

## 6 INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE



## Grupo I Operaciones activas

En este capítulo se recogen los informes, emitidos entre 1 de enero y 31 de diciembre de 2005, en los que el Servicio de Reclamaciones ha considerado que la actuación de la entidad ha sido conforme con las buenas prácticas y usos financieros. A diferencia del capítulo anterior —«Informes favorables al reclamante»—, en este, además de informar del número de reclamación y de la entidad afectada, nos hemos limitado a indicar el criterio del Servicio en relación con la materia objeto de reclamación, evitando el desarrollo concreto de cada uno de los casos planteados, por considerar que la similitud existente entre los temas analizados y las resoluciones adoptadas permiten realizarlo de una forma más general.

*Entidades: ACCORDFIN ESPAÑA, EFC, SA. —Reclamación n.º 4724/04.*

*BANCO ATLÁNTICO, SA. —Reclamación n.º 2389/04.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamaciones n.ºs 3439/04, 3672/04, 3716/04, 3848/04, 3982/04, 3982/04, 4022/04, 4448/04, 4615/04, 4631/04, 4653/04, 4746/04, 4794/04, 4828/04, 4904/04, 0118/05, 0322/05, 0619/05, 0751/05, 0829/05, 1190/05, 1190/05, 1264/05, 1293/05, 1293/05, 1609/05, 2051/05, 2067/05, 2095/05, 2095/05, 2097/05, 2097/05, 2099/05, 2099/05, 2502/05, 2894/05, 2965/05, 3072/05, 3118/05, 3388/05 y 3411/05.*

*BANCO CETELEM, SA. —Reclamaciones n.ºs 3425/04, 3464/04, 1614/05, 2522/05 y 2522/05*

*BANCO DE ANDALUCÍA, SA. —Reclamación n.º 3894/04.*

*BANCO DE CASTILLA, SA. —Reclamación n.º 4829/04.*

*BANCO DE FINANZAS E INVERSIONES, SA. —Reclamación n.º 2040/05.*

*BANCO DE SABADELL, SA. —Reclamaciones n.ºs 3740/04, 4347/04, 4697/04, 4917/04, 0292/05, 1079/05, 1813/05, 1813/05, 2221/05, 2483/05, 3034/05, 3034/05, 3123/05, 3387/05, 3751/05, 3751/05 y 3988/05.*

*BANCO DE VALENCIA, SA. —Reclamación n.º 677/05.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. —Reclamaciones n.ºs 3586/04, 3720/04, 4147/04, 4623/04, 4699/04, 4975/04, 0038/05, 0085/05, 0358/05, 0893/05, 1000/05, 1077/05, 1198/05, 1206/05, 1259/05, 1284/05, 1284/05, 1302/05, 1324/05, 1548/05, 1611/05, 2013/05, 2312/05, 2312/05, 3269/05, 3317/05, 3327/05, 3391/05, 3459/05 y 3459/05.*

*BANCO FINANTIA SOFINLOC, SA. —Reclamación n.º 4021/05.*

*BANCO GUIPUZCOANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 551/05, 1490/05 y 2930/05.*

*BANCO HALIFAX HISPANIA, SA. —Reclamaciones n.ºs 4090/04, 0786/05, 1778/05, 2581/05 y 2675/05.*

*BANCO INVERSIÓN, SA. —Reclamación n.º 3653/04.*

*BANCO PASTOR, SA. —Reclamaciones n.ºs 359/05, 746/05 y 2015/05.*

*BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. —Reclamaciones n.ºs 3658/04, 3916/04, 4155/04, 4155/04, 4155/04, 4381/04, 4469/04, 4561/04, 4791/04, 4810/04, 4814/04, 1153/05, 1937/05 y 3003/05.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 2732/04, 3495/04, 3500/04, 3585/04, 3621/04, 3683/04, 3688/04, 3726/04, 3912/04, 3986/04, 4047/04, 4186/04, 4216/04, 4362/04, 4372/04, 4523/04, 4536/04, 4618/04, 4618/04, 4618/04, 4711/04, 4914/04, 4945/04, 4950/04, 4969/04, 4971/04, 4980/04, 0312/05, 0367/05, 0392/05, 0455/05, 0475/05, 0570/05, 0613/05, 0654/05, 0666/05, 0754/05, 0787/05, 0925/05, 1141/05, 1292/05, 1292/05, 1318/05, 1333/05, 1351/05, 1362/05, 438/05, 1469/05, 1508/05, 1567/05, 1622/05, 1725/05, 1827/05, 1828/05, 2007/05, 2014/05, 2044/05, 2091/05, 2144/05, 2262/05, 2280/05, 2280/05, 2387/05, 2420/05, 2467/05, 2601/05, 2659/05, 2671/05, 2671/05, 2924/05, 2960/05, 3084/05 y 3952/05.*

*BANKINTER, SA. —Reclamaciones n.ºs 3685/04, 3689/04, 3689/04, 3983/04, 4077/04, 4315/04, 4462/04, 4472/04, 4539/04, 4797/04, 4864/04, 0775/05, 1168/05, 1168/05, 1336/05, 1336/05, 1689/05, 2173/05, 2173/05, 2194/05 y 2903/05.*

*BANSANDER DE FINANCIACIONES, SA, EFC. —Reclamaciones n.ºs 4323/04 y 0029/05.*

BARCLAYS BANK, SA. — Reclamaciones n.ºs 3698/04, 3921/04, 4530/04, 4661/04, 0381/05, 0935/05, 1361/05, 2056/05, 2263/05, 2272/05 y 2758/05.

BILBAO BIZKAIA KUTXA. — Reclamaciones n.ºs 4966/04, 1211/05, 1360/05 y 2706/05.

C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamaciones n.ºs 3933/04, 4038/04, 4538/04, 4709/04, 0972/05, 1401/05, 1401/05, 2101/05, 2326/05, 2562/05, 2681/05, 2796/05, 3280/05 y 3849/05.

C A Y M P CÍRCULO CATÓLICO OBREROS BURGOS. — Reclamación n.º 859/04.

C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamaciones n.ºs 3425/04, 3873/04, 4353/04, 4769/04, 1692/05, 1790/05, 2133/05 y 2937/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamaciones n.ºs 4417/04, 4645/04, 0702/05, 0855/05, 1711/05, 2170/05, 2465/05, 2523/05, 2889/05, 2968/05 y 3643/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE GIRONA. — Reclamación n.º 2380/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE SABADELL. — Reclamación n.º 1907/05.

CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDÈS. — Reclamaciones n.ºs 3915/04, 4345/04 y 4494/04.

CAIXANOVA, C A DE VIGO, OURENSE E PONTEVEDRA. — Reclamaciones n.ºs 1157/05, 2116/05, 2158/05 y 2589/05.

CAJA A Y M P GIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN. — Reclamaciones n.ºs 1627/05 y 3172/05.

CAJA AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. — Reclamación n.º 4725/04.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE GUADALAJARA. — Reclamación n.º 962/05.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamación n.º 656/05.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamaciones n.ºs 3733/04, 3767/04, 0234/05 y 1320/05.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA. — Reclamaciones n.ºs 1716/04, 4684/04, 0923/05, 0978/05 y 2901/05.

CAJA DE AHORROS DE LA RIOJA. — Reclamación n.º 3481/04.

CAJA DE AHORROS DE MURCIA. — Reclamación n.º 372/05.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA. — Reclamaciones n.ºs 4197/04, 0019/05, 0798/05 y 1558/05.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA. — Reclamaciones n.ºs 2103/05 y 2243/05.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamaciones n.ºs 3446/04, 4307/04, 4565/04, 4652/04, 0839/05, 1269/05, 1457/05, 1885/05, 2055/05, 2669/05 y 2986/05.

CAJA DE AHORROS MUNICIPAL DE BURGOS. — Reclamación n.º 2080/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. — Reclamaciones n.ºs 4737/04, 4847/04, 4973/04, 0215/05, 0245/05, 0469/05, 1329/05, 2704/05, 2984/05 y 2984/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamaciones n.ºs 3424/04, 3612/04, 3719/04, 3755/04, 3773/04, 3853/04, 3950/04, 4123/04, 4124/04, 4617/04, 4718/04, 4756/04, 4774/04, 0100/05, 0119/05, 0583/05, 0770/05, 0831/05, 1055/05, 1100/05, 1249/05, 1769/05, 1838/05, 1934/05, 1999/05, 261/05, 2273/05, 2494/05, 2520/05, 2653/05, 3090/05, 3570/05 y 3809/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE EXTREMADURA. — Reclamaciones n.ºs 3954/04, 4650/04, 4767/04, 1869/05, 2441/05 y 2441/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE LAS BALEARES. — Reclamación n.º 3571/04.

CAJA DE AHORROS Y MONTE. DE P DE NAVARRA. — Reclamaciones n.ºs 4415/04 y 1053/05.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.ºs 4510/04, 4589/04, 4768/04, 4940/04, 0239/05, 0771/05, 0781/05, 0965/05, 1084/05, 1395/05, 1552/05, 1555/05, 1582/05, 1947/05, 1947/05, 1968/05, 2138/05, 2213/05, 2216/05, 3395/05 y 3395/05.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamaciones n.ºs 4087/04, 4166/04, 0082/05, 0519/05, 1656/05, 2969/05 y 3441/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamaciones n.ºs 3919/04, 0369/05 y 0401/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamaciones n.ºs 4695/04, 1925/05, 2497/05, 3041/05 y 3192/05.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamaciones n.ºs 3345/04, 0257/05 y 1004/05.

CAJA LABORAL POPULAR, COOP DE CRÉD. — Reclamaciones n.ºs 4877/04, 2358/05 y 2826/05.

CAJA PROVINCIAL DE AHORROS DE JAÉN. — Reclamación n.º 572/05.

CAJA RURAL ARAGONESA Y DE LOS PIRINEOS, SCC. — Reclamación n.º 3932/04.

CAJA RURAL DE ASTURIAS, SCC. — Reclamación n.º 3488/05.

CAJA RURAL DE BURGOS, CC. — Reclamaciones n.ºs 3701/04 y 3701/04.

CAJA RURAL DE NAVARRA, SCC. — Reclamaciones n.ºs 4338/04 y 3277/05.

CAJA RURAL DEL SUR, S COOP DE CRÉDITO. — Reclamaciones n.ºs 642/05, 1731/05, 1835/05, 2079/05, 2853/05 y 3203/05.

CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamaciones n.ºs 3694/04, 3780/04, 4604/04, 1511/05, 1726/05, 3079/05 y 3267/05.

CITIFIN, SA, EFC. — Reclamación n.º 3608/04.

CREDIFIMO, EFC, SA. — Reclamaciones n.ºs 4478/04 y 0890/05.

DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. — Reclamaciones n.ºs 4828/04 y 0191/05.

FINANMADRID, SA, EFC. — Reclamación n.º 3364/05.

FINANZIA BANCO DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 4319/04 y 4443/04.

GENERAL ELECTRIC CAPITAL BANK, SA. — Reclamaciones n.ºs 640/05, 2430/05 y 430/05.

HIPOTEBANSA, EFC, SA. — Reclamación n.º 1314/04.

HIPOTECAIXA, EFC, SA. — Reclamación n.º 3592/04.

ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA. — Reclamaciones n.ºs 4148/04, 0238/05, 0387/05, 0813/05 y 2163/05.

INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL. — Reclamación n.º 787/05.

M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamaciones n.ºs 330/05, 0615/05, 1150/05, 1615/05, 1820/05, 2587/05 y 2676/05.

M P Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ. — Reclamaciones n.ºs 4058/04, 1143/05 y 2268/05.

MBNA EUROPE BANK LIMITED, SE. — Reclamación n.º 3749/04.

M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. — Reclamaciones n.ºs 4352/04, 4426/04, 4989/04, 0709/05, 1538/05, 1792/05 y 2605/05.

OPEN BANK SANTANDER CONSUMER, SA. — Reclamación n.º 1755/05.

RENAULT FINANCIACIONES, SA, EFC. — Reclamación n.º 3969/04.

SANTANDER CONSUMER FINANCE, SA. — Reclamaciones n.ºs 130/05, 3244/05 y 3244/05.

