

Secretaría General  
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

**Ref. Expediente:** R-XXXX

---

Informe del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España en relación con la reclamación presentada por D. XXX, en fecha XX de XXX de 20XX contra la entidad XXXX.

## **I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

El reclamante interpuso en tiempo y forma reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad reclamada, mostrando su disconformidad con la discrepancia entre el importe que entregó para su ingreso en efectivo (340 euros en monedas de 2 euros y 50 céntimos) y el importe efectivamente contabilizado por el personal de oficina (260 euros). Manifiesta que al no disponer la entidad de blísteres suficientes la interventora realizó el conteo de forma manual en un extremo del mostrador fuera del alcance de su vista. Sostiene que extravió un blíster de 40 monedas de dos euros y que, tras realizarse sucesivos conteos, la cantidad resultante era de 260 euros. Reprocha a la entidad que en su escrito de contestación a su reclamación previa no haga alusión alguna para esclarecer las negligentes mediadas que se llevaron a cabo y que acceda a compartir los registros audiovisuales como medio de prueba.

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 de fecha XX de XXX de 20XX que reproducimos en su integridad:

- Cuando existen discrepancias sobre el importe exacto del efectivo entregado, es criterio del DCMR *“basarse únicamente en la documentación aportada al expediente para poder*

*emitir su opinión, sin que a estos efectos pueda tomar en cuenta aquellos hechos que, fundados en meras manifestaciones verbales, carecen del correspondiente soporte documental y no pueden ser debidamente contrastados.*

- *La acreditación documental de sus actuaciones, que la entidad puede y debe aportar, es el listado de operaciones del diario electrónico y el arqueo de caja de fin del día. En cualquier caso, cabe señalar que el cuadro del efectivo de la caja solo sería determinante si, al hacer el arqueo, hubiera sobrado exactamente el importe cuestionado (pues ello corroboraría la tesis del reclamante); pero cualquier otro resultado del arqueo no supondría ninguna prueba concluyente respecto de la cantidad que efectivamente se había ingresado. Sin perjuicio de lo anterior, habiendo aportado el cliente un resguardo de ingreso validado por la entidad sobre cuya autenticidad no se planteen dudas, no se podrá considerar que los registros internos antes mencionados, aportados posteriormente por la propia entidad, puedan ser suficientes, en principio, para invalidar lo que en dicho resguardo aparezca recogido”.*
- En este sentido, se aporta cuadro de caja como Anexo II, en el que se puede observar que en fecha XX de XXX de 20XX, no existieron diferencias en el arqueo.
- Asimismo, el propio Sr. XXX aporta justificante de ingreso de efectivo, en el que aparece como importe la cantidad de 260 €, manifestando el reclamante su consentimiento mediante su firma.
- Se adjunta contrato de cuenta vista como Anexo III.
- Por todo ello, solicitamos se archive la presente reclamación y se entienda que la actuación de la entidad no se ha apartado de los criterios de buenas prácticas y usos financieros.

### **III. OPINIÓN DEL DEPARTAMENTO**

A este Departamento le corresponde enjuiciar la actuación de la entidad desde la óptica de la normativa de transparencia y de protección a la clientela, así como de las buenas prácticas y usos financieros. Sus funciones no se extienden a la resolución de discrepancias que se enmarcan en el estricto ámbito del Derecho Privado, siendo así que la interpretación y la valoración de la eficacia de los pactos, cláusulas y condiciones establecidos en dicho marco legal, así como, en su caso, la declaración de la nulidad de los mismos en función de un eventual vicio en el consentimiento prestado y la determinación de las posibles consecuencias de carácter patrimonial, corresponde de forma exclusiva a los tribunales de justicia, a quienes, con carácter general, compete el conocimiento y resolución de las discrepancias que se produzcan como consecuencia de las relaciones mercantiles entre particulares.

La base para emitir este pronunciamiento se encuentra en los contratos suscritos por las partes, los cuales deben reflejar de forma adecuada y transparente los derechos y obligaciones que asumen, siendo responsabilidad de los clientes su lectura detallada antes de la firma, debiendo, en su caso, solicitar de su entidad todas aquellas aclaraciones que consideren necesarias para una correcta comprensión de los términos acordados, y siendo obligación de ésta facilitarlas, adaptándolas al nivel de comprensión de su cliente, teniendo en cuenta su experiencia en la contratación de productos financieros.

Asimismo hay que señalar este Departamento sólo puede emitir un pronunciamiento sobre aquellas cuestiones que se someten a su conocimiento y cuentan con la debida acreditación documental, no

pudiendo entrar a valorar las manifestaciones verbales que no sean admitidas por ambas partes, ya que ello implicaría dar credibilidad a lo expuesto por una de ellas en detrimento de la otra. Dichas cuestiones, de considerarse oportuno, deberán ser planteadas ante los tribunales de justicia, únicos órganos facultados para ordenar la práctica y apreciación de los medios de prueba necesarios para fijar de modo indubitado el modo en que los hechos se desarrollaron en realidad y posteriormente decidir las consecuencias que de los mismos deban derivarse.

