

Secretaría General
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

21 de noviembre de 2013

Ref. Expediente:

SECJNS

Informe del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España en relación con la reclamación presentada por XXXXXXXXXXXXXXX, en fecha 07 de abril de 2013, contra la entidad CAJAS RURALES UNIDAS, S.C.C.

I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La parte reclamante denuncia el cobro de comisiones improcedentes en su cuenta de Cajamar Caja Rural. Por ello, solicita de la entidad información detallada de la citada cuenta.

En su escrito al Servicio de Atención al Cliente pone de manifiesto que tiene contratado un préstamo hipotecario con una cuenta asociada. Solicita en el mismo que le remitan copia del contrato de cuenta firmado por él. Además, solicita un documento único con desglose de los conceptos allí referidos -cuadro de amortización completo-.

En el formulario dirigido a este Departamento señala que la entidad ha hecho caso omiso de la petición realizada, esto es, de un cuadro de amortización de la vida de su préstamo hipotecario, así como de la copia del contrato de la cuenta asociada.

La parte reclamante, por último, aporta detalle de su cuenta resaltando diversos apuntes en los que se carga comisión por reclamación de posiciones deudoras, y ello entre el 23 de enero y el 26 de marzo de 2012 -cinco apuntes-.

No obstante lo dicho, después de obrar en el expediente las alegaciones de la entidad a la reclamación formulada, el reclamante insiste en su derecho a conocer el detalle de los distintos conceptos cobrados en su préstamo. Una vez obtenida la documentación necesaria, formula nueva reclamación para impugnar la cuantía total de las comisiones cobradas por posiciones deudoras, desestimando la solicitud el Servicio de Atención al Cliente con los mismos argumentos que lo hizo la entidad en las alegaciones presentadas.

Se da por reproducido íntegramente 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 con fecha de entrada en este Departamento el 3 de junio de 2013, cuya copia se acompaña al presente informe.

En primer lugar, aclara que la solicitud de su cliente es la entrega de copia del contrato de su cuenta (terminación *0834), formalizado en fecha 21 de enero de 2005, así como un cuadro de amortización de su préstamo hipotecario. Igualmente, añade, el cliente expresa su disconformidad con el adeudo en la referida cuenta de varias comisiones, las cuales manifiesta son "*injustificadas y no notificadas*".

Dicho esto, la entidad acompaña copia del contrato de cuenta, así como cuadro de amortización del préstamo hipotecario titularidad del reclamante.

En cuanto a las comisiones de reclamación de posiciones de posiciones deudoras objeto de reclamación, indica que las mismas se encuentran pactadas contractualmente en las correspondientes operaciones, habiendo realizado la entidad reclamada la gestión correspondiente ante la clienta deudora para reclamar los impagos producidos.

En particular, respecto a las **comisiones cobradas por la cuenta**, declara que la condición general quinta del contrato -suscrito el 21 de enero de 2005- contempla la discutida comisión por reclamación de posiciones deudoras vencidas, por importe de 18 euros. En la misma condición quinta, recuerda, Cajamar se reserva la facultad de modificar las comisiones, publicándolas en el tablón de anuncios de todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, con una antelación de dos meses a la aplicación de las modificaciones. Conforme a ello, el 1 de agosto de 2011 se publicó en los tabloneros de anuncios la comunicación a través de la cual se informaba de que, a partir del 1 de octubre de 2011, será de aplicación, de forma general, una comisión por reclamación de posiciones deudoras en cuenta de 30 euros.

Por lo que se refiere a las comisiones por reclamación de cuotas impagadas de préstamo, pone de relieve que la cláusula financiera quinta in fine de la escritura de préstamo, otorgada el 11 de abril de 2006, establece que, por las gestiones realizadas para el cobro de cualquier saldo deudor impagado, se percibirá, por una sola vez, una comisión de 18 euros por cada importe o cuota vencida e impagada.

