades: UNICAJA.— Reclamación n.º 545/01.

BANCO PASTOR.— Reclamaciones n.º 1136/00, n.º 1487/00 y n.º 2098/01.

PATAGÓN INTERNET BANK.— Reclamaciones n.º 111/01, n.º 333/01, n.º 668/01, n.º 714/01 y n.º 829/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 953/00.

BANCO GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 101/01.

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: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 301/01.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 2258/00.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 2119/00.

BANKINTER.— Reclamación n.º 890/01.

En el expediente n.º 301/01, el cliente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria solicitó en un determinado momento la cancelación anticipada de su depósito a plazo. La entidad accedió a esta petición, pero cobró 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 la de resarcir a la entidad depositaria del perjuicio que pueda originarle 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 la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al percibir de su cliente una penalización que superaba el límite al que hemos aludido, lo que ocasionaba devolverle un importe inferior al depositado en su momento.

El Banco Atlántico (expediente n.º 2258/00) cobró a su cliente una comisión por la cancelación anticipada de su depósito a plazo, que no estaba pactada en el correspondiente contrato. Además, tampoco acreditó que hubiera informado convenientemente al interesado acerca de la existencia de la citada comisión, ni de la forma de cálculo de la misma, con ocasión de la orden de cancelación del depósito. Por estos motivos, el cobro se estimó improcedente, y la actuación de la entidad, contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2119/00, Ibercaja incluyó en sendos contratos de depósito a plazo unas penalizaciones por la cancelación anticipada de los mismos, que no reflejaban, de forma clara, la referencia que debía tomarse en cuenta para obtener su importe; además, tras el cobro de un determinado porcentaje, la entidad no justificó, ni al reclamante ni al Servicio, cómo había obtenido el mismo, de cuya aplicación resultó un importe que superaba ampliamente los intereses brutos devengados por la imposición. Todas estas circunstancias llevaron a estimar que la actuación de Ibercaja había resultado contraria a las buenas prácticas bancarias.

Bankinter (expediente n.º 890/01) cobró al reclamante una comisión por la cancelación anticipada de su depósito a plazo fijo. Sin embargo, no quedó acreditado en el expe-

diente que esa hubiese sido la orden que transmitió el interesado, ya que, al parecer, lo que realmente hizo fue solicitar que la imposición no se renovase en el siguiente vencimiento, de inminente llegada. Por tanto, al no acreditar que concurriese el supuesto de hecho necesario para el devengo de la comisión, el Servicio concluyó que la actuación de Bankinter no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones no tarifadas

Entidades: **CAJA RURAL DE SEVILLA.— Reclamaciones n.º 1545/00 y n.º 1534/00.**

CAJA RURAL DE ZAMORA.— Reclamación n.º 741/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1062/01.

CAJA RURAL DE JAÉN.— Reclamación n.º 1729/00.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas cobraron a sus clientes unas comisiones de liquidación o de servicios de sus cuentas, las cuales no estaban registradas en sus tarifas, ni pactadas en los documentos contractuales. Dado que ambos requisitos fueron incumplidos por las entidades, el Servicio estimó que los apuntes habían sido improcedentes y contrarios a los requisitos exigidos por las buenas prácticas y usos bancarios.

Cobro de comisiones por ingresar dinero en sucursal distinta a la propia

Entidad: **BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1432/01.**

El Banco Pastor aplicó una comisión en concepto de transferencia y unos gastos de correo, por el ingreso de efectivo realizado por el reclamante en una sucursal distinta a aquella donde el cliente tenía abierta su cuenta. El Servicio estimó que esta operación no podía concepturarse como una transferencia y, además, que la aceptación de ingresos en efectivo para su abono en una cuenta abierta en la propia entidad receptora no podía estimarse una prestación ajena al servicio de caja inherente al contrato de cuenta y, por tanto, no podía ser remunerada de forma independiente. Por este motivo, el Servicio entendió que la entidad reclamada no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones indebidas, por diversos motivos

Entidades: **CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 684/01.**

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2481/00.

BANCO URQUIJO.— Reclamación n.º 1613/01.

Caja España de Inversiones (expediente n.º 684/01) cobró al reclamante una comisión, según afirmaba, por haber entregado al reclamante una determinada información so-

bre sus posiciones en la entidad. Sin embargo, la caja no justificó que el cliente hubiese solicitado dicha información, lo que motivó que el Servicio concluyera que el citado cobro había sido improcedente, y la actuación de Caja España de Inversiones, contraria a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación relativa a la Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 2481/00), el Servicio estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, dado que había adeudado en la cuenta del reclamante una comisión por la cancelación de otra cuenta, sin justificar convenientemente dicho proceder, ni la concurrencia de servicio alguno que pudiera legitimar el cobro de comisiones por tal motivo.

El Banco Urquijo (expediente n.º 1613/01) facilitó a su cliente la información que este había solicitado, relativa a los movimientos de sus cuentas durante los últimos años. Por la prestación de este servicio, el banco cobró al reclamante una determinada comisión, procedente, en principio, pero que, en opinión del Servicio, no había sido liquidada correctamente. En efecto, las tarifas de la entidad permitían cobrar una determinada cantidad por cada bloque de información, pero los bloques se referían a tipos de productos, no a períodos de tiempo, que es como la liquidó el banco. Esta forma incorrecta de aplicar sus propias tarifas de comisiones fue estimada por el Servicio de forma contraria a las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

LEY DE CRÉDITO AL CONSUMO

La TAE del descubierto excede del límite del artículo 19.4

Entidades: **BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.**— Reclamaciones n.º 2199/00 y n.º 2438/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 967/01 y n.º 523/01.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2098/01.

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 anexas a la operación. Ateniéndonos a lo transscrito 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

La entidad no abona los intereses pactados

Entidad: **CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.**— Reclamación n.º 1057/00.

En este supuesto, el reclamante concertó con la Caja de Ahorros de Madrid un contrato de capitalización personal, en el que el tipo de interés estaba referenciado a las variaciones que pudiera experimentar un determinado tipo de la propia entidad. A partir de una determinada fecha, la entidad fijó el tipo de la capitalización en el cero por ciento, aunque el índice de referencia no había disminuido hasta esos extremos. En suma, dado que la decisión de la caja no se ajustaba a los términos del contrato, con arreglo a los cuales se hubieran devengado ciertos intereses, el Servicio estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Por otro lado, se trataba de un contrato antiguo, anterior a la prohibición que impuso la Circular del Banco de España n.º 15/1988, de utilizar los tipos propios como referencia de las operaciones, pero el Servicio también estimó contrario a las buenas prácticas bancarias el hecho de que la entidad no hubiese intentado llegar a un acuerdo con su cliente para modificar la referencia en cuestión.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Cancelación unilateral de cuentas

Entidades: BANCO GUIPUZCOANO.— *Reclamación n.º 2070/00.*

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamaciones n.º 887/01 y n.º 1206/01.*

Las entidades reclamadas cancelaron unilateralmente las cuentas de sus clientes, sin que hubieran informado con anterioridad a estos 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 un incumplimiento de lo estipulado en los contratos de cuenta, que requerían que tales cancelaciones fuesen 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: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamación n.º 2365/00.*

BANCAJA.— *Reclamación n.º 827/01.*

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamaciones n.º 878/01, n.º 351/01 y n.º 887/01.*

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 concretar 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 estos 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 acreditaron), por lo que su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Compensación improcedente de posiciones deudoras y acreedoras de clientes

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamaciones n.º 990/01 y n.º 675/01.*

CAJA RURAL DE NAVARRA.— *Reclamación n.º 693/01.*

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamación n.º 1979/01.*

El Servicio ha tenido ocasión de pronunciarse en numerosas ocasiones, en el sentido de 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. 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 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

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamaciones n.º 1004/01, n.º 1140/01 y n.º 605/01.*

CAJA DE ARQUITECTOS.— *Reclamación n.º 1293/01.*

En los expedientes de este epígrafe se pusieron de manifiesto otras actuaciones de las entidades reclamadas, relacionadas también con la compensación de posiciones deudoras y acreedoras, que el Servicio estimó contrarias a las buenas prácticas bancarias. Aun cuando pudieran concurrir los requisitos que hemos enunciado en el epígrafe anterior, el Servicio entendió que debía censurarse la actuación de las entidades reclamadas, por los motivos que enunciamos a continuación: el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expedientes n.º 1004/01 y n.º 1140/01), por dejar transcurrir varios años sin intentar el recobro de las deudas y por adeudarlas en las cuentas de los reclamantes, a continuación, sin previo aviso o comunicación a los interesados;

también el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 605/01), por compensar una deuda procedente de un préstamo concedido al reclamante por la Caja Postal, antes de la fusión, pero sin avisar al interesado previamente a su realización, lo que supuso una falta de transparencia censurable; la Caja de Arquitectos (expediente n.º 1293/01), por realizar la compensación de la posición deudora contra otra cuenta que también presentaba saldo deudor, como era la cuenta de crédito en la que se efectuó el cargo y, además, por realizar los traspasos por cantidad superior a la estrictamente indispensable para realizar la compensación.

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

Entidades: *CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1270/00.*

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1403/01.

IBERAJA.— Reclamación n.º 2090/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 445/01 y n.º 168/01.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1668/00.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 1478/01.

En los expedientes n.º 1270/00, n.º 1403/01, n.º 1478/01 y n.º 1668/00, los reclamantes discrepaban con la actuación de las entidades, puesto que, tras tener conocimiento del fallecimiento de los cotitulares indistintos de sus depósitos, les impidieron disponer del saldo de las cuentas. 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, quien también rechaza, explícitamente, la presunción de copropiedad de los fondos).

Por su parte, en los expedientes n.º 445/01, n.º 168/01 y n.º 2090/00, las entidades reclamadas no permitieron disponer de los saldos a los herederos de los titulares fallecidos, bloqueando de ese modo la totalidad de las posiciones de estos. 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.

Dado que las entidades reclamadas no actuaron en unos y otros casos conforme acabamos de exponer, el Servicio estimó que no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Otras actuaciones incorrectas relacionadas con el fallecimiento de titulares de depósitos

Entidades: *BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1483/00.*

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.— Reclamación n.º 1822/00.

UNICAJA.— Reclamación n.º 2583/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 649/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1082/00.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1483/00) no adoptó una postura cauta tras el fallecimiento de los dos cotitulares de una cuenta, ya que permitió disposiciones de los herederos de una de las partes, sin contar con el consentimiento de los herederos de la otra, o una resolución judicial en tal sentido. Además, tampoco informó adecuadamente, ni al reclamante ni al Servicio de Reclamaciones, acerca de la procedencia de determinados cargos realizados en la cuenta, correspondientes a diversos conceptos. Por estos motivos, el Servicio concluyó que la actuación del banco había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1822/00, la Caja de Ahorros de Ávila permitió que una de las coherederas retirase la mitad del saldo de una cuenta a plazo fijo, cuyo único titular había fallecido. Esta disposición tuvo lugar sin el consentimiento de los restantes coherederos, y sin guardar las debidas garantías, lo que el Servicio estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

Unicaja (expediente n.º 2583/00) permitió que uno de los cotitulares dispusiera del importe de una imposición a plazo fijo, tras el fallecimiento del otro cotitular, pero no pudo acreditar documentalmente el carácter indistinto del depósito. Por este motivo, el Servicio concluyó que la actuación de la caja no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 649/01) incurrió en reiterados errores relacionados con la gestión de la testamentaría encomendada por su cliente. Dichos errores consistieron en la deficiente información que suministró sobre las posiciones en cuentas corrientes y depósitos de valores, de los que era titular la madre fallecida del reclamante; así como con la demora en que incurrió al ejecutar los traspasos de valores ordenados, la cancelación de las cuentas corrientes y de valores; y la omisión de los fondos de inversión incluidos en la testamentaría, entre otros extremos. Todos estos errores provocaron innumerables contratiempos al interesado y, obviamente, una gran demora en la ejecución completa de dicha testamentaría, con las perjudiciales consecuencias para sus intereses, a pesar del posterior abono de los gastos derivados de las gestiones efectuadas y de la regularización final de todas las incidencias. Tal actuación, que no pudo

considerarse como un error aislado, denotaba una falta de diligencia incompatible con la ortodoxia bancaria, por lo que la actuación del banco reclamado fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1082/00, el Banco Español de Crédito no advirtió al reclamante de que la documentación que había aportado era insuficiente para acreditar su condición de heredero, con el fin de que subsanara este hecho y pudiera hacer valer su derecho. En lugar de ello, adoptó una postura pasiva, por lo que el Servicio consideró que su actuación había sido contraria a las buenas prácticas y usos bancarios.

Bloqueo de cuentas

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2254/00.

LLOYDS TSB BANK PLC, Sucursal en España.— Reclamación n.º 662/01.

El Banco Español de Crédito (expediente n.º 2254/00) bloqueó unilateralmente la cuenta del reclamante, en previsión de hipotéticas reclamaciones futuras por operaciones de comercio electrónico que aquel había realizado en calidad de vendedor. Esta decisión no estaba respaldada por previsión legal o contractual alguna, ni tampoco existía mandato legal en tal sentido, por lo que su actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Lloyds TSB Bank (expediente n.º 662/01) bloqueó una cuenta de la que el reclamante era único titular, a instancia de una mera autorizada. El Servicio consideró que las facultades que entrañan la autorización para disponer, salvo pacto expreso, no pueden alcanzar a la modificación del régimen de firma, aunque sea de forma temporal, pues al existir un solo titular, *a priori*, difícilmente pueden surgir discrepancias acerca de la titularidad de los fondos. En efecto, debe presumirse que estos son de la persona que figura como titular de los mismos, sin que corresponda a la entidad entrar en otra serie de consideraciones, como hizo en este caso, acerca de si los mismos formaban o no parte de la sociedad de gananciales que formaban el titular y la autorizada. Pues bien, el Servicio concluyó que, por haber admitido el bloqueo a instancia de persona no facultada, el banco había conculado las buenas prácticas bancarias.

Actuación incorrecta en embargos de cuentas

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2578/00.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 2411/00.

En estos expedientes, las entidades recibieron de diferentes Administraciones Públicas diligencias de embargo sobre cuentas de sus clientes, por determinadas cantías. Las entidades reclamadas no retuvieron los importes en las cuentas (o, al menos, las retenciones supuestamente reali-

zadas no alcanzaron el resultado pretendido) e incluso, en algún caso, continuaron anotando diversas partidas, hasta que, tiempo después, adeudaron en descubierto las cantidades que se habían declarado embargadas. El Servicio estimó que las entidades no habían actuado con la diligencia requerida y que habían incumplido las obligaciones exigibles legalmente a las entidades depositarias. En efecto, habían omitido retener el importe embargado al recibir las diligencias de embargo y, en algún caso, porque habían dejado disponer de los saldos de las cuentas y habían adeudado 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 cumplimentado correctamente las órdenes de embargo recibidas.

Adeudos en cuenta para corregir abonos indebidos

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2377/00 y n.º 1865/00.

PATAGÓN INTERNET BANK.— Reclamación n.º 1814/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 621/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 779/01.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 1095/01.

Las reclamaciones de este epígrafe hacen referencia a la facultad que pueden 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 proceder irregular, 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 447/01.*

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE BALEARES.— *Reclamación n.º 1035/01.*

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— *Reclamación n.º 2650/00.*

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 193/01.*

COMMERZBANK AG, *Sucursal en España.*— *Reclamación n.º 609/01.*

DEUTSCHE BANK, S.A.E.— *Reclamación n.º 1656/00.*

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: solicitud de cancelación de las cuentas de las que los reclamantes eran titulares (expedientes n.º 447/01, n.º 1035/01, n.º 2650/00, n.º 1656/00 y n.º 609/01) y, en el último de estos expedientes, incumplimiento también de la solicitud de traspaso de los fondos de la cuenta que se había ordenado cancelar; la entidad permitió disponer de los fondos procedentes de una imposición a plazo fijo pignorada en garantía de una aval, los cuales fueron abonados en una cuenta corriente, pero sorprendentemente incumplió la orden del reclamante de disponer de los fondos de dicha cuenta, invocando la existencia de la pignoración del primer depósito, la cual no alcanzaba al segundo (expediente n.º 193/01).

Actuación unilateral de las entidades

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamaciones n.º 2325/01, n.º 2672/00, n.º 2147/00, n.º 1101/01, n.º 396/01, n.º 1925/01 y n.º 2061/00.*

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— *Reclamaciones n.º 812/01 y n.º 32/01.*

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— *Reclamación n.º 1836/00.*

CAJA RURAL DE SEVILLA.— *Reclamación n.º 2027/00.*

BANCO PASTOR.— *Reclamación n.º 791/01.*

CAJA RURAL DE VALENCIA.— *Reclamación n.º 2389/00.*

UNOe BANK.— *Reclamación n.º 265/01.*

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamaciones n.º 1418/00 y n.º 346/01.*

BANCO GALLEGOS.— *Reclamación n.º 1761/00.*

En los expedientes de este epígrafe, el Servicio estimó que las entidades reclamadas no habían actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, ya que, o bien tomaron decisiones unilaterales sobre diversas cuestiones de la operativa de las cuentas de sus clientes, sin contar con el consentimiento de estos, o bien constituyan en sí mismas ac-

tuaciones incorrectas. Exponemos a continuación las concretas decisiones o actuaciones que concurrieron en cada uno de los expedientes: ausencia de información al interesado acerca del carácter salvo buen fin de la retrocesión de un cargo en cuenta, así como ejecución de una orden de pago provocando un descubierto de gran cuantía (expediente n.º 2325/01); traspaso de cierta suma de dinero a una cuenta que debía estar cancelada con anterioridad (expediente n.º 2672/00); demora en poner a disposición del cliente el saldo de su cuenta, tras sucesivas negativas injustificadas a permitir tal disposición (expediente n.º 2147/00); retrocesión de un cargo de la cuenta del reclamante, sin contar con las instrucciones de este (expediente n.º 1101/01); retrocesión —unilateralmente decidida— de los ingresos que la entidad había realizado anteriormente en la cuenta del reclamante, procedentes de una relación de derecho privado, en lugar de utilizar los cauces oportunos de reclamación (expediente n.º 396/01); modificación unilateral del sistema de pago de los intereses de una imposición a plazo fijo, pasando de abonarlos en la propia imposición a ingresarlos en una cuenta abierta a tal fin por la entidad, sin conocimiento del interesado y sin recoger su firma en la apertura de dicha cuenta, así como cobro de una comisión por disposición de efectivo que con anterioridad no se devengaba (expediente n.º 1925/01); adeudo en la cuenta del reclamante de una supuesta deuda, cuya existencia no justifica la entidad (expediente n.º 2061/00); o reclamación de una deuda por descubierto tampoco justificada (expediente n.º 791/01); negativa a permitir las disposiciones de la cuenta de una comunidad de propietarios ordenadas por el presidente, fundándose en que el acuerdo de la junta en la que se efectuó el nombramiento había sido impugnado judicialmente, pero sin tomar en consideración que la suspensión de dicho acuerdo había sido rechazada por el juzgado (expediente n.º 812/01); decisión unilateral de adeudar en la cuenta vivienda del reclamante un recibo domiciliado en otra cuenta de aquel, sin considerar que los perjuicios fiscales que se pudieron ocasionar al interesado serían mayores que la propia devolución del efectivo o su cargo en descubierto en la cuenta domiciliaria (expediente n.º 32/01); adeudo unilateral en la cuenta de un empleado y cliente del quebranto que la entidad estimó que había ocasionado su actuación profesional poco diligente (expediente n.º 1836/00); exigencia de un procedimiento que resultaba laborioso para reintegrar el capital depositado en una libreta de ahorros, tras la pérdida del documento, sin que dicho procedimiento tuviese habilitación legal o contractual (expediente n.º 2027/00); reapertura de una cuenta cancelada para reclamar el pago de una cantidad debida (expediente n.º 2389/00); falta de abono de la cantidad ofrecida por la apertura de una cuenta nueva en la entidad (expediente n.º 265/01); negativa a admitir un ingreso de efectivo en la cuenta de un cliente, dentro del horario normal de caja (expediente n.º 1418/00); demora injustificada en retroceder un cargo improcedente, bloqueo de los medios de pago del interesado y negativa a po-

ner a su disposición la suma que había solicitado (expediente n.º 346/01); negativa de la entidad a abonar los intereses devengados por una imposición a plazo fijo abierta en su día a nombre de varios menores de edad, con posterioridad a haber facilitado estos —ya mayores de edad— sus números de identificación fiscal, con lo que hacían decaer la prohibición de abono impuesta por la normativa fiscal; así como cancelación de la imposición y traspaso de su saldo a otra cuenta, en la que el banco adeudó ciertas comisiones inapropiadamente (expediente n.º 1761/00).

