

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

- En este período se han presentado ante el Servicio de Reclamaciones numerosas reclamaciones que estuvieron motivadas por la cesación en la prestación de los servicios que contrataron los reclamantes, en su día, con diversos proveedores de servicios, fundamentalmente centros de enseñanza.

En los casos reclamados, el importe de dichos cursos había sido financiado por distintas entidades financieras, bien directamente mediante operaciones de crédito, o bien a través de la subrogación de las entidades reclamadas en los derechos de crédito de los proveedores de servicios a través de la figura de la cesión de créditos, solicitando los reclamantes, en última instancia, la cancelación de los créditos pendientes de pago al haber dejado de prestar los proveedores de servicios aquellos para los que fueron contratados.

A este respecto, el Servicio concluyó diciendo que no podía pronunciarse sobre el fondo de la cuestión planteada, esto es, la ineficacia, o no, de los contratos de financiación o de cesión de crédito suscritos por los reclamantes, sobre la base de lo dispuesto en los artículos 14.2 y 15.1 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, por exceder de su ámbito de competencia. Dicha cuestión, de estimarse oportuno, debería plantearse ante los tribunales ordinarios de justicia, únicos facultados para dictaminar acerca de la concurrencia, en cada caso, de los requisitos fijados legalmente para declarar la ineficacia de los contratos y establecer sus consecuencias.

No obstante lo anterior, y sin que ello supusiera entrar a conocer, por las razones antes indicadas, el fondo de las

reclamaciones, el Servicio analizó pormenorizadamente los contratos de financiación y de cesión de créditos suscritos, con objeto de determinar si los mismos se ajustaban a lo dispuesto por la normativa bancaria y si, de la actuación de las entidades reclamadas en las operaciones de crédito concertadas, se derivaba, o no, quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios. En algunos casos se puso de manifiesto la omisión de determinadas condiciones de la financiación, siendo las más frecuentes aquellas que se refieren al tipo de interés aplicado o a la TAE y al importe de la cuota, seguidas de las relativas al número de plazos y a la periodicidad de los pagos, considerándose que dicha falta de información constituía, por parte de las entidades financieras, un claro quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios.

De la misma forma, el no acreditar suficientemente, a juicio del Servicio, el haber hecho entrega a sus clientes, en supuestos concretos, del correspondiente ejemplar de contrato en el que se instrumentaba la operación de crédito, debidamente suscrito por ambas partes, se ha considerado un quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios.

Finalmente, los reclamantes denunciaron, en algunos casos, que desconocían que, además de contratar la prestación de un servicio determinado, estaban contratando con una entidad financiera la financiación de dicho servicio. Pues bien, en dichos supuestos, el Servicio concluyó señalando que no podía determinar la existencia de vicios en el consentimiento a la hora de contratar la operación crediticia, debiendo someterse estas cuestiones, de estimarse oportuno, a los tribunales ordinarios de justicia, únicos que, a través de la práctica de las pruebas que estimen oportunas, pueden apreciar, en su caso, la existencia de vicios en el consentimiento y determinar sus consecuencias.

- La Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, promulgada en desarrollo del artículo 1211 del Código Civil, reconoce el derecho de todo deudor a poder llevar a cabo la subrogación de otra entidad de crédito en la posición acreedora de un préstamo hipotecario sin necesidad del consentimiento del acreedor. Por otra parte, la propia Ley reconoce también la facultad del primitivo acreedor de poder enervar ese derecho del deudor siempre que iguale las condiciones del préstamo ofrecido, para que, de este modo, no se vea perjudicado.

Se han planteado ante el Servicio reclamaciones en las que se ponía de manifiesto una colisión entre estos dos derechos legalmente reconocidos, por un lado, el del deudor hipotecario a instar la subrogación de otra entidad de crédito y, por otro, el derecho del acreedor original a enervar dicha subrogación. En particular, se trata de aquellos supuestos en los que, pese a que el acreedor originario manifestaba su voluntad de enervar la oferta de la entidad que pretendía subrogarse, igualando las condiciones financieras ofrecidas, el deudor quiere formalizar la subrogación con la nueva entidad.

Con la intención de resolver la cuestión planteada, se evacuó una consulta a la Dirección General de los Registros y del Notariado a fin de que expusiera su opinión sobre si, en caso de conflicto, habría de prevalecer la voluntad del deudor —eligiendo entre formalizar la subrogación o la novación— o el derecho de enervación de la entidad acreedora.