SANTANDER CONSUMER, EFC, SA. — Reclamaciones n.ºs 657/05 y 2444/05.

SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC, SA. — Reclamación n.º 1255/05.

TASACIONES MADRID, SA. — Reclamaciones n.ºs 4756/04 y 2146/05.

UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, SA, EFC. — Reclamaciones n.ºs 350/05, 1653/05 y 1653/05.

UNO-E BANK, SA. — Reclamaciones n.ºs 1632/05 y 2504/05.

## **Información y documentación**

La escritura de cancelación de una hipoteca constituida en su momento ha de ser interesada por el acreedor. Quien cancela es el banco y no el prestatario.

CANCELACIÓN DE PRÉSTAMOS  
HIPOTECARIOS (ELECCIÓN  
DE NOTARIO)

Para estas cancelaciones, las entidades suelen tener establecido un procedimiento centralizado, que permite cumplir con las instrucciones del cliente de una forma diligente y racional, sin perjuicio alguno para ellos. Estas cancelaciones jurídicas se realizan en un fedatario concreto, al objeto de evitar los múltiples desplazamientos de apoderados a los distintos notarios ubicados en sus correspondientes plazas de actuación. No tendría sentido, desde un punto de vista organizativo, el derroche de tiempo que se originaría sin el procedimiento señalado. Además, este método no implica encarecimiento alguno para el cliente. Por otra parte, las cancelaciones jurídicas las otorga la entidad, no el cliente, que se limita a solicitarla de la entidad prestamista.

TRAMITACIÓN DE PRÉSTAMOS  
HIPOTECARIOS (GESTORÍA)

El artículo 1.875 del Código Civil establece el carácter constitutivo de la inscripción registral de la escritura de hipoteca, lo que significa que, mientras no conste inscrita, la entidad no puede ejercitar todos los derechos generados de la garantía con la que pretende asegurar el reembolso del préstamo.

Como consecuencia de lo anterior, es una práctica bancaria admitida encargar la tramitación de las escrituras de préstamo hipotecario a una gestoría de la confianza de la entidad bancaria para que esta pueda correr el riesgo que supone entregar el importe del préstamo antes de llevar a efecto dichos trámites. El beneficio obtenido con la tramitación a través de la gestoría es también para el prestatario, dado que, en caso de que se tuviera que esperar a la inscripción en el Registro de la Propiedad de la correspondiente carga hipotecaria, la entidad no pondría a su disposición los fondos prestados hasta ese momento.

No obstante, aun en los casos en que se estime justificada la necesaria intervención de un gestor y en que los gastos hayan de ser soportados por el cliente, las buenas prácticas bancarias y la transparencia que debe presidir las relaciones banco-cliente exigen que las entidades de crédito informen a sus clientes adecuadamente de este hecho, procurando que las previsiones de costes sean ajustadas a la realidad. En este sentido, resulta evidente que, siendo la concesión de préstamos hipotecarios una operación habitual de la banca y siendo las entidades profesionales de esta actividad, deberían poder ofrecer una información considerablemente ajustada a la efectividad de los costes y gastos inherentes a estas operaciones, a fin de que los clientes conozcan con razonable aproximación la totalidad de cargas que deben asumir.

#### COPIAS DE DOCUMENTOS NOTARIALES

En los préstamos hipotecarios, la entidad de crédito no está obligada a entregar a su cliente copia de la escritura de constitución del préstamo con hipoteca.

Tratándose de operaciones formalizadas en documento notarial, la Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, en su norma sexta, apartado 1.º, remite, en cuanto a la obtención de copias por las partes, a lo dispuesto en la normativa notarial.

El Reglamento Notarial, aprobado por Decreto de 2 de junio de 1944, dispone en su artículo 224: «Además de cada uno de los otorgantes, según el artículo 17 de la Ley, tienen derecho a obtener copia, en cualquier tiempo, todas las personas a cuyo favor resulte de la escritura algún derecho, ya sea directamente, ya adquirido por acto distinto de ella, y quienes acrediten, a juicio del Notario, tener interés legítimo en el documento», siendo el fedatario público, por tanto, el obligado a facilitar copia de la escritura a los interesados, no proyectándose esa obligación a la entidad de crédito, tal como se ha indicado anteriormente.

#### TASACIÓN

La tasación de bienes prestados en garantía de un préstamo hipotecario es una práctica bancaria habitual, que responde no solo a la natural preocupación de las entidades de que las operaciones que realizan con su clientela queden suficientemente garantizadas, sino también, en otros casos, a la obligación legal que imponen la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario, y sus normas de desarrollo, no conllevando dicha tasación, necesariamente, la aprobación del préstamo hipotecario.

La tasación es una actuación que sirve para conocer el valor del inmueble a efectos de garantía hipotecaria, siendo un dato más para valorar el proyecto crediticio, pero no el único dato relevante para resolver la aprobación o denegación del crédito.

La Orden Ministerial de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, prevé, dentro del capítulo II «Actos preparatorios», artículo 4 «Gastos y servicios accesorios», en su apartado 2, el supuesto de que la operación de préstamo no llegue a formalizarse, disponiendo que, en tal caso, se haga entrega del original del informe de tasación por las entidades prestamistas, con lo que viene a confirmar la posibilidad de que la entidad encargue la tasación, siempre que lo considere necesario, y

ello con independencia de que conceda o no la operación en las condiciones en que fuera planteada.

Desde la perspectiva de las buenas prácticas bancarias, las entidades han de informar a su clientela de la necesidad de realizar tal operación y de que los gastos que se generen —en su caso, si así se pacta— van a correr a cargo del cliente. Lo contrario se consideraría un obstáculo a la claridad y transparencia que debe regir la actuación de las entidades de crédito y, por tanto, quebrantaría las buenas prácticas bancarias.

Las entidades de crédito pueden fijar discrecionalmente las condiciones que consideren necesarias a la hora de conceder préstamos, existiendo múltiples factores que deben ponderarse convenientemente para ello. Esta libertad debe siempre ejercerse de la manera que se perjudiquen lo menos posible los intereses de los clientes, mediante una actuación que pueda calificarse de diligente y propia de un ordenado comerciante.

### **Condiciones contractuales**

#### OFERTA VINCULANTE

Las condiciones ofertadas por las entidades de crédito relativas a préstamos hipotecarios son aquellas que, con carácter general, se contienen en la oferta vinculante, tal como dispone la Orden Ministerial de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios. Estas condiciones, con posterioridad, son plasmadas en la correspondiente escritura de constitución del préstamo hipotecario, pudiendo ser examinado el proyecto de escritura pública de préstamo hipotecario en el despacho del Notario autorizante al menos durante los tres días hábiles anteriores a su otorgamiento. Cualesquiera otras supuestas condiciones ofertadas por las entidades se entienden que lo son dentro de un proceso normal de negociación, careciendo, por tanto, del carácter vinculante y obligatorio para las entidades que le impone a dicha oferta la Orden Ministerial citada anteriormente.

#### SUBROGACIONES Y NOVACIONES

Los clientes bancarios no siempre conocen que el término subrogación no es unívoco, sino que con él se alude realmente a dos operaciones de naturaleza diferente, con peculiaridades propias. Esta confusión quizás ha venido propiciada por la rápida difusión de un concepto poco común, que ha pasado a ser de uso frecuente entre la clientela.

Por un lado, se refiere al cambio de entidad acreedora, realizado por voluntad del deudor-prestatario y acompañado del pago del débito pendiente al acreedor primitivo. Este es el supuesto regulado por la Ley 2/1994, que persigue fundamentalmente la mejora de las condiciones económicas de la operación de préstamo, dejando subsistente el resto del clausulado.

Sin embargo, el término subrogación también hace referencia a un supuesto diferente; en concreto, al cambio de deudor personal del préstamo.

El Servicio ha advertido esta confusión del término subrogación en diversas situaciones, tanto en aquellos casos en los que los clientes solicitaban la aplicación de la comisión prevista para subrogaciones por cambio de deudor (no de acreedor) como para aquellos otros en los que los reclamantes consideraban incorrecta la aplicación de la comisión por cancelación anticipada cuando lo que se producía era una subrogación del acreedor.

#### SUBROGACIÓN DEL DEUDOR

La sustitución de un deudor hipotecario por otro se produce con frecuencia en la adquisición de viviendas de nueva construcción, cuando el comprador se subroga en el préstamo obtenido por el promotor. Esta subrogación está regulada en el artículo 118 de la Ley Hipotecaria, que señala lo siguiente: «en caso de venta de finca hipotecada, si el vendedor y el comprador hubieren pactado que el segundo se subrogará no solo en las responsabilidades derivadas de la hipoteca, sino también en la obligación personal con ella garantizada, quedará el pri-

mero desligado de dicha obligación, si el acreedor prestase su consentimiento expreso o tácito».

En estos casos, las entidades están facultadas para cobrar las comisiones que se hayan establecido y figuren registradas en sus tarifas.

#### SUBROGACIÓN DEL ACREEDOR (COMISIONES)

En las subrogaciones de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, la entidad acreedora tiene derecho a cobrar la comisión por amortización anticipada que se halle pactada, con la limitación legalmente recogida en la citada Ley de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, según la cual, en las subrogaciones que se produzcan en los préstamos hipotecarios a interés variable, la entidad acreedora no podrá percibir por la amortización anticipada del crédito una comisión superior al 1% del capital que se amortiza, aunque estuviese pactada una comisión mayor. Dicho límite fue modificado en la disposición adicional única del Real Decreto-Ley 2/2003 —ratificado por la Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica—, que redujo al 0,5% la comisión que por este concepto se cobre «en las subrogaciones que se produzcan en los préstamos hipotecarios a interés variable concertados a partir de la entrada en vigor del Real Decreto citado anteriormente».

El hecho de que se produzca la subrogación en la posición acreedora supone la cancelación del préstamo y, por tanto, se legitima el cobro de la correspondiente comisión de cancelación o amortización anticipada.

#### SUBROGACIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS A TIPO FIJO

A los préstamos hipotecarios a tipo fijo no les es de aplicación la limitación de la comisión prevista en la Ley 2/1994, por tratarse de una operación concertada a tipo fijo. Para este tipo de operaciones, la única limitación posible en cuanto al cobro de comisiones deriva, además de los pactos establecidos en el contrato, de la recomendación del Gobierno, del año 1996, que establece que:

«El Gobierno, tras la consulta con la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) y la Asociación Española de Banca Privada (AEB), considera que sería muy positivo que las entidades de crédito redujeran voluntariamente las comisiones por cancelación anticipada de los préstamos hipotecarios a tipo de interés fijo, hasta un máximo del 2,5% de capital pendiente de amortización, cuando, en virtud de una subrogación, dicho tipo fijo se convierta en una fórmula de tipo variable de interés.