FALTA DE DILIGENCIA

Comisión reiterada de errores

Entidades: **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.**— *Reclamaciones n.º 1875/00, n.º 1148/01 y n.º 1458/01.*
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamaciones n.º 2630/00, n.º 2658/00, n.º 721/01 y n.º 591/01.*
BANCO DE MURCIA.— *Reclamación n.º 2271/00.*
BANCO DE NEGOCIOS ARGENTARIA (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— *Reclamación n.º 1059/00.*
CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.— *Reclamación n.º 165/01.*
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— *Reclamaciones n.º 2481/00, n.º 2456/00 y n.º 857/01.*
BANKINTER.— *Reclamaciones n.º 1505/00 y n.º 2585/00.*
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— *Reclamación n.º 295/01.*
CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— *Reclamación n.º 1021/01.*

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 incertidumbres de diversa índole. 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 fueron las siguientes: error al grabar el tipo contratado en una operación, lo que originó que la entidad tuviese que calcular en cada fecha de pago la cantidad complementaria a abonar, haciéndolo incorrectamente incluso la regularización a efectuar, finalmente subsanada (expediente n.º 1875/00); imputación al reclamante de unas retribuciones en especie que no le correspondían y demora

en entregar al interesado una certificación que aclarase lo sucedido (expediente n.º 1458/01); cargo en la cuenta del reclamante, en reiteradas ocasiones, de los recibos de otro cliente de la entidad (expediente n.º 2630/00); demora de varios meses en subsanar el error cometido, consistente en el cargo en descubierto, en la cuenta del reclamante, de un recibo que no le correspondía (expediente n.º 2658/00); indicación errónea del saldo de un depósito en el certificado expedido por la entidad, demora en la tramitación de una documentación y entrega de información relativa a las liquidaciones de las posiciones del cliente que adolecía de falta de claridad y veracidad (expediente n.º 591/01); demora en atender el requerimiento del cliente, que solicitaba la justificación de una disposición de su cuenta, tras lo cual retrocedió el apunte, pero aplicando una fecha valor incorrecta (expediente n.º 2271/00); demora en rectificar sendos apuntes erróneos, que habían sido adeudados en la cuenta del reclamante (expediente n.º 1059/00); existencia de errores numerosos en las posiciones del cliente, que finalmente fueron asumidos y rectificados por la entidad, pero que denotaban una actuación muy poco diligente (expediente n.º 165/01); demora en abonar ciertas cantidades en la cuenta de los reclamantes, con fecha valor incorrecta o sin abonar cantidad alguna por compensación de intereses (expediente n.º 2481/00); constitución de dos imposiciones a plazo en lugar de la única solicitada por el reclamante, pago de los intereses en fecha diferente a la estipulada, fecha valor incorrecta del apunte de adeudo en la cuenta en la que se efectuó el cargo para la constitución de otra imposición, y cobro de comisiones de mantenimiento en una cuenta de ahorro en cuyo contrato tan solo figuraba una remisión genérica a las tarifas (expediente n.º 2456/00); reiteración de apuntes erróneos en la cuenta del cliente y falta de diligencia en subsanar los errores cometidos (expediente n.º 857/01); demora al constituir una imposición a plazo en dólares, de forma que la evolución desfavorable del tipo de cambio originó que el contravalor en pesetas de la operación fuese superior al esperado y que la cuenta de cargo quedase en descubierto; reconocimiento del error cometido por la entidad, la cual realizó numerosos apuntes de adeudo, abono y retrocesiones sin explicación a los interesados, lo que les impidió evaluar la corrección o no de tales rectificaciones (expediente n.º 1505/00); demora en activar la cuenta que el cliente había aperturado a través del servicio de banca por internet (expediente n.º 2585/00); información inexacta acerca del origen de una deuda, dejando transcurrir, además, un tiempo excesivo hasta su reclamación al cliente (expediente n.º 295/01); solicitud de cancelación de una cuenta no atendida por la entidad, generando un saldo deudor creciente por las sucesivas liquidaciones (expediente n.º 1021/01); procedimiento escasamente diligente en el tratamiento de un ingreso con cláusula «salvo posterior recuento», ya que, pese a ser entregado en una saca precintada, su contenido fue mezclado con el de otra, imputando al reclamante las faltas advertidas (expediente n.º 721/01); demora en retroceder unas

disposiciones improcedentes, realizadas contra la cuenta de la reclamante y rectificación de los apuntes con fecha valor incorrecta (expediente n.º 1148/01).

CONDICIONES CONTRACTUALES

Disposiciones de cuentas sin concurrir las firmas necesarias

Entidades: **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.**— *Reclamaciones n.º 745/01 y n.º 282/01.*
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamación n.º 2117/00.*
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— *Reclamación n.º 2001/00.*
CAJA RURAL DE TOLEDO.— *Reclamación n.º 2151/00.*
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— *Reclamaciones n.º 2413/00 y n.º 1675/00.*
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— *Reclamación n.º 2054/00.*
MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.— *Reclamación n.º 1143/00.*
CAJA RURAL DE ALMERÍA Y MÁLAGA.— *Reclamación n.º 2066/00.*
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 334/01.*

En los expedientes n.º 745/01, n.º 2001/00, n.º 2151/00 y n.º 1675/00, 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, que habían convenido que las disposiciones se harían con la firma conjunta de los mismos. 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.

Las entidades reclamadas de los expedientes n.º 2066/00, n.º 1143/00, n.º 334/01 y n.º 2054/00, permitieron que terceros, que no eran ni cotitulares ni autorizados, realizaran diversas disposiciones contra las cuentas de los reclamantes. Al igual que en los casos anteriores, el Servicio estimó que las entidades habían quebrantado las buenas prácticas bancarias, al permitir disposiciones sin las firmas establecidas a tal fin.

La Caja de Ahorros del Mediterráneo (expediente n.º 2413/00) permitió que un tercero, que no era ni titular ni autorizado de la cuenta, realizara dos retiradas de efectivo de elevado importe, presentando a tal efecto dos documentos de reintegro supuestamente firmados por uno de los cotitulares de la cuenta, que, posteriormente, se comprobó había fallecido antes de que se efectuaran los mismos. Aunque no se aportó el correspondiente contrato de cuenta de ahorro y, por tanto, el Servicio desconocía en qué condiciones se pactó la forma en que se llevarían a

cabo las disposiciones, la práctica habitual en el supuesto de libretas de ahorro es que se exija la presencia física del titular con la libreta y se proceda a su identificación antes de proceder al pago. Al no haber actuado así, el Servicio entendió que la entidad no había sido prudente al admitir estos pagos, ya que no había realizado comprobación alguna ante el titular de la cuenta que supuestamente ordenaba los reintegros.

En el expediente n.º 282/01, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria permitió ciertas disposiciones de sendas cuentas, por parte de los titulares de las mismas. Sin embargo, la única persona facultada para disponer de las mismas era el reclamante, por su condición de administrador de dichos bienes, que habían sido legados por una determinada persona a favor de los titulares de los depósitos. Por tanto, al permitir las disposiciones a personas no facultadas contractualmente, la conclusión del Servicio fue contraria a la actuación del banco.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2117/00) admitió que una persona, autorizada por uno solo de los cotitulares de una cuenta, realizará, con cargo a la misma, una determinada disposición. La entidad sostenía que esta cuenta era indistinta, por lo cual bastaba con que uno de los cotitulares prestara su autorización a un tercero para que este pudiera disponer de la cuenta. Sin embargo, el Servicio estimó que la solidaridad de la cuenta no había quedado suficientemente probada, ya que las condiciones generales en las que se recogía la misma no parecían corresponder a las del contrato de cuenta suscrito y, por otra parte, aun admitiéndose dicha solidaridad, según opinión mayoritaria de la doctrina, las autorizaciones que se otorguen de cuentas pluripersonales indistintas, deberán venir refrendadas por todos sus titulares, pues, ante los riesgos que comportan esta clase de cuentas, no es razonable que cada titular pueda designar libremente apoderados, sin contar con los demás. Por este motivo, la actuación del Banco Santander Central Hispano fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

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

Entidades: **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.**— *Reclamación n.º 691/01.*
BANCO DE NEGOCIOS ARGENTARIA (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— *Reclamación n.º 1554/00.*
BANCA MARCH.— *Reclamación n.º 1328/00.*
IBERCAJA.— *Reclamación n.º 2022/00.*
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— *Reclamación n.º 336/01.*
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— *Reclamación n.º 439/01.*
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— *Reclamación n.º 2054/00.*
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 1082/00.*

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 la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Las particulares situaciones que el Servicio consideró incorrectas fueron las siguientes: inclusión de nuevos titulares en un depósito sin el consentimiento unánime de los anteriores (expediente n.º 691/01) o exclusión de un cotitular por orden del otro cotitular de la cuenta (expediente n.º 336/01); cancelación de cuentas de cotitulares sin concurrir el consentimiento de todos ellos (expedientes n.º 1328/00, n.º 2022/00, n.º 439/01, n.º 2054/00 y n.º 1082/00); modificación de las condiciones de un contrato de cuenta sin que conste que el titular haya conferido su autorización por escrito (expediente n.º 1554/00).

Interpretación unilateral de cláusulas contractuales

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 767/01.

En este supuesto, el reclamante concertó con la Caja de Ahorros de Madrid un depósito renovable, manifestando no estar conforme con la rentabilidad obtenida, ya que la caja solamente aplicaba las disminuciones del tipo de interés, pero nunca los aumentos. La entidad consideraba que no había obligación de aplicar las variaciones al alza, a no ser que el reclamante manifestara, expresamente, su desacuerdo y se renegociara el tipo de interés. Obviamente, esta interpretación de la entidad mereció el juicio desfavorable del Servicio, por estimarla forzada e inapropiada, ya que implicaba un claro desequilibrio en cuanto a los derechos y obligaciones exigibles a una y otra parte contratante, práctica incompatible con la buena práctica bancaria.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

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

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2681/00 y n.º 2086/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2135/01, n.º 137/01, n.º 2117/00, n.º 2382/00, n.º 1572/01, n.º 1320/01 y n.º 2147/00.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 414/01.

CAJA RURAL DE HUELVA.— Reclamación n.º 153/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 1416/01, n.º 767/01 y n.º 1289/01.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.— Reclamación n.º 1656/00.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 1903/00.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 1095/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 334/01, n.º 183/01 y n.º 1082/00.

La norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece diversos casos en 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. 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. 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 claridad y transparencia en los contratos formalizados

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1793/00 y n.º 1406/01.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1307/00.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 2675/00.

SOLBANK SBD.— Reclamación n.º 1300/01.

BANCO DE CASTILLA.— Reclamación n.º 1012/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 129/01.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 486/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1720/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1812/00.

También la norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece el contenido mínimo de los documentos contractuales de operaciones pasivas, fijando una serie de puntos que han de recoger de forma explícita y clara. En los supuestos de este epígrafe, los contratos formalizados adolecían de ciertos defectos u omisiones contrarios a la claridad y transparencia que requieren las buenas prácticas bancarias. En concreto, las anomalías detectadas, en cada uno de los expedientes, fueron las siguientes: ausencia de cumplimentación de la casilla relativa al importe que el reclamante podría disponer de la cuenta, asociada a un fondo de inversión (expediente n.º 1793/00); falta de claridad en la determinación del plazo de duración de unas imposiciones a plazo fijo (expedientes n.º 1307/00 y n.º 129/01); ausencia de inclusión en el contrato de las fe-

chas de devengo y liquidación de unas comisiones, ni siquiera su importe, constando tan solo una remisión genérica a las tarifas de la entidad (expediente n.º 2675/00); falta de la firma de los reclamantes en los contratos de cuenta (expedientes n.º 1300/01, n.º 1012/01 y n.º 1812/00); utilización de un modelo de contrato no ajustado a las características de la operación realmente formalizada, surgiendo dudas acerca del tipo de interés pactado (expediente n.º 1406/01); remisión del contrato formalizado a normas expresamente derogadas (expediente n.º 486/01); propuesta de firma de un contrato en blanco, sin determinar por tanto las condiciones aplicables (expediente n.º 1720/00).

Deficiente información sobre liquidaciones

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2030/00.

En este caso, el reclamante exponía su disconformidad, tras la cancelación anticipada de sendos depósitos, dado que la única información que había recibido fue la correspondiente a los dos abonos realizados en su cuenta corriente por el nominal de los depósitos cancelados y otros dos cargos en concepto de cancelación de dichos depósitos. Posteriormente, tuvo conocimiento de que los cargos resultaron ser el impuesto retenido por los intereses liquidados, pero que no fueron abonados por coincidir, según lo establecido en el contrato, con la penalización por cancelación anticipada. Finalmente, la entidad aportó al expediente la liquidación de los depósitos en los que figuraban todos los datos exigidos por la normativa, excepto la información sobre la TAE de la liquidación. Indudablemente, el Servicio entendió que la entidad debió haber proporcionado esta información desde el primer momento, por lo que, al no hacerlo así, la conclusión fue que no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias.

Información errónea o falta de información sobre movimientos o saldos en cuentas

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 871/01, n.º 2382/00 y n.º 2473/01.

En estos expedientes, los reclamantes se dirigieron al Banco Santander Central Hispano para mostrar su disconformidad con ciertas cantidades que había adeudado en sus cuentas, requiriendo la exhibición de los justificantes correspondientes a esos apuntes, a fin de conocer su origen y procedencia; sin embargo, la entidad no facilitó esta información que solicitaron los clientes. 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.

Falta de formalización de los documentos de reintegro de fondos

Entidad: BANCAJA.— Reclamación n.º 2683/00.

En esta ocasión, la entidad reclamada autorizó unas disposiciones de la cuenta de ahorro del reclamante, sin requerir la formalización de los correspondientes documentos de reintegro con la firma del titular. El Servicio estima que las disposiciones de fondos de una cuenta deben realizarse por los medios expresamente acordados en el contrato, que en todo caso deberán incorporar la autorización del interesado, como manifestación de su voluntad dispositiva. De esta forma, las entidades carecen de legitimación para efectuar adeudos o disposiciones en la cuenta de sus clientes, si no concurre el expreso consentimiento de estos o, en su caso, un mandato legal o judicial que, con las pertinentes formalidades, así lo disponga. De este modo, el Servicio ha considerado como mala práctica bancaria que en los casos de disposiciones de cuentas de ahorro, estas se lleven a cabo presentando la libreta, pero sin cumplimentar el correspondiente documento de reintegro, en el que se recoja la firma del titular de la cuenta, como prueba de que aquellas se realizaron a petición suya. En suma, dado que no quedó acreditado en el expediente que las disposiciones controvertidas hubieran sido realizadas por el titular de la cuenta, ni por tanto que la entidad hubiera sido efectivamente diligente a la hora de proceder a identificar a la persona que estaba solicitando las mismas, su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

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

Entidades: CAJA LABORAL POPULAR.— Reclamación n.º 1818/00.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 2040/00.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 1986/01.

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 deseé 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 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

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 261/01.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria quebrantó en este supuesto las buenas prácticas bancarias, dado que había retenido el importe del saldo de la cuenta de su cliente, en tanto no acreditase la pervivencia del beneficiario de unas pensiones abonadas en dicha cuenta. Sin embargo, la entidad no justificó sendos extremos, imprescindibles para defender la corrección de su actuación: de un lado, estar facultada, legal o contractualmente, para efectuar tal retención y, de otro lado, la comunicación al interesado de la medida que había adoptado.

Falta de información o información deficiente respecto a diversos aspectos

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2716/00, n.º 1812/00 y n.º 1155/01.

BANCO DEL COMERCIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— Reclamación n.º 956/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 137/01, n.º 710/01 y n.º 402/01.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamaciones n.º 391/01 y n.º 1100/01.

PATAGÓN INTERNET BANK.— Reclamaciones n.º 874/01 y n.º 1029/01.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 1827/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 2087/01 y n.º 349/01.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 2725/00.

BANKINTER.— Reclamación n.º 2251/00.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 2423/00.

CAJA RURAL DE JAÉN.— Reclamación n.º 2288/01.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas no informaron adecuadamente a sus clientes, o incurrieron en evidentes faltas de información, sobre aspectos diversos de sus cuentas o acerca de 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: la entidad había generado en el reclamante la convicción de que era cotitular de una determinada cuenta, facilitándole incluso información durante un período amplio de tiempo, la cual le niega, a partir de un determinado momento, al comprobar que realmente no ostentaba dicha condición (expediente n.º 2716/00); falta de información al interesado acerca de la conveniencia de obtener una financiación alternativa más ventajosa a la continua situación de descubierto que mantenía en la cuenta (expediente n.º 1812/00); falta de información al interesado acerca de la negativa de la entidad a atender el mandamiento de pago librado por un juzgado (expediente n.º 1155/01); falta de información acerca del traspaso efectuado por la entidad, la cual había anotado el saldo en descubierto de una determinada cuenta en la contabilidad interna de la propia entidad, así como del destino dado a las transferencias efectuadas por el interesado a favor de dicha cuenta, las cuales fueron abonadas en otra que, a su vez, tenía abierta el reclamante en la propia entidad reclamada (expediente n.º 956/00); la entidad no informa acerca de la base de cálculo de las liquidaciones de descubierto cuestionadas por el cliente (expediente n.º 137/01); emisión de una libreta de ahorros sin haber anulado la antigua, reflejando en ambos documentos operaciones distintas e informando en ambas de saldos diferentes (expediente n.º 710/01); la entidad no informó a los herederos del titular fallecido acerca de un apunte de adeudo que procedía efectuar en la cuenta de este (expediente n.º 402/01); demora de varios meses en dar a la interesada una respuesta escrita a sus solicitudes de información (expediente n.º 391/01); utilización de un concepto que no reflejaba la operación realmente efectuada, en una serie de apuntes anotados en la cuenta de la reclamante (expediente n.º 1100/01); información deficiente al interesado, relativa a la operativa a seguir para la apertura de una cuenta de alta remuneración (expediente n.º 874/01) o de un depósito a plazo (expediente n.º 1029/01); negativa injustificada a proporcionar a dos de los tres cotitulares de un depósito, la información que habían solicitado relativa a determinados movimientos de la cuenta (expediente n.º 1827/00); la entidad no recogió la firma del autorizado de una cuenta (expediente n.º 2087/01); la entidad no dio respuesta a la solicitud de información de la reclamante, quien trataba de aclarar si ostentaba la condición de titular

o autorizada de unas cuentas (expediente n.º 349/01); la entidad no facilitó a la reclamante la información que había solicitado, relativa a un determinado aspecto de su funcionamiento operativo (expediente n.º 2725/00); la información que proporcionaba a la interesada la página de internet de la entidad era errónea, ya que le atribuía ciertas posiciones de las que no era titular (expediente n.º 2251/00); información incorrecta en relación con diversos aspectos, tales como facilitar información a un tercero no autorizado, falta de información acerca de la retrocesión de una pensión abonada, que la entidad reputó indebidamente abonada cuando realmente correspondía su percepción, y demora en rectificar el saldo incorrectamente comunicado al interesado (expediente n.º 2423/00); falta de entrega del documento de liquidación tras la cancelación anticipada de un depósito a plazo, e información errónea de la certificación expedida a efectos fiscales (expediente n.º 2288/01).