La respuesta del centro directivo consultado —cuyo contenido comparte plenamente este Servicio— señalaba que el objetivo pretendido por la Ley 2/1994 es que el deudor logre esa modificación de las condiciones financieras del préstamo hipotecario. Por eso, si se cumple ese objetivo y se modifican las condiciones financieras del préstamo en los términos deseados por el deudor, el acreedor puede continuar siéndolo y, por lo tanto, evitar que se lleve a cabo la subrogación.

Teniendo en cuenta el carácter especial de la Ley 2/1994 frente a lo dispuesto en el artículo 1211 del Código Civil, la Dirección General de los Registros y del Notariado se ha pronunciado sobre la materia en resoluciones de 19, 20 y 21 de julio de 1995, señalando que «debe considerarse que se trata de una norma de carácter excepcional respecto de las reglas generales de la obligatoriedad de los contratos», lo que conduce a una interpretación restrictiva de la Ley y, con ello, a una preponderancia del derecho de la entidad acreedora a la enervación, en caso de haber optado por ella, frente al derecho del deudor a la subrogación, como consecuencia de ese derecho anterior que el primitivo acreedor tenía a su favor.

Esta interpretación, sin embargo, no implica una necesaria comparecencia de la primitiva entidad acreedora al otorgamiento de la subrogación, sino que bastará con una manifestación de la entidad subrogante de que no se ha hecho uso del derecho a enervar. Para ello será necesario que hayan transcurrido los 15 días que para su ejercicio señala la Ley, puesto que hasta que no transcurra ese plazo se puede hacer uso del mismo. Todo ello, sin perjuicio de que la escritura pueda otorgarse antes del transcurso del plazo de 15 días si el primitivo acreedor ha manifestado su voluntad de no hacer uso del derecho a la enervación. El ejercicio de este derecho por parte de la entidad exigirá, en todo caso, que se igualen las condiciones ofertadas por la entidad que pretende la subrogación.

Consecuentemente con todo lo expuesto, debería primar, en caso de colisión, el derecho de la primitiva entidad acreedora, en la medida en que tenía un derecho frente al deudor, y que al verse obligada a igualar las condiciones ofrecidas por la nueva entidad no perjudica en modo alguno a aquel, otorgando de este modo preferencia al derecho del antiguo acreedor, como derecho ya adquirido.

Por lo que respecta a los efectos, primando el derecho a enervar de la entidad prestamista originaria, esta quedaría subrogada en las condiciones ofertadas por la segunda entidad, que ella ha debido igualar, para poder ejercitar su derecho a enervar.

- En relación con las transferencias transfronterizas, el Servicio ha observado que las entidades vienen cobrando a sus clientes beneficiarios de transferencias en euros procedentes de países de la Unión Europea ciertas cantidades en concepto de comisión de gestión o de pago, amparándose en que dichas comisiones figuran registradas en sus tarifas y son aplicables a todas aquellas transferencias procedentes del exterior.

A la vista de la normativa vigente en la materia, la cual se encuentra recogida en la Directiva 97/5/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero de 1997, relativa a las transferencias transfronterizas, trasladada a la normativa española en la Ley 9/1999, de 12 de abril, y que tiene como objetivo que las transferencias se realicen de una manera rápida, fiable y económica, tratando de evitar la duplicidad en el cobro de comisiones, e imponiendo una mejora en la transparencia, a fin de tener a los clientes debidamente informados del coste que les supone la emisión/recepción de una transferencia entre países de la Unión, las comisiones que se encuentran facultadas a cobrar las entidades beneficiarias de las transferencias se limitan únicamente al caso de que la orden recibida haga constar que los gastos corren a cargo del beneficiario, lo cual implica que el banco ordenante debe cobrar del beneficiario los gastos correspondientes, y que éste a su vez debe deducirlos a su cliente, pero en ningún caso puede admitirse, y así se desprende tanto del espíritu como de la letra de la ley, que se puedan cobrar comisiones por ambos bancos y por conceptos distintos.

Por otra parte, la Circular 3/2001 del Banco de España establece una serie de obligaciones de información que las entidades deberán cumplir cuando ejecuten una orden de transferencia recibida de un cliente, o procedan al abono de la misma procedente de otro banco.