En este segundo caso, explica que, una vez vencidas las cuotas correspondientes, sin que la cuenta a la vista asociada al préstamo contara con suficiente efectivo para hacerle frente a la misma, se devengó el cobro de las comisiones que ahora reclama el Sr. Pérez, siempre tras realizar la entidad reclamada la correspondiente gestión de reclamación ante el deudor, empleando para ello el envío de los correspondientes comunicados de "*Aviso de impagado*".

III. OPINIÓN DEL DEPARTAMENTO

1.- Con carácter previo, debe precisarse que este Departamento sólo puede emitir su opinión a partir de la documentación que se aporta al expediente por una y otra parte, sin entrar a valorar las manifestaciones realizadas que no se encuentren debidamente acreditadas o reconocidas por ambas. Preciado ello, debemos agregar que el

reclamante viene obligado al pago de las cuotas periódicas de los productos financieros contratados (con los intereses y comisiones que correspondan), a tenor de lo previsto en el art. 1.091 del Código Civil, *“Las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse a tenor de los mismos”*. De ahí, el derecho que asiste a la entidad para reclamar de sus clientes, de acuerdo con las condiciones contractuales pactadas, el pago de cualquier cantidad que éstos adeuden legalmente por razón de la utilización del correspondiente producto financiero.

Por otra parte, este Departamento debe velar para que la gestión de los negocios financieros que formalicen las entidades, que no olvidemos se rigen por el principio de libertad de contratación, sea responsable, diligente y respetuosa con los intereses de su clientela. Con este alcance, se exige que la transparencia sea uno de los principios inspiradores de su actuación, no sólo para que los clientes sepan en todo momento el estado de sus posiciones y la razón de los movimientos de su cuenta, tanto abonos como adeudos, sino también para que se garantice su conocimiento y comprensión de los términos contratados.

2.- Dicho lo anterior, este Departamento ha venido reiterando que las entidades financieras pueden pactar libremente las comisiones que cobran por las operaciones o servicios que presten¹, y pueden 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, les es exigible:

- ✓ Que informen debidamente del coste de los servicios que ofrecen y de los gastos que los mismos llevan aparejados, procurando en este caso que, aún tratándose de estimaciones, las previsiones sean ajustadas a la realidad.

Si estos servicios se prestaran habitualmente, y no fueran de los catalogados como servicios de pago, esa información deberá recogerse en un folleto de tarifas redactado de forma clara, concreta y fácilmente comprensible, que estuviera a disposición de los clientes en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, y en el que se registrarán las condiciones máximas que podrán cargarse por cada uno de estos servicios. Excepcionalmente, si la entidad trabajara exclusivamente en banca telefónica deberá comunicar por escrito periódicamente a sus clientes las tarifas aplicables. Igualmente, si las entidades ofrecieran la posibilidad de realizar operaciones a través de Internet, deberán incluir en su propia página el folleto de tarifas, de modo que sea accesible para el público en general y no solo para sus clientes².

Además, en las operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo, esos costes deberán estar recogidos en el contrato³, de forma explícita y clara, figurando al menos su concepto en el caso de los gastos cuya cuantía no pueda determinarse en el momento de la firma. No se admiten remisiones genéricas a tarifas.

En el caso de servicios de pago, la entidad facilitará esta información previa con cada operación de pago que se ejecute, bien sea ésta singular bien esté sujeta a un contrato marco, debiendo recogerse también en los contratos marco que se celebren⁴.

¹ Norma 3ª de la Circular del Banco de España BE nº 8/1990, en adelante, CBE nº 8/1990.

² Norma 5ª CBE nº 8/1990.

³ Norma 6ª de la CBE nº 8/1990. No es admisible una remisión genérica a tarifas.

⁴ Art.8, 12 y14 de la Orden EHA/1608/2010 sobre transparencia de los servicios de pago.

- ✓ Que cuenten con el consentimiento al cobro de dichas comisiones o a la repercusión de los gastos que generan los servicios.