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

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamación n.º 2715/00.*
CAJA RURAL DEL DUERO.— *Reclamación n.º 102/01.*
BANKINTER.— *Reclamación n.º 2320/00.*
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamación n.º 2729/00.*

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, entendiendo que habrán de ser los órganos judiciales competentes quienes tengan que resolver sobre la procedencia o no de esa solicitud.

En el expediente n.º 2715/00, el Servicio estimó que el Banco Santander Central Hispano no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, ya que demoró excesivamente la entrega al reclamante de la información que había solicitado sobre las cuentas de su causante. Por otro lado, permitió diversas disposiciones de fondos tras el fallecimiento del titular, las cuales habían sido realizadas por el autorizado de la cuenta (como es sabido, el fallecimiento del titular hace que expire la facultad de disponer de fondos conferida en vida a la persona autorizada). Aunque en

el expediente se puso de manifiesto que al tiempo de permitir dichas disposiciones la entidad desconocía el fallecimiento del titular, hubo un aspecto en su actuación que se estimó incorrecto: en concreto, tras conocer dicha circunstancia y la irregularidad de las disposiciones, no realizó gestión alguna tendente a solucionar la incidencia, máxime si tomamos en consideración que el autorizado era persona perfectamente identificada por la entidad y que los fondos habían sido transferidos a la cuenta personal de este, abierta también en la propia entidad reclamada.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 2729/00) también demoró injustificadamente la entrega a la reclamante de la información que había requerido sobre las posiciones de su causante, lo que provocó un evidente retraso en el acceso de aquella al caudal hereditario. Por este motivo, en la misma línea del expediente anterior, su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Por su parte, la Caja Rural del Duero (expediente n.º 102/01) no informó a los herederos del titular fallecido acerca de la existencia de un depósito importante de efectivo, hasta dos años después del fallecimiento. En opinión del Servicio, esta actuación fue escasamente transparente y, lógicamente, contraria a las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

En el expediente relativo a Bankinter (n.º 2320/00) no se estimó ajustado a las buenas prácticas bancarias el hecho de que el banco no facilitara a la reclamante la información que había solicitado, relativa a las posiciones que mantenía su causante al tiempo del fallecimiento y los movimientos habidos después de ese momento.

Contratos no adaptados a la vigente normativa

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamaciones n.º 967/01, n.º 8/01, n.º 577/01 y n.º 401/01.*
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamaciones n.º 617/01 y n.º 2/01.*
BANCO DEL COMERCIO (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— *Reclamación n.º 956/00.*
CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.— *Reclamación n.º 1260/01.*
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— *Reclamaciones n.º 892/01 y n.º 774/01.*
CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— *Reclamación n.º 2312/00.*

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.

VALORACIÓN

Valoración indebida de apuntes de rectificación

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 49/01.

En este expediente, la entidad reclamada valoró de forma incorrecta unos apuntes de rectificación de otros ante-

riores, que por diversas razones tuvieron que ser anulados. En efecto, en estos casos la fecha valor del apunte de rectificación debe coincidir con la del apunte corregido, a fin de que el juego de ambas anotaciones tenga un efecto neutro para el cliente. Al no haberlo hecho así, el Servicio entendió que la entidad había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

GRUPO III

TRANSFERENCIAS

COMISIONES

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 BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.**— **Reclamaciones n.º 1940/00, n.º 340/00 y n.º 491/01.**

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— **Reclamación n.º 1490/01.**

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. Obligación de efectuar la transferencia con arreglo a las instrucciones del ordenante.

I. 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 intermedia 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 los expedientes n.º 1940/00, n.º 340/00 y n.º 1490/01, 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 su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Hay que resaltar que en la segunda de estas reclamaciones, la entidad retrocedió las cantidades que había cobrado, para volver a adeudarlas con posterioridad. Además, aunque anunció que retrocedería por segunda vez los adeudos indebidos, no llegó a cumplir su compromiso, actuación que mereció el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

Por su parte, en el expediente n.º 491/01, el banco estableció unilateralmente la cláusula de gastos a cargo del beneficiario para una transferencia ordenada por su cliente, sin contar con el expreso consentimiento de este. Así, la actuación de la entidad ordenante española, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, propició que el correspondiente descontara una comisión del importe de la transferencia, por lo que el beneficiario recibió una cantidad menor a la debida. No solo esto, sino que además el ordenante ya había satisfecho los gastos de la operación al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, lo que llevó al Servicio a estimar que su actuación había sido claramente contraria a las buenas prácticas bancarias.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Abono de transferencia a persona distinta de la indicada en la orden

Entidad: **COLONYA-CAIXA D'ESTALVIS DE POLLENSA.**— **Reclamación n.º 1110/00.**

La entidad reclamada recibió una transferencia que designaba a una determinada persona como beneficiaria; sin embargo, la cuenta de abono indicada en la orden no estaba a nombre de esa persona, sino de una diferente, a quien la entidad abonó la cantidad recibida. Con arreglo a la normativa interbancaria, tratándose de transferencias ordinarias, la entidad destinataria de la transferencia debe comprobar la identidad entre beneficiario y titular de la cuenta indicada en la orden y en caso de que no coincidan, debe abonar el importe recibido en una cuenta de la persona señalada como beneficiaria; si no tuviera cuenta en la entidad, debe devolver el importe a la entidad ordenante, pero nunca cumplimentar la transferencia a favor de un titular diferente, aun cuando coincida plenamente el número de cuenta designada por el ordenante con alguna existente en la entidad. Al no hacerlo así, el Servicio estimó que la entidad reclamada había quebrantado las buenas prácticas bancarias, ya que, en definitiva, había incumplido el objeto fundamental de la transferencia, que es el abono al beneficiario señalado.

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

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— **Reclamación n.º 548/01.**

En este expediente, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria reconoció que la pensión de la Seguridad Social que recibía la reclamante correctamente en la cuenta en la que estaba domiciliada, a partir de un determinado momento comenzó a ingresarse en otra cuenta, en la que la reclamante figuraba como cotitular. De la documentación obrante en el expediente, se desprendía que existía un error en los datos de las transferencias, recibidos en el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, en relación con la domiciliación de la pensión. Por este motivo, el Servicio entendió que la entidad debió haber hecho las correspondientes indagaciones, incluso poniéndose en contacto con la afectada, antes de proceder a su abono en otra cuenta —aunque fuera en una en la que la reclamante aparecía como cotitular—, ya que los datos enviados a la entidad tampoco correspondían al número de cuenta en que era abonada la pensión. En suma, el Servicio estimó que la falta de claridad informativa con la que había obrado el banco en este supuesto era incompatible con lo propugnado por las buenas prácticas y usos bancarios.

Retrocesión de transferencias sin consentimiento de los interesados

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— **Reclamaciones n.º 1939/00 y n.º 1617/00.**

IBERCAJA.— Reclamación n.º 2204/00.

CAJA RURAL DE ALMERÍA Y MÁLAGA.— Reclamaciones n.º 194/01 y n.º 764/01.

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. Una vez asentada la transferencia en la cuenta

destinataria, incluso aunque el abono sea erróneo, 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 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.

FALTA DE DILIGENCIA

Falta de diligencia en la tramitación de transferencias

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— **Reclamación n.º 2627/00.**

BANCAJA.— Reclamación n.º 2604/00.

En estos expedientes, las entidades reclamadas no emplearon la diligencia necesaria al tramitar las transferencias que ordenaron o recibieron los reclamantes. El Servicio pudo apreciar que su intervención había sido desafortunada e impropia de entidades que profesionalmente se dedican a estos cometidos; en definitiva, habían incurrido en una falta de diligencia que no se ajustaba a la buena práctica bancaria. Las concretas situaciones en que se pusieron de manifiesto tales faltas, las exponemos a continuación: el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 2627/00) ejecutó una orden de transferencia recibida por medio de fax, sin requerir del ordenante alguna forma de confirmación de la orden, antes de ejecutarla definitivamente; Bancaja (expediente n.º 2604/00) tardó varios meses en realizar el abono de la transferencia que había sido ordenada desde otra entidad a favor de su cliente, sin realizar entre tanto gestión alguna tendente a resolver la incidencia y, además, en estas circunstancias le cobró una comisión en concepto de pago de la transferencia que tampoco se estimó justificada.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Falta de información o documentación deficiente

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— **Reclamación n.º 2207/00.**

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 272/01.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2207/00) utilizó un concepto erróneo al abonar en la cuenta del reclamante una determinada cantidad de dinero recibida por transferencia, ya que, en lugar de utilizar dicho concepto, empleó el de «nómina pensión». Por otro lado, la comunicación de abono remitida por el banco al reclamante omitía cualquier mención al concepto de la comisión

que había cobrado. El Servicio estimó que ambas actuaciones eran contrarias a la transparencia informativa que requieren las buenas prácticas bancarias.

En el expediente relativo al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (n.º 272/01), el Servicio entendió que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, por no haber informado a su cliente sobre la imposibilidad de aplicar al fin que pretendía — pago de un préstamo personal — las transferencias que estuvo enviando durante un año a su propia cuenta, pues se fueron destinando a cubrir descubiertos, liquidaciones de tarjeta y a un préstamo hipotecario, cuya titularidad compartía con su ex esposa.

VALORACIÓN

Valoración incorrecta de un apunte por transferencia

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1315/01.

La Caja de Ahorros de Madrid valoró incorrectamente un apunte de adeudo en la cuenta del reclamante; en con-

creto, el relativo a una orden de transferencia cursada por el interesado, ya que en lugar de efectuar el adeudo con valor del mismo día en que se tramitó la orden, retrotrajo dicha fecha valor diecisiete días, para hacerla corresponder con la fecha de abono de otra transferencia anterior que se recibió por error en la cuenta del reclamante. El Servicio estimó que no podía estimarse correcta la actuación de la entidad, ya que el cargo en cuenta debía llevar valoración del día en que se tramitaba la orden de transferencia, al margen del concepto que en ella indicara el ordenante de la misma; en efecto, aunque se cursó para devolver el importe de la transferencia que había recibido el reclamante, esta había sido ordenada diecisiete días antes por un cliente de otra entidad, conteniendo, naturalmente, tanto el número de la cuenta beneficiaria como el nombre del titular de la misma, de forma que no era incumbencia de la Caja de Ahorros de Madrid ni las relaciones de su cliente con terceros, ni las de estos con sus entidades. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido 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: BANCO SIMEÓN.— *Reclamación n.º 1209/01.*

BANCO ATLÁNTICO.— *Reclamación n.º 2599/00.*

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— *Reclamaciones n.º 78/01 y n.º 651/01.*

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamaciones n.º 1105/01 y n.º 638/01.*

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 543/01.*

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, 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: 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 DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— *Reclamación n.º 654/01.*

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA y BANCO POPULAR ESPAÑOL.— *Reclamación n.º 910/01.*

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamación n.º 2657/00.*

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 1630/01.*

ING BANK N.V. y BANCO GUIPUZCOANO.— *Reclamación n.º 2197/00.*

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 los expedientes n.º 654/01, n.º 910/01, n.º 2197/00 y n.º 2657/00, la devolución de los efectos que los reclamantes habían entregado a sus entidades se produjo como consecuencia de errores imputables a las entidades libradas o domiciliarias, o a discrepancias operativas entre las primeras y estas últimas. 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. La excepción la constituye el expediente n.º 2657/00, ya que la actuación de la entidad presentadora, la Caja de Ahorros de Segovia, fue valorada positivamente por el Servicio, pues sin tener responsabilidad alguna en lo sucedido se ofreció a asumir los gastos indebidamente generados.

En esta línea, 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 uno de los sujetos —acreedor o deudor— de la relación cambiaria, sino única y exclusivamente a errores de alguna de las entidades crediticias interviniéntes; estas equivocaciones, en todo caso, deberían dilucidarse ante el organismo de diferencias interbancarias competente, pero nunca pueden dar lugar a que se trasladen las consecuencias de esas equivocaciones a quienes no son responsables de ellas.

En el caso del expediente n.º 1630/01, los reclamantes descontaron en el Banco Español de Crédito unas letras de cambio aceptadas, pero que no estaban domiciliadas en una cuenta abierta en entidad de crédito. Tras el vencimiento de las cambiales, el banco adeudó su importe en la cuenta de la sociedad reclamante, así como los gastos de devolución. Analizadas las circunstancias concurrentes, el Servicio apreció que no había quedado acreditado que el Banco Español de Crédito hubiese realizado las gestiones precisas para advertir al librado acerca de la existencia de las cambiales no domiciliadas, en orden a obtener las instrucciones precisas sobre el lugar de pago. Por este motivo, el Servicio concluyó que la repercusión al librador y reclamante de los gastos y comisiones por devolución, aun siendo formalmente procedentes por estar incluidos en la póliza de descuento, no deberían haber sido repercutidas en este caso, ya que no había quedado acreditado que el banco hubiese cumplido sus obligaciones concernientes a la presentación al cobro de las cambiales.

Aplicación incorrecta de la tarifa de comisiones

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamación n.º 1912/00.*

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamación n.º 1217/01.*

En estos casos, los reclamantes mostraban su desacuerdo con las comisiones que les cobraron las entidades reclamadas, cuando solicitaron la gestión de cobro de sendos cheques ingresados en sus cuentas, librados contra otras cuentas abiertas en las propias entidades tomadoras. En estas circunstancias, el Servicio considera que, si bien resulta incuestionable que las entidades de crédito reclamadas habían prestado un servicio a sus clientes, consistente en la gestión de cobro de un cheque, no parecía admisible considerar que estuviéramos ante una negociación de efectos. Al tratarse de cheques librados contra cuentas de las propias entidades, estas no tenían que presentarlos a compensación, limitándose, por tanto, a comprobar la existencia de saldo en las cuentas de cargo y la autenticidad de las firmas. Por ello, sin perjuicio de que las entidades pudieran percibir comisiones por tal servicio, si por negociación de cheques entendemos su presentación al cobro ante otra entidad por los sistemas de compensación previstos al efecto, el Servicio consideró que las entidades reclamadas no se ajustaron a las buenas prácticas bancarias, dado que habían percibido unas comisiones tarifadas para unos su-

puestos de hecho diferentes de los que en realidad concurren en estos expedientes.

Cobro de comisiones indebidas

Entidad: CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— *Reclamación n.º 2342/00.*

Aquí, el reclamante manifestaba que, con motivo del pago de un cheque librado por él contra su cuenta en dólares en la entidad reclamada, el cual había sido presentado al cobro por otra entidad, le cobraron en el momento del reembolso una determinada comisión más los gastos de *swift*. El servicio estimó que el pago de un cheque en divisas contra la cuenta en la misma divisa se encuentra incluido en el servicio de caja que debe dar la entidad y, por tanto, no está justificado el cobro de comisión alguna; menos aún la que aplicó la entidad reclamada, que fue la de gestión de cobro de cheques. Obviamente, no había existido por parte de la entidad gestión de cobro alguna, sino de pago y, además, los gastos de *swift* serían en todo caso reclamables a la entidad presentadora del cheque, que es la que había solicitado que los fondos fuesen colocados en el extranjero. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de la Caixa d'Estalvis de Catalunya no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Aplicación de un plazo predeterminado de indisponibilidad a un cheque ingresado en cuenta

Entidad: PATAGÓN INTERNET BANK.— *Reclamación n.º 1187/01.*

El reclamante entregó un cheque a Patagón Internet Bank, para que gestionara su cobro, el cual fue abonado en la cuenta de aquel con fecha valor correcta; en cambio, la entidad no permitió disponer de este importe hasta varios días hábiles posteriores a la entrega, plazo fijado unilateralmente por aquella.

En los casos de entrega de cheques a las entidades para ingresar en las cuentas que los clientes tengan abiertas, como es sabido, dos son las alternativas que se ofrecen: tomar el cheque en gestión de cobro o bien, además de gestionar dicho cobro, abonar su importe en la cuenta del cliente. En este segundo caso, dicho abono será condicional, esto es, «salvo buen fin», no adquiriendo firmeza hasta la verificación del pago. De este modo, el abono está sujeto a la condición del cobro efectivo, dando lugar, en caso de producirse el impago, a la obligación de devolver lo recibido, pudiendo resarcirse la entidad por medio del correspondiente adeudo en cuenta. Sin embargo, el Servicio considera que restringir la disponibilidad de los fondos abonados «salvo buen fin», durante un plazo predeterminado unilateralmente por la entidad, contradice los principios contenidos en la normativa bancaria, que omite expresamente la fijación de plazos concretos a aplicar con carácter

general; la citada normativa exige a las entidades la máxima diligencia en su gestión, a fin de facilitar a sus clientes la disponibilidad pronta de los fondos. En definitiva, el Servicio considera que es posible posponer la disponibilidad de los cheques (si así se indica en el documento de ingreso) hasta el momento del cobro efectivo de su importe, pero no se admite establecer ese plazo predeterminado, que en la práctica suele exceder la fecha de compensación efectiva de los documentos. Por este motivo, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE DILIGENCIA

Pago de cheques que presentaban muestras evidentes de falsificación o manipulación

Entidad: CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 749/01.

Citibank España permitió una disposición de fondos de una cuenta mediante un cheque con la firma falsificada del librador, el cual, además, pertenecía a un talonario cuya entrega al cliente tampoco había acreditado el banco; el documento en cuestión había sido compensado a través del sistema de truncamiento. En relación con esta cuestión, la sentencia del Tribunal Supremo de 9 de febrero de 1998 ha venido a declarar que «a los efectos de la responsabilidad del Banco, nada importa la utilización del método del truncamiento —que implica la inmovilización del título en la oficina bancaria donde se ha presentado para su cobro, de manera que se hace llegar al librado solo la información en soportes electrónicos gestionados de forma centralizada por toda la Banca—, que favorece la rapidez de la gestión, pero también reduce los costes y supone un ahorro de personal, lo cual, si beneficia económicamente a la entidad que lo utiliza, trae como efecto la aplicación del principio según el cual quien es favorecido por una actividad que le reporta utilidad, debe soportar asimismo los riesgos derivados de la misma». Por ello, era indiferente la existencia de un convenio de truncamiento por el que se repartiera, entre entidad tomadora y librada, la responsabilidad por el pago de los cheques falsificados, ya que, frente al cliente, quien debe responder siempre es la entidad librada, en los términos previstos en el artículo 156 de la Ley Cambiaria y del Cheque. En este supuesto no quedó demostrado, ni que se hiciera la entrega del talonario al cliente, ni la falta de diligencia de este en el cumplimiento de su deber de custodia del talonario (que nace, no olvidemos, de su entrega) o una actuación dolosa o culposa del mismo. Todas estas circunstancias llevaron al Servicio a alcanzar un pronunciamiento desfavorable a la actuación de la entidad reclamada.

Falta de diligencia en el pago de efectos

Entidades: BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1067/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 25/01.

CAIXA D'ESTALVIS DE MANRESA.— Reclamación n.º 581/01.

IBERCAJA.— Reclamaciones n.º 841/00 y n.º 1467/00.

CAJA RURAL DE VALENCIA.— Reclamación n.º 1033/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 203/01 y n.º 2135/01.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.— Reclamaciones n.º 2536/00 y n.º 1735/01.

CAJA CAMINOS.— Reclamación n.º 906/01.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1699/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2571/00.

BSCH FACTORING Y CONFIRMING.— Reclamación n.º 492/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 676/01.

BANKINTER.— Reclamación n.º 190/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE NAVARRA.— Reclamación n.º 2503/00.

UNICAJA.— Reclamación n.º 2692/00.

