



- ◆ Trabajo realizado por la Biblioteca Digital de la Universidad CEU-San Pablo
- ◆ Me comprometo a utilizar esta copia privada sin finalidad lucrativa, para fines de investigación y docencia, de acuerdo con el art. 37 de la M.T.R.L.P.I. (Modificación del Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual del 7 julio del 2006)



# **EL DEFENSOR DEL CLIENTE: PROYECTO DE REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LA CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA**

---

SUMARIO: I. Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria. 1. Exposición de motivos. 2. Capítulo I. Del Defensor del Cliente. 3. Capítulo II. De los deberes de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria. 4. Capítulo III. De la presentación de las reclamaciones. 5. Capítulo IV. De la tramitación y resolución de las reclamaciones. 6. Disposiciones finales. 7. Observaciones generales. II. Memoria del Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria. 1. Consideración general. 2. Estatuto del Defensor del Cliente. a) Consideración general. b) Nombramiento del Defensor del Cliente. c) Domicilio de la Oficina del Defensor del Cliente. d) Funciones y deberes del Defensor del Cliente. e) Ejercicio del cargo. La remuneración del Defensor del Cliente. f) Duración y cese en el cargo. 3. Deberes de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria. a) Deber de dotación de medios. b) Deber de información a los clientes. c) Deber de colaboración con el Defensor del Cliente. d) Deber de control de funcionamiento. 4. Presentación, tramitación y resolución de reclamaciones ante el Defensor del Cliente. a) Consideración general. b) Ámbito de aplicación. c) Legitimación. d) Requisitos. e) Efectos de la presentación de reclamaciones. f) Admisión a trámite. g) Tramitación. h) Resolución. 5. Disposiciones finales. a) Entrada en vigor. b) Modificación del Reglamento. III. Bibliografía.

## **I. PROYECTO DE REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LA CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA**

### ***1. Exposición de motivos***

La normativa de disciplina bancaria no impone a las entidades de crédito la obligación de crear un Defensor del Cliente, pero sí aconseja

su existencia en interés tanto de las entidades de crédito como de sus clientes. En efecto, el Capítulo II de la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 1989 se limita a indicar que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España podrá denegar la admisión de aquellas reclamaciones que no se hayan interpuesto previamente ante el defensor del cliente u órgano equivalente de la entidad afectada, caso de existir y contar con los requisitos mínimos. De acuerdo con esa Orden, la Circular del Banco de España nº 8/1990, de 7 de septiembre, no sólo impone la exigencia de que las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España vayan precedidas de su interposición ante un Defensor del Cliente u órgano equivalente de las entidades de crédito, caso de que exista, sino que, además, recomienda vivamente su creación por las ventajas que supone. De acuerdo con esta recomendación, el presente Reglamento crea y regula la figura del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria, con la finalidad de velar por los derechos y los intereses de los clientes de la entidad frente a actuaciones que puedan ser consideradas contrarias a las normas de disciplina, a las buenas prácticas o a los usos bancarios.

El Reglamento se divide en cuatro Capítulos. En el Capítulo I se contempla lo que podría denominarse el *estatuto del Defensor del Cliente*, desde su nombramiento, características, funciones, deberes y remuneración, hasta su cese. Tanto el nombramiento como el cese, cuyas causas fija el Reglamento, se realizarán por acuerdo del Consejo de Administración de la entidad. A fin de lograr la máxima profesionalidad e independencia, se exige que el cargo recaiga en una persona de reconocido prestigio, con acreditada preparación técnica y capacidad profesional y que no mantenga ningún tipo de vinculación con la entidad. Al Defensor del Cliente se le confiere la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria, procurando siempre que tales relaciones se desarrollen conforme a los principios de buena fe, equidad y mutua confianza. Para ello se le imponen una serie de deberes, entre los que destaca la exigencia de actuar con integridad y objetividad, y se establece el carácter retribuido del cargo.