Entre la información a facilitar, en el documento de liquidación de la operación, en el caso de transferencias recibidas, se encuentra la indicación de los criterios de distribución de comisiones y gastos, señalando la propia Circular que si, como consecuencia de tal distribución, hubiera de cargarse alguna comisión y/o gasto al beneficiario, se informará del importe de los que correspondan a la entidad.

Por tanto, también de la lectura de lo señalado por dicha Circular se desprende que, al beneficiario de una transferencia procedente de un país de la Unión Europea, únicamente se podrán cargar comisiones y/o gastos procedentes de su ejecución cuando expresamente se indique así en las instrucciones recibidas de la entidad ordenante.

La normativa comunitaria sobre transferencias transfronterizas pretende, como se ha visto, hacer de este sistema un medio de pago rápido, económico y fiable, que facilite las transacciones entre los países de la comunidad como exige la consideración del territorio de los países miembros de un espacio económico único, para la consecución del objetivo de una Unión Económica y Monetaria.

En este nuevo marco, ya no son de aplicación los criterios que venían admitiéndose en el cobro de comisiones y gastos por abonos de transferencias procedentes del exterior, sino que debe estarse a lo establecido por la nueva normativa, en cuanto a que los gastos de ejecución de una transferencia intracomunitaria han de ser abonados por el ordenante o el beneficiario de la misma, siguiendo las instrucciones expresas dadas por este, por lo que, si el ordenante ha satisfecho todos los gastos de ejecución de la misma, la mera existencia de la cláusula BEN (gastos a cargo del beneficiario) no faculta, en opinión de este Servicio, al banco receptor a cobrar una comisión de negociación por el abono efectuado, ya que esto implica el cobro de comisiones por parte de ambas entidades y por conceptos distintos, y no la repercusión o reparto de unos gastos imputables a la ejecución de la transferencia entre ordenante y beneficiario de la misma.

Por último, debemos hacer mención al Reglamento CE n.º 2560/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, sobre los pagos transfronterizos en euros, que establece reglas con objeto de garantizar que las comisiones por dichos pagos sean las mismas que las de los pagos en euros efectuados en el interior de un Estado miembro, estableciendo a tal fin la fecha límite de 1 de julio de 2003.

- Otra cuestión en relación con la cual se han producido reclamaciones y en la que resulta importante destacar el criterio del Servicio se refiere a la valoración de los abonos en cuenta corriente del importe correspondiente a las pensiones de la Seguridad Social efectuados a través de las entidades financieras colaboradoras. En concreto, se daba la circunstancia de que determinadas entidades no aplicaban a estos apuntes los límites de valoración previstos en el anexo IV de la Circular 8/1990.

Esta cuestión puede analizarse desde una doble perspectiva; por un lado, la relación del pensionista con la Seguridad Social y con la entidad de crédito como colaboradora de esta y, por otro, el aspecto puramente bancario de la relación del pensionista con su entidad de crédito, como cliente, asunto sometido a la competencia del Servicio y

único sobre el que se puede pronunciar. A fin de aclarar totalmente la cuestión debatida, vamos a enunciar resumidamente los principios básicos de la normativa que regula la percepción de pensiones procedentes de la Seguridad Social.

El pago de las prestaciones periódicas de la Seguridad Social por parte de las entidades financieras colaboradoras está regulado por el artículo 15 del Reglamento General de la Gestión Financiera de la Seguridad Social, en la redacción dada al mismo por el Real Decreto 1891/1999, de 10 de diciembre.

Dicho precepto establece lo siguiente: «... los importes de los pagos mensuales de las pensiones y demás prestaciones de pago periódico deberán figurar en la cuenta de los perceptores o a disposición del beneficiario en la entidad financiera colaboradora el primer día hábil del mes en que se realice el pago, y en todo caso antes del cuarto día natural del mismo; los pagos de prestaciones en ningún caso generarán gasto alguno para el beneficiario...»

Por otra parte, la Orden Ministerial de 26 de febrero de 1996, que desarrolla el citado Reglamento, en su artículo 17 establece: «2.—Ordenado el pago, la disponibilidad de los abonos por pensiones u otras prestaciones periódicas en las cuentas corrientes o libretas de ahorro indicadas será total desde el primer día hábil del mes en que se realiza el pago. 3.— Los abonos en dichas cuentas en ningún caso generarán gasto alguno para el perceptor de las prestaciones, ni por la aplicación de fechas de valor ocasionarán intereses negativos en la cuenta corriente o libreta de ahorro en que se abone la pensión.»