El Banco Atlántico (expediente n.º 1067/01) devolvió un cheque extendido por el reclamante, invocando que la firma del documento difería de la registrada en la cartulina de firmas. Al respecto, el Servicio apreció que la firma del reclamante presentaba un trazado ligeramente diferente del reflejado en la ficha de firmas, lo cual pudo generar sospechas sobre una posible falsificación, motivo que se estimó suficiente para no atender el documento —téngase en cuenta que el daño que resulte del pago de un cheque falso o falsificado será imputado al librado, a no ser que el librador haya procedido con culpa—. No obstante, en el presente caso concurrían circunstancias especiales que alteraban significativamente el pronunciamiento a alcanzar: de un lado, el cliente había firmado pocos días antes una solicitud de reembolso de las participaciones de un fondo de inversión con una firma muy similar a la consignada en el cheque; de otro lado, el cheque en cuestión era nominativo, a favor del propio librador y cruzado, lo que imposibilitaba que el mismo pudiera ser cobrado por otra persona que no fuera el reclamante, lo que reducía el riesgo de una posible falsificación. En estas circunstancias, el Servicio estimó que una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias hubiera exigido que la entidad, antes de proceder a la devolución, realizase una mínima comprobación acerca de la legitimidad o no de la firma rubricada, mediante una simple llamada al cliente. Al no haberlo hecho así, el Servicio consideró que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros de Extremadura (expediente n.º 25/01) devolvió por incorriente un pagaré librado por la sociedad reclamante, de 900.000 pesetas, cuando el saldo existente en la cuenta domiciliaria era ligeramente inferior. El Servicio entendió que, si bien no tenía obligación de realizar un pago parcial, la caja pudo haberlo hecho, o al menos ponerse en contacto con su cliente para que aportase la documentación que justificase la incorriente.

tara los escasos fondos restantes para el pago total, de modo que se hubieran evitado los gastos de devolución. Dado que no realizó gestión alguna encaminada a proteger los intereses de la sociedad reclamante, como hubiera exigido una actuación acorde con las buenas prácticas y usos bancarios, la actuación de la caja mereció el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En otro caso (expediente n.º 581/01), los reclamantes exponían su discrepancia con la devolución de un recibo de una compañía de seguros, que tenían domiciliado en su cuenta. La Caixa d'Estalvis de Manresa alegaba que su decisión se fundamentó en la existencia de una orden verbal de devolución, cursada por los interesados. El Servicio, sin perjuicio de no poder pronunciarse acerca de si tal orden verbal había existido o no, estimó que la caja de ahorros se había apartado de las buenas prácticas y usos bancarios al no poder justificar, documentalmente, su proceder mediante orden suscrita por sus clientes.

Ibercaja (expediente n.º 841/00) actuó en contra de los usos y buenas prácticas bancarios, puesto que cargó injustificada e indebidamente en una sola cuenta los recibos que el cliente tenía domiciliados en dos, lo que motivó la devolución, por falta de saldo, de uno de ellos. La entidad no asumió este error —tampoco las consecuencias del mismo— lo cual supuso la opinión desfavorable del Servicio.

La Caja Rural de Valencia (expediente n.º 1033/01) no adeudó en la cuenta de la reclamante el importe de un recibo, fundándose en que no contaba con la preceptiva orden por escrito de domiciliación en la misma. El sistema de adeudos domiciliados en soporte magnético no requiere necesariamente la orden de domiciliación en poder de la entidad domiciliataria: basta con una autorización genérica y con que la entidad presentadora responda de la existencia previa de orden escrita de domiciliación, en poder del cliente ordenante. Por tanto, al no actuar conforme a lo expuesto, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 203/01, el reclamante entregó al Banco Santander Central Hispano la orden de domiciliación de los recibos que presentaría una determinada entidad; una vez presentados estos al cobro, figuraba como emisora de los mismos una entidad diferente de la que indicó el reclamante en su orden, pese a lo cual fueron adeudados en la cuenta de este. Sobre la base de este documento, el Servicio entendió que la entidad no debió adoptar unilateralmente la decisión de atender los recibos, ya que no existía una orden de pago dada por el reclamante a favor de la entidad presentadora. Posteriormente, solo después de presentada la reclamación, pudo conocerse que tales pagos tenían su origen en la entidad cuyos recibos el interesado sí había domiciliado en su cuenta, si bien no estaban emitidos a su nombre, por carecer de personalidad jurídica. El hecho de que económicamente no se hubiera perjudicado al reclamante, no impedía calificar desfavora-

blemente el proceder del banco reclamado, que en un primer momento desconocía la coincidencia de identidades entre quien emitía el recibo y la entidad autorizada para presentar efectos contra la cuenta del reclamante.

En la reclamación n.º 2135/01, el Servicio entendió que el Banco Santander Central Hispano se había apartado de las buenas prácticas y usos bancarios, al adeudar a su cliente sendos recibos girados a su nombre sin contar con la preceptiva orden de domiciliación previa y por negarse posteriormente a su retrocesión, salvo para el de fecha más reciente, cuya devolución extemporánea fue admitida por el librador. El cargo indiscriminado de recibos sin orden de domiciliación previa solo puede admitirse cuando la entidad librada asume los perjuicios derivados de la implantación de dicha práctica ante la discrepancia del cliente con los cargos no autorizados, aunque la manifieste fuera del estricto plazo interbancario de devolución, con la excepción de los supuestos de aceptación tácita del interesado por el transcurso de un lapso temporal manifiestamente dilatado. Por este motivo, la actuación del banco fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Similar fue el supuesto que se dio en el expediente n.º 2536/00, ya que la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria adeudó en la cuenta del reclamante unos recibos sin tener la correspondiente autorización del interesado, manteniendo los adeudos a pesar de admitir su imposibilidad de justificar las órdenes de domiciliación o sin atender las órdenes de retrocesión. En suma, el Servicio también concluyó que en este caso la entidad había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

La Caja Caminos (expediente n.º 906/01) adeudó en la cuenta de la reclamante dos recibos, cuando existía orden expresa por escrito de no atender el pago de los mismos. El Servicio entendió que lo alegado por la caja, en cuanto a que el código de referencia asignado al recibo por el emisor no era el mismo que el utilizado con anterioridad, resultaba irrelevante en lo que respecta a la relación entidad-cliente, por lo que la actuación de la entidad reclamada se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En la otra reclamación relativa a Ibercaja (n.º 1467/00), el Servicio entendió que esta entidad se había apartado de las buenas prácticas y usos bancarios, al haber incumplido la orden escrita de su cliente de no atender, en lo sucesivo, los recibos presentados por un determinado librador y haber cargado en su cuenta los mismos. Aunque se partiera de las manifestaciones de la entidad —que no acreditó— respecto a que las instrucciones escritas se recibieron el mismo día de los cargos en cuenta y con posterioridad a los mismos, toda vez que la voluntad de su cliente, perfectamente expuesta en su escrito, era que no se atendiera ningún pago a dicho librador a partir de la fecha de su redacción —cuatro días antes de los cargos—, la conclusión sería similar, ya que la entidad debió haber devuelto los recibos sin necesidad de ulterior orden expresa de su cliente,

pero sin embargo omitió dicha gestión y se negó posteriormente a la retrocesión, cuando fue requerida para ello por haber expirado el plazo correspondiente. El Servicio consideró la operativa relatada, poco eficiente e incompatible con la ortodoxia bancaria, siendo así que del propio expediente se desprendía que, en otra ocasión posterior, volvió a cargar otro recibo presentado por la misma libradora y no lo devolvió hasta recibir otra orden expresa en ese sentido de su cliente, varias semanas después.

En el expediente n.º 1699/00, el Banco Pastor no intentó contactar con su cliente, una vez que tuvo conocimiento del extravío de un cheque al portador librado por el mismo, por medio del aviso cursado por su legítimo tenedor; por el contrario, omitió cualquier actuación y lo pagó al día siguiente, cuando fue presentado por el presunto defraudador, sin haber informado al tenedor desposeído de la posibilidad de acudir al procedimiento judicial establecido para la amortización del cheque y evitar su pago a terceros. Además, el Servicio consideró que la entidad también se había apartado de dichas buenas prácticas bancarias al no haber justificado la aparente falta de exigencia del recibí, al portador del cheque improcedentemente pagado, tal como estaba legalmente facultada, denotando dicha omisión, así como la descrita anteriormente, una actitud pasiva y de falta de interés en orden a la defensa de los intereses de su cliente.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 2571/00) no advirtió a la tenedora de un pagaré de cuenta corriente (que tenía cuenta abierta en otra sucursal de la propia entidad en la misma plaza), al presentarse a su vencimiento para cobrarlo, que su firmante no tenía saldo suficiente para atenderlo; por el contrario, procedió a abonárselo en cuenta salvo buen fin, para devolvérselo posteriormente por una pretendida orden del firmante, que luego su Defensor del Cliente declaró errónea, por corresponder la devolución a la falta de saldo del obligado al pago. Con esta actuación, el Servicio estimó que la entidad se había apartado de la ortodoxia bancaria, por cuanto la sencilla operación de compensación interior solicitada se complicó con una devolución y unos gastos que, aunque fueron finalmente retrocedidos, nunca debieron haberse generado, ya que desde el momento de la entrega del documento constaba la falta de saldo suficiente en la cuenta, a lo que se añadía el supuesto error en el motivo de devolución, que arrojaba aún más dudas sobre la buena fe de la entidad en su actuación.

En otro caso (expediente n.º 492/01), BSCH Factoring y Confirming estaba obligada a la entrega de un cheque a la sociedad reclamante, a la que se lo remitió por correo ordinario. El cheque se extravió y, ante las reclamaciones del interesado, decidió que debía esperar a que transcurriera el plazo de revocación; posteriormente tuvo problemas informáticos que le impidieron revocar el cheque hasta una semana más tarde y, finalmente, remitió la cantidad debida

casi un mes después (sin intereses). Lógicamente, el Servicio emitió un pronunciamiento contrario al proceder de la entidad, tanto por la forma de remisión del cheque como por lo que se refiere al hecho de desentenderse totalmente de los problemas que ella misma había generado, limitándose a abonar la cantidad debida.

La Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 676/01) incurrió reiteradamente en errores informáticos que provocaron la devolución indebida de un número significativo de recibos de proveedores de su cliente, con las perjudiciales consecuencias derivadas para su negocio, a pesar del posterior abono de los gastos de devolución y del pago total de los importes debidos a aquellos. Tal actuación, que no podía considerarse como error aislado, denotaba una falta de diligencia incompatible con la ortodoxia bancaria. Asimismo, del expediente se deducía la falta de recepción, por la reclamante, de los extractos periódicos de su cuenta desde una fecha anterior a la de la incidencia, lo que le impidió percatarse de la misma hasta que fue requerida de pago por los proveedores afectados, lo que parecía deberse a fallos operativos de la entidad, asimismo merecedores de un pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En otro caso (expediente n.º 190/01), el reclamante tenía suscritos varios contratos de imposiciones con Bankinter, que no se abonaron en la cuenta vinculada el día de su vencimiento. Esta demora provocó la devolución de un cheque que había emitido el reclamante y que había ingresado en otra entidad de crédito, devengándose por este motivo una comisión por devolución. El Servicio consideró que Bankinter se había apartado de las buenas prácticas bancarias por la demora injustificada en el abono, provocando que la cuenta no contara con fondos suficientes para atender el cheque.

El reclamante del expediente n.º 2503/00 discrepaba con la actuación de la Caja de Ahorros de Navarra, puesto que había adeudado un pagaré que el reclamante había librado y sobre el que manifestaba haber dado orden de no atenderlo. No quedó acreditado que hubiese existido una orden clara y determinante de no atender el citado pagaré, pero las circunstancias concurrentes llevaron al Servicio a estimar que la actuación de la caja no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. En efecto, en la primera presentación la entidad contactó con el cliente para notificarle la insuficiencia de saldo en la cuenta domiciliaria, contestando este que su intención era no ingresar el saldo necesario, aceptando la devolución. Sin embargo, en la segunda presentación, la entidad atendió directamente el efecto, por existir saldo suficiente en la cuenta. El Servicio estimó que, en este momento, la entidad también pudo contactar con el interesado, a fin de confirmar su deseo o no de atenderlo, por lo que, al no hacerlo así, se estimó que su actuación no había sido correcta.

El reclamante del expediente n.º 1735/01 acudió a la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria con el fin de pa-

gar dos recibos, uno en efectivo y otro mediante adeudo en cuenta, los cuales fueron sellados por el personal de la sucursal. Posteriormente descubrió que el que pretendía pagar por ventanilla en efectivo, realmente no se había pagado; la caja afirmaba que se había producido un error a la hora de sellar el documento. El Servicio no pudo determinar si el pago se había efectuado o no, pero estimó que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias al ser la responsable de la confusión creada, dado que había estampado un sello acreditativo de una operación que no se había producido.

En el expediente n.º 2692/00, Unicaja recibió la orden de pagar un recibo a nombre de la reclamante, con cargo a la cuenta que una cooperativa tenía abierta en una de sus sucursales. El número de cuenta venía incompleto —los dos dígitos de control se sustituyeron por asteriscos—, por lo que decidió cargar el recibo en la cuenta de la reclamante; así lo hizo ese año y el siguiente, pero cuando se planteó por tercera vez esa misma situación, el recibo fue devuelto por no tener saldo suficiente dicha cuenta personal. El Servicio entendió que la entidad había actuado de forma contraria a las buenas prácticas bancarias, porque, o bien podría haber localizado sin excesivos problemas la cuenta de la cooperativa o, en su defecto, podía haber informado a su cliente, desde el primer momento, que la orden de domiciliación no era correcta, lo que le hubiera permitido dirigirse a la entidad presentadora para subsanar el error.

En el expediente n.º 2135/01, el Servicio apreció que el Banco Santander Central Hispano no había obrado de modo diligente, ya que había sido el responsable de que un recibo del reclamante resultase devuelto; en efecto, el citado recibo estaba domiciliado desde hacía años en la entidad, pero por un cambio de numeración de la cuenta del cliente, adoptado por el banco a raíz de un cambio de oficina, quedó en realizar las gestiones precisas para que las domiciliaciones se traspasasen de la cuenta antigua a la nueva. Estas gestiones no obtuvieron el resultado pretendido, por lo que la actuación del banco fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Falta de diligencia en la gestión de cobro de efectos

Entidades: CAJA RURAL DE SEVILLA.— Reclamación n.º 2429/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1683/00.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamaciones n.º 566/01 y n.º 2327/00.

BANCO SABADELL.— Reclamaciones n.º 2083/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1236/00.

BANCAJA.— Reclamación n.º 254/01.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1709/01.

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: la Caja Rural de Sevilla (expediente n.º 2429/00) gestionó el cobro de un pagaré librado a nombre de la cooperativa reclamante sin realizar el bastanteo de poderes, lo que permitió que se llevara a cabo un endoso por persona no facultada; el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1683/00) tomó al cobro diversas remesas de recibos de los reclamantes, pero aplicó a las mismas la operativa propia del descuento, cobrando intereses por un número predeterminado de días, así como una serie de comisiones e intereses no comunicados previamente a los clientes; Caja España de Inversiones (expediente n.º 566/01) olvidó en su caja fuerte un pagaré que le había entregado el reclamante, para gestionar su cobro en una determinada fecha, demorando casi un año la gestión de cobro encomendada; también Caja España de Inversiones (expediente n.º 2327/00) presentó fuera de plazo un pagaré que había descontado al reclamante, al parecer, por un error al grabar en su sistema informático la fecha de vencimiento; el Banco Sabadell (expediente n.º 2083/00) remitió por correo ordinario el cheque que le entregó su cliente, librado contra una entidad radicada en el extranjero, resultando extraviado como consecuencia del inadecuado procedimiento escogido por el banco y, además, le cobró comisiones por la presentación y la devolución del documento, servicios que no justificó se hubieran prestado; el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1236/00) remitió una letra de cambio a otra entidad, resultando extraviada en este procedimiento de envío; Bancaja (expediente n.º 254/01) demoró un número excesivo de días la gestión de cobro de una remesa de recibos, sin justificar la concurrencia de alguna circunstancia especial; el Banco Atlántico (expediente n.º 1709/01) demoró excesivamente la liquidación del pago de un cheque desde la confirmación por el banco corresponsal, cheque que había tomado del reclamante en gestión de cobro y que había sido librado contra una entidad establecida en el extranjero.

Actuación incorrecta en relación con la devolución de efectos

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1560/01.

BANCO GALLEGO.— Reclamación n.º 2497/00.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1560/01) no pudo acreditar la entrega a su cliente de un pagaré devuelto, ya que se lo remitió por correo ordinario; además, no asumió las consecuencias perjudiciales derivadas de dicho extravió. En efecto, además de elegir un medio po-

co idóneo para el envío del documento cambiario, en un primer momento manifestó asumir la iniciativa de un eventual procedimiento judicial de extravío del título, pero a continuación adoptó una postura pasiva y lesiva para el afectado, hasta ser requerido por éste tiempo después, momento en que cambió de postura, indicándole que debía ser él quien promoviera dicho procedimiento, o bien ellos en su nombre, pero no asumiendo claramente los gastos correspondientes, ni acreditando ante el Servicio que hubieran prestado realmente, a partir de ese momento, una colaboración real al interesado. Todas estas circunstancias llevaron al Servicio a estimar que la actuación de la entidad reclamada había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Gallego (expediente n.º 2497/00) demoró en exceso —más de cuatro meses— el adeudo en cuenta de un cheque que había resultado impagado, sin acreditar alguna causa que justificara tal demora; si bien es cierto que llegó a plantear una queja ante el Servicio de Dirimencias por la falta de pago del documento, finalmente procedió a adeudarlo en la cuenta de su cliente, sin esperar al resultado de la misma.

Devolución de efectos existiendo provisión de fondos

Entidades: **BANKINTER.**— *Reclamación n.º 1780/00.*

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— *Reclamación n.º 42/01.*

PATAGÓN INTERNET BANK.— *Reclamación n.º 2309/00.*

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamación n.º 638/01.*

BANCO SABADELL.— *Reclamación n.º 608/01.*

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: **IBERCAJA.**— *Reclamación n.º 1387/00.*

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.— *Reclamación n.º 187/01.*

En el expediente relativo a Ibercaja (n.º 1387/00), el reclamante planteaba su discrepancia por la retrocesión del

ingreso de un cheque realizado por un tercero, manifestando la caja de ahorros que obtuvo la autorización verbal del interesado por llamada telefónica. El Servicio consideró que Ibercaja había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios, al no obtener la preceptiva autorización por escrito del titular de la cuenta para la retrocesión del apunte.

En el otro caso (expediente n.º 187/01), la Caja General de Ahorros de Canarias no pudo acreditar la entrega de un talonario de cheques de la cuenta de la comunidad de propietarios reclamante, ni a los legítimos representantes, ni a personas debidamente autorizadas por ellos. El Servicio estima que en estos casos las entidades deben extremar su precaución, asegurándose de que la entrega de toda clase de medios de pago se verifique por un procedimiento seguro que permita disponer del correspondiente visto bueno de los titulares de las cuentas en cuestión, de modo que posteriormente no pueda discutirse si cumplieron o no con su obligación de facilitar a estos, y no a terceras personas, documentos de tanta trascendencia. Al no hacerlo así, el Servicio estimó que la actuación de la caja reclamada había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

NORMATIVA ESPECÍFICA

La entidad no atiende el pago parcial de un cheque

Entidades: **CAJA DE AHORROS MUNICIPAL DE BURGOS.**— *Reclamación n.º 2393/00.*

BANCO ATLÁNTICO.— *Reclamación n.º 1366/00.*

ING BANK N.V.— *Reclamación n.º 2197/00.*

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamaciones n.º 2363/00 y n.º 651/01.*

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— *Reclamación n.º 1986/01.*

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 estos expedientes las entidades cumplieron la obligación establecida en esa norma, puesto que procedieron a la devolución de unos cheques por su importe total, sin considerar que las cuentas libradas presentaban saldo que hubiera permitido atenderlos en parte. Por tanto, al no haber observado el mandato contenido en el citado artículo 108, la actuación de las entidades fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Actuación incorrecta en relación con la irrevocabilidad del cheque

Entidad: **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.**— *Reclamación n.º 2488/00.*

En este caso, el reclamante discrepaba con el impago de un cheque librado a su favor por un cliente del Banco Santander Central Hispano. El banco afirmaba que la devolución vino motivada por haber recibido orden de revocación del cheque, por parte de su cliente, en los términos del artículo 138 de la Ley Cambiaria y del Cheque. Tras el análisis del expediente, el Servicio pudo comprobar que esa eventual orden no había sido cursada por escrito, por lo que, sin perjuicio de que solo un tribunal de justicia podría determinar si existieron o no las instrucciones verbales del librador y el grado de responsabilidad que incumbía a la entidad bancaria, se estimó que el hecho de no requerir al cliente para la oportuna formalización por escrito de la orden de revocación implicaba una actitud contraria a los usos y buenas prácticas bancarios.