Respecto, específicamente, de las comisiones por reclamación de posiciones deudoras, 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 Departamento 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.

En el presente caso, han de hacerse las siguientes consideraciones:

- tanto en el contrato de depósito a la vista (suscrito el 21 de enero de 2005), como en el préstamo con garantía hipotecaria (formalizado el 11 de abril de 2006), se contempla la existencia de la comisión cuestionada para su aplicación. En la cuenta corriente, en particular, se establecía una comisión de reclamación de posiciones deudoras de 18 euros; en el préstamo hipotecario, en la cláusula financiera quinta in fine, se indicaba que, por las gestiones realizadas para el cobro de cualquier saldo deudor impagado se percibirá, por una sola vez, una comisión de 18,03 euros por cada importe o cuota vencida e impagada.

- la entidad, sin embargo, no ha acreditado dichas acciones específicas o gestiones individualizadas de reclamación, en los términos arriba expuestos, por lo que en este punto cabe decir que la actuación de la entidad, globalmente considerada, se apartó de las exigencias de las buenas prácticas financieras.

Finalmente, no queremos dejar de hacer mención a las exigencias de la normativa en vigor en cuanto a la **modificación de condiciones contractuales**. En este terreno, se hace preciso recordar el art. 22 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, aplicable a los contratos de cuenta, en su consideración de instrumentos de pago, “*Modificación de las condiciones del contrato marco*”, y que resultaría aplicable a la modificación del importe de la comisión por reclamación de posiciones deudoras en cuenta vigente a partir de 1 de octubre de 2011, tal como indica la entidad en sus alegaciones. El tenor de dicho precepto, estableciendo nuevos requisitos formales para las modificaciones contractuales, dispone, a tal efecto, lo siguiente:

*“1. El proveedor de servicios de pago deberá proponer cualquier modificación de las condiciones contractuales y de la información y las condiciones a las que se refiere el artículo 18 **de manera individualizada** y en papel u otro soporte duradero, en la forma que se determine por el Ministro de Economía y Hacienda, y con una antelación no inferior a dos meses respecto de la fecha en que entre en vigor la modificación propuesta.*

No obstante, se podrán aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que, inequívocamente, resulten más favorables para los usuarios de servicios de pago.

*Todas las modificaciones propuestas deberán destacarse con claridad. Cuando se haya convenido así, **el proveedor de servicios de pago informará al usuario de servicios de pago de que cabe considerar que ha aceptado la modificación de las condiciones de que se trate en caso de no comunicar al proveedor de servicios de pago su no aceptación con anterioridad a la fecha propuesta de entrada en vigor. En tal caso, el proveedor de servicios de pago especificará que el usuario de servicios de pago tendrá el derecho a resolver el contrato marco de forma inmediata y sin coste alguno antes de la fecha propuesta para la aplicación de las modificaciones.***”

Consideraciones que permiten alcanzar la siguiente

IV. CONCLUSIÓN

Se aprecia vulneración de los intereses y derechos reconocidos al reclamante, derivados de las buenas prácticas y usos financieros, dado que la entidad no acredita haberse ajustado a los criterios de este Departamento sobre el cobro de comisiones por reclamación de impagados, pues no ha justificado la realización de acciones específicas de recobro.

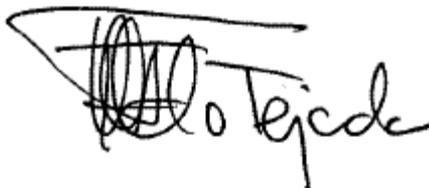
Este Departamento no es competente para valorar, decidir, ni pronunciarse sobre los posibles daños y perjuicios que se hayan podido ocasionar a los clientes y usuarios de los servicios financieros. Dichas cuestiones podrán someterse, en su caso, y de considerarlo el perjudicado, a los correspondientes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

Se recuerda que este informe⁵ 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

⁵ 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.