Cuando existen versiones contradictorias sobre el importe exacto del efectivo entregado por un cliente a la entidad, este Departamento debe basarse únicamente en la documentación aportada al expediente para poder emitir su opinión, sin que a estos efectos pueda tomar en cuenta aquellos hechos que, fundados en meras manifestaciones verbales, carecen del correspondiente soporte documental y no pueden ser debidamente contrastados.

La acreditación documental de sus actuaciones, que la entidad puede y debe aportar, es el listado de operaciones del diario electrónico y el arqueo de caja de fin del día. No obstante, cabe objetar que el cuadro del efectivo de la caja solo sería determinante si, al hacer el arqueo, hubiera sobrado exactamente el importe cuestionado (pues ello corroboraría la tesis del reclamante); pero cualquier otro resultado del arqueo no supondría ninguna prueba concluyente respecto de la cantidad que efectivamente se había ingresado.

En suma, es obligación de la entidad acreditar que la operación de ingreso se llevó a cabo correctamente, y se contabilizó por la cuantía exacta, sin incidencias de ningún tipo, tal como se infiere de lo establecido en el artículo 30.1 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago:

*Cuando un usuario de servicios de pago niegue haber autorizado una operación de pago ya ejecutada o alegue que ésta se ejecutó de manera incorrecta, corresponderá a su proveedor de servicios de pago demostrar que la operación de pago fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, y que no se vio afectada por un fallo técnico o cualquier otra deficiencia.*

En todo caso, comprobar en última instancia la realidad de los hechos correspondería a los tribunales de justicia, únicos con potestad suficiente para ordenar las actuaciones probatorias que considerasen precisas, determinar así el modo en que se desarrollaron los acontecimientos y poder dirimir la discrepancia existente entre las partes.

La entidad aporta al presente expediente copia de la siguiente documentación:

- Contrato de cuenta vista n.º \*\*xxxx con XXXX de XX de XXX de 20XX.
- Listado de movimientos de la cuenta corriente en el que se observa un ingreso con fecha de efecto de XX de XXX de 20XX por importe de 260 euros.
- Arqueo de caja de la sucursal xxxx de XX de XXX de 20XX que arroja un descuadre de cero euros.
- Justificante firmado de ingreso de efectivo por importe de 260 euros.

En el presente expediente, a la luz de la documentación aportada y de las alegaciones de las partes se deduce que la discrepancia se centra en la operación de ingreso de efectivo realizada por ventanilla, por importe de 260 euros, llevado a cabo por el reclamante el XX de XXX de 20XX en la oficina xxxx, sita en XXXX.

Considerando la documental aportada, consta justificante de ingreso de efectivo por importe de 260 euros en la cuenta n.º \*\*xxxx firmada por la parte reclamante. A mayor abundamiento, los

documentos de arqueo de caja relativos a la oficina cuestionada el día en que tuvo lugar la operación no revelan la existencia de sobrante que acredite la versión de la reclamante.

En consecuencia, no encontramos motivos para emitir un pronunciamiento contrario al proceder de la entidad reclamada a este respecto.

Como cierre de este informe interesa aclarar a la parte reclamante que de acuerdo al art. 120 del Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, del Ministerio de Justicia e Interior, Reglamento de Seguridad Privada, (BOE de 10 de enero de 1995), los soportes destinados a la grabación de imágenes han de estar protegidos contra robo, y la entidad de ahorro o de crédito deberá conservar los soportes con las imágenes grabadas durante quince días al menos desde la fecha de la grabación, en que estarán exclusivamente a disposición de las autoridades judiciales y de las dependencias de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, a las que facilitarán inmediatamente aquellas que se refieran a la comisión de hechos delictivos.

El contenido de los soportes será estrictamente reservado, y las imágenes grabadas únicamente podrán ser utilizadas como medio de identificación de los autores de delitos contra las personas y contra la propiedad, debiendo ser inutilizados el contenido de los soportes y las imágenes una vez transcurridos quince días desde la grabación, salvo que hubiesen dispuesto lo contrario las autoridades judiciales o las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes.

Por tanto, tampoco cabe efectuar pronunciamiento alguno en relación con la invocada falta de entrega a la parte reclamante de las grabaciones de la cámara del cajero automático, al corresponder únicamente dicha entrega a las autoridades antes citadas en el plazo mencionado.

Estas consideraciones nos permiten alcanzar la siguiente

#### **IV. CONCLUSIÓN**

Este Departamento no aprecia en la actuación de la entidad reclamada quebrantamiento de las normas de transparencia y protección a la clientela ni de los buenos usos y prácticas financieras. Por tanto una vez emitido el presente informe, se procede al archivo de las actuaciones.

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 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.