

Ref.Expediente: R-201403636

D/D<sup>a</sup> JORGE CALLADO DE PRADO  
CALLE BONIFACIO RODRIGUEZ, 4, 1<sup>ª</sup>A.  
28001-LEÓN -LEÓN- (ESPAÑA)

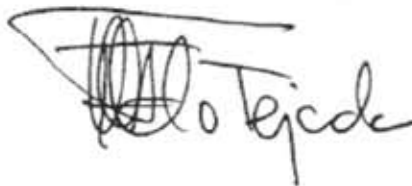
Ref.Salida: 2015S010122

Madrid, 26 de enero de 2015

En relación con la reclamación por usted presentada contra BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INV., SALAMANCA Y SORIA, S.A, **adjunto se remite el informe** que ha emitido este Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, con el alcance previsto en su normativa aplicable<sup>1</sup>, y en el que exclusivamente se ha analizado si la(s) entidad(es) reclamada(s) ha(n) procedido al cumplimiento de las normas de transparencia y protección de la clientela que resulten de aplicación, y de las buenas prácticas bancarias.

El presente informe no podrá ser objeto de recurso, dejando a salvo los derechos de los particulares para proceder en la forma que estimen conveniente a sus intereses ante la jurisdicción competente, y en ningún caso tendrá carácter vinculante para las partes implicadas.

EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO



Fdo: Fernando Tejada

<sup>1</sup> Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Secretaría General  
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

26 de enero de 2015

**Ref. Expediente:** R-201403636

IFIGGF

---

Informe del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España en relación con la reclamación presentada por D/D<sup>a</sup> JORGE CALLADO DE PRADO, en fecha 17 de febrero de 2014 contra la entidad BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INV., SALAMANCA Y SORIA, S.A.

### **I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

El reclamante interpuso en tiempo y forma reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad reclamada, al discrepar con 21 cargos en cuenta correspondientes al cobro improcedente de una comisión por reclamación de posiciones deudoras/descubiertos, de 30 € en cada ocasión, cobrada desde el 16/9/2010 hasta el 10/12/2013, porque de hecho, no le ha reclamado nada, limitándose a repercutirle dicha comisión.

Por todo ello, solicita la devolución de la cantidad de 699,428 €, en la que se incluyen los intereses de penalización que calcula al tipo del 5%.

Se da por reproducido el contenido de su escrito por ser conocido por ambas partes.

### **II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA**

La entidad reclamada presentó las mismas mediante escrito recibido con fecha 24 de junio de 2014.

### **III. SEGUNDO ESCRITO DEL RECLAMANTE**

Con fecha 4 de julio de 2014 se recibe nuevo escrito del reclamante, una vez conocidas las alegaciones de la entidad, mediante el que manifiesta básicamente que la entidad se desentiende de las quejas formuladas una vez pasado el plazo de dos años, lo que no es cierto, ya que comenzó a reclamar mucho antes. Además, con el abono de los 210 € la entidad asume las irregularidades en el cobro de estas comisiones, pero no hace

efectivo el pago total y tampoco los intereses reclamados. Añade que parte de las comisiones cobradas se corresponden con un crédito hipotecario que mantiene y en cuyas escrituras no existe dicha cláusula. También reclama las comisiones que le han seguido cobrando hasta la fecha, en total 7, por un importe de 210 €.

#### IV. OPINIÓN DEL DEPARTAMENTO

1.- Debe recordarse que actualmente, la normativa general –con las particularidades que luego se indicarán respecto cada tipo de operación-, en relación a las comisiones y gastos repercutibles aplicables por las entidades de crédito en sus operaciones bancarias, se recoge en la **Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios financieros**, de 28 de octubre de 2011, y que entró en vigor, con carácter general, el 29 de abril de 2012<sup>1</sup> y en la Circular que la desarrolla, **Circular 5/2012, de 27 de junio del Banco de España**, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, que entró en vigor<sup>2</sup> el 6 de octubre de 2012.

En la Orden se recogen una serie de disposiciones generales sobre la transparencia en las operaciones<sup>3</sup>, mejorando las exigencias en materias como la información relativa a las comisiones, pero remite a la regulación específica para la transparencia de los servicios bancarios de crédito al consumo<sup>4</sup> (que se rige por lo previsto en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, resultando de aplicación la Orden en lo no previsto en la ley), y establece<sup>5</sup> que **la normativa de transparencia para los servicios de pago se rige por lo previsto en la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio**; si bien indicando además algunos preceptos de específica aplicación en lo no previsto, entre ellos, el artículo 3 relativo a las Comisiones.