Endoso de cheque

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2171/00.

El reclamante mostraba su discrepancia con la actuación del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, puesto que se presentó en una de sus sucursales para cobrar un cheque nominativo a favor de su hijo, que este había firmado en su reverso anotando su NIF, negándose la entidad a pagárselo, alegando que no era posible por ser nominativo. El Servicio entendió que la firma del beneficiario recogida en el reverso del documento tenía los efectos de un endoso en blanco (conforme al artículo 122 de la Ley Cambiaria y del Cheque), por lo que, comprobada la regularidad de este endoso, la entidad debió haber procedido al pago al portador legítimo del cheque, en este caso el reclamante, con arreglo a los artículos 125 y 141 de esa misma norma. Al no hacerlo así, el Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Deficiencias en la documentación empleada

Entidad: UNICAJA.— Reclamación n.º 2453/00.

Unicaja no subsanó en su momento la ilegibilidad de los comprobantes de sendos ingresos de cheques invocada por el cliente, mediante la oportuna expedición gratuita de

los correspondientes certificados sobre los extremos recogidos en dichos comprobantes. Por el contrario, la entidad, en un primer momento, comunicó por escrito al reclamante que tomaba nota de los hechos planteados y que se dirigiría al área competente a los efectos oportunos, sin aportar una solución concreta a la queja planteada, para, posteriormente, en sus alegaciones ante el Servicio, negar la ilegibilidad de los documentos aportados por el interesado y tan solo ofrecer, para algún supuesto puntual que así lo requiriera, la expedición del correspondiente certificado. Tal postura de la entidad suponía, a juicio del Servicio, dejar en una situación de indefensión al cliente afectado y denotaba una falta de consideración hacia el mismo, incompatible con las más elementales exigencias de la ortodoxia bancaria. Por este motivo, su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

VALORACIÓN

Valoración incorrecta de apuntes de adeudo

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 569/01.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 1583/00.

En el expediente n.º 569/01, el Banco Santander Central Hispano aplicó una fecha de valoración incorrecta al adeudo de unos efectos en la cuenta del reclamante, los cuales habían sido presentados después de la fecha de vencimiento. El Servicio estimó que a este supuesto le era de aplicación la nota a) del anexo IV de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, según la cual el adeudo debe valorarse el mismo día en que se efectúa el apunte. El Banco Santander Central Hispano valoró la operación en la fecha del vencimiento de los efectos, lo que llevó al Servicio a estimar que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha (expediente n.º 1583/00) valoró de forma incorrecta el adeudo de una serie de efectos con vencimiento en día inhábil; en concreto, con vencimientos en domingo, ya que hay que recordar que la fecha valor que se ha de aplicar será la del día hábil posterior. Al no hacerlo así, el Servicio estimó que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

GRUPO V

VALORES Y OPERACIONES CON DEUDA DEL ESTADO

COMISIONES

Falta de transparencia en el cobro de comisiones

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2491/00.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria adeudó al reclamante unas comisiones por el cobro de cupones de deuda pública, cuya existencia el interesado manifestaba desconocer. Analizada la documentación aportada al expediente, el Servicio pudo comprobar que la orden de compra de los títulos no recogía el devengo de tales comisiones. Por ello, el Servicio estimó que esta actuación privaba al cliente, en el momento de la contratación, de una información que resultaba imprescindible para conocer con exactitud las condiciones ofrecidas, para no verse sorprendido —como de hecho sucedió— por el cargo de las mismas, tanto en su cuantía como en su concepto.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Información o documentación deficiente

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE NAVARRA.— Reclamación n.º 1900/00.

BARCLAYS BANK- Reclamación n.º 2340/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2220/00.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 2534/00.

La Caja de Ahorros de Navarra (expediente n.º 1900/00) cobró al reclamante la comisión que tenía tarifada al realizar una operación de suscripción de deuda pública emitida por una determinada comunidad autónoma. Sin embargo, requerida la entidad para que facilitara la pertinente orden de compra suscrita por el reclamante, a fin de comprobar si estaba o no previsto el devengo de la citada comisión, tal documento no fue aportado por la caja. Por tanto, al carecer de este documento, el Servicio no pudo determinar si en él se hacía referencia a las comisiones que resultarían de

aplicación a la operación realizada, lo que llevó a concluir que, en este caso concreto, la entidad no había actuado cumpliendo sus deberes de transparencia informativa. Por este motivo, el Servicio estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 2340/00, quedó de manifiesto una actuación de Barclays Bank que fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias. El Servicio entiende que resulta inadmisible convenir con los clientes la firma de órdenes en blanco, en este caso relacionadas con operaciones de deuda pública, cuyas instrucciones se cumplimentan una vez formalizada la operación. Parecía deducirse, incluso, que no debía ser este un caso aislado, sino que podría tratarse de una práctica general de la entidad. Esta forma de proceder no solo contraviene los principios de claridad y transparencia informativa que deben presidir las relaciones de las entidades financieras con sus clientes, sino también los más elementales principios de la contratación, que deja a los clientes en una situación de indefensión absoluta y de inseguridad jurídica en el tráfico mercantil.

La Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 2220/00) no pudo localizar el documento justificativo de la orden de venta de una letra del Tesoro, presuntamente dada por la reclamante a la entidad hacia más de cuatro años. Por tanto, sin cuestionar su existencia o validez, algo que quedaba fuera de duda por el largo período de tiempo transcurrido sin que la interesada formulase su queja o disconformidad, el Servicio estimó que la caja había incumplido sus obligaciones mercantiles, puesto que no había conservado durante el plazo de seis años, que como comerciante le es exigible, un documento de la transcendencia del que nos ocupa.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (expediente n.º 2534/00) no se ajustó en este caso a las buenas prácticas y usos bancarios, ya que no recogió la firma del reclamante ni en la suscripción de deuda que hizo a su nombre y al de otra persona, ni en el contrato de depósito y administración de valores en el que aparecía como cotitular indistinto, omisión que el Servicio consideró reprobable.

FALTA DE DILIGENCIA

Falta de diligencia en la ejecución de una orden

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2093/00.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria ejecutó la orden de venta de unas acciones dada por su titular, menor de

edad, pero no requirió el concurso del tutor o de la persona que ejerciese la patria potestad. Por tanto, dado que la titular no estaba facultada para vender sus títulos en solitario, por razón de su minoría de edad, el Servicio consideró que el proceder del banco, aceptando su orden, había sido improcedente y alejado de las buenas prácticas y usos bancarios.

GRUPO VI

TARJETAS DE CRÉDITO (I)

COMISIONES

Cobro de comisión por reclamación de posición deudora

Entidades: CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1431/01.
BANCAJA.— Reclamación n.º 1374/01.

Citibank España (reclamación n.º 1431/01) 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. En el presente supuesto, la entidad cumplió con todos estos requerimientos, pero hubo un motivo que llevó al Servicio a estimar que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias: se trataba de la reiteración en el cobro de la comisión por reclamación de posiciones deudoras, la cual, tal y como figura en las tarifas registradas en este Banco de España, tiene carácter de única, de modo que es manifestamente improcedente su reiteración en la reclamación de una misma posición deudora.

En la reclamación relativa a Bancaja (n.º 1374/01), la entidad no acreditó que la comisión cobrada respondiera a los gastos habidos por la reclamación formal de la posición deudora, circunstancia que llevó al pronunciamiento desfavorable del Servicio. Además, el concepto empleado por Bancaja de «gastos generados» no había sido el adecuado, ya que debió haber utilizado el de comisión por impago, tal como establecían las condiciones particulares del contrato. Ambas circunstancias llevaron al Servicio a estimar que la

actuación de Bancaja no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Falta de transparencia en el cobro de comisiones

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 24/01.

El Banco Santander Central Hispano modificó al alza las comisiones que venía cobrando a la sociedad reclamante; en concreto, las relativas a las facturas de compra con tarjeta de crédito realizadas en el terminal del establecimiento de la mercantil. Sin embargo, la entidad no acreditó que tal modificación hubiese sido previamente notificada a su cliente, dado que no aportó una comunicación escrita del cambio de condiciones (afirmaba que lo había hecho verbalmente, pero no lo acreditó). Estas circunstancias llevaron al Servicio a estimar que el banco había incurrido en una falta de transparencia y claridad con el cliente, contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones indebidas

Entidad: BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1748/00.

En esta ocasión, el Servicio estimó que la actuación del Banco Zaragozano había sido contraria a las buenas prácticas bancarias, dado que había cobrado al reclamante una comisión por la emisión de una tarjeta de crédito que el cliente no había solicitado.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Adeudo en cuenta de operaciones no justificadas

Entidades: CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamación n.º 1860/01.
BANCO HERRERO y BANKINTER.— Reclamación n.º 1738/00.
CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 383/01.

(I) Incluye las de débito.

En estos casos, los reclamantes afirmaban que no habían realizado unas supuestas operaciones con tarjeta que las entidades habían adeudado en sus respectivas cuentas (en el supuesto de la reclamación n.º 383/01, se trataba, además, de operaciones supuestamente realizadas ocho años antes). 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 tanto, 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: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1445/00.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria no solucionó la incidencia que había padecido su cliente en el extranjero y que motivó que no pudiera utilizar unas tarjetas de crédito. En concreto, el cliente llamó por teléfono a la línea directa de Argentaria comunicando que sus tres tarjetas estaban inoperativas, resultando que, según el banco, en una de ellas se había sobrepasado el saldo, mientras que en las otras dos no se habían producido operaciones. La actuación de la entidad no resultó correcta, pues, cuando tuvo conocimiento de la incidencia por la llamada del cliente, pudo haber ampliado el límite de la que sí era apta; por ejemplo, realizando un traspaso de efectivo de la cuenta corriente a la de la tarjeta. Lo que no resultaba admisible es que, en tales circunstancias, no hiciera nada para solucionar el problema al cliente. Esta actuación, obviamente, se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que había incurrido de ese modo en una falta de diligencia a todas luces censurable.

Descubierto provocado por la utilización de una tarjeta de débito

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2492/00.

BANKINTER.— Reclamación n.º 790/00.

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 fun-

ciona 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.

Disposiciones con tarjeta que superan el límite de crédito estipulado

Entidad: CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 2501/00.

En esta ocasión, Citibank España permitió diversas disposiciones con una tarjeta de crédito por encima del límite de crédito que tenía fijado. Pues bien, el Servicio estimó que no resultaba admisible que una cuenta de tarjeta de crédito, que tiene establecido un determinado límite, admita reiteradamente disposiciones muy superiores al mismo, que alcanzaron, incluso, un crédito dispuesto del triple de aquél. Evidentemente, una actuación como la que aquí se puso de manifiesto fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

CONDICIONES CONTRACTUALES

Imposibilidad de disponer del crédito autorizado

Entidad: PATAGÓN INTERNET BANK.— Reclamación n.º 1926/00.

En el supuesto analizado en este expediente, el reclamante afirmaba que intentó, sin éxito, efectuar un reintegro con su tarjeta de crédito, el cual no superaba el crédito autorizado; finalmente, se vio obligado a realizar la extracción de efectivo por menos importe. Ante la falta de alegaciones de la entidad sobre esta cuestión, el Servicio entendió que debía darse por cierto lo manifestado por el cliente, por lo que consideró que el banco se había apartado de las buenas prácticas y usos bancarios, al no haber permitido a aquel que realizara la disposición por el importe que deseaba.

Modificación unilateral de condiciones contractuales

Entidad: CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 1183/00.

La Caja de Ahorros de Asturias modificó unilateralmente el límite de crédito de la tarjeta del reclamante, sin notificar al cliente la modificación que había realizado. Esta falta de preaviso se estimó que no era constitutiva de buena práctica bancaria.

FALTA DE DILIGENCIA

Demora en adeudar disposiciones con tarjeta

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1682/01.

El reclamante discrepaba con una operación en cajero automático adeudada en su cuenta, varios meses después

de la fecha de la supuesta extracción. El Servicio pudo comprobar que la disposición había sido efectuada con la tarjeta del reclamante, pero se puso de manifiesto la falta de diligencia con que había actuado la entidad, puesto que no había quedado justificado en este caso el retraso del adeudo, a todas luces excesivo. Esta circunstancia motivó la opinión desfavorable del Servicio, pero sin que ello pudiera llegar a determinar la improcedencia del apunte anotado en la cuenta del reclamante, como este parecía pretender.

Tarjeta inoperativa por error de la entidad

Entidad: UNICAJA.— *Reclamación n.º 223/01.*

El reclamante solicitó a la entidad reclamada una tarjeta de crédito, que no pudo utilizar en el viaje que realizó al extranjero, dado que se la rechazaron, supuestamente, por falta de saldo. Pues bien, vistas las circunstancias concurrentes, el Servicio pudo comprobar que la incidencia había venido originada por un error que había cometido la propia entidad reclamada, ya que no había puesto operativa la tarjeta con anterioridad a su entrega al cliente, sin subsanar, además, los perjuicios causados por dicho error.

Falta de diligencia en el cumplimiento de las instrucciones recibidas

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamación n.º 2263/00.*

IBERCAJA.— *Reclamación n.º 1208/01.*

En el primer caso (expediente n.º 2263/00), como consecuencia de una caída de tensión eléctrica, la tarjeta de crédito de la reclamante (de nacionalidad extranjera en viaje por España) quedó retenida en un cajero automático del Banco Santander Central Hispano. Al día siguiente, acudió a la sucursal que tenía el cajero, con la intención de recuperar su tarjeta, siendo informada de que a lo largo del día la tendría a su disposición. Transcurridos dos días, la entidad no había entregado la tarjeta, que, por otra parte, había destruido. El Servicio consideró que la entidad reclamada se había apartado de las buenas prácticas bancarias, ya que ni había informado adecuadamente a la reclamante, ni había sido lo suficientemente diligente en la recuperación de la tarjeta.

En la reclamación relativa a Ibercaja (n.º 1208/01) se puso de manifiesto una actuación de la entidad que el Servicio estimó contraria a las buenas prácticas bancarias: transcurrieron doce días entre la orden de cancelación o extravío de una tarjeta de crédito y la efectividad de la cancelación de dicha tarjeta, demora que no fue justificada por la entidad. Además, Ibercaja quebrantó los usos y buenas prácticas bancarios, al seguir cargando en la cuenta de la reclamante determinadas operaciones, una vez cancelada esta tarjeta, fruto de las cuales se produjeron incluso una serie de descubiertos.

Remisión de tarjetas utilizando medios que no aseguran su recepción o falta de diligencia en la entrega de tarjetas

Entidades: BANCO ATLÁNTICO.— *Reclamación n.º 727/01.*

CITIBANK ESPAÑA.— *Reclamación n.º 1773/00.*

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamación n.º 1267/01.*

En los expedientes n.º 727/01 y n.º 1773/00, los reclamantes cuestionaban diversos apuntes que las entidades habían cargado en sus cuentas, procedentes de la utilización de tarjetas remitidas por las entidades por medio de correo ordinario o en casos en que no pudieron acreditar que el titular hubiese recibido el instrumento de pago, dado que no aportaron a tal fin un recibí del destinatario. El procedimiento de envío utilizado en estos casos no garantizaba la recepción de los documentos originales por parte de los destinatarios, 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.

En el otro caso (n.º 1267/01), el reclamante solicitó expresamente que la tarjeta que había solicitado le fuese entregada personalmente en su sucursal. Sin embargo, esta tarjeta fue entregada a un tercero, sin que quedase acreditado que el reclamante hubiese conferido expresa autorización para que la entidad actuase de este modo. No constando dicha autorización, el Servicio estimó que la actuación del Banco Santander Central Hispano no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Envío de tarjetas sin solicitud previa

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamación n.º 1275/00.*

BANCO DE NEGOCIOS ARGENTARIA (actualmente, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA).— *Reclamación n.º 1554/00.*

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamaciones n.º 55/01, n.º 818/01, n.º 1530/01 y n.º 1857/01.*

Las entidades reclamadas decidieron emitir unas tarjetas a favor de los reclamantes, sin solicitud previa por parte de los interesados ni formalización de contrato alguno. Una actuación así, por medio de la cual las entidades intentaron crear una relación jurídica sin el necesario consentimiento de sus clientes, fue considerada por el Servicio contraria a las buenas prácticas bancarias.

Rectificación deficiente de los errores cometidos

Entidades: CITIBANK ESPAÑA.— *Reclamación n.º 1453/00.*

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamación n.º 2469/00.*

En la reclamación relativa a Citibank España (n.º 1453/00), el reclamante solicitó la cancelación de su tarjeta de crédi-

to, tras conocer una serie anotaciones en la cuenta de la tarjeta que estimaba incorrectas. El banco incumplió esta orden, a pesar de la insistencia del cliente en sucesivas reclamaciones, llegando incluso a incluirle en un registro de impagados. En todo este proceso, el Servicio apreció que no había quedado acreditado que el banco hubiese tratado de ponerse en contacto con el cliente a fin de llegar a un acuerdo que facilitara la corrección del error, sino que persistió manteniendo la incidencia, alegando unas disfunciones informáticas que no cabía admitir que perjudicasen al cliente. Esta actuación, en opinión del Servicio, evidenciaba una falta de diligencia contraria a las buenas prácticas bancarias.

La cuenta del reclamante, en el expediente n.º 2469/00, debido a unos cargos por compra mediante tarjeta a través de Internet que el titular rechazó y que, finalmente, fueron retrocedidos mediante abono en cuenta, presentó unos descubiertos que fueron liquidados mensualmente por la entidad. Estos descubiertos no fueron retrocedidos, limitándose la entidad a dar la misma fecha valor a los abonos que sirvieron para retroceder los adeudos indebidos. Como consecuencia de esto, pudo apreciarse que el banco no había tenido en cuenta que, al no ser el tipo de interés recíproco, no se produciría el ajuste automático con el solo hecho de aplicar a los abonos la misma fecha valor. Además, para saldar los descubiertos en la cuenta del reclamante, la entidad utilizó indebidamente, sin la autorización de sus titulares, los saldos de otras cuentas. En suma, la rectificación llevada a cabo por el Banco Santander Central Hispano no había sido la procedente, por lo que el Servicio estimó que su actuación había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

Actuación unilateral de las entidades

Entidades: HBF BANCO FINANCIERO.— Reclamación n.º 2157/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 596/01.