En el Capítulo II se detallan los *deberes de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria* relacionados con el Defensor del Cliente. La entidad deberá informar a sus clientes de la existencia de la institución, asegurar que el Defensor del Cliente pueda desempeñar con rapidez y eficacia sus funciones, para lo que debe dotarle anualmente de los

medios necesarios y facilitar toda la información que se le solicite, y, como no podía ser de otra manera, controlar el funcionamiento de la institución.

El Capítulo III regula la *presentación de reclamaciones* por los clientes apoyándose en un triple postulado: amplia legitimación, ya que todos los clientes tienen la facultad de presentar reclamaciones; mínimas formalidades, ya que basta un simple escrito, y el elemento primordial de la gratuidad. Las reclamaciones pueden versar sobre cualesquiera contratos, operaciones o servicios de carácter financiero que se consideren contrarios a las normas de disciplina, a las buenas prácticas o a los usos bancarios, si bien quedan fuera de la competencia del Defensor, por diferentes motivos, una serie de cuestiones que se enumeran detalladamente. La presentación de la reclamación, que debe realizarse con una forma determinada, produce como efecto fundamental impedir que la misma cuestión pueda plantearse, hasta que no recaiga la correspondiente resolución del Defensor, ante un órgano judicial o administrativo o ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

En fin, el Capítulo IV contempla, con detalle y rigor, *la tramitación de las reclamaciones y su resolución*, presididas por el principio de rapidez. Las resoluciones del Defensor del Cliente serán obligatorias para la entidad de crédito, a fin de proteger al máximo los derechos y los intereses de los clientes de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria, pero no para el reclamante.

## **2. Capítulo I. Del Defensor del Cliente**

**Art. 1. El Defensor del Cliente.**— 1. El Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria es el encargado de velar por los derechos e intereses de los clientes de la entidad frente a actuaciones que puedan ser consideradas contrarias a las normas de disciplina, a las buenas prácticas o a los usos bancarios.

2. A tal fin, el Defensor del Cliente deberá procurar que las relaciones entre la entidad y los clientes se desarrollen conforme a los principios de buena fe, equidad y mutua confianza.

**Art. 2. Nombramiento.**— 1. El Defensor del Cliente será designado por el Consejo de Administración de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria.

2. El cargo deberá recaer en persona de reconocido prestigio que posea la suficiente preparación técnica y capacidad profesional para desempeñar las funciones que se atribuyen al Defensor del Cliente y que haya mantenido una trayectoria personal de reconocida honorabilidad profesional.

3. No podrá ser designado Defensor del Cliente ninguna persona que esté vinculada a la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria por contratos de obra o de servicios retribuidos.

4. El nombramiento del Defensor del Cliente deberá comunicarse al Banco de España.

**Art. 3. Domicilio.**— El domicilio de la Oficina del Defensor del Cliente será fijado por el Consejo de Administración de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria y se publicará en el tablón de anuncios de cada una de las oficinas abiertas al público.

**Art. 4. Funciones.**— Corresponden al Defensor del Cliente las siguientes funciones:

1ª) Conocer y resolver las reclamaciones que se presenten, de conformidad con lo previsto en el presente Reglamento.

2ª) Conocer y resolver las cuestiones que la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria, siempre que lo considere oportuno, le someta respecto a sus relaciones con los clientes.

3ª) Formular informes, recomendaciones y propuestas que puedan mejorar las relaciones entre la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria y sus clientes.

4ª) Dirigir a la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria requerimientos, notificaciones, preguntas o comunicaciones sobre aspectos de su actividad que puedan resultar de interés para los derechos de sus clientes.

**Art. 5. Ejercicio del cargo.**— 1. El Defensor del Cliente ejercerá sus funciones con absoluta independencia.

2. En el ejercicio de sus funciones el Defensor del Cliente deberá actuar con integridad y objetividad.

3. El Defensor del Cliente deberá asegurar en todo momento el secreto respecto a los datos utilizados.

4. El Defensor del Cliente no podrá vincularse a la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria por contratos de obra o servicios retribuidos durante el desempeño del cargo ni en los dos años siguientes a su cese.