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



## Grupo II Operaciones pasivas

Entidades: *BANCA MARCH, SA. — Reclamaciones n.ºs 2443/05 y 2443/05.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamaciones n.ºs 3744/04, 3745/04, 3869/04, 3996/04, 4160/04, 4396/04, 4503/04, 4548/04, 4861/04, 4947/04, 0474/05, 1131/05, 1258/05, 1258/05, 1460/05, 1589/05, 1602/05, 1616/05, 1693/05, 1817/05, 1848/05, 1938/05, 1959/05, 2100/05, 2449/05, 2486/05, 2486/05, 2635/05, 2662/05 y 2719/05.*

*BANCO DE ANDALUCÍA, SA. — Reclamaciones n.ºs 1591/05, 2616/05 y 2882/05.*

*BANCO DE CASTILLA, SA. — Reclamación n.º 202/05.*

*BANCO DE FINANZAS E INVERSIONES, SA. — Reclamación n.º 4871/04.*

*BANCO DE GALICIA, SA. — Reclamación n.º 1499/05.*

*BANCO DE SABADELL, SA. — Reclamaciones n.ºs 3508/04, 4398/04, 4480/04, 0097/05, 0903/05, 0919/05, 2129/05, 2187/05 y 2811/05.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3504/04, 3966/04, 4024/04, 4180/04, 4491/04, 0287/05, 0351/05, 0476/05, 0518/05, 0535/05, 0536/05, 0753/05, 0763/05, 0838/05, 1456/05, 1472/05, 1520/05, 1561/05, 1641/05, 1641/05, 1666/05, 1687/05, 2252/05, 2290/05, 2343/05, 2596/05, 3327/05, 3407/05 y 3943/05.*

*BANCO FINANTIA SOFINLOC, SA. — Reclamación n.º 267/05.*

*BANCO HALIFAX HISPANIA, SA. — Reclamación n.º 2675/05.*

*BANCO PASTOR, SA. — Reclamaciones n.ºs 3849/04, 3931/04, 2123/05 y 3766/05.*

*BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. — Reclamaciones n.ºs 4113/04, 4726/04, 4867/04, 1217/05, 1217/05, 1504/05, 1640/05, 1953/05 y 1954/05.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 1975/04, 2825/04, 2956/04, 3573/04, 3624/04, 3693/04, 3829/04, 4030/04, 4033/04, 4073/04, 4230/04, 4293/04, 4327/04, 4402/04, 4416/04, 4421/04, 4447/04, 4456/04, 4511/04, 4523/04, 4733/04, 4788/04, 4923/04, 0006/05, 0023/05, 0126/05, 0253/05, 0305/05, 0514/05, 0590/05, 0613/05, 0628/05, 0628/05, 0867/05, 1036/05, 1139/05, 1244/05, 1254/05, 1281/05, 1281/05, 1392/05, 1629/05, 1644/05, 1675/05, 1691/05, 1732/05, 1892/05, 1930/05, 2006/05, 2007/05, 2042/05, 2188/05, 2375/05, 2387/05, 2419/05, 2529/05, 2617/05, 2861/05, 3051/05, 3060/05, 3239/05, 3342/05 y 3383/05.*

*BANCO SIMEÓN, SA. — Reclamaciones n.ºs 4547/04 y 2781/05.*

*BANCO URQUIJO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3828/04, 2131/05 y 2281/05.*

*BANKINTER, SA. — Reclamaciones n.ºs 4320/04, 4600/04, 4875/04, 4938/04, 0562/05, 0562/05, 0800/05, 1205/05, 1297/05, 1466/05, 1636/05, 1679/05, 1804/05, 2029/05 y 2365/05.*

*BARCLAYS BANK, SA. — Reclamaciones n.ºs 726/05, 0891/05 y 3114/05.*

*BILBAO BIZKAIA KUTXA. — Reclamaciones n.ºs 730/05, 1729/05, 2050/05, 2340/05 y 3524/05.*

*C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamaciones n.ºs 4860/04, 0563/05, 0691/05, 0698/05, 0898/05, 0930/05, 2260/05, 2780/05, 3098/05, 3181/05, 3181/05, 3414/05 y 3493/05.*

*C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamaciones n.ºs 4435/04, 4905/04, 1902/05, 2357/05 y 3848/05.*

*CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamaciones n.ºs 3548/04, 0736/05, 0773/05, 3133/05 y 3253/05.*

*CAIXA D'ESTALVIS DE TARRAGONA. — Reclamaciones n.ºs 931/05 y 1471/05.*

*CAJA AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. — Reclamaciones n.ºs 3952/04, 4326/04 y 4740/04.*

*CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamaciones n.ºs 4488/04 y 0817/05.*

*CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamaciones n.ºs 591/05 y 2583/05.*

*CAJA DE AHORROS DE GALICIA. — Reclamaciones n.ºs 3855/04, 3911/04, 1810/05, 1810/05 y 1861/05.*

*CAJA DE AHORROS DE MURCIA. — Reclamación n.º 1844/05.*

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA. — Reclamaciones n.ºs 621/05 0675/05, 1391/05 y 1497/05.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA. — Reclamaciones n.ºs 3776/04, 4025/04 y 2162/05.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamaciones n.ºs 3874/04, 4562/04, 4946/04, 0645/05, 1701/05 y 3037/05.

CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN. — Reclamación n.º 4215/04.

CAJA DE AHORROS MUNICIPAL DE BURGOS. — Reclamaciones n.ºs 4001/04 y 4433/04.

CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. — Reclamaciones n.ºs 4171/04 y 1712/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamaciones n.ºs 3649/04, 3967/04, 4096/04, 4187/04, 4736/04, 4883/04, 0033/05, 0101/05, 0569/05, 0636/05, 0758/05, 0779/05, 1492/05, 1859/05, 1915/05, 1926/05, 2068/05 y 3343/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE SEGOVIA. — Reclamación n.º 4773/04.

CAJA DE AHORROS Y M P DE EXTREMADURA. — Reclamación n.º 1498/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE LAS BALEARES. — Reclamación n.º 4929/04.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE P DE NAVARRA. — Reclamaciones n.ºs 1282/05, 3010/05, 3010/05 y 3356/05.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.ºs 3870/04, 4738/04, 4899/04, 4940/04, 0218/05, 0355/05, 0506/05, 0739/05, 0957/05, 1047/05, 1215/05, 1355/05, 1625/05, 1665/05, 1803/05, 1964/05, 2143/05, 2143/05, 2644/05 y 3701/05.

CAJA DE CRÉDITO DE PETREL, CAJA RURAL, CCV. — Reclamación n.º 3994/04.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamaciones n.ºs 548/05, 0869/05, 0941/05, 0941/05, 1121/05 y 2670/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 3059/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamación n.º 3660/05.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamaciones n.ºs 3666/04 y 0431/05.

CAJA LABORAL POPULAR, COOP DE CRÉD. — Reclamaciones n.ºs 4902/04 y 0433/05.

CAJA RURAL COMARCAL DE MOTA DEL CUERVO, SOLCA. — Reclamación n.º 4557/04.

CAJA RURAL DE ALBACETE, SCC. — Reclamación n.º 951/05.

CAJA RURAL DE ARAGÓN, SCC. — Reclamación n.º 1307/05.

CAJA RURAL DE BURGOS, CC. — Reclamación n.º 69/05.

CAJA PROVINCIAL DE AHORROS DE JAÉN. — Reclamaciones n.ºs 3622/04 y 1553/05.

CAJA RURAL DE SORIA, SCC. — Reclamación n.º 4126/04.

CAJA RURAL DE TENERIFE, SCC. — Reclamaciones n.ºs 4109/04, 4111/04 y 4490/04.

CAJA RURAL DEL DUERO, SCCL. — Reclamación n.º 759/05.

CAJA RURAL DEL SUR, S COOP DE CRÉDITO. — Reclamaciones n.ºs 3486/04, 4582/04 y 0986/05.

CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamaciones n.ºs 3234/04, 4114/04 y 0007/05.

DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. — Reclamaciones n.ºs 3978/04 y 1051/05.

ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA. — Reclamaciones n.ºs 3628/04, 4388/04, 4553/04, 0836/05 y 2613/05.

M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamaciones n.ºs 3516/04 y 2329/05.

M P Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ. — Reclamación n.º 1446/05.

M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. — Reclamaciones n.ºs 2929/04, 3422/04, 0071/05, 2979/05, 3160/05 y 3160/05.

OPEN BANK SANTANDER CONSUMER, SA. — Reclamaciones n.ºs 734/05, 0987/05, 2856/05 y 3260/05.

UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, SA, EFC. — Reclamación n.º 4447/04.

UNO-E BANK, SA. — Reclamaciones n.ºs 4023/04, 0352/05, 0363/05, 0517/05, 1277/05, 1277/05 y 3335/05.

## Comisiones

El número quinto de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 establece que «las comisiones por operaciones o servicios bancarios de las entidades de crédito serán las que estas fijen libremente. No obstante, las entidades de crédito establecerán y harán públicas,

previo registro en el Banco de España, unas tarifas de comisiones y gastos repercutibles, no pudiendo cargar tipos o cantidades superiores a los contenidos en las mismas o conceptos no mencionados en ellas».

Del mismo modo, la norma tercera, párrafo segundo, de la Circular 8/1990 establece que «las entidades no podrán cargar cantidades superiores a las que se deriven de las tarifas, aplicándose condiciones más gravosas o repercutiendo gastos no previstos», añadiendo en el párrafo tercero que «en ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente».

Para el cargo al cliente de cualquier tipo de comisión, se exige la concurrencia de tres condiciones o requisitos: que responda a un servicio bancario efectivamente prestado, que dicho servicio haya sido solicitado o aceptado por el cliente y que las tarifas hayan sido publicadas por la entidad y registradas en el Banco de España.

Las tarifas se recogerán en un folleto, que se redactará de forma clara, concreta y fácilmente comprensible para la clientela, evitando la inclusión de conceptos innecesarios o irrelevantes.

Los folletos se remitirán por duplicado, con todas sus hojas numeradas y selladas, al Banco de España, antes de su aplicación, para que se compruebe que se cumplen los requisitos señalados en este apartado. Los folletos se entenderán conformes cuando hayan transcurrido quince días, contados a partir de su recepción en el Banco de España, sin que este o, en su caso, la Comisión Nacional del Mercado de Valores hubieran efectuado alguna manifestación expresa, objeción o recomendación al respecto.

Cada vez que se produzcan modificaciones o actualizaciones del folleto, la entidad remitirá al Banco de España la página o páginas modificadas, siendo de aplicación el procedimiento de comprobación.

#### COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LAS CAJAS DE AHORROS

Sobre la polémica gratuidad de la comisión de administración de la cuentas de las cajas de ahorros, debemos indicar que, si bien el artículo 29 del Estatuto de las Cajas Generales de Ahorro Popular, aprobado por Decreto de 14 de marzo de 1933, establecía que «la administración de los ahorros en las Cajas será absolutamente gratuita para los imponentes», el Servicio de Reclamaciones entiende que, al mediar la prestación de un servicio, existe legitimación para cobrar comisiones, máxime teniendo en cuenta los criterios establecidos por la Audiencia Provincial de Alicante, en la sentencia de 8 de julio de 1999, la Audiencia Provincial de Pontevedra, en la sentencia de 11 de febrero de 1999, y la Audiencia Provincial de Castellón, en la sentencia de 31 de diciembre de 1999.

Todas las Audiencias, en las referidas sentencias, vienen a considerar derogado tácitamente el artículo 29 del Estatuto de las Cajas de Ahorro de 1933. Baste transcribir cierto pasaje del fundamento de derecho primero de la sentencia de 8 de julio de 1999, de la Audiencia Provincial de Alicante: «... La conclusión a la que esta Sala ha llegado en el sentido de reputar, como se decía, derogado el aludido artículo 29 del Estatuto de las Cajas de Ahorro Popular se apoya en la previa consideración de que las normas legales y también las reglamentarias pierden vigencia y devienen inaplicables e inoperantes en el ámbito del derecho positivo, por su derogación o abolición por otra nueva norma, derogación que, como es sabido, puede no solo ser expresa o directa... sino que también puede quedar derogada de forma indirecta y tácita cuando las disposiciones contenidas de una nueva norma, como se decía de al menos semejante rango a la hasta entonces vigente, sean incompatibles y contradictorias con las de la

normativa precedente, lo que así ha de reputarse acaeció con el precepto ya citado... y al menos a raíz de la entrada en vigor del Decreto 2290/1977, de 27 de agosto...»

Sobre el particular, la sentencia del Tribunal Supremo núm. 684/2005 (Sala de lo Civil, Sección 1.ª), de 29 septiembre, declara la derogación tácita del artículo 39 del Decreto de 21 de noviembre de 1929.

### **Condiciones contractuales**

#### RESOLUCIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO

Con carácter general, procede indicar, respecto a la cancelación unilateral de los contratos de cuenta por parte de las entidades de crédito, que, sobre la base de la duración indefinida de los mismos y del principio de que «nadie puede quedar obligado indefinidamente», el Servicio de Reclamaciones viene manteniendo que constituye facultad discrecional de las entidades de crédito proceder a dicha cancelación, llegado el caso, sin que sea necesario que medie causa alguna y con el único requisito previo de comunicarlo a su cliente con la necesaria antelación, incardinándose dicha decisión en lo que se viene a denominar «política comercial» de las mismas, en las que el Servicio ni puede, ni debe inmiscuirse, por cuanto su fiscalización excede de las competencias atribuidas al mismo por su normativa reguladora.

#### IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR DE LA CUENTA

En el caso de disposición de fondos, es criterio del Servicio de Reclamaciones entender que el principal interés tutelable en estos casos es el del titular de la cuenta de la que se pretende efectuar la disposición —por lo que deben extremarse las medidas de precaución a estos efectos y no permitirse, sin más, la disposición de fondos depositados en sucursal distinta a quien no se halle en posesión de la correspondiente cartilla y se identifique correctamente como titular de la misma, mediante la presentación del documento acreditativo correspondiente (preferiblemente, su DNI)—. No es menos cierto que el Servicio no desconoce que los medios técnicos existentes en la actualidad (telex, cartulinas de firmas digitalizadas y accesibles por terminal informático desde otras sucursales, etc.) hacen factible la disposición de fondos por sus titulares en sucursales distintas de aquella en la que opera el cliente, lo que constituye, además, una práctica extendida entre las entidades de crédito, aunque en tales ocasiones es preciso reiterar que han de extremarse las cautelas, a fin de evitar disposiciones fraudulentas.

Efectivamente, al incorporarse al documento de reintegro una orden de pago dada al banco por el titular de una cuenta, la entidad debe asegurarse con todo rigor acerca de la identidad del ordenante, identificación que llevará a cabo, bien de un modo personal y directo por conocer al titular, bien exigiendo la exhibición del título pactado como necesario para la disposición —dejando al arbitrio de la entidad que, en caso de que no presentara este, se acreditará suficientemente la personalidad del peticionario por otros medios—, a fin de asegurarse de que se va a efectuar el pago a la persona legitimada para el cobro, verificando que la firma estampada en el documento de reintegro de cuenta coincide tanto con la firma que figura en el documento de identificación exhibido como con la cartulina de firmas de apertura de cuenta.

#### DISPOSICIÓN POR MENORES

Los menores de edad, aunque tienen capacidad jurídica, no tienen capacidad de obrar y, como tales incapaces, solo podrán realizar válidamente negocios jurídicos mediante sus representantes legales, regla general que no encuentra excepciones en lo que a la apertura y disposiciones de cuentas bancarias se refiere, en su consideración de actos de administración.

Por principio, los menores de edad, de acuerdo con el artículo 154 del Código Civil, se encuentran sometidos a la patria potestad, que, según indica el artículo 156 del mismo texto, se ejercerá conjuntamente por el padre y la madre, aunque se posibilita que este derecho-deber sea ejercido por uno solo de los progenitores, con el consentimiento expreso o tácito del otro,

determinándose, por su parte, en el artículo 162 del mismo Código que los padres que ostenten la patria potestad tienen la representación legal de sus hijos, salvo que nos encontremos ante actos relativos a derechos de la personalidad que el menor pueda realizar por sí mismo, aquellos en los que exista conflicto de intereses o los relativos a determinados bienes que quedan excluidos de la administración paterna, de acuerdo con lo señalado en el artículo 164 (entre los que, por ejemplo, se encuentran los bienes adquiridos por título gratuito cuando el disponente así lo hubiese ordenado).

De este modo, los padres, como legítimos representantes de los hijos, podrán abrir cuentas bancarias a nombre de estos y efectuar ingresos, reintegros y demás actos dispositivos sobre las mismas, teniendo en cuenta que dichos actos podrán ser realizados por ambos padres o por uno solo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 156 del Código Civil.

Finalmente, tan solo cabe indicar que el citado artículo 156 del Código Civil establece, para aquellos casos en los que exista desacuerdo entre los progenitores que ejercen la patria potestad de manera conjunta, que «cualquiera de los dos podrá acudir al Juez, quien, después de oír a ambos y al hijo si tuviera suficiente juicio y, en todo caso, si fuera mayor de doce años, atribuirá sin ulterior recurso la facultad de decidir al padre o la madre».

### **Valoración**

FECHA VALOR  
Y FECHA OPERACIÓN

La existencia de discrepancias entre estas fechas no implica, en modo alguno, que la entidad esté actuando de manera irregular, siempre y cuando no excedan los límites que a tales efectos tiene establecida la normativa de disciplina, recogidos concretamente en el anexo IV, de la Circular del Banco de España 8/1990.

Para ello, conviene establecer la diferencia, desde un punto de vista económico, entre «fecha valor» y «fecha operación». Así, mientras que la «fecha de valor» de una operación es un concepto financiero que hace referencia al momento en que el apunte contable inicia o finaliza el devengo de intereses, la «fecha de operación» se corresponde con el momento en que se efectúa o asienta dicho apunte en los registros contables de la entidad.

No obstante, como consecuencia de estas diferencias, es posible que se produzcan en la cuenta descubiertos por valoración, situación ante la cual las entidades pueden aplicar los intereses correspondientes, nunca comisiones.

### **Discrepancias sobre apuntes en cuenta**

DISPOSICIÓN DE EFECTIVO

Los fondos depositados en las entidades de crédito por sus clientes, en forma de cuentas corrientes bancarias u otras modalidades de depósito a la vista, son, por esencia, inmediatamente reintegrables a sus titulares, cuando estos últimos disponen de tales fondos, utilizando alguno de los medios previstos en el contrato.

Igualmente, conviene dejar claro que, tras la derogación del Real Decreto-Ley 3/1979, de 26 de enero, por Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, de seguridad ciudadana, no existe disposición alguna que limite los pagos en efectivo que han de realizar las entidades de crédito, debiendo estas, en consecuencia, atender, mediante billetes y monedas de curso legal, las órdenes de pago que cursen sus clientes con cargo a los fondos que tengan disponibles, sea cual sea el importe de estas, no existiendo, por otra parte, normativa alguna del Banco de España que establezca la obligación de comunicar con carácter previo a las entidades de crédito las disposiciones con cargo a las cuentas que excedan de una determinada cuantía.

Ahora bien, una vez sentado lo anterior, resulta obvio que, en determinados supuestos, puede perfectamente darse la circunstancia de que la entidad no disponga de efectivo suficiente en caja para cumplir con estas órdenes, sobre todo si estas son de importante cuantía. En estos

casos, en opinión del Servicio de Reclamaciones, la entidad debe informar al presentador del documento de la imposibilidad de hacer frente al pago que se le requiere, explicándole el motivo en el que se funda —insuficiencia de fondos en metálico—. Además, podrá intentar convencer a su cliente para que retrase la disposición pretendida el tiempo necesario para conseguir el efectivo y, caso de no ser aceptado por este, debe ofrecer al interesado medios sustitutivos de la entrega en efectivo —emisión de cheque bancario por parte de la entidad, transferencia, abono en cuenta, etc.— que permitan a aquel obtener el cobro sin que inter venga el dinero, debiendo ofrecerse estas alternativas, por supuesto, libres de gastos para el interesado, al no venir prestado el servicio por una solicitud específica de su cliente, sino en cumplimiento de una obligación que tiene asumida la entidad, por disposición legal o contractual —servicio de caja—.

PRESUNCIÓN  
DE MANCOMUNIDAD

En cuanto al régimen de disposición aplicable a las cuentas o a otro tipo de obligaciones, nuestro derecho positivo establece que, en caso de que no se determine expresamente el mismo, se presume legalmente la mancomunidad de las obligaciones —artículo 1137 del Código Civil—, de forma que, aplicando este principio general a los derechos y obligaciones derivados del contrato de cuenta, en caso de pluralidad de titulares o autorizados a disponer, salvo que se determine expresamente la solidaridad, se presume que las facultades de las partes deben ser ejercidas conjunta o mancomunadamente.

**Información  
y documentación**

REMISIÓN DE EXTRACTOS

Las entidades, según la normativa disciplinaria vigente, están obligadas a la remisión periódica de extractos de cuenta en los que deben recogerse determinados extremos relacionados en la normativa, con el fin de que los clientes de las entidades puedan comprobar la exactitud o realidad de sus operaciones. No establece, sin embargo, la obligación de practicar una información o comunicación general relativa a los movimientos y operaciones de un período amplio de tiempo, como consecuencia de peticiones concretas de los clientes. No obstante, facilitar dicha información, accediendo en lo posible a la petición del cliente, se estima buena práctica bancaria, en atención a los principios de claridad y transparencia, así como de mutua confianza y buena fe, que han de presidir las relaciones banco-cliente.

### Grupo III Transferencias

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamaciones n.ºs 2561/04, 4278/04, 1418/05 y 2048/05.

BANCO DE ANDALUCÍA, SA. — Reclamación n.º 741/05.

BANCO DE SABADELL, SA. — Reclamación n.º 4240/04.

BANCO DE VALENCIA, SA. — Reclamación n.º 2692/05.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3833/04, 3945/04, 54/05 y 616/05.

BANCO GUIPUZCOANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 4543/04 y 954/05.

BANCO HALIFAX HISPANIA, SA. — Reclamación n.º 2543/05.

BANCO PASTOR, SA. — Reclamaciones n.ºs 3167/04 y 1897/05.

BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. — Reclamaciones n.ºs 1301/05, 2707/05 y 3417/05.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3333/04, 3734/04, 3769/04, 3957/04, 4951/04, 198/05, 266/05, 999/05, 2157/05 y 2551/05.

BANKINTER, SA. — Reclamaciones n.ºs 562/05 y 1466/05.

BILBAO BIZKAIA KUTXA. — Reclamaciones n.ºs 4651/04 y 371/05.

C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamaciones n.ºs 4879/04 y 2735/05.

C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamación n.º 1974/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamaciones n.ºs 4458/04 y 2238/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE GIRONA. — Reclamación n.º 111/05.

CAIXANOVA, C A DE VIGO, OURENSE E PONTEVEDRA. — Reclamaciones n.ºs 3167/04 y 3991/04.

CAJA A Y M P GIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN. — Reclamación n.º 2506/05.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamación n.º 2583/05.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 3466/04.

CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamaciones n.ºs 4004/04 y 3119/05.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.ºs 2561/05, 3363/04, 3991/04, 1618/05 y 1744/05.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamación n.º 2122/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 4560/04.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamación n.º 4970/04.

CAJA RURAL DE CUENCA, SCC. — Reclamación n.º 1642/05.

CAJA RURAL DE TENERIFE, SCC. — Reclamaciones n.ºs 4169/04, 4173/04, 4378/04 y 4380/04.

CAJA RURAL DEL SUR, S COOP DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 585/05.

CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamaciones n.ºs 3825/04, 4675/04 y 8/05.

CITIBANK ESPAÑA, SA. — Reclamación n.º 3423/04.

ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA. — Reclamaciones n.ºs 3825/04 y 2692/05.

LATINOENVIÓS, SA. — Reclamación n.º 4485/04.

M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamación n.º 1967/05.

OPEN BANK SANTANDER CONSUMER, SA. — Reclamaciones n.ºs 3833/05 y 2971/05.

SANTANDER CONSUMER, EFC, SA. — Reclamación n.º 3864/04.

#### **Falta de diligencia**

#### IRREVOCABILIDAD

La transferencia bancaria, al ser un mandato o comisión, es esencialmente revocable conforme a lo establecido en los artículos 279 del Código de Comercio y 1732 del Código Civil. No obstante, con carácter general, las transferencias son operaciones que, una vez ejecutadas, no pueden ser objeto de retrocesión por un error del ordenante, si no es con el consentimiento del beneficiario de las mismas, por lo que cualquier actuación de la entidad ordenante dirigida a anular una orden de pago que ya se ha evacuado debería conllevar la advertencia —si la entidad realiza el abono en cuenta— de que este abono está condicionado a la retrocesión efectiva por el banco destinatario de la transferencia, una vez instada y obtenida por

este la conformidad del beneficiario y, por supuesto, siempre que exista saldo suficiente en cuenta.

## **Información y documentación**

### EJECUCIÓN

Las instrucciones establecidas por el Sistema Nacional de Compensación Electrónica definen los aspectos técnicos, operativos y de normalización entre las entidades adheridas. Siguiendo lo dispuesto en las referidas reglas, las transferencias entre residentes pueden tramitarse a través del Subsistema de Transferencias del Sistema Nacional de Compensación Electrónica, entre otros, de los modos siguientes:

- Ordinarias (clave 10).
- Ordinarias, ordenadas por clientes mediante soporte magnético u otro medio electrónico (clave 11).
- Ordinarias, para abono automático mediante CCC (clave 12).