En el expediente n.º 2157/00, el Servicio consideró incorrecto el proceder de HBF Banco Financiero, dado que no reclamó un adeudo por operación con tarjeta de crédito cuestionado por su cliente. Ante las diversas reclamaciones de este, debió haber procedido a la devolución del cargo al institutor de la tarjeta, a través de los medios habilitados al efecto y con independencia del resultado de tal devolución. Lo que no cabía admitir es que fuera la entidad la que decidiera, por su parte, mantener el cargo cuestionado, decidiendo unilateralmente las responsabilidades que su cliente debía asumir. Además, tampoco se estimó correcta la actuación de la entidad reclamada en relación con el límite de crédito de la tarjeta. Sobre este asunto, la entidad reconocía que no se encontraba recogido en el contrato y que discrecionalmente podría aumentarse en un «margen prudente». Pues bien, tal previsión contractual suponía dejar al cliente en una situación de inseguridad en re-

lación con un asunto de trascendencia, como es el límite de crédito de la tarjeta. En suma, el Servicio consideró que la actuación de la entidad había sido contraria a las exigencias de transparencia y claridad que exigen las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 596/01, la entidad había cancelado de forma unilateral la cuenta del reclamante, pero no se percató de que existía una tarjeta asociada a dicha cuenta que quedó operativa, permitiendo que, al cabo de un año, el reclamante realizara disposiciones con ella, pese a no tener ya cuenta asociada. Estas disposiciones se fueron anotando en una cuenta contable de la sucursal, cuyos movimientos y saldo eran los que se mostraban al reclamante a través de los cajeros. El Servicio entendió que todo ello denotaba la falta de diligencia y control interno del banco en el presente caso, propio de una entidad de crédito.

Disposiciones en cajero con libreta de ahorros

Entidad: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 120/01.

En esta ocasión, la reclamante sufrió el robo de su libreta de ahorros, junto al número secreto para utilizarla en cajeros. Con ella se efectuaron dos disposiciones antes de que avisara a la caja de la sustracción. A pesar del aviso, la entidad no anuló la libreta, sino que le indicaron a la interesada que debía anularla posteriormente en la sucursal. El Servicio entendió que la entidad se había apartado de las buenas prácticas y usos bancarios, no por adeudarle las disposiciones realizadas antes del aviso, sino por no arbitrar los medios precisos para la anulación de los instrumentos de pago en casos como el planteado, dejando a su cliente en una situación de grave inseguridad jurídica.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Las entidades no aportaron copia del documento contractual

Entidades: CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 2501/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 24/01, n.º 1943/00, n.º 2492/00 y n.º 2555/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2681/00, n.º 1911/00, n.º 1884/00, n.º 2532/00 y n.º 2598/00.

BANCO HERRERO.— Reclamación n.º 1751/00.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 2632/00.

BANKINTER.— Reclamación n.º 1738/00.

BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 2552/00.

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.

Documento contractual no legible

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1317/01.

El reclamante discrepaba con las características de la letra empleada por la caja, al redactar las condiciones contractuales enviadas a su domicilio, publicitando y ofertando la contratación de una tarjeta de crédito. El Servicio pudo comprobar que, efectivamente, el tamaño de la letra empleada dificultaba su lectura, requiriendo un esfuerzo excesivo. Dicho texto, aportado al expediente, una vez suscrito por la otra parte contratante, adquiriría el rango de documento contractual, cuestión que no se estimó correcta, dado que la transparencia contractual exigible impone la obligación de facilitar a la parte interesada un impreso legible, lo que en este caso se echaba en falta. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de la Caja de Ahorros de Madrid no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Falta de información en el documento contractual

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2116/00.

En este caso, el Banco Santander Central Hispano no consignó en el contrato de la tarjeta del reclamante diversos requisitos exigidos por la normativa, tales como las comisiones aplicables, los límites de disposición y la cuenta domiciliataria de los pagos. Estas omisiones llevaron al Servicio a estimar que la actuación del banco había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cancelación unilateral de tarjetas

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 404/01, n.º 972/01 y n.º 2598/00.

BANKINTER.— Reclamación n.º 1923/00.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1128/00.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1620/01.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 382/01.

BANCAJA.— Reclamación n.º 2387/00.

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 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. 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.

Destacamos el expediente n.º 2598/00, ya que el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria anuló la tarjeta del reclamante, sin acreditar la comunicación previa al cliente de esta circunstancia, sustituyéndola por una nueva. El hecho de no acreditar esta comunicación previa al interesado, ni la recepción del nuevo documento, así como el no haber atendido los múltiples requerimientos posteriores del reclamante solicitando explicaciones sobre lo sucedido, llevaron al Servicio a estimar que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Bloqueo unilateral de tarjetas

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 363/01 y n.º 1981/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2400/01.

Las entidades relacionadas en este epígrafe adoptaron en un determinado momento medidas de bloqueo de las tarjetas de los reclamantes (en el expediente n.º 2400/01, el Banco Santander Central Hispano redujo, además, el límite de crédito de la tarjeta). 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 padeczan 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: **PATAGÓN INTERNET BANK.**— *Reclamación n.º 311/01.*

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— *Reclamación n.º 2278/00.*

BANCO POPULAR ESPAÑOL.— *Reclamación n.º 732/01.*

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamación n.º 2019/00.*

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— *Reclamación n.º 2285/00.*

BANCAJA.— *Reclamación n.º 2387/00.*

En el expediente n.º 311/01, Patagón Internet Bank no incluyó en el contrato de la tarjeta de débito de su cliente las condiciones de utilización en el extranjero, que suponían la concesión de un límite especial —no concretado por la entidad— distinto del saldo disponible de su cuenta. Además, no asumió íntegramente los perjuicios ocasionados a la interesada, como consecuencia del cargo en descubierto del importe correspondiente a una operación de compra fraudulenta efectuada con dicha tarjeta en el extranjero. El Servicio consideró que tal omisión contractual suponía dejar a su cliente en una situación de indefensión, puesto que le creó falsas expectativas acerca de que la utilización de la tarjeta, dentro y fuera de nuestras fronteras, se hallaba sujeta al mismo límite del saldo de su cuenta, que era prácticamente nulo. La actuación posterior de la entidad de aplicar el límite de responsabilidad de 150 euros fue considerada insuficiente, y su actuación, contraria a las buenas prácticas bancarias.

En otro caso (expediente n.º 2278/00), el reclamante exponía su discrepancia con la actuación de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, al haberle remitido un correo en el que le ofrecía una tarjeta de crédito que posteriormente resultó denegada. El Servicio consideró, en cuanto al derecho del reclamante a la obtención de la tarjeta, que se trataba de una invitación genérica para solicitar un producto, es decir, de meros tratos o contactos preliminares que, por sí solos, no eran constitutivos de oferta contractual *stricto sensu*. Ahora bien, dado que la entidad hacía una invitación u oferta genérica condicionada a su aprobación, por criterios de capacidad económica u otros, debía advertir claramente esta circunstancia, de modo que no se generasen expectativas que luego podían verse defraudadas. En suma, dado que no mencionaba en la carta enviada el carácter condicional —o la necesaria aprobación— de la concesión de la tarjeta, el Servicio concluyó que la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona no había obrado con la transparencia que requieren las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 732/01, el reclamante dio orden por escrito al Banco Popular Español para que retrocediera unos cargos realizados con su tarjeta, por entender que no le correspondían. Si bien la entidad reclamada indicaba, en su escrito de alegaciones, que hizo gestiones con la en-

tidad emisora de la tarjeta para efectuar la retrocesión, lo cierto es que tales gestiones no quedaron acreditadas documentalmente ante el Servicio y, por otra parte, el reclamante tampoco había recibido información concreta de las actuaciones llevadas a cabo por la entidad en orden a la retrocesión, ni existía constancia de que la entidad reclamada solicitara de dicha entidad emisora los justificantes de las operaciones que motivaron los cargos en cuestión. En opinión del Servicio, la entidad no había acreditado defender adecuadamente los intereses de su cliente, lo que resultaba contrario a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2019/00, la reclamante discrepaba con una duplicidad de cargos en su cuenta por utilización de su tarjeta. Analizadas las circunstancias concurrentes, el Servicio no consideró correcto el proceder del Banco Santander Central Hispano, por el motivo siguiente: si bien del extracto que aportó la entidad se deducía que, efectivamente, ambas operaciones se adeudaron tan solo una vez, la información ofrecida a través del cajero automático a la interesada fue incierta, incompleta y contradictoria, pues en el extracto de últimos movimientos facilitado por ese procedimiento aparecían duplicadas, afectando tal error incluso al saldo de la cuenta. Esta actuación no pareció coherente con los principios de claridad y transparencia que deben regir la operativa bancaria, por lo que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, dado que había facilitado una información incorrecta a través de su sistema informático.

En el expediente n.º 2285/00, el reclamante discrepaba con la actuación de la Caja General de Ahorros de Granada, por no haber aceptado el pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles mediante tarjeta de crédito, efectuando en su lugar dos operaciones distintas, una disposición de efectivo por ventanilla con VISA y el pago en efectivo del impuesto. Con independencia de que fuera necesario el pago en efectivo como alegaba la caja, en virtud del convenio suscrito con el Ayuntamiento, el Servicio apreció que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, pues al extender el justificante de la operación hizo constar «pago contribución», pareciendo que se realizaba una única operación, en lugar de las dos efectuadas, lo que se estimó que no resultaba ajustado a los principios de claridad y transparencia que inspiran la normativa.

La información facilitada por Bancaja a su cliente (expediente n.º 2387/00), relativa a las operaciones realizadas con su tarjeta, adolecía de falta de claridad, pues en alguno de los extractos el abono mensual de la liquidación aparecía reflejado como un cargo en la cuenta de la tarjeta, lo que hubiera exigido una explicación detallada al cliente, para demostrar que no tuvo repercusión en el crédito de la tarjeta. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de la caja había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

USO FRAUDULENTO

Las entidades no aplicaron los límites de responsabilidad ante operaciones fraudulentas

Entidades: CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1179/00.

FINANZIA BANCO DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2467/00.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2415/00, n.º 2116/00, n.º 1858/00, n.º 2194/00 y n.º 2555/00.

CAJA RURAL DE ALMERÍA Y MÁLAGA.— Reclamación n.º 1200/01.

BANCAJA.— Reclamación n.º 2649/00.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 202/01, n.º 1899/00, n.º 1290/01 y n.º 893/01.

BANCO SABADELL.— Reclamación n.º 724/01.

IBERCAJA.— Reclamaciones n.º 983/01 y n.º 2409/00.

CAJA RURAL DE L'ALCUDIA.— Reclamación n.º 698/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2269/00.

CAJA RURAL DE TOLEDO.— Reclamación n.º 2696/00.

PATAGÓN INTERNET BANK.— Reclamación n.º 1064/01.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1616/01.

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 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.

Disposiciones fraudulentas posteriores al aviso de sustracción

Entidad: CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 2709/00.

En este caso, el reclamante sufrió el extravío de su tarjeta, con la que se realizaron ciertas disposiciones fraudulentas. El interesado comunicó a la entidad bancaria la incidencia que había padecido, pese a lo cual con posterioridad tuvo lugar una disposición. Según el criterio comúnmente aceptado para el reparto de responsabilidades en estos casos, el Servicio viene sustentando que, después del aviso del interesado, es la entidad la que ha de hacerse responsable de cualquier disposición que se haya podido llevar a cabo. En definitiva, una vez constatado que las disposiciones de fondos objeto de controversia se llevaron a cabo con posterioridad al momento en que el reclamante comunicó el robo, no se estimó correcto, ni ajustado a las buenas prácticas bancarias, que se le repercutiera el deficiente funcionamiento del sistema.

Falta de entrega de los comprobantes de unas operaciones presuntamente fraudulentas

Entidades: *BANKINTER*.— *Reclamación n.º 1895/00.*

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamaciones n.º 1778/00 y n.º 996/00.*

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamación n.º 1858/00.*

Los reclamantes de estos expedientes solicitaron a sus entidades que les facilitasen copia de los resguardos de unas compras realizadas en comercios con las tarjetas que les habían sido sustraídas. Las entidades no les facilitaron estos comprobantes, adoptando una postura de total pasividad ante tal solicitud; en concreto, no realizaron reclamación alguna a fin de obtenerlos, por lo que esta falta de colaboración con los clientes se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Disposiciones fraudulentas por encima del límite de crédito pactado en el contrato

Entidad: *CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA*.— *Reclamación n.º 395/01.*

En este caso, el reclamante mostraba su discrepancia con varias operaciones realizadas fraudulentamente con su tarjeta de crédito. Tras el análisis de las circunstancias concurrentes, el Servicio consideró que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias al permitir que se realizaran tales disposiciones por importe superior al límite de crédito recogido en el contrato, vulnerando así lo pactado con el cliente.

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

Entidad: *BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO*.— *Reclamación n.º 1123/01.*

El Banco Santander Central Hispano adeudó en descubierto determinadas disposiciones con una tarjeta de débito que había sido sustraída a la titular. Tratándose de tarjetas de débito, un límite que naturalmente se impone lo constituye el saldo depositado en la cuenta. Salvo que se acredite que se pactó en el contrato de cuenta el derecho del cliente a realizar pagos en descubierto hasta un importe determinado, la entidad debe rechazar tales pagos, asumiendo, en caso de admitirlos, su importe como auténtico límite de responsabilidad de su titular frente a la entidad de crédito, si han sido realizados fraudulentamente. Al no obrar de esta manera, el Servicio estimó que el Banco Santander Central Hispano se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

Compra fraudulenta con tarjeta en la que la firma difiere de la del titular

Entidad: *BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO*.— *Reclamación n.º 1858/00.*

En este caso, a la vista de la factura de una compra realizada con la tarjeta del reclamante, cuya sustracción había denunciado, pudo constatarse a simple vista que la firma recogida en ella no guardaba ninguna similitud con las firmas indubitablemente del reclamante. Por ello, el Servicio estimó que el Banco Santander Central Hispano debió haber advertido esta circunstancia y retroceder, inmediatamente y de forma definitiva, el cargo que mantenía en la cuenta de su cliente, habida cuenta de la falta del requisito esencial de la firma del titular en la referida factura. Obviamente, esta actuación del banco se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

GRUPO VII

OPERACIONES EN DIVISAS Y BILLETES EXTRANJEROS

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Información deficiente

Entidad: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1955/00.

Los reclamantes contrataron con la caja unos depósitos a plazo fijo en ecus, cuando solo quedaban unos días para su conversión a euros. En estas operaciones, la entidad aplicó un tipo de cambio ecu/peseta superior al que días después fijó el Banco Central Europeo como tipo de conversión de la peseta con respecto al euro. Pues bien, el Servicio estimó que con esta actuación la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, por un motivo concreto: no quedó acreditado en el expediente que la entidad hubiese informado correctamente a sus clientes acerca de las posibles diferencias de cambio que podrían sufrir en su contra, al conocer el tipo de conversión de la peseta, ya que en ese momento sí era conocido que el cambio euro/ecu iba ser a la par.

Quebrantos por diferencias de cambio

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 543/01.

En este caso, la reclamante mostraba su disconformidad por los cargos realizados en su cuenta con motivo de la devolución de un cheque en dólares entregado para su cobro, de los cuales una parte obedecía a diferencias de cambio con el dólar entre la fecha de abono en cuenta y la fecha de cargo. En relación con la cuestión planteada, el Servicio aclaró que en los casos de entrega de cheques a las entidades para ingresar en las cuentas que los clientes tengan abiertas, dos son las alternativas que se ofrecen: tomar el cheque en gestión de cobro, o bien, además de gestionar dicho cobro, abonar su importe en la cuenta del cliente. En este segundo caso, dicho abono será condicional, esto es, «salvo buen fin», no adquiriendo firmeza hasta la verificación del pago. De este modo, el abono está sujeto a la condición de cobro efectivo, dando lugar, en caso de producir-

se el impago, a la obligación de devolver lo recibido, pudiendo resarcirse la entidad por medio del correspondiente adeudo en cuenta.

De la documentación aportada al expediente no se desprendía que la cliente hubiera entregado el cheque para su abono en cuenta, ya que únicamente se adjuntó un impreso de «Entrega de Documentos», en el que figuraba el nombre de la reclamante y el detalle de documentos entregados. Por consiguiente, a la vista de la documentación entregada a la reclamante, el Servicio no pudo verificar que la cliente hubiera ordenado el abono en cuenta del cheque y no su mera gestión de cobro, tal y como defendía la misma y, por tanto, estimó que, dado que era la entidad la que tenía la obligación de probar sus afirmaciones, había realizado una actuación que no podía acreditar haberla llevado a cabo en cumplimiento de las órdenes recibidas de su cliente. En suma, el Servicio concluyó que el Banco Español de Crédito había quebrantado las buenas prácticas bancarias al proceder al abono en cuenta del cheque en dólares entregado por su cliente, procediendo posteriormente a su adeudo por devolución y produciéndole ciertos quebrantos por diferencias de cambio.

FALTA DE DILIGENCIA

Falta de diligencia en la ejecución de una orden

Entidad: BANCO BSN BANIF.— Reclamación n.º 626/01.

En el supuesto de este epígrafe, el reclamante dio orden de compra de divisas a plazo con el fin de cerrar una posición vendedora que mantenía desde días atrás. Al telefonear a la oficina de la que era cliente, no encontró a nadie capaz de atenderle, alegando la entidad que, al ser lunes santo, su asesor financiero se encontraba de vacaciones y, pese a que el mismo fue al parecer finalmente localizado y consultado por la empleada que atendió la llamada, se produjo una demora a la hora de transmitir la orden, lo que

hizo imposible ejecutar la operación al tipo deseado, puesto que las circunstancias del mercado habían variado.

Obviamente, el Servicio estimó que la entidad había actuado con falta de diligencia, al no ser capaz de atender a

su cliente con la necesaria agilidad, propia de un profesional en la materia, pues no podía ignorarse la importancia que tiene la rapidez en la ejecución de estas órdenes, por tratarse de un mercado tan volátil.

GRUPO VIII

CUESTIONES VARIAS

AVALES Y GARANTÍAS

Comisiones y gastos

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamación n.º 247/01.*
BANCO PASTOR.— *Reclamación n.º 1271/00.*
BANCO ATLÁNTICO.— *Reclamación n.º 506/01.*

En los dos primeros expedientes de este epígrafe (n.º 247/01 y n.º 1271/00), las entidades reclamadas avalaron a sus clientes ante terceros, estableciéndose una fecha determinada de duración de las garantías. Llegado el vencimiento fijado, los bancos continuaron cobrando las comisiones 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 a los reclamantes servicio alguno que legitimase el adeudo de tales comisiones.

En el expediente relativo al Banco Atlántico (n.º 506/01), el Servicio apreció que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, ya que había modificado unilateralmente el capital avalado, el cual era la base que servía para calcular la comisión trimestral por riesgo. El contrato no preveía cómo y de qué forma se llevarían a cabo las revisiones para el cálculo de este capital avalado, por lo que el unilateral proceder del banco se estimó contrario a los principios de claridad y transparencia que exigen las buenas prácticas bancarias.

Información y documentación

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamación n.º 2416/00.*

En este caso, el banco no accedió a ejecutar la orden del cliente, relativa a la movilización de unas participaciones en un fondo de inversión, argumentando que las mismas estaban pignoradas en garantía de una operación de préstamo. Sin embargo, el banco no aportó al expediente documento alguno que acreditase la constitución de la re-

ferida garantía. En suma, no quedó acreditada una pignoración concertada contractualmente, por lo que no existía amparo alguno para que el banco impidiese la movilización de la inversión que ordenaba el reclamante. A esto se añadía que el certificado expedido por el corredor de comercio interviniente en la operación de préstamo no reconocía la existencia de dicha supuesta pignoración, argumento que se sumaba al anterior y que llevó al Servicio a considerar que el proceder del banco era injustificado y alejado de la transparencia bancaria, quebrantando de ese modo las buenas prácticas bancarias.

Falta de diligencia

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— *Reclamación n.º 2463/00.*

La entidad y la reclamante suscribieron un contrato de préstamo pignoraticio, entregando en garantía una serie de joyas. Este préstamo se fue renovando sucesivamente, pero no constaba en el expediente copia de la renovación correspondiente a un determinado año (en este punto, la reclamante manifestaba que suscribió dicha prórroga, mientras que la entidad negaba que hubiera existido una cuarta prórroga del préstamo). La caja procedió a la subasta de las joyas, pero sin haber reclamado a la prestataria el pago del préstamo y sin advertirle de que iba a proceder a la subasta de los objetos pignorados. A la vista de las circunstancias concurrentes, el Servicio constató que la entidad había procedido a la venta en subasta de los bienes pignorados por la reclamante, sin cerciorarse previamente de la corrección de la misma y sin haber facilitado a su cliente una explicación clara sobre lo acaecido, lo que ponía de manifiesto una falta de diligencia y control de sus operaciones, merecedora de un pronunciamiento desfavorable.