**Art. 6. Deber de documentación anual.**— Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor del Cliente deberá redactar los siguientes documentos:

1º) Una memoria explicativa del desarrollo de sus funciones durante el año anterior, en la que podrán incluirse recomendaciones o sugerencias dirigidas a mejorar las funciones que informan su cargo.

2º) Una liquidación del presupuesto de gastos del ejercicio anterior.

3º) Un informe sobre las previsiones presupuestarias y organizativas para el año en curso.

**Art. 7. Remuneración.**— 1. La remuneración del Defensor del Cliente o los criterios para su cálculo se fijarán, en todo caso, antes de que comience el desempeño de sus funciones y para todo el período en que deba desempeñarlas.

2. El Defensor del Cliente no podrá percibir ninguna otra remuneración o ventaja de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria.

**Art. 8. Duración del cargo.**— 1. El cargo de Defensor del Cliente tendrá una duración de tres años y podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo.

2. La renovación deberá ser acordada por el Consejo de Administración de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria.

**Art. 9. Cese.**— 1. El Defensor del Cliente cesará en su cargo por alguna de las siguientes causas: 1ª) Transcurso del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acuerde su renovación.

2ª) Pérdida de los requisitos exigidos para su nombramiento, que será apreciada por el Consejo de Administración de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria.

3ª) Muerte o declaración judicial de fallecimiento.

4ª) Declaración judicial de ausencia o incapacidad.

5ª) Apertura de procedimiento de quiebra, concurso de acreedores, suspensión de pagos o quita y espera.

6ª) Condena por sentencia firme en materia penal.

7ª) Renuncia, que se presentará al Consejo de Administración de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria.

8ª) Acuerdo del Consejo de Administración de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria, fundado en el incumplimiento de sus funciones o deberes.

2. El cese del Defensor del Cliente no impedirá el cumplimiento de las resoluciones ya adoptadas.

3. En el plazo de treinta días a contar desde la fecha en que se produjera el cese deberá designarse un nuevo Defensor del Cliente.

### 3. *Capítulo II*

De los deberes de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria

**Art.10. *Deber de dotación de medios.***– 1. La Caja de Ahorros de Santander y Cantabria deberá dotar anualmente al Defensor del Cliente de los fondos necesarios para el desempeño de sus funciones, a cuyo fin se elaborará el correspondiente presupuesto anual.

2. La Caja de Ahorros de Santander y Cantabria contribuirá, asimismo, a su sostenimiento mediante la aportación de medios personales y materiales.

**Art. 11. *Deber de información a los clientes.***– 1. La Caja de Ahorros de Santander y Cantabria deberá informar a sus clientes de la existencia del Defensor del Cliente, del contenido del presente Reglamento y de los derechos que, en su virtud, les asisten para presentar reclamaciones.

2. La información contemplada en el apartado anterior deberá enviarse a todos los clientes de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria, así como publicarse en el tablón de anuncios de cada una de sus oficinas abiertas al público.

**Art. 12. *Deber de colaboración con el Defensor del Cliente.***– 1. La Caja de Ahorros de Santander y Cantabria deberá facilitar al Defensor del Cliente toda la información que solicite en relación con operaciones, contratos o servicios que sean objeto de reclamación.

2. La Caja de Ahorros de Santander y Cantabria deberá contestar los requerimientos, notificaciones, preguntas o comunicaciones que le dirija el Defensor del Cliente sobre aspectos de su actividad que puedan resultar de interés para los derechos de sus clientes.

3. La Caja de Ahorros de Santander y Cantabria exigirá a todos sus directivos, empleados y órganos que presten al Defensor del Cliente la colaboración que les sea requerida.

**Art. 13. *Deber de control de funcionamiento.***– El control del normal funcionamiento del Defensor del Cliente corresponderá al Consejo de Administración de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria.

#### 4. Capítulo III

De la presentación de las reclamaciones.

**Art. 14. Objeto de las reclamaciones.**— 1. Podrán ser objeto de reclamación todos aquellos contratos, operaciones o servicios de carácter financiero de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria que se consideren contrarios a las normas de disciplina, a las buenas prácticas o a los usos bancarios.

