

CAPÍTULO IV  
**CRITERIOS DE INTERÉS GENERAL**

De conformidad con lo que establece el número no-veno de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, exponemos en este capítulo criterios y opiniones del Servicio de Reclamaciones que se consideran de interés general para el público: de un lado, aludiremos a una serie de criterios generales en relación con la operativa bancaria y, de otro, enunciaremos las buenas prácticas bancarias que se han puesto de manifiesto en concretos expedientes resueltos durante el año a que corresponde la presente Memoria.

## **A) CRITERIOS GENERALES**

- En diversas ocasiones, los reclamantes han mostrado discrepancias de diferente naturaleza con la actuación de las entidades de las que eran clientes, cuando sus cuentas no presentaban saldo suficiente para atender las órdenes de pago que habían cursado (del tipo que fuesen, esto es, cheques, domiciliaciones, transferencias, etc.). En efecto, los reclamantes, en unos casos, sostenían que sus entidades deberían haber atendido en descubierto dichas órdenes de pago y, en otras, discrepaban precisamente por este motivo, pues hubieran preferido que las entidades no los hubiesen concedido, para no tener que hacer frente a los gastos e intereses devengados por la creación de los mismos.

Tal como acabamos de mencionar, las entidades pueden adoptar dos decisiones diferentes en relación con este asunto: o bien no admitir el pago en descubierto, o, por el contrario, asumir el mandato de pago conferido sin la necesaria cobertura previa de fondos. Pues bien, el Servicio viene estimando que, si no existe un compromiso expreso por parte de la entidad en virtud del cual asuma la obligación de atender en descubierto las órdenes de pago libradas por los clientes contra sus cuentas, no puede estimarse constitutivo de mala práctica bancaria el hecho de que rechacen tales pagos. Pero es que, además, si existe la orden del cliente de efectuar un pago contra su cuenta sin la necesaria provisión de fondos y la entidad, dentro de sus libres decisiones en materia de asunción de riesgos, estima procedente atenderla, hay que entender que dicha circunstancia, en general, redundará en beneficio del cliente, aunque origi-

ne el pertinente descubierto en la cuenta que legitime a repercutir los gastos e intereses que sean procedentes.

- En el capítulo de esta Memoria correspondiente a «Informes favorables al reclamante» (en concreto, en el Grupo II, Operaciones Pasivas, Subgrupo relativo a Discrepancias sobre apuntes en cuenta) figuran una serie de expedientes en los que las entidades implicadas cargaron en las cuentas de sus clientes diversas partidas que estos no habían autorizado. Tal como allí exponemos, para efectuar adeudos o disposiciones en las cuentas de los clientes, las entidades deben contar con el consentimiento de los titulares, o bien ha de concurrir un mandato legal o judicial que, con las pertinentes formalidades, así lo disponga.

No obstante, el Servicio no puede desconocer determinadas circunstancias que pueden hacer variar el pronunciamiento a que acabamos de aludir, relativo a la falta de consentimiento expreso del cuentacorrentista para realizar cargos en la cuenta de su titularidad. En efecto, el Servicio ha contemplado casos en que los apuntes objeto de controversia —sobre los que, en efecto, no constaba expresa autorización del titular— habían venido adeudándose con reiteración en las cuentas de los interesados a lo largo de un período amplio de tiempo, sin que los titulares hubiesen mostrado su disconformidad al respecto, durante todo ese tiempo. A este respecto, el Servicio viene considerando que una hipotética irregularidad inicial de tales adeudos puede entenderse subsanada por la ratificación posterior de los titulares de las cuentas afectadas, siempre y cuando estos no expresen su discrepancia hasta transcurridos varios años desde que aquellos se anotaron o comenzaron a anotarse en las cuentas y tras notificarse a los interesados, pues no parece razonable, ni resulta creíble, que estos se desentiendan de sus depósitos bancarios hasta el punto de ignorar adeudos tan reiterados.

En resumen: tal y como ha tenido ocasión de manifestar el Servicio en diferentes ocasiones, haciéndose eco de un criterio elaborado por nuestros tribunales de justicia, los apuntes practicados en las cuentas bancarias de clientes, frente a los que estos últimos no manifiestan su disconformidad dentro de un plazo razonable, deben considerarse firmes por haber sido tácitamente aceptados, de forma que no queden sometidos

indefinidamente a una situación de pendencia que colisiona con las más elementales exigencias del principio de seguridad jurídica.