CRÉDITOS DOCUMENTARIOS

Falta de diligencia

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamación n.º 2266/00.*
BANCO ATLÁNTICO.— *Reclamación n.º 2631/00.*

En la reclamación relativa al Banco Santander Central Hispano (n.º 2266/00), la cuestión planteada se centraba en la demora o extravío en el envío de documentación, por parte de dicha entidad, relativa a la modificación de una carta de crédito ordenada por una determinada mercantil a favor de la sociedad reclamante. Así, la sociedad reclamante manifestaba que, habiendo acordado una orden de modificación de las condiciones de un crédito documentario, dichas instrucciones no llegaron, por causas que no le fueron explicadas, a la sucursal de la entidad reclamada con la que trabajaba. Como consecuencia de ello, la operación fue cancelada, con la consecuente pérdida económica. Tras el examen del expediente, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias en su actuación, ya que no había facilitado a su cliente las explicaciones pertinentes sobre el supuesto retraso o extravío de la orden. Además, había realizado unas alegaciones en las cuales tampoco contestaba a la cuestión de fondo planteada, ya que tan solo invocaban un supuesto incumplimiento, por parte de la sociedad reclamante, en el envío de unas escrituras de poder. Por consiguiente, con independencia de determinar si las causas de la cancelación de la operación comercial habían sido imputables o no al banco, no podía considerarse que este hubiera actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, ni en la tramitación de la operación financiera solicitada y concedida a la empresa compradora, ni en la información facilitada a la sociedad reclamante, ni en la falta de alegaciones sobre el fondo de la cuestión reclamada.

En el otro caso (expediente n.º 2631/00), la sociedad reclamante manifestaba que el Banco Atlántico, como confirmador de un crédito documentario del cual era beneficiaria, demoró casi un mes el pago correspondiente. Tras el examen del expediente, el Servicio estimó que el Banco Atlántico no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, ni había actuado de conformidad con lo establecido en las Reglas y Usos uniformes relativos a los créditos documentarios, tanto por haber incumplido el plazo de siete días bancarios hábiles establecidos para rechazar y poner los mismos a disposición del remitente, como por haber tardado casi un mes en abonar el importe del crédito.

IMPUESTOS Y SEGURIDAD SOCIAL

Falta de información

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2095/00 y n.º 2072/01.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1195/00.

En el expediente n.º 2095/00, el reclamante denunciaba el error cometido por el Banco Santander Central Hispano, al haberle imputado indebidamente la compra de una

serie de participaciones de un determinado producto. Tras solicitar que el banco le entregara algún documento o justificante que pudiera hacer valer ante la Hacienda Pública, su petición no fue atendida. En estas circunstancias, el Servicio estimó razonable la reacción y pretensión del reclamante, quien pretendía obtener algún documento del banco que aclarara la incidencia y le sirviera como justificante cara a cualquier posterior confusión ante terceros (véase Agencia Tributaria, etc. ...). Por eso, la escasa atención prestada a su cliente no era la reacción deseable de una entidad que había cometido un error. En suma, su nula colaboración reveló un desinterés hacia su cliente, incompatible con la confianza que debe inspirar la contratación bancaria y, como tal, contraria a las buenas prácticas bancarias.

En otro caso (expediente n.º 2072/01), la Oficina Liquidadora del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados giró una liquidación complementaria de comprobación de valores del inmueble que habían adquirido los reclamantes y que había sido financiado por el Banco Santander Central Hispano. Pues bien, esta liquidación complementaria la recibió la gestoría designada al efecto por el banco, pero los interesados no recibieron aviso del banco en el plazo de quince días establecido para recurrirla. Por tanto, al haber sido notificados por el banco, vencido ya el plazo de recurso, el Servicio concluyó que la actuación del Banco Santander Central Hispano no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente contra la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (n.º 1195/00), el reclamante exponía su queja por la negativa de la caja a expedir un certificado acreditativo de las fechas de remisión de las cuotas mensuales de la Seguridad Social correspondientes a una serie de fechas, así como copia de la relación —o cualquier otro tipo de documentación— que acreditara el pago, al objeto de solicitar de la Seguridad Social la devolución del importe que tuvo que abonar al ser requerido por dicho organismo como responsable de su impago. La entidad no entregó al reclamante la documentación solicitada, estimando el Servicio que esta injustificada negativa no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Falta de diligencia

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1379/01.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 1086/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1735/00.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1379/01) no remitió a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas que la reclamante presentó a través de la entidad. Pues bien, tras la comisión de este error, la entidad no subsanó diligentemente las perjudicia-

les consecuencias que se habían producido, actuación que el Servicio estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En otro caso (expediente n.º 1086/01), el Servicio entendió que la Caja de Ahorros de Salamanca y Soria se había apartado de las buenas prácticas y usos bancarios, puesto que no había justificado convenientemente la falta de pago del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, que correspondía satisfacer a su cliente prestatario, a tenor del contenido de las escrituras de compraventa y de constitución de préstamo hipotecario cuya tramitación fue voluntariamente encarnizada por este a la gestoría elegida por la entidad. Esta omisión provocó que el Ayuntamiento competente girara el impuesto con recargo al vendedor reclamante. La entidad omitió alegar sobre dicho extremo y su Defensor del Cliente atribuyó la falta de pago del impuesto a un supuesto malentendido respecto a quién tenía que realizar el trámite y su posterior pago, lo que no fue considerado adecuado por el Servicio, dada la claridad del pacto sobre la repercusión de dicho gasto al comprador. En definitiva, la actuación de la entidad fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 1735/00, el asunto planteado hacía referencia a un adeudo duplicado de la cuota de la Seguridad Social correspondiente a un determinado mes. Aunque parecía que el error no se había producido por culpa del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, sino a causa de un error informático en el sistema de domiciliaciones de la Seguridad Social, el Servicio concluyó que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, por un motivo concreto: la entidad se comprometió a llevar a cabo las gestiones oportunas para recuperar el importe adeudado, pero durante el plazo de dos años no realizó gestión alguna encaminada a tal fin. Esta falta de diligencia en el cumplimiento de las obligaciones que, voluntariamente, había asumido frente a su cliente se consideró contraria a las buenas prácticas y usos bancarios.

SEGUROS

Falta de diligencia

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— *Reclamación n.º 2663/00.*

DEUTSCHE BANK, S.A.E.— *Reclamación n.º 914/01.*

BANCO ATLÁNTICO.— *Reclamación n.º 1863/01.*

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamación n.º 1251/01.*

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 2306/00.*

UNICAJA.— *Reclamación n.º 545/01.*

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— *Reclamación n.º 876/01.*

CAJA LABORAL POPULAR.— *Reclamación n.º 2381/00.*

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamación n.º 122/01.*

La Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 2663/00) devolvió por error, dos veces consecutivas, el recibo correspondiente a la prima anual del seguro de hogar del reclamante, lo que provocó la anulación de la póliza por parte de la aseguradora y la pérdida de la cobertura contratada. De este hecho se percató el interesado al solicitar a la compañía aseguradora una determinada indemnización por un asalto y robo con violencia en su domicilio. El Servicio estimó que no quedó acreditado que la entidad hubiese defendido adecuadamente los intereses de su cliente, sino que, por el contrario, quedó de manifiesto una patente falta de diligencia por parte de la caja en la gestión de la operación: debió poner un especial cuidado en que resultara atendido el recibo controvertido una vez que fue devuelto en su primera presentación por un error asumido por ella misma. Por este motivo, la actuación de la caja fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En otro caso (expediente n.º 122/01) fue la falta de saldo en la cuenta del reclamante para atender el recibo del seguro de amortización del préstamo por fallecimiento, lo que motivó que la aseguradora, tras su devolución en la presentación al cobro, diese de baja la cobertura del riesgo asegurado, circunstancia también advertida en el momento de producirse el siniestro. Por tanto, desde el punto de vista del fondo del asunto planteado, nada pudo reclinarse al proceder del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. Sin embargo, sí hubo un aspecto que llevó al Servicio a estimar que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias: no actuó con la transparencia exigida, al no ofrecer, ni a su cliente ni a este Servicio, una explicación clara y detallada en relación con el cambio en el modo de atender el pago del seguro —en lugar de cobrarse junto a las cuotas del préstamo, como venía siendo habitual, se escindió de las mismas—, lo que motivó que la interesada desconociese que las primas del mismo no se atendían y que la operación se había dado de baja.

En la reclamación n.º 914/01, el Servicio estimó que Deutsche Bank había conculado las buenas prácticas bancarias, dado que, ante la petición del cliente de anular el seguro de amortización de su préstamo, no le asesoró convenientemente en el sentido de ofrecer la posibilidad de suscribir un seguro de similares condiciones con otra compañía, no perteneciente a su grupo. En efecto, conforme a lo estipulado en el contrato de préstamo, nada impedía que la interesada optara por un seguro que no fuese el formalizado con la compañía del grupo del banco, pudiendo perfectamente presentar a la entidad otra póliza de seguro que cubriera el mismo riesgo con condiciones similares para el banco, pero más ventajosas para la prestataria.

Unicaja (expediente n.º 545/01) no atendió la orden de cancelación de un seguro de vida, vinculado al préstamo hi-

potecario suscrito con la entidad. Tras el análisis del expediente, no quedó acreditado que el cliente se hubiera comprometido a mantener un seguro de estas características, ya que la única prueba del supuesto pacto era un documento interno de estudio de la operación en el que se establecía este requisito. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Atlántico (expediente n.º 1863/01) tampoco pudo acreditar que su cliente se hubiera comprometido a mantener un seguro de vida ligado a una operación de préstamo hipotecario, alcanzándose por este motivo un pronunciamiento similar al del supuesto anterior.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1251/01) no pudo acreditar que hubiese comunicado al reclamante su decisión de anular la póliza del seguro de accidentes que gratuitamente le había otorgado por la domiciliación de su pensión. Además, la carta modelo que aportaba, que supuestamente había enviado a los clientes afectados, no reunía la transparencia requerida, ya que tal información iba en el escrito como mera nota marginal a pie de página. Ambas actuaciones merecieron el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

Similar fue la incidencia puesta de manifiesto en la reclamación n.º 2381/00, ya que la Caja Laboral Popular no acreditó haber comunicado al reclamante, en este caso no la anulación, sino la sustitución de la póliza de seguro de accidentes gratuita otorgada por mantener en la entidad la domiciliación de su nómina, por otra de menor cobertura que no incluía la contingencia por la que solicitaba el interesado el capital asegurado correspondiente. Asimismo, el contenido de la carta modelo supuestamente enviada al colectivo afectado también incurría en una falta de transparencia incompatible con la ortodoxia bancaria. Lógicamente, el pronunciamiento del Servicio fue el mismo que en el supuesto anterior.

En el expediente n.º 2306/00, el Servicio estimó que el Banco Español de Crédito había quebrantado las buenas prácticas bancarias, ya que incumplió su obligación de trasladar a la aseguradora la solicitud que formuló su cliente de un seguro de amortización ligado a un préstamo. Por tanto, aunque debería ser un tribunal de justicia el que decidiera el grado de responsabilidad del banco por esta poco diligente actuación y, en caso de aceptarse, qué obligaciones debía asumir frente a su cliente, resultaba fuera de toda duda que la entidad había incumplido sus obligaciones frente al interesado, al no poner a disposición de la aseguradora el correspondiente documento, sin asumir después las consecuencias de su anómalo proceder, actuación que quebrantaba las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha (expediente n.º 876/01) no comunicó a la sociedad reclamante que

existía un seguro de amortización vinculado a un préstamo de un tercero, tras el fallecimiento del titular asegurado, cuyos vencimientos venía satisfaciendo a sus expensas. Por el contrario, permitió que la mercantil siguiera pagando los recibos e incluso que cancelara anticipadamente el mismo con otro préstamo concedido por la propia caja. Dicha omisión provocó que quedara satisfecha la obligación financiera cubierta por la póliza y que pasaran a ser beneficiarios los herederos del asegurado, a quienes se hizo el pago de la indemnización pactada con la aseguradora, con el consiguiente perjuicio económico para la sociedad reclamante. Esta actuación de la entidad reclamada fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

OTRAS CUESTIONES

Registros de impagados

Entidad: VOLKSWAGEN FINANCE.— Reclamación n.º 841/00.

El reclamante mantenía dos préstamos con Volkswagen Finance, cuyos pagos estaban domiciliados en otra entidad de crédito. Llegada la fecha de pago de uno de los vencimientos, el recibo correspondiente a uno de los préstamos resultó devuelto por error de la entidad domiciliataria. Ante ello, Volkswagen Finance incluyó al reclamante en un registro de impagados. Tan pronto como conoció la incidencia, el reclamante realizó inmediatamente las gestiones tendentes a resolverla, de forma que nueve días después de la fecha de vencimiento, el recibo ya estaba pagado. Ante estas circunstancias, el Servicio estimó que sorprendía lo rápido que obró la entidad financiera, a la hora de incluir a su cliente en el registro de impagados, pero la escasa diligencia mostrada a la hora de darle de baja del mismo, puesto que en el momento de tramitarse la reclamación aún no se había cursado la pertinente baja. Obviamente, se trataba de un claro supuesto de escaso interés de la entidad por los asuntos que afectaban a su cliente, actuación totalmente alejada de las buenas prácticas y usos bancarios.

Falta de colaboración con el Servicio de Reclamaciones

Entidades: VOLKSWAGEN FINANCE.— Reclamación n.º 841/00.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2481/00.

PATAGÓN INTERNET BANK.— Reclamación n.º 2309/00.

BANKINTER.— Reclamaciones n.º 190/01 y n.º 1923/00.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 1518/01.

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.

Falta de información al cliente en relación con ciertas modificaciones en la red de sucursales de la entidad reclamada

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 911/01 y n.º 434/01.

El Servicio viene considerando que, en determinadas circunstancias, como podría ser el cierre de una sucursal, las entidades pueden realizar operaciones de traspaso de cuentas entre diferentes sucursales o entidades del grupo, sin necesidad incluso del consentimiento expreso del titular de la cuenta, siempre y cuando este tenga la facultad de desistir del contrato mediante la cancelación del depósito. No obstante, es exigible que se ponga en conocimiento de los clientes esta circunstancia con una antelación razonable al traspaso, a fin de que puedan adoptar las medidas que estimen convientes a su derecho.

En estos expedientes, el Banco Santander Central Hispano realizó este traspaso sin la autorización de los clientes y sin consultarles, previamente, sobre dónde preferían que traspasaran sus cuentas. Por su parte, el banco no acreditó haber comunicado previamente a los interesados la decisión adoptada y la cesión de todos sus clientes de la sucursal a otra entidad del grupo. En consecuencia, la actuación de la entidad en este punto se consideró contraria a las buenas prácticas y usos bancarios.

Empleado infiel

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 612/01.

En este caso, el Banco Español de Crédito conculcó las buenas prácticas bancarias, al no reaccionar del modo exigible cuando detectó las numerosas irregularidades cometidas por un empleado suyo, no ofreciendo a la reclamante —como perjudicada principal— las medidas compensatorias y de subsanación por los trastornos padecidos; por el contrario, adoptó una postura pasiva y poco decidida en la completa rectificación de las incidencias.

Regalo promocional

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 811/01.

Como consecuencia de la oferta publicitaria realizada por el Banco Español de Crédito, se comprometió a entregar al reclamante un determinado regalo promocional. Después de un año, la entrega no se había producido, quedando de manifiesto que la entidad reclamada había incurrido en una dilación excesiva en la resolución del problema. Por este motivo, el Servicio estimó que Banesto no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, puesto que no procuró una solución ágil del problema que tenía su cliente.

Condición de socio de cooperativa de crédito

Entidad: CAJA RURAL DE ZAMORA.— Reclamación n.º 741/01.

En este caso, el reclamante solicitó la devolución de la aportación que realizó al capital social de la cooperativa de crédito, tras obtener la operación de préstamo solicitada. En este proceso, el Servicio estimó que únicamente cabía reprochar a la caja que no hubiese contestado a su cliente cómo iniciar el procedimiento para recuperar la suma en cuestión. Un proceder informativo más transparente hubiese evitado, a buen seguro, la reclamación ante el Servicio, que estimó que la caja rural, por dicho motivo, no había ajustado su actuación a las buenas prácticas bancarias.

Incidencias con un inmueble vendido por la entidad

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1152/01.

En este caso, el Servicio estimó que la pasiva y poco diligente reacción del banco ante el litigio planteado sobre la titularidad registral de un piso, años atrás vendido por la entidad a la parte reclamante, fue merecedora de una crítica y valoración desfavorables, por lo que implicaba de absoluta falta de comprensión, ajena a toda buena práctica bancaria, hacia un problema en el que los adquirentes se vieron inmersos sin culpa alguna, sin ni siquiera obtener del banco un respaldo material y efectivo que garantizara la solución —de uno u otro modo— del contencioso que les ocupaba.

CAPÍTULO IV

CRITERIOS DE INTERÉS GENERAL

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

A) CRITERIOS GENERALES

- La Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre (norma vigésima octava, n.º 2), estableció 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. Pese al tiempo transcurrido desde que finalizó este plazo máximo fijado por la Circular, continuamos teniendo conocimiento de supuestos en los que las entidades reclamadas no han dado cumplimiento a dicho mandato.

En lo referente a la actualización de las relaciones contractuales, el Servicio de Reclamaciones entiende que la adaptación de los contratos es una obligación, cuya ejecución no debe dejarse al arbitrio del cliente. Las entidades deben poner a disposición del otro contratante el modelo del nuevo documento contractual que propone para su firma. Una vez que el cliente tenga conocimiento de las nuevas condiciones, podrá decidir si desiste de su relación contractual con la entidad o acepta mantenerla con las nuevas. Si el titular no muestra expresamente su preferencia por una u otra opción, la entidad deberá, tras conceder un plazo que sea razonable, extinguir el contrato. Lo que no cabe admitir, a estas alturas, es que se mantengan relaciones mercantiles sin el preceptivo respaldo documental adaptado a la normativa en vigor, de tal forma que en el supuesto de que el cliente se negara a la preceptiva formalización del nuevo contrato, la entidad debería finalizar la relación jurídica con él.

- Recibimos, año tras año, expedientes en los que los reclamantes exponen su disconformidad con la actuación

de las entidades reclamadas, por la negativa a pagarles cheques en efectivo, cuando se presentan en una sucursal de la entidad librada distinta de aquella en la que el cliente-librador tiene abierta su cuenta. En relación con esta cuestión, hemos de comenzar indicando que las normas que regulan el lugar de pago de los cheques se encuentran recogidas, principalmente, en los artículos 106, n.º 4, y 107 de la Ley 19/1985, de 15 de julio (BOE del 19), Cambiaria y del Cheque, donde se establece, en primer término, que el lugar de pago será aquel que a tal efecto figure en el cheque y, a falta de esta indicación especial, será el lugar designado junto al nombre del librado (habitualmente, el de la sucursal donde radica la cuenta contra la que se ha expedido el cheque). Asimismo, el cheque puede ser cobrado a través de su ingreso en una cuenta del beneficiario, mediante la presentación a una cámara o sistema de compensación, según dispone el artículo 137 de la citada Ley.

En consecuencia, teniendo en cuenta lo expuesto, el Servicio no aprecia que las entidades reclamadas quebranten las buenas prácticas bancarias cuando cumplen los preceptos legales que acabamos de exponer, rechazando el pago de los documentos en sucursal diferente; tampoco, si efectúan ciertas comprobaciones adicionales cada vez que los reclamantes solicitan el cobro de un cheque en efectivo en sucursal distinta de aquella en la que está abierta la cuenta correspondiente.