La normativa citada es suficientemente clara tanto respecto a los plazos de abono y disponibilidad de las pensiones —primer día hábil del mes, y antes en todo caso del cuarto día natural— como en relación con la total gratuidad de la percepción de la pensión.

Por lo que se refiere al aspecto puramente bancario del abono de las pensiones, se deducen dos cuestiones fundamentales del informe emitido, a solicitud del Servicio, por la Tesorería General de la Seguridad Social: el citado organismo tiene cuenta abierta en las entidades colaboradoras —Cuenta Única de la Tesorería General— en la que se centralizan recaudaciones y pagos de las entidades por cuenta de la Seguridad Social, con unos calendarios específicos de operaciones y fechas valor, aplicables únicamente a la misma. Por otro lado, la Tesorería remite cada mes una orden de pago de pensiones a abonar por la entidad colaboradora, días antes de acabar el mes natural, exigiendo que el importe esté disponible para el beneficiario el primer día hábil del mes siguiente. Por tanto, las entidades colaboradoras deben ejecutar, cada mes, la orden de pago recibida, en los importes correspondientes y dentro de los plazos establecidos por la normativa, traspasando los fondos desde la cuenta del organismo público a la de aquellos

pensionistas con cuenta en la entidad, valorando el cargo en la cuenta de la Tesorería de acuerdo con la instrucciones recibidas de aquella.

Ahora bien, no puede olvidarse que las cuentas de los clientes en las que se abonan las pensiones están sometidas a lo dispuesto por la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 y la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, en las que se regulan tanto las comisiones y gastos que se pueden adeudar en las cuentas de los clientes como los límites de valoración de cargos y abonos. A estos efectos, respecto a la valoración que habría que dar al abono en la cuenta del cliente-pensionista, del importe de la pensión, proveniente de la cuenta de la Tesorería en la propia entidad, el Servicio considera que es de aplicación el anexo IV de la Circular 8/1990, que establece respecto de los abonos de transferencias, órdenes de entrega y similares, procedentes de la propia entidad, que su valoración será «el mismo día de su orden en la oficina de origen».

De lo anterior, se deduce que las entidades deben hacer coincidir la fecha del abono en cuenta del importe de las pensiones con la fecha de valoración, pues así se establece en la normativa bancaria. De esta forma, se evita que se le generen posibles gastos al pensionista, derivados del cobro de su pensión —rechazados expresamente por la normativa de la Seguridad Social—, pues no hay que olvidar que disponibilidad y valoración son conceptos distintos; por tanto, si se abona en cuenta el importe de la pensión —pasando este a ser disponible en ese mismo momento— y no se hubiera hecho coincidir dicho momento con la fecha de valoración, llevaría a que si el cliente dispone inmediatamente de los fondos, como en los casos reclamados, se produzca un descubierto en cuenta por valoración con repercusiones negativas en la liquidación de la cuenta, esto es, el cobro de intereses por descubiertos en valoración.

• Insistimos nuevamente en la cuestión 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) (1) a la «Recomenda-

ción 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).

Dicho código 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 la limitación de responsabilidad establecida en el citado código amparándose en supuestas negligencias graves de los titulares por causas diferentes a las contempladas y sin justificar en modo alguno la concurrencia de las mismas; incluso hay entidades que presumen dicha falta de diligencia en todos los casos en que se realizan presuntamente de forma fraudulenta 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, por lo que hasta que esa supuesta falta de diligencia se confirme debe aplicarse la referida limitación de responsabilidad.

• En cuanto a la concesión de descubiertos en cuenta corriente, consideramos necesario recordar el criterio mantenido por este Servicio, en el sentido de considerar que constituyen un supuesto de concesión de un crédito por parte de la entidad hacia su cliente; concesión que se basa en la relación de confianza, solvencia y experiencia que el cliente posee con su entidad de crédito. Por tal motivo, una vez otorgada la facilidad crediticia, no es admisible que la entidad de crédito proceda, de forma unilateral, a retroceder el apunte que provocó el saldo deudor.