Tramitar una transferencia con una u otra especificación resulta esencial a efectos de determinar las responsabilidades de las entidades intervinientes, de tal manera que las cursadas con claves 10 u 11 exigen que la entidad ordenante o emisora incluya siempre el nombre del beneficiario en el campo correspondiente, considerándose los datos relativos al Código Cuenta Cliente (CCC) como complemento de la información facilitada en el campo de nombre del beneficiario. En estos casos, será responsabilidad de la entidad destinataria o beneficiaria si el abono no se efectúa al beneficiario indicado en el campo correspondiente.

Por otra parte, las ordinarias con clave 12, es decir, las emitidas para abono automático mediante el CCC, que no podrán exceder de 15.000 euros, requieren que el CCC sea técnicamente correcto y figure completo. En este tipo de transferencias, incluir el nombre del beneficiario titular es opcional para la entidad ordenante, que, en caso de figurar, se tratará como información adicional, de igual modo que resulta opcional para la entidad beneficiaria el tratamiento que pueda dar a este dato del titular. En estos supuestos, la entidad ordenante o emisora de la transferencia será responsable de cualquier incidencia que pueda producirse como consecuencia del abono en la cuenta indicada por el CCC enviado.

### TRANSFERENCIAS A LA UNIÓN EUROPEA

El régimen jurídico aplicable a las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea es el siguiente:

- a) 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 y que transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva 97/5/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a las transferencias transfronterizas, que tiene como objetivo que las que se realicen entre Estados miembros de la Unión Europea, dentro de la Unión Europea y por un importe igual o inferior a 50.000 euros, se lleven a cabo de una manera rápida, fiable y económica.
- b) La Orden Ministerial de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley anterior, impone una serie de obligaciones de transparencia a las entidades de crédito, entre las que se encuentran:
  - La de hacer públicas —por escrito, de manera fácilmente comprensible e integradas dentro del folleto de tarifas—, previa comunicación al Banco de España, una serie de condiciones generales aplicables a dichas transferencias de obligada aplicación, cuando contractualmente no se establezcan otras distintas, para que sus



clientes puedan conocer el plazo que tardará en ejecutarse, su coste en función de las comisiones y gastos repercutibles.

- Facilitar por escrito a los clientes, salvo renuncia expresa de los mismos, información sobre la liquidación de todas las operaciones de transferencia que hayan sido ordenadas.

Por último, en su disposición final primera, «faculta al Banco de España para dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de la presente Orden».

- c) En este sentido, la Circular del Banco de España 3/2001 modifica la Circular del Banco de España 8/1990, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela, para transponer a la misma las exigencias sobre la información que se ha de facilitar a los clientes de las entidades de crédito que realicen transferencias transfronterizas. Así, la norma 3.ª de la Circular del Banco de España 8/1990, en su nueva redacción, dispone:

- 1 Que «las entidades no podrán cargar cantidades superiores a las que se deriven de las tarifas, aplicando condiciones más gravosas, o repercutiendo gastos no previstos».
- 2 Que «cuando se ordene una transferencia, la entidad del ordenante estará obligada 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...».
- 3 Que «las entidades de crédito que presten de modo habitual el servicio de transferencias de fondos con el exterior, deben incluir en el folleto de tarifas, en un apartado específico, las condiciones generales aplicables a dichas transferencias...» y «se aplicarán obligatoriamente..., salvo que contractualmente se pacten otras más favorables para el cliente».

Por su parte, la norma 7.ª señala que «el documento de liquidación... habrá de ser remitido a los clientes en el plazo máximo de cinco días hábiles desde la fecha de aceptación de una orden de transferencia...».

- d) Por último, el Reglamento 2560/2001/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, sobre los pagos transfronterizos en euros, constatando que, a pesar de lo dispuesto por la Directiva 97/5, «no ha sido posible alcanzar ningún resultado notable en cuanto a la reducción del coste de los pagos transfronterizos con respecto a los pagos nacionales», establece, a partir del 1 de julio de 2003, la igualdad de comisiones giradas en pagos transfronterizos de hasta 12.500 euros con las adeudadas en pagos nacionales.

La aplicación de esta última norma en el caso de las transferencias emitidas o recibidas con cláusulas BEN o SHA plantea una dificultad, por cuanto se carece en estos supuestos de términos de comparación nacional, ya que el Sistema Nacional de Compensación Electrónica tramita todas las transferencias nacionales en euros con la cláusula OUR. Por tanto, en estos casos habrá que estarse a las tarifas que fije cada entidad, siendo recomendable que los importes de las comisiones por la recepción de operaciones con cláusulas BEN o SHA sean inferiores a los de las transferencias emitidas mediante idénticas cláusulas, y estas, a su vez, inferiores a los fijados para la opción OUR.



## Grupo IV Cheques, letras, pagarés y recibos

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamaciones n.ºs 2802/04, 4570/04, 4745/04, 4786/04, 530/05, 1458/05, 1594/05, 1957/05 y 2473/05.

BANCO DE SABADELL, SA. — Reclamaciones n.ºs 1871/05, 2689/05 y 3799/05.

BANCO DE VASCONIA, SA. — Reclamación n.º 3575/04.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3715/04, 0386/05, 0518/05, 0532/05, 1063/05, 1296/05, 1741/05, 1846/05, 2074/05, 2152/05, 2324/05, 2625/05 y 2665/05.

BANCO GUIPUZCOANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 606/05, 0609/05 y 0952/05.

BANCO PASTOR, SA. — Reclamaciones n.ºs 764/05 y 2482/05.

BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. — Reclamaciones n.ºs 4540/04, 4760/04, 4862/04, 0243/05, 0877/05, 3264/05 y 3264/05.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 2609/04, 3568/04, 3901/04, 4009/04, 4267/04, 4364/04, 4364/04, 4421/04, 4487/04, 4545/04, 4649/04, 4667/04, 4727/04, 0346/05, 0673/05, 0983/05, 1261/05, 1678/05, 1840/05, 1930/05, 2059/05, 2413/05, 2413/05, 2671/05 y 3470/05.

BANCO SIMEÓN, SA. — Reclamación n.º 1963/05.

BANKINTER, SA. — Reclamaciones n.ºs 1569/05, 1913/05 y 2010/05.

BARCLAYS BANK, SA. — Reclamaciones n.ºs 795/05 y 2503/05.

C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamaciones n.ºs 2151/05, 2519/05 y 3098/05.

C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamación n.º 1887/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamación n.º 4683/04.

CAIXA D'ESTALVIS DE TARRAGONA. — Reclamación n.º 2802/04.

CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDÈS. — Reclamaciones n.ºs 3940/04 y 1274/05.

CAIXANOVA, C A DE VIGO, OURENSE E PONTEVEDRA. — Reclamación n.º 1321/05.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamación n.º 1738/05.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamación n.º 2756/05.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA. — Reclamaciones n.ºs 3872/04, 1136/05 y 1261/05.

CAJA DE AHORROS DE MURCIA. — Reclamaciones n.ºs 3973/04 y 4066/04.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamaciones n.ºs 955/05 y 1905/05.

CAJA DE AHORROS MUNICIPAL DE BURGOS. — Reclamación n.º 663/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. — Reclamación n.º 564/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamaciones n.ºs 3847/04, 4189/04, 4859/04, 0313/05, 0502/05, 0809/05, 1643/05, 2154/05 y 2990/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE SEGOVIA. — Reclamación n.º 63/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE LAS BALEARES. — Reclamación n.º 4929/04.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE P DE NAVARRA. — Reclamación n.º 4249/04.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.ºs 3748/04, 4958/04, 1271/05 y 2189/05.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamaciones n.ºs 2333/05 y 3236/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamaciones n.ºs 4613/04, 0401/05, 0853/05, 1300/05 y 2349/05.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 3778/04.

CAJA LABORAL POPULAR, COOP DE CRÉD. — Reclamación n.º 4581/04.

CAJA PROVINCIAL DE AHORROS DE JAÉN. — Reclamación n.º 3949/05.

CAJA RURAL DE TERUEL, SCC. — Reclamación n.º 3589/04.

CAJA RURAL DEL SUR, S COOP DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 4040/04.

CITIBANK ESPAÑA, SA. — Reclamación n.º 4098/04.

DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. — Reclamaciones n.ºs 3597/04 y 3597/04.

M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamación n.º 2329/05.

M P Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ. — Reclamación n.º 3609/04.

M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. — Reclamaciones n.ºs 4066/04 y 4911/04.

OPEN BANK SANTANDER CONSUMER, SA. — Reclamaciones n.ºs 3832/04, 3304/05, 3304/05 y 3322/05.

## **Normativa**

### LUGAR DE PAGO

Las normas que regulan el lugar de pago de los cheques se encuentran recogidas en los artículos 106.4 y 107 de la Ley 19/1985, de 15 de julio, Cambiaria y del Cheque, donde se establece que, en primer término, 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. Asimismo, el cheque podrá ser cobrado a través de su ingreso en una cuenta, mediante la presentación a una cámara o sistema de compensación, según dispone el artículo 137 de la citada Ley.

Resulta, por tanto, que la única sucursal obligada al pago en efectivo del cheque es la que figura en dicho documento, sin que ninguna otra agencia de la entidad se encuentre obligada a efectuarlo.

El pago de un cheque por ventanilla, en oficina distinta de donde el firmante tiene cuenta abierta, implica un riesgo y la realización de una serie de gestiones, tales como la comprobación de la firma y la verificación de que existe saldo suficiente en la cuenta, por las que las entidades están facultadas para percibir una comisión por la prestación del servicio, siempre y cuando dicha comisión se encuentre recogida en las tarifas de comisiones y gastos que tengan publicadas y registradas en el Banco de España.

## **Información y documentación**

### IDENTIFICACIÓN DEL PORTADOR DEL CHEQUE

La práctica consistente en exigir al portador de un cheque, como requisito previo al pago, su identificación, así como su firma, se estima correcta, basándose en lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley Cambiaria y del Cheque, que establece que el librado podrá exigir, al pago del cheque, que este sea entregado con el recibí del portador.

Se trata de una facultad discrecional y no de una obligación legal para las entidades, pero sí de un derecho que pueden ejercitar y exigir frente al portador, habiéndose considerado su ejercicio 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. El artículo 140 no precisa los requisitos formales que debe reunir el recibí del portador, pero, tratándose de un medio probatorio del pago, será aconsejable que conste la fecha y la identificación del portador.

## **Discrepancias sobre apuntes en cuenta**

### DISPONIBILIDAD DE FONDOS (SALVO BUEN FIN)

En cuanto al período de indisponibilidad de fondos aplicado al ingreso de un cheque en cuenta, las entidades pueden seguir dos alternativas: tomar el cheque en gestión de cobro, abonándolo a su cedente una vez cobrado, o bien, además de gestionar el cobro, abonar su importe en cuenta «salvo buen fin». Si la entidad opta por esto último, es evidente que desde el momento del abono en la cuenta se producirán iguales efectos que si el abono fuese en firme, si bien, en caso de impago del cheque ingresado, la entidad podrá resarcirse de la devolución por medio del correspondiente adeudo en la cuenta del cliente.

En los casos en que no es aconsejable permitir al cliente la disponibilidad de dichos fondos, una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias es optar por la gestión de cobro del cheque, no abonando su importe hasta que efectivamente se hubiese producido, o bien prac-

ticar el abono, pero limitando la eficacia del mismo mediante una cláusula específica que a tal efecto constara y que aludiera a indisponibilidad temporal del abono realizado hasta la fecha del cobro efectivo del cheque, entendiendo como cobro efectivo la fecha en que se conozca que el cheque no es incorriente por falta de fondos suficientes en la cuenta librada.

En definitiva, el Servicio entiende que las entidades deben procurar:

- a) Que la disponibilidad de los fondos se ajuste al efectivo cobro por parte de la entidad, entendiendo como tal la fecha en que se conozca que el cheque no es incorriente por carecer del saldo suficiente la cuenta librada.
- b) Que exista una total transparencia en los documentos bancarios destinados a justificar el ingreso de cheques, de tal forma que el cliente que entrega un cheque para su cobro y abono en cuenta conozca cuál es el compromiso adquirido por la entidad y las condiciones para la disponibilidad del importe de los cheques entregados.