- Otro asunto que suscita habitualmente reclamaciones por parte de los tenedores de cheques es el que exponemos a continuación, relacionado con los que han sido librados al portador y presentados también por ventanilla en la entidad librada. En efecto, a veces los tenedores de los cheques librados por clientes de las entidades pagadoras no comprenden ni admiten que en el momento del pago les exijan que firmen el reverso del documento, que se haga constar en el mismo el número de su documento nacional de identidad, que se solicite la exhibición del mencionado documento o que incluso lleguen a quedarse con una copia del mismo, pues entienden que, tratándose de cheques al portador, nada de esto debería hacerse.

Pues bien, hemos de señalar que respecto a la práctica consistente en exigir al portador de un cheque, como requisito previo al pago, su identificación, así como su firma, el Servicio estima la misma correcta, sobre la base de lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley Cambiaria y del

Cheque, que dice: «el librado podrá exigir, al pago del cheque, que este sea entregado con el recibí del portador...». Esta facultad legal podrá, como tal, ser ejercitada o no por las entidades libradas, considerándose su ejercicio por este Servicio una práctica recomendable como medio de prueba del pago del cheque y, a su vez, como mecanismo de protección del librado, del titular de la cuenta librada y del tenedor legítimo del cheque, esto es, de todos los interesados en el buen fin de la operación. Todo ello, al margen de recordar lo dispuesto en la Ley 33/1987, de 23 de diciembre, desarrollado por el Real Decreto 1393/93, de 4 de agosto, a propósito de la exigencia impuesta a las entidades, de solicitar el número de identificación fiscal a quienes presenten al cobro cheques librados por personas distintas, por cuantías superiores a 500.000 pesetas, equivalentes a unos 3.005 euros; o lo regulado a este respecto en el Reglamento de la Ley 19/1993, de 28 de diciembre, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales, aprobado por el Real Decreto 925/1995, de 9 de junio.

Ahora bien, cuestión distinta de la anterior resulta el hecho de que las entidades fotocopien y retengan copia del documento nacional de identidad del presentador del cheque. Sobre este particular, el Servicio no considera tal actuación necesaria para la identificación del portador del efecto.

- Respecto a la devolución de cheques con motivo de la inexistencia de saldo en la cuenta del librador del documento, queremos recordar a las entidades la necesidad de efectuar todas las comprobaciones precisas para que las devoluciones tengan lugar solo cuando efectivamente se dé ese supuesto, dada la trascendencia que puede tener en el tráfico mercantil una devolución indebida, tanto para el librador como para el beneficiario. Además, llegan al Servicio diversos casos en los que, aun cuando el saldo de la cuenta librada no alcanza para hacer frente a la totalidad del importe, sí hay provisión para atenderlo parcialmente, pese a lo cual, por errores diversos de las entidades libradas, no se realiza tampoco este pago parcial. En estos supuestos nos encontramos ante una transgresión de lo preceptuado en el artículo 108, párrafo 2.º, de la citada Ley Cambiaria y del Cheque, que establece que «el librado que tenga fondos a disposición del librador en el momento de la presentación al cobro de su cheque regularmente emitido, está obligado a su pago. Si solo dispone de una provisión parcial estará obligado a entregar su importe». Por tanto, la actuación de las entidades en estos supuestos, devolviendo el importe íntegro de los cheques, no es ajustada a las buenas prácticas y usos bancarios.

Insistimos en que las entidades deben procurar una actuación siempre ajustada a la norma, evitando así perjuicios innecesarios a los interesados, sea en forma de no recibir el pago a que ha lugar en el momento pertinente, sea mediante el cobro de comisiones de devolución por importes

incorrectos, como consecuencia de la indebida base de cálculo que se tomaría tras una devolución por importe también incorrecto. Además, no cabe amparar esta injustificada actuación sobre la base de errores de diseño de los sistemas informáticos utilizados para estas situaciones, los cuales deben estar proyectados para garantizar su buen funcionamiento, o suplir sus deficiencias, por cualquier otro medio que lleve al fiel cumplimiento de la norma.

- Otra cuestión que queremos recordar en este apartado es la relativa a los límites de responsabilidad establecidos en favor de los titulares de tarjetas, en los casos en que se realizan disposiciones fraudulentas con las mismas antes de que los titulares notifiquen a las entidades emisoras la pérdida, robo o sustracción de estos instrumentos de pago.

Observamos, año tras año, cierta reticencia por parte de las entidades de crédito emisoras de las tarjetas, a aplicar en su integridad el contenido 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 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). Las entidades de crédito defienden en ocasiones la inaplicabilidad de esta cláusula, amparándose en supuestas negligencias graves de los titulares por causas diferentes, pero sin justificar en modo alguno la concurrencia de tal circunstancia; incluso hay entidades que presumen dicha falta de diligencia en todos los casos en que se realizan operaciones de extracción de efectivo en cajeros, por el hecho de haberse producido el tecleo del número de identificación personal (PIN). El Servicio estima que los tribunales de justicia son los que deben apreciar y dictaminar sobre el grado de diligencia empleado por los titulares en la utilización y custodia de las tarjetas, no las entidades como parte interesada.

- Conviene recordar la obligación —recogida en el Reglamento n.º 1338/2001 del Consejo de la Unión Europea, de 28 de junio de 2001, por el que se definen las medidas necesarias para la protección del euro contra la falsificación— que tienen las entidades de crédito, y cualquiera otra que participe en la manipulación y entrega al público de billetes y monedas a título profesional, de retirar de la

circulación todos los billetes y monedas de euros que hayan recibido y cuya falsedad les conste o puedan suponer fundamentalmente, debiendo entregarlos sin demora a las autoridades nacionales competentes. En cumplimiento de ese mandato, se dictó la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social, en cuya disposición adicional cuarta se dispone que será el Banco de España el encargado, a nivel nacional, de recibir los billetes y monedas citados, insistiendo el texto legal en la obligación que tienen las entidades —incurriendo de lo contrario en infracción administrativa grave— de hacer esta entrega sin demora.

- Aunque ya se ha hecho mención al tema en el comentario estadístico de las reclamaciones centradas en divisas y billetes extranjeros, insistiremos en que no debe confundirse la gratuitud del canje de pesetas a euros, para el que no hay fecha límite en las sucursales del Banco de España, con otros tipos de cambio en los que las entidades tienen registradas unas tarifas por el servicio prestado, denominadas de manipulación de billetes, y que precisamente responden a llevar a cabo la labor de cambio de estos medios de pago.

B) CASOS CONCRETOS DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS

- Un cliente del Banco Santander Central Hispano suscitaba una supuesta falta de información por parte de la entidad, tras su petición de los movimientos de sus cuentas corrientes, crédito hipotecario y tarjetas de crédito desde el inicio de sus operaciones. Pues bien, quedó acreditado en el expediente que el banco había remitido al reclamante los siguientes documentos: consulta del saldo de la cuenta corriente en la que aparecía el impagado de la tarjeta, extracto de la cuenta corriente desde enero de 1994, fotocopia de la escritura del último crédito, ficha de dicho préstamo y fotocopia de los extractos de la tarjeta VISA desde agosto de 1997 a enero de 1998.

Tomando en consideración estos hechos, entendió el Servicio que la entidad había atendido, en la medida de lo posible, la petición de su cliente, pese a lo extenso de la documentación solicitada y sin coste alguno para el mismo, aunque tenía registrado en sus tarifas el cobro de una comisión por emisión de duplicados de extractos de cuentas. Además, no existe obligación de facilitar información relativa a operaciones de antigüedad superior a seis años, ya que este es el plazo establecido por el Código de Comercio, en su artículo 30, para la conservación de documentos por parte de los comerciantes. Esta disposición de la entidad de atender la solicitud del cliente no pudo menos que considerarse como buena práctica bancaria.

A efectos informativos, consideramos conveniente recordar que la normativa bancaria obliga a la remisión pe-

riódica de extractos de cuenta corriente por las entidades de crédito a sus clientes, a efectos de que estos puedan conocer las operaciones anotadas en cuenta y así manifestar, en un plazo razonable, su aprobación o rechazo a las mismas, de forma que el silencio puede incluso llegar a suponer una manifestación tácita de conformidad a los apuntes. En este sentido, existen múltiples sentencias de Audiencias Provinciales calificando esta remisión de extractos como auténtico «uso bancario». Igualmente, son bastante frecuentes las reclamaciones en las que un cliente, descontento con el banco por diversas causas, impugna una multitud de apuntes —solicitando la justificación documental de las distintas órdenes— tras haber puesto fin a las relaciones contractuales que mantenía con la entidad. Entender que la ausencia de la acreditación documental de tales apuntes supone, en todo caso, una mala práctica bancaria resultaría manifiestamente injusto, puesto que el transcurso del tiempo sin desaprobación alguna, unido a la falta de queja respecto a la recepción de extractos, puede operar, en circunstancias determinadas, a nuestro entender y al de diferentes Audiencias Provinciales, como elementos que convalidarían una hipotética irregularidad del apunte o apuntes no autorizados expresamente.

- En otro caso, la reclamante mostraba su queja en relación con una transferencia que había ordenado, a favor de una determinada persona con cuenta abierta en una entidad de crédito radicada en el extranjero. Un tiempo después, tuvo noticia de que el beneficiario no había recibido el pago, lo que motivó su reclamación contra la entidad a la que había solicitado la ejecución de la orden, la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona. De la documentación aportada al expediente, así como del relato de los hechos realizado por las partes implicadas, no se desprendía que la entidad reclamada hubiese actuado de forma poco diligente en el cumplimiento de las órdenes de su cliente, ya que la transferencia había sido ejecutada al día siguiente de recibida la orden y abonada en la cuenta del banco correspondiente con diligencia. Lo que realmente sucedió fue que la transferencia no pudo llegar a su destino final, debido a que los datos del beneficiario y del número de la cuenta de este no eran correctos, según averiguaciones de la propia entidad reclamada realizadas a instancias de su cliente. En estas circunstancias, en nada achacables a la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, la reclamante optó por solicitar la devolución de la transferencia, lo cual también fue cumplimentado por la caja, la cual no efectuó cargo adicional alguno por dicho servicio, tan solo la comisión que había cobrado el correspondiente.

Por otro lado, en cuanto a la comisión por la ejecución de la transferencia propiamente dicha, entendió el Servicio que la entidad se encontraba legitimada para su cobro, pese a que la transferencia no llegó a su destino, ya que habían concurrido los requisitos establecidos por la normativa de responder a un servicio solicitado y aceptado por el cliente y por ajustarse la cantidad cobrada al importe registrado en

las tarifas de la entidad; indudablemente, había prestado un servicio a la reclamante, y su infructuoso resultado no había sido en modo alguno imputable a la entidad.

- Un cliente de Caixanova exponía su discrepancia con la actuación de la entidad, por continuar adeudándole las comisiones correspondientes a un aval prestado ante un determinado Ayuntamiento, dado que la obra afianzada se había concluido sin ningún tipo de reclamación por parte del citado organismo público, por lo que solicitaba la cancelación de la operación. El aval objeto de discrepancia disponía expresamente en su condicionado que tendría validez en tanto que la Administración no autorizase su cancelación, siendo necesaria la devolución del documento original de la garantía a la Caja de Ahorros para la cancelación del mismo. Resultaba evidente, por tanto, que hasta que el Ayuntamiento no autorizase la cancelación y entregase el original del aval, este permanecería vigente, legitimando por su parte a la caja para el adeudo de las correspondientes comisiones. No solo esto, sino que, además, en esta situación, la caja de ahorros reclamada solicitó a su cliente autorización para dirigirse directamente al Ayuntamiento y encargarse, de forma gratuita y como ya había hecho en otras ocasiones, de tratar de obtener, bien el original del documento, bien su autorización expresa para la cancelación de la garantía. Por ello, lejos de considerarse reprochable, el Servicio apreció que esta actuación constituía un ejemplo de buena práctica bancaria; en efecto, en lugar de desentenderse de los problemas del reclamante, la caja había tratado, en la medida de sus posibilidades, de proteger los intereses del cliente por encima de aquello a lo que veía obligada por la normativa.

- El supuesto que analizamos a continuación hace referencia a las facultades que puedan tener las entidades de crédito para adoptar medidas de bloqueo de los depósitos de sus clientes. Tal como hemos expuesto en sucesivas memorias del Servicio (año tras año se plantean reclamaciones suscitando controversias en relación con este particular), las medidas de bloqueo no deben adoptarse unilateralmente por las entidades sin consentimiento de los titulares de los depósitos o sin concurrir una causa legal que habilite para actuar de ese modo. Una excepción a este criterio general lo encontramos cuando concurran determinadas circunstancias de carácter excepcional, como la que exponemos a continuación. En efecto, el reclamante, cotitular de una cuenta de carácter indistinto junto con su hermano, desaparecido y declarado ausente, discrepancia con la actuación de la Caixa d'Estalvis de Catalunya, dado que no le había permitido disposición alguna de la citada cuenta. La caja había adoptado la decisión de bloquear el depósito atendiendo a las instrucciones de la esposa del ausente, quien posteriormente fue nombrada defensor judicial y poseedora temporal del patrimonio de este. Por tanto, el Servicio estimó que si el reclamante deseaba disponer de dichos bienes debería ponerse de acuerdo con el defensor judicial y cursar instrucciones a la caja de ahorros

de mancomún, o iniciar el ejercicio de acciones judiciales reclamando la propiedad del dinero depositado. Pero, en cualquier caso, lo que no cabía era cuestionar la actuación de la entidad, que había adoptado una decisión ajustada a la excepcionalidad de las circunstancias concurrentes, las cuales, en ocasiones, aconsejan medidas de prudencia para preservar y garantizar la corrección de cualquier disposición de fondos.

- En el caso que ahora exponemos, la reclamante mostraba su disconformidad con la actuación de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, puesto que no le había entregado la octava parte de los fondos depositados en la entidad por sus padres, que le correspondían en calidad de heredera, pese a haber cumplido, en principio, con los requerimientos usuales, tales como la liquidación del Impuesto sobre Sucesiones y la partición de la herencia.

Cuando se produce el fallecimiento de un cliente de una entidad de crédito, esta debe realizar un estudio de los documentos acreditativos de la transmisión del efectivo y otros bienes en ella depositados a sus herederos o legatarios. Así, para justificar el derecho hereditario, lo habitual es exigir la aportación de los certificados de defunción y del Registro de Actos de Última Voluntad correspondientes al causante y copia autorizada del testamento. A falta de este, será necesario el auto de declaración judicial de herederos abintestato o, en su caso, acta de notoriedad tramitada por notario.

Para justificar la adjudicación de los bienes, se exige el documento de partición y adjudicación de los bienes de la herencia. Es posible que las entidades, en determinados casos, permitan la disposición de bienes singulares estando la herencia todavía indivisa, pero para ello será también necesario asegurarse de que tal disposición viene refrendada por todos los herederos. Por último, la entidad se halla facultada para exigir la justificación del pago o la exención del Impuesto sobre Sucesiones, regulado en la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, y su Reglamento, aprobado por Real Decreto 1629/1987, de 8 de noviembre, para salvar de esta forma la responsabilidad subsidiaria que legalmente se atribuye a los intermediarios financieros.

Pues bien, en el concreto expediente al que nos estamos refiriendo, la reclamante aportó a la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona la justificación del pago del Impuesto sobre Sucesiones y copia de la escritura de partición y adjudicación de la herencia de sus padres. Sin embargo, la eficacia de este último documento quedaba condicionada a la ratificación que del mismo hiciera uno de los ocho herederos, ratificación que, según parecía, no se había llevado a cabo. En efecto, en una determinada fecha, siete de los ocho coherederos procedieron a otorgar escritura de aceptación y adjudicación de tales herencias, manifestando en dicha escritura que, además de en su propio nombre, intervenían también como mandatarios verbales, con encargo previo, de una de las hermanas, advirtiéndoles

expresamente el notario de que la eficacia de tal escritura quedaba condicionada a la ratificación de la coheredera que no había concurrido a su otorgamiento. En definitiva, en tanto en cuanto no quedase acreditado el consentimiento de todos los herederos a la forma en que debía llevarse a cabo la adjudicación de los bienes, el Servicio concluyó que debía considerarse correcta la postura mantenida por la entidad, que no tenía otro fin que proteger los intereses de todos los herederos.

- La reclamación que ahora nos ocupa trae a colación, como tema de fondo, las discrepancias que pueden surgir sobre el contenido de ciertas negociaciones verbales y la interpretación que de las mismas pudieran haber hecho las partes, por faltar la documentación pertinente de la operación contratada. A este respecto, se debe recordar que el Servicio viene declarando que es normalmente aceptado el compromiso que adquiere la entidad, en virtud de los acuerdos verbales que hayan alcanzado sus representantes con los clientes, pero es deseable —y en muchos casos obligatorio— que dichos acuerdos se formalicen documentalmente, para poder evitar, precisamente, los problemas que puedan surgir como consecuencia de posibles discrepancias o desacuerdos entre las partes, en cuanto a su alcance e interpretación. Llegados a una situación de enfrentamiento y de posiciones y declaraciones contradictorias, no cabe atenerse a otra cosa que a lo que resulte de la documentación existente, ya que la interpretación de las conductas, en orden a alcanzar una fijación de los hechos ajena a lo que de la documentación se desprende, es materia que excede de las competencias del Servicio.

En esta ocasión, la Caja Rural de Villar no pudo aportar el documento que recogiera la orden de compra de unos bonos supuestamente cursada por el cliente, quien sostenía haber dado instrucciones de imponer el capital a plazo fijo. En opinión del Servicio, la falta de aportación del referido documento, en el caso concreto analizado, supuso únicamente una deficiencia de índole formal, pues no había constancia en el expediente de que el reclamante hubiera manifestado su desacuerdo con la operación hasta un de-

terminado momento, en el cual ya se había producido el pago de dos cupones periódicos, por lo que el cliente debía conocer a esas alturas las características y consecuencias de la inversión realizada, pudiendo entender que existía una aceptación tácita que, en su caso, correspondería valorar a los tribunales de justicia.

Además, en estas circunstancias, la entidad ofreció como rectificación al presunto error de actuar sin el consentimiento del cliente —reiteramos una vez más que esta actuación no pudo ser en modo alguno contrastada por el Servicio— una solución alternativa que no perjudicara sus intereses y que, al parecer, no había sido aceptada por aquél. De estimar la reclamación desde este punto de vista, podríamos llegar a concluir que resultaba aplicable el criterio manifestado reiteradamente por el Servicio, entendiendo que, cuando las entidades en sus actuaciones han incurrido en errores de diversa índole, que son reconocidos por aquellas al formularse la correspondiente reclamación, no resultaría proporcionado apreciar la concurrencia de una mala práctica bancaria, por cuanto las operaciones bancarias, al igual que el resto de las actividades humanas, no están exentas de verse afectadas por errores e incidentes de diversa naturaleza, siendo en dichos casos deseable que la entidad trate de llegar a un acuerdo con su cliente, dentro de lo que, desde un punto de vista objetivo, sea correcto y ajustado a las circunstancias que concurren en cada supuesto. En definitiva, a las entidades les es exigible una voluntad cierta de subsanar los perjuicios causados por tales incidencias, aunque no el que se allanen ante la pretensión del cliente cuando estimen que la misma es desproporcionada, puesto que, en ningún caso, el error puede ser causa de un lucro injustificado.

Esto es lo que hizo la Caja Rural de Villar, la cual, como hemos comentado, intentó llegar al mencionado acuerdo con el cliente afectado. Al no conseguirlo, y tras el informe desfavorable del Servicio (únicamente por el aspecto formal que hemos mencionado), optó nuevamente por tratar de alcanzarlo, con un contenido a todas luces favorable a los intereses del reclamante.