

Secretaría General
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Ref. Expediente: R

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

I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La reclamante interpuso en tiempo y forma reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad reclamada, mostrando su disconformidad por el bloqueo operado en su cuenta, hace más de cinco años. Durante este tiempo ha solicitado una explicación, porque con la entidad no tiene ninguna deuda, y en el juzgado en el que llevan su concurso de acreedores le informaron de que ellos no habían bloqueado la cuenta.

Además, se queja de que a pesar de que a ella no le dejaba disponer debido al bloqueo, la entidad sí que le adeudó en su cuenta sin su autorización un importe cercano a 1.500 € que le había sido ingresado con anterioridad procedente de su sueldo y una paga, sin darle explicación alguna. Además, ahora le han reconocido una pensión por enfermedad de 475 €, y también se la han retirado de la cuenta. Desde la entidad le informaron que tiene una deuda que fue comprada a XXXX hace un año y medio, y no está en el concurso. Cifra su reclamación en 2.226 €.

En contestación a su escrito, el Servicio de Atención al Cliente de la entidad señaló que la cuenta ***XXXX no estaba bloqueada. Igualmente, indicó que constaba a su nombre una cuenta en posición de fallida, razón por la cual podía dirigirse a la sucursal, a fin de obtener una mayor información al respecto.

Damos por reproducido el escrito de reclamación, por ser conocido por ambas partes.

El día XX de XXX de XXXX, la reclamante formuló escrito en contestación a las alegaciones de la entidad, reiterando sus argumentos.

II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA

La entidad reclamada presentó las mismas mediante escrito de fecha XX de XXX de XXXX.

En ellas, señala que el origen del bloqueo es el anuncio, mediante la publicación en el BOE del día XX de XXX de 2010, de la declaración de concurso voluntario de la parte reclamante. Por razón de dicho concurso, la interesada carece de facultades para disponer de su cuenta a título individual, y consecuentemente la cuenta está señalada como cuenta concursada, para, entre otros motivos, evitar disposiciones de personas sin facultades suficientes, y bloquear la entrada y remisión de embargos, que deben decaer ante un concurso.

En cuanto a los 1.500 € que se recibieron en la cuenta, la entidad señala que no retrocedió dicho importe, sino que el mismo se ha mantenido en cuenta, sin ser objeto de operación alguna.

El Servicio de Atención al Cliente remitió contestación errónea a la parte reclamante, en la que manifestó que la cuenta no estaba bloqueada, y que existía una posición fallida. En otra posterior correcta en su contenido, le indicó que no era posible el desbloqueo hasta que la parte reclamante acreditase la finalización del concurso, pues la interesada carece de facultades para disponer sin la intervención de la administración concursal.

En relación a las comisiones de mantenimiento giradas contra la cuenta, la entidad se allana parcialmente a las pretensiones de la parte reclamante, y ha procedido a retroceder los importes cargados por dicho concepto, y anuncia que se dejarán de cargar las mismas, mientras la cuenta esté bloqueada.

III. OPINIÓN DEL DEPARTAMENTO

Este Departamento tiene encomendado resolver reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la **normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros**.

Se entiende por normativa de transparencia y protección a la clientela la que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establece un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exige la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regula determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

Y se entiende por buenas prácticas las que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

Con ello, ha de entenderse que el informe de este Departamento no se extenderá en ningún caso:

- ✓ a la resolución de controversias surgidas en el ámbito de las relaciones jurídicoprivadas distintas de las de naturaleza estrictamente bancaria, sobre las que, eventualmente, corresponderá el pronunciamiento de los tribunales de justicia.
- ✓ a la valoración de prueba diferente de la documental: en caso de manifestaciones discrepantes, sin una acreditación documental al respecto, este Departamento no puede ofrecer veracidad a una versión en detrimento de la otra, debiendo acudir los interesados, igualmente, a los órganos judiciales, que pueden valorar para formar su opinión otro tipo de pruebas.
- ✓ A la valoración de normativa ajena a la normativa de transparencia y protección a la clientela. En particular, la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, no es **materia de supervisión y disciplina de las Entidades de Crédito**; adicionalmente, este Departamento no puede entrar

a conocer de aquellas reclamaciones en las que esté pendiente un procedimiento cuya competencia corresponda a otros órganos administrativos, arbitrales o judiciales, si bien este Departamento puede valorar la actuación de las Entidades en sus aspectos formales, y bajo el prisma de la observancia de las normas sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

En general, en relación al bloqueo de cuentas como medida restrictiva de los derechos del cliente, este Departamento considera que debe no solo estar debidamente justificada, sino también ser notificada al interesado antes de su adopción, al objeto de que no se le produzcan perjuicios innecesarios. Es decir, para que la entidad proceda legítimamente al bloqueo o indisponibilidad de una cuenta de su cliente se precisa necesariamente una autorización judicial o la concurrencia de una causa debidamente justificada, circunstancias que en todo caso deben ser debidamente acreditadas y advertidas al titular.