2. No podrán interponerse reclamaciones sobre las cuestiones siguientes:

1ª) Las relaciones entre la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria y sus empleados.

2ª) Las relaciones entre la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria y otras entidades de crédito.

3ª) Las relaciones institucionales.

4ª) Las que constituyan facultad discrecional de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria, tales como concertar o no contratos, operaciones o servicios con una determinada persona, definir sus pactos y condiciones y determinar su política comercial y de funcionamiento operativo, en relación con la atención a la clientela.

5ª) Aquellas cuya reclamación se encuentre en tramitación o hubieran sido ya resueltas judicial o arbitralmente o por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

6ª) Las dirigidas a impedir o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria frente al cliente.

7ª) Las planteadas por clientes que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.

8ª) Las derivadas de los registros de morosidad, contenciosos o riesgos, así como de las eventuales violaciones del secreto bancario.

9ª) Las relativas a aspectos relacionados exclusivamente con los mercados de valores.

10ª) Las relativas a aspectos relacionados exclusivamente con el seguro privado.

11ª) Aquellas cuya cuantía individual supere los veinte mil euros, o su equivalente en otra moneda.



**Art. 15. Legitimación para presentar reclamaciones.**— 1. Podrán interponer reclamaciones ante el Defensor del Cliente todos los clientes de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria, sean personas físicas o jurídicas.

2. La reclamación podrá hacerse personalmente o a través de representante, debiendo, en este último caso, acreditarse la representación.

**Art. 16. Gratuidad de la presentación de reclamaciones.**— La presentación y la tramitación de las reclamaciones no tendrá coste alguno para el reclamante.

**Art. 17. El escrito de presentación.**— Las reclamaciones deberán formularse por escrito, dirigido a la Oficina del Defensor del Cliente, en el que se hará constar, necesariamente: 1º) Los datos de identificación de la persona que presenta la reclamación y, en su caso, de la persona que la representa.

2º) Los datos de identificación de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria y de la Oficina u Oficinas contra las que se presenta la reclamación y, en su caso, de las personas que las representan.

3º) Los hechos en que se fundamenta la reclamación.

4º) El objeto de la reclamación, determinando con precisión las cuestiones sobre las que se solicita la resolución del Defensor del Cliente.

5º) Lugar y fecha en que se interpone la reclamación.

6º) Firma de la persona que presenta la reclamación o de su representante.

**Art. 18. Documentación complementaria.**— Al escrito de reclamación deberán acompañarse todos los documentos que se consideren necesarios o convenientes para justificar la reclamación.

**Art. 19. Plazo para la presentación.**— El plazo para la presentación de reclamaciones será de cinco años, contados desde la fecha en que se hubieran producido los hechos en que se fundamenta.

**Art. 20. Efectos de la presentación.**— Presentada una reclamación, no podrá interponerse otra sobre la misma cuestión ante un órgano judicial o arbitral ni ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en tanto no se dicte resolución por el Defensor del Cliente.

**Art. 21. Interrupción de la prescripción.**— La presentación de una reclamación ante el Defensor del Cliente interrumpirá la prescripción

de acciones en los términos que el artículo 1973 del Código Civil reconoce a las reclamaciones extrajudiciales.

## 5. Capítulo IV

De la tramitación y resolución de las reclamaciones

**Art. 22.** *Admisión a trámite de las reclamaciones.*— 1. El Defensor del Cliente deberá acusar recibo por escrito de las reclamaciones que se le presenten.

2. El Defensor del Cliente deberá resolver sobre la admisión a trámite de la reclamación en un plazo de quince días, a contar desde la fecha de su presentación.

3. Si el escrito de presentación no reuniese las formalidades prescritas en el artículo 17, se requerirá al reclamante para cumplimentarlas en un plazo de diez días, con apercibimiento de que si no lo hiciese se denegará su admisión a trámite.

