

Cancelación de la cuenta

El contrato de depósito a la vista puede ser resuelto en cualquier momento, tanto por el titular como por la entidad (art. 21, apartados 1 y 4, de la LSP).

Ahora bien, de acuerdo con la LSP, las entidades únicamente pueden instar la resolución de los contratos marco si estos fueran de duración indefinida y esta posibilidad se hubiera acordado en ellos, debiendo, no obstante, avisar al usuario con una antelación mínima de dos meses.

También puede ocurrir que las entidades decidan cancelar unilateralmente una cuenta si no pudieran aplicar las medidas de diligencia debida que prevé la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Véase a este respecto lo indicado más arriba con respecto al bloqueo de las cuentas.

Por el contrario, el usuario podrá resolver el contrato en cualquier momento, y el proveedor de servicios de pago procederá al cumplimiento de la orden de resolución antes de transcurridas 24 horas desde la solicitud (a no ser que existan contratos para cuya gestión sea necesario el mantenimiento de la cuenta), debiendo asumir en todo caso los gastos derivados de la resolución, que tendrán que ser apropiados y acordes con los costes. Sin embargo, la resolución será gratuita para el cliente si el contrato fuera de duración indefinida o por un plazo superior a seis meses y se hubiera resuelto transcurrido este plazo. En cualquier caso, de cobrarse periódicamente gastos por los servicios de pago, el usuario, al rescindir el contrato, solo abonará la parte proporcional devengada, y, si se hubieran pagado por anticipado, se reembolsarán de manera proporcional.

No consideramos ajustada a las buenas prácticas la conducta de las entidades si, al conocer la voluntad de sus clientes de cancelar la cuenta, no informan adecuadamente de la necesidad de liquidar gastos pendientes —por ejemplo, la parte proporcional de la comisión de mantenimiento o comisiones de administración correspondientes al período en curso— y les permiten retirar todo el saldo disponible en ese momento sin advertir sobre esas liquidaciones pendientes, de forma que, al quedar la cuenta con saldo cero y suscribir el cliente la oportuna orden de cancelación, el saldo deudor se genera cuando se efectúan tales liquidaciones, siendo frecuente que las entidades se nieguen a la cancelación por la existencia de ese saldo deudor.

Una vez cancelada la cuenta, la entidad debe poner a disposición del titular el saldo que presentase a su favor, y el titular debe, a su vez, entregar a la entidad para su inutilización todos los instrumentos de pago asociados a la cuenta, tales como talonarios de cheques o tarjetas.

Durante 2018 se han recibido reclamaciones presentadas por clientes que aseguraban haber dado a su banco una orden de cancelación y declaraban haberse visto sorprendidos porque, mucho tiempo (incluso años) después, la entidad les reclamaba una deuda que supuestamente consistía en el saldo negativo de la cuenta, pues no reconocía haber recibido en su día esa solicitud de baja de la cuenta, en contra de lo que sostenía la parte reclamante, que no aportaba prueba escrita de la solicitud de cancelación.

Un caso en el que se observó que la negativa de la entidad a la cancelación no estaba amparada por el contrato es el analizado en el expediente R-201810900. En él, la entidad en la que el reclamante había abierto una cuenta corriente indicaba que no se podía solicitar la cancelación a distancia, sino que su cliente debía solicitarla físicamente en la oficina bancaria. El DCMR consideró que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al no acreditar que dicha exigencia estuviera prevista en el correspondiente contrato en el que, además, estaba pactada la operativa en banca a distancia mediante usuario y claves sustitutivos de la firma manuscrita.