## **B) CASOS CONCRETOS DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS**

- La Caja de Ahorros de Salamanca y Soria devolvió, a causa de un error administrativo, un recibo emitido por una compañía de comunicaciones que un cliente tenía domiciliado en su cuenta corriente. Tan pronto como tuvo conocimiento de este error, la entidad mostró su disposición a asumir el posible quebranto que este hecho hubiera podido ocasionar al cliente, ofreciendo la compensación pertinente una vez que aportara la correspondiente documentación y la justificación de los daños, en la que constara claramente el tipo, circunstancias e importe del perjuicio que le hubiera ocasionado la devolución.

Pues bien, el Servicio se ha pronunciado en numerosas ocasiones sobre la posibilidad de que las entidades incurran en sus actuaciones en errores de diversa índole, de tal modo que cuando los reconocen al formularse la correspondiente reclamación, considera desproporcionado apreciar la concurrencia de una mala práctica bancaria por la mera comisión de un error aislado. En efecto, 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, pero en estos casos es deseable que las entidades traten de llegar a un acuerdo con sus clientes, dentro de lo que, desde su punto de vista, estimen correcto y ajustado a las circunstancias que concurren en cada supuesto. En definitiva, a las entidades les es exigible una voluntad cierta de subsanar los perjuicios causados por tales incidencias, pero no que se allanen ante las pretensiones de los clientes cuando estimen que son desproporcionadas, puesto que, en ningún caso, el error puede ser una causa de lucro injustificado. La actuación de la Caja de Salamanca y Soria estuvo en consonancia con el criterio que acabamos de exponer, por lo que el Servicio estimó que su actuación había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

- Un cliente de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona utilizó su tarjeta de crédito para abonar el importe de dos compras, que había realizado en un determinado comercio de un país extranjero. Posteriormente, tras comprobar que las mercancías adquiridas no eran de su conformidad, las devolvió al comercio vendedor, ordenando al tiempo a la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona que retrocediese los cargos de su cuenta corriente y que procediese a la solicitud de devolución, de las cantidades dispuestas, al banco del es-

tablecimiento vendedor, a través de VISA Internacional.

Pues bien, de conformidad con estas instrucciones del cliente, la entidad devolvió los cargos al banco extranjero, alegando que aquel había devuelto la mercancía; ello a pesar de que era consciente y así lo había indicado al reclamante que no se trataba de un motivo válido de devolución del cargo, pero puso en marcha este mecanismo por si en algún momento del procedimiento la entidad vendedora aceptaba voluntariamente el apunte o su banco incurría en algún defecto procedimental que pudiese amparar la devolución. Incluso, en esta actuación en interés del cliente, el procedimiento interbancario llegó a la solicitud de arbitraje internacional contra la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona por parte del banco extranjero, lo que supuso para la caja el abono de una tasa de un determinado importe. En este estado del procedimiento, la caja se vio en la necesidad de aceptar la reclamación del banco extranjero, al constatar la imposibilidad de que llegara a buen fin y al considerar el coste de su prosecución. Además, la caja no repercutió al cliente la tasa que había pagado por el arbitraje internacional, ya que cuando la oficina aceptó cursar la devolución, no había informado al cliente de que iba a generarse dicho coste.

Dejando a un lado cualquier cuestión relativa a la compraventa concertada, sobre cuya validez y eficacia, evidentemente, el Servicio nada podía opinar y, centrándose en las cuestiones bancarias derivadas de la utilización de la tarjeta de crédito como medio de pago, el Servicio realizó las siguientes consideraciones: de un lado, el reclamante reconoció haber firmado las facturas correspondientes; de otro, que la entidad de crédito desempeñaba una función de mero intermediario en el proceso de pago; y, de otro, que la entidad había cumplido diligentemente las órdenes de su cliente en cuanto a la reclamación y devolución de los adeudos controvertidos, asumiendo incluso el coste devengado por el arbitraje internacional solicitado. Evidentemente, estos motivos llevaron al Servicio a considerar que la actuación de la caja había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, con independencia de que el resultado de sus gestiones no hubiera sido el pretendido por el reclamante, por la oposición —como se desprendía de la documentación aportada— de la empresa con la que había contratado.