### **Comisiones**

#### DE DEVOLUCIÓN DE EFECTOS

Cuando un cliente se dirige a la entidad con la que opera, entregándole efectos en gestión de cobro o en descuento, el servicio o la gestión que espera sea desarrollada y por la que, en principio, está dispuesto a pagar incluye necesariamente la realización, en tiempo oportuno, de los actos necesarios para obtener el cobro del derecho incorporado al título. Si, por cualquier motivo, el efecto o el cheque no es atendido por el obligado al pago, debe ser «devuelto» a su tenedor, operación que generará, en su caso, una comisión que, en la medida en que haya sido registrada por la entidad en el Banco de España, y siempre que responda a un servicio efectivamente prestado, podrá ser adeudada al cliente.

Ello no obstante, las entidades deben siempre advertir a los clientes, de algún modo efectivo, de la existencia de comisiones que pueden derivarse del impago del documento, para que de esta forma puedan conocer con total claridad —y prestar su conformidad con plena información— las condiciones económicas que puedan derivarse de la operación contratada.

### **Información y documentación**

#### INFORMACIÓN SOBRE RECIBOS DOMICILIADOS

Las entidades domiciliarias de recibos están obligadas a facilitar a sus clientes información sobre los adeudos practicados. Ahora bien, dicha información estará limitada y condicionada, como es lógico, por la que la entidad emisora de los recibos haya facilitado a la entidad domiciliaria.

Cuando los adeudos se presentan a través del Sistema Nacional de Compensación Electrónica, Subsistema General de Adeudos por Domiciliaciones, regulado en la Instrucción SNCE/A/05/234, se prevén diversos procedimientos de comunicación de adeudos. La diferencia entre uno y otro radica en que con el código de procedimiento «01» la comunicación que se envía a su cliente es mucho más completa que cuando el procedimiento se identifica con el código «02», que incluirá solamente la información enviada por el cliente ordenante a la entidad tomadora en las primeras 17 posiciones del primer campo de «Concepto».

Resulta, por tanto, que el elemento esencial para conocer la información que se ha de facilitar a los clientes es el procedimiento elegido por el emisor de los recibos para la presentación al cobro de los mismos. Si el procedimiento utilizado es el identificado con el código «02», la entidad se debe limitar a transmitir los datos que ha recibido.



## Grupo V Deuda del Estado

Entidades: BANCO GUIPUZCOANO, SA. — Reclamación n.º 2259/05.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 2825/04.

CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 3158/05.

DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. — Reclamación n.º 1440/05.

### **Falta de diligencia**

A este respecto, se considera generalmente que las operaciones realizadas y los apuntes practicados en las cuentas corrientes bancarias, debidamente comunicados a su titular, frente a los cuales este último no manifiesta su disconformidad dentro de un plazo razonable, deben considerarse conformes 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.

### **Cumplimiento de órdenes del cliente**

Sobre los plazos pactados con sus representadas para la renovación de las inversiones, 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 adoptado sus representantes con sus clientes, pero es deseable que dichos acuerdos se formalicen documentalmente para poder evitar los problemas que puedan surgir como consecuencia de posibles discrepancias o desacuerdos entre las partes en cuanto a su alcance e interpretación. Llegados a esta situación de enfrentamiento y de posiciones y declaraciones contradictorias, no cabe atenerse a otra cosa distinta de 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 las competencias del Servicio.

Por otra parte, y en cuanto las presuntas arbitrariedades en el cumplimiento de las órdenes, cabe indicar que la norma segunda de la Circular de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 3/1993, de 29 de diciembre, sobre registro de operaciones y archivo de justificantes de órdenes, establece:

«En las órdenes recibidas de viva voz o por vía telefónica no escrita será necesaria la confirmación escrita de la orden por parte del cliente u otra persona habilitada de forma fehaciente por este, siendo admisible la utilización de cualquier medio escrito, tal como telex, fax u otros similares [...]

Se entenderá confirmada la orden cuando el receptor de la misma comunique a su ordenante por cualquier medio escrito, incluidos los citados en el párrafo anterior, la ejecución y, en su caso, la liquidación de la misma según sus instrucciones y este no manifieste su disconformidad con las mismas en el plazo que al efecto le indique la entidad, que no podrá ser inferior a quince días desde la recepción de dicha información por el ordenante.»

El punto 5 del artículo 5 de la Circular 6/1991, de 13 de noviembre, del Banco de España, sobre entidades gestoras del mercado de deuda pública en anotaciones, establece:

«En la fecha de formalización de cada orden se establecerá, asimismo, la fecha-valor de la operación, que se corresponderá con la fecha en que se efectúe la transmisión de la deuda anotada en los términos definidos en el número uno del artículo octavo del RD. Para las compraventas simples al contado y las compraventas iniciales de las opera-

ciones con pacto de recompra dicha fecha-valor no podrá ser posterior al quinto día hábil siguiente a la fecha de formalización, ni anterior al siguiente día hábil.»

Por otra parte, la Circular del Banco de España 8/1990 establece específicamente los límites para operaciones con valores, señalando para las compras: «el mismo día de la compra en Bolsa», y para las ventas, «el día hábil siguiente a la fecha de venta en Bolsa».



## Grupo VI Tarjetas de crédito

Entidades: AMERICAN EXPRESS, EFC, SA. — Reclamación n.º 199/05.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamaciones n.ºs 3614/04, 4005/04, 0537/05, 1014/05, 1099/05, 1462/05, 2198/05, 2220/05, 2896/05 y 3053/05.

BANCO DE ANDALUCÍA, SA. — Reclamación n.º 2337/05.

BANCO DE CASTILLA, SA. — Reclamaciones n.ºs 1176/05 y 1346/05.

BANCO DE CRÉDITO BALEAR, SA. — Reclamación n.º 1865/05.

BANCO DE SABADELL, SA. — Reclamación n.º 3988/05.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3687/04, 4008/04, 4201/04, 4366/04, 0106/05, 0437/05, 1540/05, 2300/05 y 2790/05.

BANCO GALLEGO, SA. — Reclamación n.º 2779/05.

BANCO HALIFAX HISPANIA, SA. — Reclamación n.º 1765/05.

BANCO PASTOR, SA. — Reclamaciones n.ºs 740/05, 1176/05 y 2550/05.

BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. — Reclamaciones n.ºs 4273/04, 4385/04, 4401/04, 0682/05, 0748/05, 0748/05 y 2980/05.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 2609/04, 3927/04, 4230/04, 4335/04, 4368/04, 4373/04, 4992/04, 0037/05, 0618/05, 0629/05, 0740/05, 1014/05, 1326/05, 2106/05, 2206/05, 2364/05 y 2737/05.

BANCOPOPULAR-E, SA. — Reclamaciones n.ºs 2222/04 y 2429/05.

BANKINTER, SA. — Reclamaciones n.ºs 4703/04, 0075/05, 2165/05 y 2557/05.

BARCLAYS BANK, SA. — Reclamaciones n.ºs 3636/04, 0726/05, 0819/05, 0915/05 y 1048/05.

BILBAO BIZKAIA KUTXA. — Reclamaciones n.ºs 4706/04 y 2083/05.

C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamaciones n.ºs 1557/05, 1724/05, 2862/05 y 2956/05.

C A Y M P CÍRCULO CATÓLICO OBREROS BURGOS. — Reclamación n.º 1756/05.

C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamaciones n.ºs 4705/04, 4705/04, 0348/05, 1768/05, 2782/05 y 3330/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamaciones n.ºs 4449/04, 1823/05, 2039/05, 2998/05 y 2998/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE GIRONA. — Reclamación n.º 213/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE MANRESA. — Reclamación n.º 4850/04.

CAIXA D'ESTALVIS DE SABADELL. — Reclamación n.º 4599/04.

CAIXA D'ESTALVIS DE TARRAGONA. — Reclamación n.º 845/05.

CAJA A Y M P GIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN. — Reclamación n.º 394/05.

CAJA AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. — Reclamaciones n.ºs 1767/05, 2495/05 y 2841/05.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamación n.º 1580/05.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamación n.º 4514/04.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA. — Reclamaciones n.ºs 695/05, 2647/05, 2656/05 y 3319/05.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA. — Reclamación n.º 1210/05.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA. — Reclamación n.º 2614/05.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 587/05.

CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN. — Reclamación n.º 4466/04.

CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. — Reclamación n.º 3367/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamaciones n.ºs 3371/04, 3392/04, 3543/04, 3676/04, 3772/04, 3990/04, 4124/04, 4202/04, 4308/04, 4412/04, 4550/04, 4551/04, 4787/04, 4790/04, 4825/04, 0176/05, 0279/05, 0665/05, 1106/05, 1182/05, 1182/05, 1390/05, 1426/05, 1676/05, 2160/05, 2513/05, 2633/05, 3013/05, 3237/05, 3420/05 y 3491/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE SEGOVIA. — Reclamación n.º 4664/04.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE P DE NAVARRA. — Reclamaciones n.ºs 1340/05 y 2279/05.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.ºs 3163/04, 4269/04, 0078/05, 0174/05, 0354/05, 0444/05, 0914/05, 1095/05, 1215/05, 2338/05, 2578/05, 2634/05 y 2644/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 3573/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamaciones n.ºs 3659/04, 0250/05 y 2754/05.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamaciones n.ºs 4371/04, 4612/04, 1148/05, 2149/05 y 3194/05.

CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO, RURALCAJA, SCC. — Reclamación n.º 1841/05.

CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamación n.º 3961/04.

CITIBANK ESPAÑA, SA. — Reclamaciones n.ºs 3444/04, 3707/04, 3736/04, 4630/04, 4714/04, 4817/04, 0633/05, 1397/05, 1563/05, 1654/05, 1854/05, 2121/05, 2381/05, 2414/05 y 2424/05.

DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. — Reclamaciones n.º 3965/04 y 1337/05.

M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamaciones n.ºs 3876/04 y 2491/05.

M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. — Reclamaciones n.ºs 3943/04, 3943/04 y 0620/05.

OPEN BANK SANTANDER CONSUMER, SA. — Reclamaciones n.ºs 4168/04, 4361/04, 4411/04, 4792/04 y 0056/05.

SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC, SA. — Reclamaciones n.ºs 4719/04, 4719/04, 0975/05 y 3312/05.

UNO-E BANK, SA. — Reclamaciones n.ºs 280/05 y 0913/05.

### **Discrepancias sobre apuntes en cuenta**

PRUEBA Y REGISTRO  
DE OPERACIONES

Las entidades emisoras de tarjetas tienen obligación de mantener un sistema que permita llevar registros suficientemente detallados en los que quede constancia de las operaciones realizadas y que puedan permitir, en su caso, la rectificación de los errores que se pudiesen producir.

Así se establece en la Recomendación 88/590/CEE, relativa a sistemas de pago y relaciones entre emisores y titulares de tarjetas, asumida por las Asociaciones del Sector Crediticio Europeo mediante la elaboración de un Código de Buena Conducta sobre la protección de los consumidores en materia de medios de pago, que recoge básicamente las indicaciones contenidas en aquella, indicando en su artículo 15: «Si el tenedor de la tarjeta niega que su tarjeta y, en su caso, el PIN u otro código se han usado para efectuar una transacción o alega que dicha transacción se ha realizado de forma incorrecta, el emisor deberá mostrar, mediante extracto de un registro interno, que la operación fue fielmente registrada y anotada en las cuentas y no se vio afectada por ninguna avería o deficiencia. Los registros correctos de semejantes transacciones, tanto anteriores como posteriores, deberán constituir la prueba a primera vista de que el sistema funciona debidamente.»

Desde nuestro ámbito competencial, es importante examinar que el cuadro de caja y el diario de fondo del terminal no reflejen sobrante efectivo o cualquier anomalía relacionada con la incidencia que se hubiera podido producir.