4. La denegación de la admisión a trámite, que deberá ser motivada, se notificará a las partes en el plazo de diez días.

5. Si se rechazara la admisión a trámite, la reclamación no podrá ser reproducida ante el Defensor del Cliente, si bien podrá interponerse ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

**Art. 23.** *Tramitación de las reclamaciones.*— 1. Admitida a trámite una reclamación, se notificará a las partes en el plazo de diez días y se dará traslado de la misma a la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria para que pueda formular alegaciones en un plazo de quince días. Las reclamaciones admitidas a trámite que se refieran a operaciones sobre activos financieros emitidos por un tercero se pondrán en conocimiento del emisor.

2. El Defensor del Cliente podrá requerir de las partes cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere necesarios en orden a la resolución que haya de adoptar.

3. Antes de dictar su resolución, el Defensor del Cliente podrá hacer cuantas gestiones considere necesarias para lograr un arreglo amistoso entre las partes.

4. Si se lograra el arreglo amistoso, el acuerdo tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida la tramitación.

5. También se dará por concluida la tramitación si la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria se allanara a la petición del reclamante o si éste desistiera de su reclamación.

6. Si no se alcanzara el arreglo amistoso, ni se produjese allanamiento ni desistimiento, el Defensor del Cliente deberá dictar su resolución en un plazo de dos meses, a contar desde la fecha de presentación del escrito de reclamación. Cuando concorra alguna circunstancia de carácter excepcional, ese plazo podrá ampliarse, como máximo, a cuatro meses, comunicándose a las partes interesadas.

7. Si transcurriera el plazo fijado sin que se dictase resolución, podrá interponerse la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

**Art. 24. Resolución de las reclamaciones.**— 1. Las resoluciones del Defensor del Cliente deberán ser motivadas y contener unas conclusiones claras y precisas.

2. Para dictar las resoluciones, el Defensor del Cliente deberá tener en cuenta la legislación aplicable al caso, los usos de comercio y los criterios de buenas prácticas y usos bancarios.

3. Las resoluciones deberán ser notificadas a las partes interesadas en el plazo de diez días.

4. Las resoluciones podrán reconocer derechos económicos a favor del cliente en cuantía que no supere los veinte mil euros, o su equivalente en otra moneda, y podrán contener recomendaciones generales sobre la materia objeto de reclamación.

**Art. 25. Efectos de la resolución sobre el reclamante.**— 1. Las resoluciones del Defensor del Cliente no obligarán al reclamante, quien dispondrá de un plazo de treinta días, a contar desde la fecha de la notificación de la resolución, para su aceptación por escrito. Transcurrido ese plazo sin que se haya producido la aceptación, se entenderá rechazada la resolución.

2. La aceptación del reclamante deberá acompañarse de la renuncia expresa al ejercicio de otras acciones sobre la misma cuestión.

3. En caso de que el reclamante no aceptase la resolución, podrá reproducir su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

**Art. 26. Efectos de la resolución sobre la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria.**— 1. Las resoluciones del Defensor del Cliente serán obligatorias para la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria.

2. La Caja de Ahorros de Santander y Cantabria deberá proceder al cumplimiento de la resolución en el plazo de treinta días, a contar desde la fecha de su aceptación por el reclamante.

**Art. 27. Publicación de la resolución.**— La Caja de Ahorros de Santander y Cantabria podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea conveniente dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

## 6. Disposiciones finales

### *Primera. Entrada en vigor*

El presente Reglamento entrará en vigor el 1 de septiembre de 1999.

No se admitirán reclamaciones por operaciones anteriores al 1 de septiembre de 1999, salvo que deriven de operaciones de duración indefinida y se refieran a hechos posteriores a esa fecha.

### *Segunda. Modificación del Reglamento*

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria.

A tal fin, se tendrán en cuenta, de modo especial, los informes, recomendaciones y propuestas del Defensor del Cliente.