Este criterio es reforzado por las disposiciones que establecían la similitud entre los negocios jurídicos discutidos, pues la Orden Ministerial de 17 de enero de 1981, derogada por la de 3 de marzo de 1987, y referida a «liberalización de los tipos de interés y dividendos bancarios y financiación a largo plazo», en su artículo 4.º disponía que «los descubiertos en cuenta corriente o excedidos en cuentas de crédito se considerarán operaciones de crédito a todos los efectos».

Esta misma línea argumental sustenta la copiosa doctrina jurisprudencial que llega a la conclusión de que nos hallamos ante un contrato verbal, en virtud del cual la entidad bancaria concede un crédito al cliente por la cuantía del saldo negativo, afirmando a continuación que estos créditos estarán sometidos a lo dispuesto en el artículo 19.4 de la

(1) Cada una de las asociaciones representativas de las entidades de crédito españolas se dirigió a sus asociados remitiéndoles el «Código de buena conducta» e instándoles a adaptar los contratos a su contenido. Así, la Asociación Española de Banca Privada lo hizo con fecha 10 de enero de 1991; la Confederación Española de Cajas de Ahorro, el día 2 de octubre de 1990, y, por último, la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, mediante circular de 29 de agosto de 1991.

Ley de Crédito al Consumo, 7/1995, en cuanto a la limitación al tipo de interés se refiere.

- Inadmisibilidad de los recursos planteados contra informes emitidos por el Servicio.

Hacíamos referencia en la Memoria de este Servicio del año 1995 al hecho de que, en contadas ocasiones, el informe emitido por el Servicio, como consecuencia de la tramitación de un expediente de reclamación, era objeto de Recurso ante el Ministerio de Economía, al amparo de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo.

Hemos de insistir en lo entonces expuesto, reiterando que los informes del Servicio de Reclamaciones, conforme a lo previsto en el artículo 107 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, no pueden ser objeto de los recursos definidos en los artículos 114 y siguientes del mismo texto legal. Esto significa que, frente a los informes del Servicio, no cabrá interponer recurso de reposición en sentido propio, es decir, ante un órgano de los que componen la estructura organizativa del Banco de España, y que del mismo modo no cabrá interponer frente a los informes del Servicio recurso de alzada ante un órgano de una Administración Pública distinta de la actuante (v. gr., ante el Ministerio de Economía como órgano de la Administración General del Estado).

Por último, conviene hacer una referencia a la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, considerando que los informes del Servicio de Reclamaciones no se verían afectados por lo dispuesto en aquella, ya que no tienen naturaleza de acto administrativo, resolución o disposición, sino de una mera opinión o dictamen cualificado.

Así ha sido declarado reiteradamente por el Ministerio de Economía y Hacienda en las resoluciones de referencia R-953/88, de 26 de diciembre de 1988, R-658/90, de 16 de julio de 1990, R-2690/91, de 9 de julio de 1992, R-741/93, de 23 de septiembre de 1993, R-67/94, de 15 de abril de 1994, R-769/95, de 1 de marzo de 1996, R-86/96, de 9 de abril de 1996, y R-200101330, de 2 de enero de 2003, y Autos de la Audiencia Nacional de 17 de febrero y 20 de abril de 1999, que concluyen la imposibilidad de admitir a trámite los respectivos recursos.

B) CASOS CONCRETOS DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS

- Un cliente del Banco Atlántico planteó ante el Servicio su discrepancia con la aplicación, por parte de la entidad, de una cláusula del contrato de préstamo hipotecario

que establecía un tipo de interés mínimo a cobrar, en aquellos casos en que, con ocasión de una revisión del tipo de interés, el resultante fuera inferior a ese tipo mínimo. Se daba la circunstancia de que esta cláusula no se había trasladado al contrato de compraventa en el que el reclamante se subrogó en el préstamo hipotecario.

A juicio del Servicio, la entidad, que no había intervenido en el contrato de compraventa y se había limitado a aceptar la subrogación del deudor, estaba legitimada para la aplicación del tipo mínimo al haberse pactado así en la escritura de préstamo. A pesar de lo anterior, y ante la reclamación de su cliente, el banco se dirigió al Servicio para comunicar su renuncia expresa a la aplicación en el futuro de la citada cláusula retrocediendo los importes adeudados como consecuencia de su aplicación, lo que merece calificarse como buena práctica bancaria, habida cuenta que el plazo restante hasta el vencimiento de la operación era de siete años.