### **Condiciones contractuales**

CANCELACIÓN

Las entidades son libres de renovar o no una operación concreta y de cancelar anticipadamente la misma, si así se encuentra recogido en las condiciones suscritas entre las partes. Por lo que se refiere a la cancelación unilateral de las tarjetas por parte de las entidades de crédito, las facultades de las entidades emisoras de tarjetas deben interpretarse de acuerdo con la naturaleza de dicha operación, basada esencialmente en la confianza existente entre el banco y el cliente, y con plazo, en numerosas ocasiones, de duración indefinido.

Sin embargo, ello no implica que las entidades estén exentas de cumplir, en estos casos, con una serie de obligaciones específicas: en primer lugar, la de fundar sus decisiones en causas

objetivas; en segundo lugar, deben comunicar previamente al titular de la tarjeta sus intenciones, a fin de evitar que los interesados sufran perjuicios adicionales y, finalmente, parece razonable restituir a los clientes, en su caso, la parte de la cuota periódica de mantenimiento de las tarjetas ya satisfechas, en proporción al plazo en que las mismas no serán disfrutadas por aquellos.

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

### **Uso fraudulento**

#### DISPOSICIONES FRAUDULENTAS

En relación con las disposiciones fraudulentas efectuadas con tarjeta, se considera que, después del aviso de sustracción dado por el titular, es la entidad la que ha de hacerse responsable de cualquier disposición que se haya podido llevar a cabo, pues, aunque demuestre que ha puesto todos los medios a su alcance para evitarlas, se estima que existe una responsabilidad objetiva en la entidad, que es la que crea el sistema y lo implanta. Frente a ello, es indudable que el cliente al que se hace entrega de una tarjeta de crédito o débito asume la responsabilidad de su custodia, pudiéndose afirmar, en este sentido, que la generalidad de la clientela bancaria conoce las consecuencias que pueden derivarse de su pérdida.

Por ello, se estima que la responsabilidad por las disposiciones efectuadas antes del aviso de sustracción recae normalmente sobre el titular, salvo que concurren circunstancias particulares, que, en su caso, habrían de ser consideradas por los tribunales de justicia.

Tiene especial importancia el «Código de Buena Conducta del sector bancario europeo relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta», elaborado en respuesta a la Recomendación de la Comisión Europea relativa a los sistemas de pago y, en particular, a la relación entre poseedor de tarjeta y el emisor, 88/590/CEE, de 17 de noviembre de 1988.

Respecto a la utilización fraudulenta de una tarjeta, este código dispone, en su norma 12.<sup>a</sup>, un límite de responsabilidad, a modo de autoseguro, para el caso de que sea el titular —por tratarse de disposiciones anteriores al aviso de pérdida o sustracción— quien deba asumir los cargos fraudulentos, estableciendo que «el titular no soportará aquellas pérdidas que excedan del límite de 150 euros, salvo que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o no haya observado las cláusulas 6 (a) y (c) de este Código», relativas estas últimas a la necesidad de guardar la debida diligencia en la custodia de la tarjeta y de su número secreto, y a la obligación de avisar de la pérdida, robo o copia de la misma sin dilación alguna, en el momento en que haya comprobado tales hechos, debiendo también adoptar las medidas necesarias para percatarse de las circunstancias anteriores.



## Grupo VII Operaciones en divisas y billetes extranjeros

*Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 3053/05.*

*BANCO DE SABADELL, SA. — Reclamación n.º 3269/04.*

*BANCO DE VALENCIA, SA. — Reclamación n.º 1245/05.*

*BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. — Reclamaciones n.ºs 3671/04 y 1584/05.*

*BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 4315/04.*

*CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 745/05.*

*CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 646/05.*

### **Comisiones**

Tanto la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, artículo quinto, como la Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, norma tercera, disponen que las comisiones por operaciones o servicios prestados por las entidades de crédito serán las que estas fijen libremente, si bien deben establecer y hacer públicas, previo registro en el Banco de España, unas tarifas de comisiones y gastos repercutibles, con indicación de los supuestos y, en su caso, periodicidad con que serán aplicables, no pudiendo cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente.

Además de encontrarse recogidas en tarifas, por lo que se refiere a las operaciones activas y pasivas en las que intervenga el tiempo, de acuerdo con lo establecido en la norma sexta de la Circular del Banco de España 8/1990, es necesario que las comisiones que sean de aplicación aparezcan recogidas en el correspondiente contrato, 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. Asimismo, deberán recogerse en el contrato los derechos que contractualmente correspondan a las partes, en orden a la modificación de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deban 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.

Del mismo modo, la norma tercera de la Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, anteriormente citada, establece que «las entidades no podrán cargar cantidades superiores a las que se deriven de las tarifas, aplicándose condiciones más gravosas o repercutiendo gastos no previstos... En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente».

En síntesis, dichas normas, dentro del proceso liberalizador del sistema, mantienen la libertad de las entidades para la determinación de las tarifas aplicables a las operaciones que realicen con su clientela, si bien exigen para su efectivo adeudo el cumplimiento de determinadas condiciones o requisitos, que son, por una parte, que respondan a un servicio bancario efectivamente prestado; por otra, que tal servicio haya sido solicitado o aceptado por el cliente, y, por último, que esas tarifas hayan sido publicadas por la entidad, previo registro en el Banco de España.

### **Incumplimiento de órdenes del cliente**

El Servicio viene declarando que es normalmente aceptado el compromiso que adquiere la entidad en virtud de los acuerdos verbales que hayan podido adoptar sus representantes con sus clientes, pero es deseable 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. Llega-

dos a esta situación de enfrentamiento y de posiciones y declaraciones contradictorias, no cabe atenerse a otra cosa distinta de 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.

El banco reclamado —según se desprende del contenido de los escritos— ha ofrecido a su cliente una información ajustada a la realidad operativa de las órdenes encomendadas, con independencia de la interpretación que de esta información haya podido posteriormente hacerse por el reclamante.

### ***Falta de diligencia***

Hay que señalar que el Servicio de Reclamaciones viene manifestando reiteradamente su criterio, recogido en las Memorias, de que 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 su punto de vista, estime correcto y ajustado a las circunstancias que concurren en cada supuesto. Debe resaltarse, no obstante, que dichas apreciaciones deben referirse a errores aislados, entendiendo excluidos aquellos que dieran lugar a una práctica reiterada o que, por diversas circunstancias, se apreciara falta de diligencia de la entidad, lo cual sí podría, en su caso, llegar a constituir una mala práctica bancaria. En definitiva, a las entidades les es exigible una voluntad cierta de subsanar los perjuicios causados por tales incidencias.

También hay que resaltar que los tipos de cambio de las operaciones realizadas en el mercado de divisas, tanto al contado como a plazo, son libres (Circular del Banco de España 22/1992, de 18 de diciembre), estando las entidades únicamente obligadas a aplicar los que publican, cuando se trata de operaciones de compraventa de divisas —y billetes extranjeros— por importe no superior a los 3.000 euros (Circular del Banco de España 8/1990, norma primera bis).

### ***Información y documentación***

La Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela, fija la siguiente obligación: «1. —Las entidades de crédito que realicen con su clientela operaciones de compraventa de divisas de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros o pesetas deberán publicar los tipos mínimos de compra y máximos de venta o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán cuando su importe no exceda de 3.000 euros.

Estos tipos también serán de aplicación a las operaciones de compraventa de esas divisas derivadas de órdenes de transferencia de divisas al extranjero, cuando los importes no excedan de la cantidad señalada en el párrafo anterior.»

## Grupo VIII Reclamaciones varias

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamaciones n.ºs 3716/04, 4091/04, 4253/04, 4681/04, 4812/04, 0181/05, 0510/05, 0577/05, 0624/05, 0624/05, 1131/05, 1294/05, 1746/05, 1912/05, 1981/05 y 2662/05.

BANCO DE CASTILLA, SA. — Reclamación n.º 4843/04.

BANCO DE SABADELL, SA. — Reclamaciones n.ºs 3610/04, 0300/05, 1173/05, 1275/05 y 2576/05.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3174/04, 3906/04, 4147/04, 4252/04, 4841/04, 0544/05, 0893/05, 1091/05, 1283/05, 1283/05, 1489/05, 1795/05, 1821/05, 2290/05, 2418/05 y 3610/05.

BANCO PASTOR, SA. — Reclamaciones n.ºs 3529/04, 3948/04 y 2015/05.

BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. — Reclamaciones n.ºs 4561/04 y 2787/05.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3484/04, 3527/04, 3626/04, 3664/04, 3738/04, 4363/04, 4523/04, 4596/04, 4662/04, 4689/04, 4743/04, 4788/04, 4800/04, 4869/04, 4913/04, 0305/05, 0447/05, 0925/05, 1171/05, 1309/05, 1331/05, 1670/05, 1670/05, 1733/05, 1892/05, 2323/05, 2574/05, 2640/05, 2687/05, 2741/05, 3060/05 y 3585/05.

BANKINTER, SA. — Reclamaciones n.ºs 1825/05 y 2493/05.

BARCLAYS BANK, SA. — Reclamaciones n.ºs 4661/04, 0726/05, 2192/05 y 2272/05.

BILBAO BIZKAIA KUTXA. — Reclamaciones n.ºs 2050/05 y 2050/05.

C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamaciones n.ºs 2115/05, 2735/05 y 3181/05.

C A Y M P CÍRCULO CATÓLICO OBREROS BURGOS. — Reclamación n.º 668/05.

C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamaciones n.ºs 4332/04, 1074/05, 1751/05, 1825/05, 1950/05, 1950/05 y 3736/05.

CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINYERS, CC ING, SCC. — Reclamación n.º 2575/05.

CAIXA DELS ADVOCATS-CAJA DE LOS ABOGADOS, SCC. — Reclamación n.º 3444/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamaciones n.ºs 4417/04, 0757/05 y 3643/05.

CAIXA D'ESTALVIS LAIETANA. — Reclamación n.º 4163/04.

CAJA AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. — Reclamaciones n.ºs 531/05 y 2239/05.

CAJA CAMPO, CAJA RURAL, SCC. — Reclamación n.º 193/05.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamaciones n.ºs 1174/05 y 2505/05.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA. — Reclamaciones n.ºs 4566/04 y 2181/05.

CAJA DE AHORROS DE LA RIOJA. — Reclamación n.º 3989/04.

CAJA DE AHORROS DE MURCIA. — Reclamaciones n.ºs 4066/04 y 0188/05.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA. — Reclamación n.º 4250/04.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA. — Reclamación n.º 2162/05.

CAJA DE AHORROS DE VITORIA Y ÁLAVA. — Reclamaciones n.ºs 1480/05 y 2791/05.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamaciones n.ºs 4089/04, 4365/04, 4562/04, 4565/04, 4832/04, 0568/05, 1191/05, 1290/05, 2933/05 y 3818/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. — Reclamación n.º 4722/04.

CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamaciones n.ºs 3770/04, 3793/04, 4976/04, 0622/05, 0989/05, 1058/05, 1164/05, 1330/05, 1601/05, 2177/05 y 3434/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE SEGOVIA. — Reclamación n.º 4802/04.

CAJA DE AHORROS Y M P DE EXTREMADURA. — Reclamaciones n.ºs 3174/04 y 4133/04.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE P DE NAVARRA. — Reclamación n.º 4242/04.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.ºs 4236/04, 0344/05, 0552/05, 1084/05, 1832/05 y 3701/05.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamaciones n.ºs 3735/04, 4893/04 y 0555/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamaciones n.ºs 2097/04, 0401/05, 3232/05 y 3232/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamaciones n.ºs 3824/04, 4432/04, 0820/05 y 3271/05.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamaciones n.ºs 428/05 y 1436/05.

CAJA LABORAL POPULAR, COOP DE CRÉD. — Reclamación n.º 4581/04.

CAJA RURAL COMARCAL DE MOTA DEL CUERVO, SOLCA. — Reclamación n.º 4557/04.

CAJA RURAL DE ARAGÓN, SCC. — Reclamación n.º 4404/04.

CAJA RURAL DE ASTURIAS, SCC. — Reclamación n.º 3485/05.

CAJA RURAL DE CHESTE, SCC. — Reclamación n.º 430/05.