Así, la normativa de transparencia aplicable reconoce, en línea con la anterior, la libertad de pacto de las entidades a la hora de establecer las comisiones que cobren por operaciones o servicios bancarios prestados, y la posibilidad de repercutir a sus clientes los gastos efectivos en que hayan incurrido por prestar sus servicios, pero, desde el punto de vista de la transparencia que debe presidir las relaciones entidad-cliente, son exigibles los siguientes requisitos:

- **deben responder a servicios efectivamente prestados y aceptados o solicitados en firme por el cliente** (artículo 3.1. de la Orden).
- **las entidades de crédito deberán poner a disposición de los clientes, debidamente actualizadas, las comisiones habitualmente percibidas por los**

<sup>1</sup> Las normas relativas a créditos y préstamos hipotecarios, salvo la sección relativa a los tipos de interés, entró en vigor el 29 de julio de 2012. Por su parte la obligación de remisión a los clientes del documento unificado que se recoge en el artículo 8 apartado 4, y que recogerá, con el formato establecido por el Banco de España teniendo en cuenta las diferentes prácticas comerciales de cada entidad, la información prevista en la orden sobre comisiones y gastos devengados y tipos de interés efectivamente aplicados a cada servicio bancario prestado al cliente durante el año anterior, comenzará a aplicarse en 2014 sobre los servicios prestados el año anterior.

<sup>2</sup> Si bien para cuestiones específicas se establece la entrada en vigor el 1 de enero de 2013 (Explicaciones adecuadas y deber de diligencia; Entrega de información precontractual; Informaciones que se deben resaltar; y Políticas y procedimientos de préstamo responsable), el 1 de julio de 2013 (en relación al contenido de los contratos y a las comunicaciones a efectuar a los clientes) y el año 2014 (para la remisión del documento resumen anual de comisiones e intereses). Por su parte, la información sobre las comisiones más frecuentes (norma tercera apartado 1, y norma decimosexta, apartados 1 y 2), comenzó a aplicarse el 1 de enero de 2013.

<sup>3</sup> Título I.

<sup>4</sup> Título III, Capítulo III

<sup>5</sup> Título III, Capítulo IV

servicios que prestan con mayor frecuencia, así como los gastos repercutidos en dichos servicios, en un formato unificado conforme a los términos específicos establecidos en la Circular 5/2012 (Norma Tercera y Anejo 1). Esta información incluirá, en todo caso, de manera sencilla y que facilite la comparación entre entidades, los conceptos que devengan comisión, la periodicidad con que se aplican y el importe de las mismas de manera desagregada por periodo en que se apliquen. Asimismo, dicha información ha de estar disponible en todos los establecimientos comerciales de las entidades de crédito, en sus páginas electrónicas y en la página electrónica del Banco de España, y deberá estar a disposición de los clientes, en cualquier momento y gratuitamente. (Artículo 3.2. de la Orden).

- se habrán de incluir en los documentos contractuales, en el caso de captación de fondos reembolsables y de concesión de préstamo y crédito, en el documento contractual (artículo 7.3.), tanto dichas comisiones y gastos repercutibles de aplicación, como los derechos y obligaciones de la entidad para la modificación de dichas comisiones, y los derechos de que en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.
- Además de ello, habrá que estar a cada tipo de contrato o de operativa en concreto para determinar la obligación de información previa que incumbe a la entidad.

Por otra parte, es menester señalar que el art. 10.2.f de la **Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre**, por la que se regula actualmente el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. (BOE de 22) y en vigor a la fecha de presentación de la reclamación, establece que **no se admitirán las reclamaciones o quejas** *“Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 6 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja.”*

Respecto a las comisiones por reclamación de posiciones deudoras, o de descubiertos, el criterio de este Departamento es que esta comisión constituye una práctica bancaria habitual, que tiene por objeto el cobro de los costes en que ha incurrido la entidad al efectuar las reclamaciones necesarias para la recuperación de los saldos deudores de su(s) cliente(s). Ahora bien, desde la óptica de las buenas prácticas bancarias y ante la dificultad de las entidades de determinar a priori, y de justificar a posteriori, para cada caso concreto, la existencia efectiva de gestiones de reclamación, es criterio del Servicio de Reclamaciones que su adeudo solo puede ser posible si, además de aparecer recogida en el contrato, se acredita que:

- Su devengo está vinculado a la existencia efectiva de gestiones de reclamación realizadas ante el cliente deudor (algo que, a juicio de este Servicio, no está justificado con la simple remisión de una carta periódicamente generada por el ordenador).
- Es única en la reclamación de un mismo saldo.

En consecuencia, de declararse vencida anticipadamente la totalidad de la deuda, sólo podría adeudarse una nueva comisión por este concepto, con independencia de que, por criterios internos de recuperación de impagados, dicha deuda sea pasada al cobro total o parcialmente. Caso distinto sería que, en esas circunstancias, se llegara a un acuerdo de refinanciación de la misma, de la que resultara un calendario de nuevas cuotas a pagar. En este caso sí sería admisible, de llegar a producirse nuevos impagos de las mismas, la aplicación de la comisión de referencia.