- En otro caso, la reclamante, cliente de la Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, discrepaba con determinados cargos efectuados en una de sus cuentas 10 años antes de presentar su reclamación.

El Servicio, en casos similares, haciéndose eco de un criterio elaborado por nuestros tribunales de Justicia, considera que los apuntes practicados en las cuentas bancarias de clientes, frente a los que estos últimos no manifiestan su disconformidad dentro de un plazo razonable, deben considerarse firmes por haber sido tácitamente aceptados, de forma que no queden sometidos indefinidamente a una situación de pendencia que colisiona con las más elementales exigencias del principio de seguridad jurídica.

Por otra parte, la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, establece, en su artículo séptimo, un plazo de prescripción de cinco años para las infracciones graves y muy graves, y de dos años para las infracciones leves. Teniendo en cuenta que el Servicio debe ceñirse a las normas de disciplina y a los usos y prácticas bancarios, no entra a considerar relaciones bancarias o financieras con plazos más amplios, es decir, hechos con antigüedad igual o superior a cinco años, por lo que tampoco tramita los expedientes en los que se dé esta circunstancia, sin perjuicio de lo que dispone el artículo 30 del Código de Comercio, redactado de acuerdo con la Ley 19/1989, de 25 de julio (BOE del 27), que prescribe que los comerciantes tan solo están obligados a conservar los libros, correspondencia, documentos y justificantes concernientes a su negocio durante un plazo de seis años.

En el supuesto planteado, y pese a que no estaba obligada a ello, la entidad aportó un extracto completo de movimientos de las dos cuentas abiertas por la reclamante, la incluida en su reclamación y otra también a su nombre, así como los contratos de ambas cuyos clausulados facultaban a la caja a efectuar los traspasos de cuentas que originaron

los cargos cuestionados, en orden a cubrir los saldos deudores de la última de las cuentas citadas —con el concepto de «depósito conectado»—, aparte de otros cargos por domiciliaciones y cheques perfectamente expresados en su concepto, por lo que este Servicio no encontró tampoco elementos de juicio para entender que hubiera irregularidad alguna en los adeudos asentados en la cuenta desde su apertura. Además, el Servicio apreció que esta actuación constituía un ejemplo de buena práctica bancaria, al haber facilitado la entidad información y justificación en relación con multitud de movimientos, pese a no estar obligada a ello, dando un claro ejemplo de transparencia en las relaciones con su cliente.

- Un cliente de Patagon Bank discrepaba del hecho de que, ante unas operaciones fraudulentas realizadas con su tarjeta de crédito, la entidad procediera a su adeudo en cuenta pese a que había dado instrucciones de que no se hiciera, exponiendo que era la entidad la que, de forma transitoria y hasta que se comprobara la legitimidad de las operaciones, debía soportar el cargo.

Sobre este asunto, la opinión de este Servicio de Reclamaciones es que, cuando se producen incidencias de esta naturaleza —robos, sustracciones, falsificaciones o cual-

quier uso irregular de medios de pago—, las entidades deben utilizar los medios a su alcance para conseguir el soporte documental de las operaciones, pudiendo comprobar así la legitimidad de las mismas, retrocediéndolas inmediatamente cuando concurren irregularidades que así lo exijan. Estas actuaciones, lógicamente, debido a la trascendencia patrimonial que tienen para los clientes, deben realizarse con la máxima diligencia y celeridad, procurando en lo posible que a los mismos se les irroguen los mínimos perjuicios posibles. Ahora bien, lo que no parecería razonable, en nuestra opinión, es que, denunciado por el cliente un uso indebido de una tarjeta, y antes de que la entidad pueda realizar las pertinentes comprobaciones, deba esta automáticamente asumir el importe de las disposiciones controvertidas.

Así las cosas, y volviendo al caso planteado, el Servicio comprobó que, desde la comunicación de fraude del interesado hasta la completa retrocesión de las operaciones por la entidad, transcurrieron alrededor de 20 días, plazo que, habida cuenta las características de estas operaciones, no solo no se consideró excesivo, sino que, a nuestro juicio, puso de manifiesto una actuación rápida y eficaz en defensa de los intereses de su cliente, resultando por tanto constitutiva de una buena práctica bancaria.