

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. XXXX, en fecha XX de XXX de XXXX 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, mostrando su disconformidad por la negativa de ésta a atender las órdenes que cursa sobre los productos de su titularidad. En concreto porque solo le permiten disponer de 1.800 € mensuales en cumplimiento de instrucciones de su hija XXXX, que en su día fue nombrada su curadora por un juez pero actualmente ha sido removida en el cargo.

Se da por reproducido el contenido de sus escritos de reclamación, por ser conocidos por ambas partes.

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

La entidad presentó las mismas mediante escrito de fecha 26 de junio de 2017, cuyo contenido consideramos también íntegramente reproducido.

En esencia, justifica su actuación porque la sentencia de incapacitación -dictada el XX de XXX de 2015 por el Juzgado de 1ª instancia nº XX de Madrid- acordó que el reclamante podía manejar libremente cantidades de dinero relacionadas con un gasto personal acorde a sus circunstancias socio-económicas. Y como esa entidad no se considera competente para establecer cuáles son los *gastos personales* ni las *circunstancias socioeconómicas* del cliente, afirma que se ha dirigido a la actual curadora, la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos (AMTA), donde le han confirmado telefónicamente que ya han aceptado el cargo y están en proceso de aclarar el patrimonio del reclamante. Entiende que, hasta que el nuevo curador le indique nuevas instrucciones, debe adoptar una posición de protección del patrimonio del incapaz parcial, y por ello permite que la limitación de 1.800 € ordenada por la anterior curadora siga cautelarmente vigente.

### III. OPINIÓN DEL DEPARTAMENTO

1. Corresponde analizar en el presente informe si la actuación de la entidad -en relación con los hechos denunciados- incurrió, o no, en quebrantamiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela, o de las buenas prácticas y usos financieros.

Se consideran **normas de transparencia y protección de la clientela** aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades supervisadas y, que con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información. Se entiende por **buenas prácticas** aquellas 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<sup>1</sup>.

2. Ha sido aportado al expediente, entre otra, la siguiente documentación:

- Sentencia de XX de XXX de 2015 por la que el Juzgado de 1ª Instancia nº XX de Madrid declaraba limitada de forma parcial la capacidad del reclamante, y a su vez nombraba curadora a su hija Dª XXXX.
- Escrito por el que la entonces curadora pedía al banco que limitara las disposiciones de efectivo a 1.800 € mensuales.
- Autos de 13 de diciembre de 2016 y de 16 de enero de 2017 (este último dictado para la aclaración del anterior), según los cuales el Juzgado decidió un cambio en la persona del curador, de manera que en adelante el cargo recaería en la Agencia Madrileña de Tutela para Adultos de la Comunidad de Madrid.

3. Con carácter general, nuestro código civil presume la capacidad de obrar de cualquier persona, y determina que nadie puede ser declarado incapaz sino mediante sentencia judicial y en virtud de las causas establecidas en la Ley. Para determinar la extensión y límites de la incapacitación, dispone que habrá que estar al contenido de la sentencia. En casos de curatela (como el que nos ocupa), en principio la sentencia debería establecer los actos que requerirán la asistencia del curador; si no los especificase, se debe entender que son los mismos en que los tutores necesitan autorización judicial (el artículo 271 del código civil incluye entre estos “*gastos extraordinarios en los bienes*”).

4. Del análisis de la sentencia dictada por el Juzgado de 1ª Instancia nº XX de Madrid en juicio verbal especial sobre la capacidad del reclamante, en fecha XX de XXX de 2015, resulta que consideró (fundamento quinto) que el reclamante por su “*avanzada edad y sus limitaciones físicas*” estaba “*en una situación de vulnerabilidad que puede comprometer su capacidad volitiva*” y en su fallo:

- declaró la modificación de la capacidad de obrar del reclamante “*de forma parcial*” para la administración y disposición de sus bienes, “*salvo para el manejo de cantidades de dinero relacionadas con un gasto personal y doméstico corriente*”;
- nombró curadora a una de sus hijas, Dª XXXX, para que le prestara asistencia y apoyo “*en las actuaciones de naturaleza económico-patrimonial de importancia, así como en los supuestos comprendidos en el artículo 271 números 2 al 10 del código civil, pudiendo manejar libremente cantidades de dinero relacionadas con un gasto personal acorde a sus circunstancias socio-económicas*”.

No aclara la sentencia qué debe entenderse por “*gasto personal y doméstico corriente*”, y por ello la curadora allí nombrada dio instrucciones al banco para que limitara las disposiciones de fondos en efectivo a 1.800 € mensuales, que es lo que el reclamante aquí discute en la reclamación.

---

<sup>1</sup> Ver 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 (BOE de 22).

La entidad alega que no es competente para establecer cuáles son los *gastos personales* ni las *circunstancias socio-económicas del reclamante* y que, hasta que el nuevo curador le indique nuevas instrucciones, entiende que debe adoptar una posición de protección del patrimonio del incapaz parcial, y es por lo que permite que la limitación de 1.800 €, ordenada por la anterior curadora, siga cautelarmente vigente.

Así las cosas, resulta que mediante sentencia dictada en proceso de discapacidad al reclamante solo se le debía permitir disponer de dinero con cierto límite, que no concretaba sino por remisión a un concepto jurídico indeterminado. Y la entidad, ante la situación que el propio juez en su auto califica como “*conflictiva y mala relación*” entre las dos hijas del reclamante, que reflejaba (según palabras textuales del auto y sentencia) “*aleccionamiento*” en sus respuestas, ha decidido mantener la limitación impuesta por la anterior curadora, en tanto le formule nuevas instrucciones la citada Agencia Madrileña (nueva curadora).

Habida cuenta de lo expuesto, consideramos prudente **la actuación de la entidad**, consistente en mantener de forma provisional y cautelar las limitaciones ordenadas por la anterior curadora en tanto no se pronuncie la nueva, acorde a la diligencia profesional que le resulta exigible, pues parece que trata de cumplir la sentencia y defender los intereses del reclamante incapacitado parcialmente, y por tanto **adaptada a las buenas prácticas**.

Lo dicho debe entenderse sin perjuicio de la mejor opinión del Juez competente en el procedimiento de capacidad, ante quien la parte reclamante puede acudir, si lo estima oportuno, pues no corresponde a este Departamento la interpretación de la sentencia y auto aludidos.

#### **IV. CONCLUSIÓN**

Este Departamento **no aprecia** en la actuación de la entidad **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.