- La Caja de Ahorros de Galicia decidió en un momento determinado sustituir las tarjetas de débito de sus clientes por otras nuevas, adheridas a una red diferente y con una serie de ventajas adicionales. El proceso de sustitución de las tarjetas seguido por la Caja de Ahorros de Galicia fue, resumidamente, el siguiente: partiendo de que la facultad de sustitución de las tarjetas estaba prevista en los contratos de las antiguas,

la entidad ofreció a sus clientes la posibilidad de contratar las nuevas, gracias a los acuerdos que previamente había alcanzado con la sociedad propietaria de la red y organizadora de las tarjetas; la caja informó debidamente a sus clientes, ofreciéndoles la posibilidad de aceptar o no el cambio, mediante la firma del correspondiente documento contractual o la rescisión de la relación anterior. Como vemos, en este proceso la entidad procuró que su clientela estuviese debidamente informada acerca del cambio que se proponía realizar y, además, ofreció a los titulares de las tarjetas antiguas la posibilidad, o bien de materializar el cambio propuesto, mediante la formalización de un nuevo documento contractual, o bien de rescindir la relación anterior. En suma, el Servicio estimó que la caja se había ajustado, en general, a las prescripciones que las buenas prácticas bancarias requieren en un proceso de estas características.

- Un cliente del Banco Español de Crédito solicitó el reembolso de las participaciones de un fondo de inversión. Dado que el cliente en cuestión no era residente en nuestro país, el banco le solicitó que aportara un certificado de residencia fiscal emitido por la Hacienda de su país, con la finalidad de evitar la retención fiscal que, en otro caso, hubiese procedido practicar sobre las plusvalías obtenidas, conforme a la normativa fiscal de nuestro país. Esta petición del banco no fue compartida o entendida por el cliente, quien decidió no aportar en ese momento dicho certificado; como quiera que el banco no quiso perjudicar los intereses de su cliente, decidió no ejecutar entre tanto la orden de venta de las participaciones, en espera de recibir instrucciones definitivas del cliente en un sentido o en otro.

Tomando en consideración las circunstancias concurrentes, el Servicio estimó que la actuación del Banco Español de Crédito había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, ya que tanto el requerimiento de documentación que había efectuado al cliente como la suspensión de la orden hasta recibir confirmación definitiva tenían como única causa la intención del banco de proteger adecuadamente los intereses de su cliente.

- El Banco Santander Central Hispano concertó con un cliente un préstamo con garantía hipotecaria a interés variable. Llegado uno de los períodos de revisión del préstamo, la entidad calculó el tipo a aplicar en ese nuevo período de interés, tomando para ello el tipo de referencia pactado en la escritura y correspondiente a la fecha que también habían pactado los interesados; se trataba del MIBOR a un año publicado en el *Boletín Oficial del Estado* el segundo mes del calendario inmediatamente anterior a la fecha de revisión del préstamo. No obstante, el reclamante entendía (erróneamente, en nuestra opinión) que la entidad no había aplicado correctamente el pacto contractual, ya que el tipo

publicado cada mes corresponde realmente a la media mensual del período anterior al de publicación, por lo que sustentaba que habría de tomarse el tipo publicado el mes siguiente. Analizada toda la documentación, el Servicio pudo comprobar que el banco había tomado correctamente el tipo de referencia y, por tanto, se había ajustado a los pactos de la escritura. Aun así, ante las dudas que surgieron en el cliente acerca de la corrección del procedimiento empleado y, ante esta postura que defendía, el banco tomó la decisión de aplicar en ese período el tipo resultante conforme al criterio que mantenía el cliente, dejando claro, eso sí, que en los períodos sucesivos aplicaría el tipo de referencia en los términos pactados en la escritura. En definitiva, el Servicio valoró positivamente esta decisión del banco, estimando que su actuación había sido plenamente ajustada a las buenas prácticas bancarias.

