

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 bancaria (art. 32, apartados 1 y 4, del RDLSP).

A iniciativa del cliente

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). La resolución de un contrato marco será gratuita para el usuario de servicios de pago, a no ser que el contrato haya estado en vigor durante menos de seis meses. En este último caso, cualquier comisión o gasto aplicable por la resolución del contrato marco será adecuado y acorde con los costes. De las comisiones y los gastos que se cobren periódicamente por los servicios de pago, el usuario de servicios de pago solo abonará la parte proporcional adeudada hasta la resolución del contrato. Cuando dichas comisiones y gastos se hayan 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.

En el expediente de reclamación R-202000768 se discutía que al reclamante, cuando pidió cancelar la cuenta, le exigieran el pago de cierta cantidad. La entidad alegó que era la parte proporcional de la comisión de mantenimiento. El reclamante manifestaba que no tenía problema en pagar la comisión con la cuenta en vigor, pero que se negaba a pagarla al cancelar la cuenta. Este DCE advirtió de que la comisión de mantenimiento es pospagable salvo que otra cosa se pacte, y no apreció quebrantamiento de las buenas prácticas en el cobro de aquella, porque estaba previsto en el contrato.

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, como talonarios de cheques o tarjetas.

Se han recibido reclamaciones de 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 esta 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. Con ocasión de la tramitación de este tipo de expedientes, de los que puede servir como ejemplo el de referencia R-20203355 al que antes hemos aludido, este DCE ha recordado que la ausencia de formalización por escrito de las instrucciones dadas conlleva el riesgo de que no pueda demostrarse su existencia cuando esta fuese objeto de discusión.

Por ello, resulta esencial en la práctica bancaria que se recojan por escrito las instrucciones, las solicitudes o los acuerdos, y se conserve copia de los documentos correspondientes, con sello o firma en señal de su recepción, recomendándose a los clientes que pidan en su oficina bancaria que se les selle su copia, de modo que siempre se puedan acreditar fehacientemente el consentimiento dado y los exactos términos de las instrucciones.

En los casos en los que la parte reclamante no aportaba al expediente prueba alguna de que había solicitado la cancelación de la cuenta, no pudo darse por cierta su versión ni, por tanto, apreciar mala práctica bancaria en la no cancelación —ello sin perjuicio de poder analizar si la entidad cumplió con sus obligaciones informativas; en particular, las aludidas en el apartado de cuentas inactivas—.

El DCE entiende que, si las entidades, con carácter general, han de ser absolutamente diligentes en el cumplimiento de las órdenes que les sean impartidas por sus clientes, más aún deben serlo en supuestos en los que se pretende la terminación de la relación contractual que une a las partes, con el consiguiente cese de la posibilidad de generar obligaciones económicas para una u otra parte. Además, la negativa de la entidad a llevar a cabo la actuación solicitada por el cliente debe estar fundada siempre en justa causa.

No se ha apreciado la concurrencia de una mala práctica bancaria en los supuestos en los que la entidad no ha cancelado la cuenta a instancias del cliente, alegando para ello, y acreditando debidamente, la existencia de saldo deudor en la cuenta o la existencia de contratos vinculados vigentes. Ahora bien, como hemos indicado, si el saldo deudor existente se debe únicamente al cargo de gastos o comisiones pendientes de liquidar (comisiones de administración o la parte proporcional de la de mantenimiento devengadas) por haber faltado la oficina bancaria a la claridad al no advertir al cliente, al retirar el saldo, de que debía dejar el saldo necesario para atenderlos, la conducta de la entidad resulta apartada de las buenas prácticas.

En otras ocasiones, los reclamantes han planteado que la entidad no les permitía solicitar a distancia la cancelación de sus cuentas, sino que exigía que debían solicitarla físicamente en la oficina bancaria. En los contratos, además, estaba pactada la operativa de banca a distancia mediante usuarios y claves sustitutivos de la firma manuscrita. Este DCE ha considerado la actuación descrita de las entidades contraria a las buenas prácticas en los casos en los que no acreditaron que estuviera pactada contractualmente la exigencia de que la cancelación debía ser ordenada de manera presencial.

En el expediente 202010204, el motivo de disconformidad fue, entre otros, la demora en atender una orden de cancelación de cuenta y de transferencia del saldo remanente a una cuenta de otra entidad. La entidad justificaba su actuación en el hecho de que el correo electrónico no era adecuado como canal para ordenar operaciones, al ser un medio que no permite garantizar la identidad de su remitente. La entidad había remitido por valija a servicios centrales el formulario de solicitud de cancelación e indicaba que cotejó la firma del cliente estampada en el formulario, pero la solicitud de cancelación no fue inicialmente aceptada, al no coincidir la firma con la registrada en el banco. Sin embargo la misma firma manuscrita que la entidad rechazó por falta de coincidencia, que había estampado en la solicitud de cancelación de la cuenta personal el reclamante, ese mismo día la entidad la aceptó como válida para cancelar la cuenta de una sociedad en la que el reclamante era el administrador, y no se explicaba por qué en un caso la firma se aceptó y en otro caso se rechazó. Por esa falta de explicaciones, el DCE apreció en su actuación vulneración de las buenas prácticas bancarias.

Por otra parte, no se considera procedente que los autorizados en cuenta, a los que la práctica generalizada atribuye únicamente facultades de disposición, dieran instrucciones de cancelación de la cuenta a la entidad y fueran atendidas, salvo, claro está, que dicha facultad de cancelación por los autorizados estuviera expresamente prevista en el contrato de cuenta.

Otra cuestión diferente es que, ante la falta de acuerdo entre los cotitulares respecto al mantenimiento o no de la cuenta, la entidad pueda ejercer las facultades de rescisión que se le atribuyan en el contrato. Sobre los problemas que pueden plantearse en caso de que solo alguno de los titulares desee cancelar la cuenta o desee darse de baja en ella, nos remitimos a lo indicado en el apartado «Cambio de titulares», dentro del epígrafe 7.4.11, «Modificaciones contractuales».