Centrándonos en la presente reclamación, resulta que la reclamante denuncia ante este Departamento el bloqueo de su cuenta, manifestando que, solicitadas explicaciones a la entidad, ésta le ha contestado con explicaciones diferentes e incluso contradictorias a lo largo del tiempo, como la existencia de una deuda con la entidad XXXX –según la versión de la reclamante, no acreditada documentalmente-, la inexistencia de bloqueo alguno –contestación del SAC que la entidad manifiesta en sus alegaciones que obedeció a un error- o , por último, la existencia de un bloqueo toda vez que la entidad tuvo conocimiento del mismo a través de la publicación en el BOE, en XXX de 2010, de la declaración en concurso voluntario.

Adicionalmente, la Sra. Gonzalez Moncada se queja de que dicho bloqueo para operar no se extendió a todas las operaciones, toda vez que en el mes de XXX de 2014, la entidad retiró de su cuenta el importe de una nómina que incluía una paga, en cantidad cercana a los 1.500 €, sin justificar su destino. Ante ello, la entidad alega que nunca retrocedió el importe de la nómina recibida, y que el ingreso se ha mantenido en cuenta sin que haya sido objeto de operación alguna.

Por último, la entidad retrocede las comisiones de mantenimiento cargadas durante todo el periodo de tiempo que la cuenta ha estado bloqueada, y señala que mientras se mantenga dicha situación, no procederá a cargar comisión alguna. Sobre este punto de la reclamación no emitiremos pronunciamiento alguno, por considerar que con este abono y anuncio queda satisfecho.

Una vez centrada la reclamación, no podemos obviar que la reclamante denuncia el bloqueo de la cuenta desde el mes de XXX de 2012 –figura solicitud de su procuradora al Juzgado ante el que se tramita el Concurso solicitando el levantamiento del embargo, de fecha XX de XXX de 2012-. En el periodo de tiempo comprendido entre el anuncio del concurso en el BOE, en XXX de 2010, y el mes de XXX de 2012 en que se operó el bloqueo, del extracto de la cuenta remitido se deduce que la misma tuvo una operativa normal, con cargos por disposiciones de la titular, y con abonos de nómina.

Además, y pese a estar vigente, según la entidad, la orden de bloqueo sobre la cuenta, se operó en la misma, en fecha XX de XXX de 2014, un cargo en la cuenta por importe de 1.520,88 €, en concepto de IMP. AEAT.MOD: 003, sobre el que la entidad no ha realizado alegación alguna. Procede recordar que las entidades carecen de legitimación para efectuar adeudos en las cuentas de sus clientes sin autorización expresa de éstos. De lo anterior se exceptúan lógicamente los adeudos efectuados en virtud del correspondiente mandato legal o judicial que, con las pertinentes formalidades, así lo dispusiera, por cuanto las entidades actúan, en estos casos, como meros intermediarios, limitándose a cumplir las instrucciones emanadas de tales autoridades

El Banco reclamado no ha aportado al expediente justificación de la procedencia del cargo controvertido, ni tampoco ha aportado acreditación documental suficiente que permita verificar la

complimentación por la entidad, correcta y puntualmente -es decir, en el año 2012 en que se adoptó la medida-, del mandamiento de bloqueo de la cuenta, conforme se ha expuesto con anterioridad. Tampoco existe constancia acreditada y ni tan siquiera alegada, de que el Banco comunicara a su cliente dicha orden de bloqueo, con anterioridad, a fin de evitarle los lógicos inconvenientes derivados de dicho bloqueo.

En consecuencia, a la vista de lo expuesto anteriormente y de las actuaciones que se derivan de la documentación obrante en el expediente, debemos considerar que **la actuación de la entidad fue contraria a las buenas prácticas y usos financieros**, al no haber aclarado suficientemente, a nuestro juicio, las circunstancias del bloqueo de la cuenta que denuncia la reclamante tuvo lugar en XXX de 2012, ni tampoco acreditado convenientemente la procedencia del cargo en cuenta, vigente el bloqueo, de la cantidad de 1520,88 €, el XX de XXX de 2014. Tampoco consta que comunicara a su cliente la existencia de la orden de bloqueo, como así hubiera exigido una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias. La necesidad de dicha comunicación, como se ha indicado más arriba, se debe a que la entidad desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, debe facilitar a su cliente el que pueda ejercitar los derechos que le asistan de forma inmediata, ante la orden de bloqueo, sin perjuicio de las comunicaciones que en el seno del procedimiento concursal hubiera recibido la deudora, titular de la cuenta.

IV. CONCLUSIÓN

En relación con los hechos que motivan esta reclamación, este Departamento considera que la entidad reclamada ha quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios, en la medida que:

- ✓ no ha aclarado totalmente las circunstancias del bloqueo de la cuenta denunciadas por la reclamante y que habría tenido lugar en XXX de 2012, y no en XXX de 2010, fecha de la publicación de la declaración de concurso en el BOE. Igualmente, tampoco ha justificado ni alegado la entidad la comunicación del bloqueo realizada a su cliente.
- ✓ no ha aportado justificación documental del cargo en cuenta de 1.520,88 € realizado el día XX de XXX de 2014, en la cuenta de la reclamante, vigente al parecer la orden de bloqueo señalada en el punto anterior.

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.