No obstante, se considera que su adeudo es compatible con la repercusión de los gastos soportados por la entidad como consecuencia, en su caso, de la intervención de terceros en las gestiones de reclamación (por ejemplo, notaría).

- Dada su naturaleza, **su cuantía es única**, cualquiera que sea el importe del saldo reclamado, **no admitiéndose**, por tanto, **tarifas porcentuales**.

Además, y como criterio adicional, se considera que su aplicación automática no constituye una buena práctica bancaria, ya que la reclamación debe realizarse teniendo en cuenta las circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente. En efecto, solo cuando se analiza, caso por caso, la procedencia de llevar a cabo cada reclamación, se justifica, bajo el principio de la buena fe, la realización de gestiones individualizadas de recuperación.

2.- En el caso analizado, la comisión cuestionada viene recogida en los contratos de préstamo personal y de tarjeta aportados por la entidad, en todos por una cuantía de 30 € en cada ocasión, no resultando legible el contrato de cuenta de ahorro a la vista aportado por el reclamante, por lo que no puede comprobarse si estaba pactada dicha comisión ni, en su caso, la cuantía de la misma. Por otra parte, no se ha acreditado por ninguna de las partes afectadas qué cargos corresponden a cada uno de dichos contratos, ni si el invocado crédito hipotecario devengó también el cobro de dicha comisión, como afirma la parte reclamante y si en tal caso, se recogía la comisión o no en su contrato regulador.

Únicamente consta que dicha comisión se va venido cobrando por esa cuantía de 30 € en 21 ocasiones, desde el 16/9/2013 hasta el 10/12/2013, por un total de 630 €, tal como se recoge en la tabla aportada por el reclamante, que no ha sido impugnada por la entidad.

Ambas partes coinciden en la devolución, por parte de la entidad, de 210 € correspondientes a parte de las comisiones cobradas, decisión que este Departamento valora positivamente.

Llegados a este punto, la entidad no ha justificado convenientemente la existencia de gestiones recuperatorias efectivas que le legitimaran para la repercusión a su cliente de dicha comisión, lo que constituye una actuación apartada de las buenas prácticas y usos bancarios.

Todo ello sin perjuicio de indicar que no corresponde a este Departamento valorar la eventual concurrencia del consentimiento tácito del reclamante respecto a los apuntes practicados en su cuenta, como apunta la entidad en sus alegaciones, por corresponder tal

cometido a los tribunales de justicia, haciendo uso, a tal fin, de los medios de prueba admitidos en nuestro ordenamiento jurídico.

Por último, resta señalar que por lo que respecta a las nuevas discrepancias del reclamante con los cobros de la comisión cuestionada con posterioridad a las fechas de los apuntes objeto de reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad, dado que no consta acreditado que las hubiera planteado con carácter previo ante dicho organismo, como exige la normativa de aplicación, y que el Banco no ha alegado voluntariamente sobre dicho extremo, este Departamento se ve impedido para emitir pronunciamiento alguno al respecto, debiendo el interesado, si lo considera oportuno, cumplir el requisito previo citado, para poder plantear posteriormente su reclamación ante instancia, que la tramitará, en su caso, como nuevo expediente de reclamación.

## V. CONCLUSIÓN

El Departamento estima que la entidad se apartó de las buenas prácticas y usos financieros al no haber justificado convenientemente la existencia de gestiones recuperatorias efectivas que le legitimaran para la repercusión a su cliente de la comisión por reclamación de posiciones deudoras o descubiertos cuestionada.

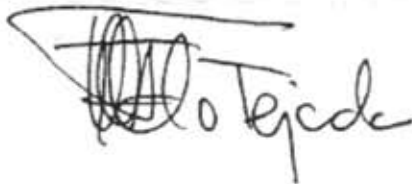
Este Departamento no es competente para valorar, decidir, ni pronunciarse sobre los posibles daños y perjuicios que se hayan podido ocasionar a los clientes y usuarios de los servicios financieros. Dichas cuestiones podrán someterse, en su caso, y de considerarlo el perjudicado, a los correspondientes órganos judiciales.

Se recuerda que este informe<sup>6</sup> no es susceptible de recurso ni ulterior tramitación en esta sede, dejando a salvo los derechos de los particulares para proceder en la forma que estimen conveniente a sus intereses ante la jurisdicción competente.

EL INSTRUCTOR



Vº Bº  
EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO



Fdo: Fernando Tejada

<sup>6</sup> Le indicamos que no ha sido posible emitir el informe dentro del plazo máximo de cuatro meses a contar desde la fecha de presentación de la reclamación, debido a la carga de trabajo existente en el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.