- El Banco Halifax Hispania se subrogó en un préstamo que el reclamante mantenía hasta entonces con una tercera entidad. Tras el otorgamiento de la escritura de subrogación, el gestor encargado de realizar los trámites pertinentes presentó ante el órgano tributario competente de la Comunidad Autónoma en cuestión la declaración-liquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, en la que consideraba exenta esta operación por aplicación de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios. Pues bien, un tiempo después, la oficina liquidadora del impuesto realizó la liquidación definitiva de esta operación, fijando la deuda tributaria en un determinado importe; esto es, rechazó la aplicación de dicha exención. Ante estos hechos, el Banco Halifax Hispania decidió poner el asunto en manos de sus asesores externos, quienes interpusieron los recursos pertinentes contra dicha resolución; además, el banco tomó la iniciativa de avalar la deuda tributaria con objeto de que el organismo competente procediese a la suspensión de la ejecutividad de la misma. Como consecuencia del recurso interpuesto, la oficina liquidadora rebajó la deuda tributaria en una cantidad importante y el banco, al objeto de evitar un perjuicio económico al cliente derivado del ingreso de la deuda tributaria fuera de plazo, procedió al pago de la misma, cargando ese mismo día en la cuenta del cliente la cantidad adeudada, pero sin repercutirle ninguno de los gastos añadidos (constitución de aval, asesores externos). Tomando en consideración los hechos relatados, el Servicio entendió que en este asunto el banco había actuado con la intención de proteger los intereses de su cliente, en cuyo favor había realizado diversas gestiones, lo cual se ajustaba claramente, en nuestra opinión, a las buenas prácticas bancarias.

- Otro ejemplo de actuación en interés del cliente e, incluso más, de dejarle indemne de ciertos perjuicios

ocasionados por una incidencia en la que el reclamante no tenía responsabilidad alguna se puso de manifiesto en un expediente tramitado contra el Banco Popular Español. En efecto, en este caso, la reclamante domicilió en la cuenta que tenía en dicho banco el pago de las cuotas periódicas de cotización a uno de los regímenes especiales de la Seguridad Social, que hasta entonces había atendido contra otra cuenta que tenía en una tercera entidad. En virtud de las instrucciones recibidas, el Banco Popular comunicó el alta de esta domiciliación al Centro de Control de Recaudación de la Tesorería General de la Seguridad Social (CENDAR), que es el organismo encargado de tramitar las órdenes de las entidades relacionadas con las altas, bajas y variaciones de las domiciliaciones de estos pagos; pues bien, como consecuencia de ello, la cuota siguiente se atendió con cargo a la cuenta del Banco Popular, pero meses después el reclamante advirtió que las seis cuotas siguientes no se habían cargado en la cuenta. Tras ponerlo en conocimiento del Banco Popular y como consecuencia de las gestiones efectuadas por dicho banco, conocieron que se habían presentado a la entidad donde anteriormente habían estado domiciliadas, quien las había devuelto impagadas al organismo emisor de los recibos; además, la Tesorería General de la Seguridad Social las presentó a dicha entidad en virtud de una nueva variación de entidad financiera que le habían comunicado, pero esta nueva variación no había partido del reclamante, quien insistía en que no la había ordenado.

Ante esta incidencia, el Banco Popular se ofreció a colaborar con su cliente para conseguir el reintegro de la cantidad que, entre tanto, el cliente había satisfecho a la Seguridad Social en concepto de recargo por mora;

a tal fin, el banco cumplimentó una solicitud de condonación del mencionado recargo, la cual fue firmada por el titular y entregada en la Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social, pero esta petición fue rechazada. A continuación, entregó una carta al cliente en la que detallaba las gestiones que había efectuado hasta ese momento y en la que también le indicaba que el origen del problema había estado en la actuación de la entidad donde originariamente estuvieron domiciliados los recibos; en efecto, había sido dicha entidad la que había comunicado al CENDAR la controvertida variación de los datos de la domiciliación, lo que ocasionó que ya no se volviesen a emitir más recibos por parte de la Tesorería General de la Seguridad Social con destino al Banco Popular.

Constatado este hecho, el Banco Popular contactó con la tercera entidad, en la confianza de que asumiría su responsabilidad en la incidencia. Tras advertir una cierta reticencia en los primeros momentos para asumir los perjuicios ocasionados, el Banco Popular decidió reintegrar al cliente el importe de dichos perjuicios, entendiendo que no debía ser el reclamante quien los soportase, y continuar con sus gestiones ante la tercera entidad. Finalmente y fruto de tales gestiones, la tercera entidad decidió reembolsar al Banco Popular los gastos que había anticipado, resolviéndose así definitivamente la incidencia.

Pues bien, tal como decíamos al principio de la exposición de este apartado, la actuación del Banco Popular estuvo en todo momento especialmente encaminada a proteger el interés de su cliente y a evitar que soportara aquello de lo que ninguna culpa tenía.