CAJA RURAL DE CIUDAD REAL, SCC. — Reclamación n.º 4078/04.

CAJA RURAL DE TENERIFE, SCC. — Reclamación n.º 1620/05.

CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO, RURALCAJA, SCC. — Reclamación n.º 3627/04.

CAJA RURAL DEL SUR, S COOP DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 2853/05.

CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamaciones n.ºs 2334/05, 2488/05 y 3869/05.

DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. — Reclamaciones n.ºs 1175/05, 1586/05 y 2178/05.

ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA. — Reclamación n.º 2613/05.

M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamación n.º 2657/05.

MBNA EUROPE BANK LIMITED, SE. — Reclamación n.º 3749/04.

M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. — Reclamaciones n.ºs 3888/04, 4066/04, 4989/04, 0074/05, 0593/05, 1882/05, 2070/05 y 3333/05.

OPEN BANK SANTANDER CONSUMER, SA. — Reclamaciones n.ºs 1489/05 y 2807/05.

TASACIONES INMOBILIARIAS, SA (TINSA). — Reclamación n.º 2721/05.

UNO-E BANK, SA. — Reclamación n.º 2673/05.

VALTASAR SOCIEDAD DE TASACIONES, SA. — Reclamación n.º 2212/05.

## **Embargos**

Las entidades carecen de legitimación para efectuar adeudos en las cuentas de sus clientes sin contar con la autorización expresa de estos. Se exceptúan los efectuados en virtud del correspondiente mandato legal o judicial que, con las pertinentes formalidades, así lo dispusieran, y ello por cuanto las entidades actúan en estos casos como meros intermediarios, limitándose a cumplir las instrucciones emanadas de tales autoridades, por lo que cualquier discrepancia debe plantearse ante el organismo recaudador.

El artículo 171 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, establece el procedimiento que se ha de seguir en caso de embargo de bienes o derechos en entidades de crédito o de depósito, disponiendo lo siguiente:

«Embargo de bienes o derechos en entidades de crédito o de depósito.

1. Cuando la Administración tributaria tenga conocimiento de la existencia de fondos, valores, títulos u otros bienes entregados o confiados a una determinada oficina de una entidad de crédito u otra persona o entidad depositaria, podrá disponer su embargo en la cuantía que proceda. En la diligencia de embargo deberá identificarse el bien o derecho conocido por la Administración actuante, pero el embargo podrá extenderse, sin necesidad de identificación previa, al resto de los bienes o derechos existentes en dicha oficina.

Si de la información suministrada por la persona o entidad depositaria en el momento del embargo se deduce que los fondos, valores, títulos u otros bienes existentes no son homogéneos o que su valor excede del importe señalado en el apartado 1 del artículo 169, se concretarán por el órgano competente los que hayan de quedar trabados.



2. Cuando los fondos o valores se encuentren depositados en cuentas a nombre de varios titulares, solo se embargará la parte correspondiente al obligado tributario. A estos efectos, en el caso de cuentas de titularidad indistinta con solidaridad activa frente al depositario o de titularidad conjunta mancomunada, el saldo se presumirá dividido en partes iguales, salvo que se pruebe una titularidad material diferente.

3. Cuando en la cuenta afectada por el embargo se efectúe habitualmente el abono de sueldos, salarios o pensiones, deberán respetarse las limitaciones establecidas en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, mediante su aplicación sobre el importe que deba considerarse sueldo, salario o pensión del deudor. A estos efectos se considerará sueldo, salario o pensión el importe ingresado en dicha cuenta por ese concepto en el mes en que se practique el embargo o, en su defecto, en el mes anterior.»

Por otra parte, y respecto al embargo de dinero en cuentas abiertas en entidades de depósito, el artículo 120 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 1684/1990, de 20 de diciembre, en la redacción dada por el Real Decreto 448/1995, de 24 de marzo, en vigor hasta el 1 de enero de 2006 en todo lo que no se oponga a la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, indica, respecto a dicho procedimiento, lo siguiente:

«1.—Cuando la Administración conozca la existencia de, al menos, una cuenta o depósito abierto en una oficina de una entidad de depósito, el embargo del dinero se llevará a cabo mediante diligencia de embargo que comprenderá todos los posibles saldos del deudor existentes en dicha oficina, sean o no conocidos por la Administración los datos identificativos de cada cuenta, hasta alcanzar el importe de la deuda no pagada en período voluntario, más el recargo de apremio, intereses y, en su caso, las costas producidas.

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

3.—En defecto del acuerdo a que se refiere el apartado anterior, la diligencia de embargo se presentará en la oficina donde esté abierta la cuenta, a los responsables de la misma, que deberán proceder de forma inmediata a retener el importe embargado si existe en ese momento saldo suficiente, o el total de los saldos en otro caso.

La diligencia de embargo se podrá notificar, asimismo, en alguno de los siguientes lugares:

a) En la oficina designada por la entidad depositaria para relacionarse con la Delegación de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, conforme a lo previsto en el apartado 4 del artículo 78, cuando la entidad haya sido autorizada a colaborar en la gestión recaudatoria de la misma y el embargo afecte a cuentas o depósitos abiertos en una oficina perteneciente a ese ámbito territorial.

b) En el domicilio fiscal o social de la entidad.

En estos supuestos, cuando el embargo deba trabarse sobre bienes o derechos cuya gestión o depósito no se encuentre localizado en el lugar en que se notifique la dili-

gencia de embargo, la retención de los fondos se efectuará de manera inmediata o, si ello no fuera posible, en el plazo más breve que permitan las características de los sistemas de información interna o de contabilidad de la entidad. Dicho plazo, que no podrá ser superior a cinco días, se comunicará al órgano embargante.

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

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

b) Si las cuentas son de titularidad conjunta mancomunada, el saldo se presumirá dividido en partes iguales, salvo que de los términos del contrato se desprenda otra cosa o que se pruebe una titularidad material de los fondos diferente.

5.— Si el depósito está constituido en cuentas denominadas a plazo, el embargo se efectuará igualmente de forma inmediata, sin perjuicio de lo establecido en el segundo párrafo del apartado 8 siguiente.

6.— Una vez practicado el embargo, se procederá a su notificación al deudor.

7.— Sin perjuicio de lo establecido con carácter general en el artículo 177 de este Reglamento, si el deudor demuestra que se ha producido el embargo de alguno de los bienes a que se refiere el artículo 114 anterior, el órgano de recaudación ordenará el inmediato levantamiento de la traba indebida o la devolución de las cantidades ingresadas.

En concreto, se actuará de esta manera si el deudor demuestra que el embargo se ha efectuado sobre salarios, pensiones o equivalentes superando los límites que establece el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, Ley 1/2000, de 7 de enero).

8.— El importe de las cantidades retenidas será ingresado en las cuentas restringidas del Tesoro, una vez transcurridos veinte días naturales desde la fecha de la traba sin haber recogido la oficina o entidad correspondiente comunicación en contrario del órgano de recaudación.

Si se trata de cuentas a plazo, el ingreso deberá realizarse en la fecha indicada en el párrafo anterior o al día siguiente del fin del plazo, según cuál sea posterior. No obstante, si el depositante tiene la facultad de disponer anticipadamente del dinero depositado, al notificar la diligencia de embargo se advertirá al deudor la posibilidad que tiene de hacer uso de tal facultad frente a la entidad depositaria, según las condiciones que se hubieren establecido, en cuyo caso el ingreso en el Tesoro se producirá al día siguiente de la cancelación.»

### **Información y documentación**

HERENCIAS (DOCUMENTACIÓN)

La documentación que se debe presentar para justificar el derecho hereditario de quien solicita la disposición de los bienes de un fallecido consiste en el certificado de defunción y el del registro de actos de última voluntad relativos al causante, así como copia autorizada del último testamento; a falta de testamento, será necesario que los interesados apor-

ten el auto de declaración judicial de herederos abintestato o acta de notoriedad tramitada ante notario.

Una vez justificado el derecho hereditario, debe acreditarse igualmente el derecho a la adjudicación de los bienes concretos, para lo cual las entidades pueden exigir la documentación justificativa de la partición y adjudicación de bienes, que podrá formalizarse tanto en documento notarial como en documento privado, siempre que, en este último caso, venga firmado por todos los herederos o sus representantes. Este mismo requisito —consentimiento expreso de todos los herederos— será necesario para que las entidades permitan disposiciones de bienes singulares estando la herencia indivisa.

Las entidades de crédito han de ser extremadamente diligentes en el cumplimiento de estas formalidades, tanto para proteger los intereses de los coherederos que pudieran verse perjudicados por disposiciones indebidas del caudal hereditario como para evitar, en el caso de que los herederos no acrediten el pago o la exención del impuesto, tener que hacer frente, en su calidad de responsables subsidiarios, al pago del impuesto de sucesiones y donaciones.

La regulación de esta responsabilidad viene recogida en el artículo 8 de la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, que establece expresamente:

«Serán subsidiariamente responsables del pago del impuesto, salvo que resultaren de aplicación las normas sobre responsabilidad solidaria de la Ley General Tributaria:

En las transmisiones «mortis causa» de depósitos, garantías o cuentas corrientes, los intermediarios financieros y las demás entidades o personas que hubieren entregado el metálico y valores depositados o devuelto las garantías constituidas.

A estos efectos no se considerará entrega de metálico o de valores depositados, ni devolución de garantías, el libramiento de cheques bancarios con cargo a los depósitos, garantías o al resultado de la venta de los valores que sea necesario, que tenga como exclusivo fin el pago del propio Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones que grave la transmisión «mortis causa», siempre que el cheque sea expedido a nombre de la Administración acreedora del impuesto.»

#### INFORMACIÓN A HEREDEROS

Con carácter general, las entidades deben facilitar, a quienes acrediten su condición de herederos, información sobre las posiciones que mantenía el causante frente a ellas en el momento de producirse el óbito, así como, en su caso, los movimientos habidos en las cuentas con posterioridad al fallecimiento y, si así se solicitara, información relativa a movimientos y operaciones concretas realizadas con anterioridad a la fecha del fallecimiento.

Ahora bien, el reconocimiento del derecho a obtener información no puede dar lugar, en modo alguno, a admitir peticiones desproporcionadas en las que lo que se pretenda sea efectuar una auditoría o investigación de la relación que existía entre la entidad de crédito y el causante, o aquellas peticiones que pudieran lesionar los derechos o intereses de terceras personas, respecto de las cuales no se ha obtenido el consentimiento necesario —por ejemplo, en cuentas o posiciones de titularidad plural—. En estos supuestos se estima que resultaría procedente el previo pronunciamiento judicial para poder exigir a la entidad la entrega de los datos requeridos.

#### DISPOSICIÓN POR HEREDEROS

En el caso de una cuenta solidaria o indistinta, cualquiera de los titulares puede disponer de la misma como si fuese el único titular, estando obligado el banco, en el supuesto de falleci-

miento de uno de los titulares indistintos, a atender las órdenes de disposición firmadas por el otro titular indistinto sobreviviente, sin que la entidad pueda exigir el consentimiento y ni tan siquiera el conocimiento de los herederos del titular fallecido, pues esa solidaridad activa, basada en la recíproca confianza de quienes constituyeron la cuenta, no desaparece con la muerte de uno de los titulares. En este sentido, existe numerosa jurisprudencia; entre otra, la sentencia del Tribunal Supremo de 27 de febrero de 1984.

Ahora bien, cuestión distinta es la responsabilidad que los herederos del titular fallecido podrían exigir, en su caso, al titular que ha dispuesto de los fondos existentes, si los mismos fueran de propiedad del fallecido, total o parcialmente. Estos extremos, que se enmarcan dentro de las relaciones jurídico-privadas, no son de la competencia del Servicio de Reclamaciones.

Tampoco se debe presuponer que los herederos tengan derecho a disponer de la mitad de los fondos depositados y el titular sobreviviente de la otra mitad, porque se debe separar la cuestión de la mera disponibilidad de los fondos, del aspecto relativo a la verdadera propiedad de los mismos, de forma que, si de resultas de algún acto de disposición surgen discrepancias entre las partes, dicha cuestión deberá resolverse a través de las acciones que correspondan a unos y a otros para fijar la propiedad.