## 7. Observaciones generales

1. El Proyecto de Reglamento que se presenta atribuye al Consejo de Administración de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria la competencia para nombrar al Defensor del Cliente (art. 2.1), determinar el lugar de su Oficina (art. 3), acordar su renovación o cese en el cargo (arts. 8.2, 9.2ª y 9.8ª), recibir su renuncia (art. 9.7ª), controlar su normal funcionamiento (art. 13) y modificar el contenido del Reglamento (Disposición Final Segunda). Se opta por el Consejo de Administración por ser éste el órgano encargado, con carácter permanente, de la gestión y representación de la entidad. No obstante, cabría la posibilidad de que

el órgano competente fuera la Asamblea General de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria, si se quisiera otorgar mayor importancia a la institución.

2. Se prevé que el cargo de Defensor del Cliente tenga una duración de tres años (art. 8.1), porque se estima que es un período suficiente para el desempeño del cargo, pero el plazo podría ampliarse o reducirse.

3. Se fija una cuantía individual máxima de veinte mil euros en las reclamaciones que se tramiten a través de este procedimiento. Así, se rechaza la interposición ante el Defensor del Cliente de reclamaciones que superen esta cuantía (art. 14.11<sup>a</sup>) y se establece que ésta sea la cifra máxima de los derechos económicos que las resoluciones del Defensor del Cliente puedan reconocer a favor del reclamante (art. 24.4). Se estima, con ello, que no deben tramitarse a través de este procedimiento cuestiones de cuantía elevada. No obstante, esta cifra es susceptible de elevarse o reducirse, en función de lo que la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria considere más adecuado.

4. Se contempla la posibilidad de que, si concurre alguna circunstancia de carácter excepcional, se amplíe el plazo para que el Defensor del Cliente dicte sus resoluciones. Así, el plazo general de dos meses podría ampliarse, como máximo, a cuatro meses (art. 23.6). Aunque esta ampliación no se encuentra expresamente prevista, el Banco de España ha mantenido que «*con carácter general, y salvo casos excepcionales, se estima que el plazo de dos meses es suficiente para dar una contestación a los clientes*» (*Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al año 1990*). A sensu contrario, es razonable entender que existen supuestos excepcionales en los que el plazo de dos meses no es suficiente para dar una contestación a los clientes, exigiéndose, en consecuencia, la ampliación de este plazo.

5. En fin, queda por determinar, por motivos obvios, la fecha de entrada en vigor del Reglamento y la fecha límite de realización de operaciones (*Disposición Final Primera*), que en el presente Proyecto se fija provisionalmente en el 1 de septiembre de 1999.

## II. MEMORIA DEL PROYECTO DE REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LA CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA

### *1. Consideración general*

La Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 1989 (BOE del 19 de diciembre), sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito, establecía en su Capítulo II la posibilidad de que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España rechazase aquellas reclamaciones que no se hubiesen interpuesto previamente ante el Defensor del Cliente u órgano equivalente de la entidad afectada, caso de existir y contar con los requisitos mínimos. La Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España de 1989 comentaba esa Orden y señalaba que la experiencia había puesto de manifiesto la existencia de un elevado número de allanamientos de las entidades ante las pretensiones deducidas por los reclamantes, algo que, unido a la voluntad reiteradamente puesta de manifiesto por el Servicio de lograr un clima de confianza y buena fe entre las entidades y sus clientes, justificaba la oportunidad y conveniencia de este trámite previo. Continuaba diciendo la Memoria que con la introducción de esa exigencia se buscaba, de un lado, evitar que el cliente se viese forzado a formular una reclamación en el ámbito administrativo, como consecuencia de simples errores inmediatamente reconocidos y corregidos por las entidades, y, de otro, lograr que ese cliente fuese atendido en la entidad por una persona independiente y de reconocido prestigio, que diese garantía de objetividad. La entidad podría corregir aquellas actuaciones que, en opinión del Defensor, resultasen incorrectas, evitándose así la emisión de posible informe contrario del Banco de España. En cualquier caso, una vez interpuesta la reclamación ante el Defensor, el cliente que no obtuviera satisfacción podría acudir, sin ninguna limitación, al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

La Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE del 20 de septiembre), sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela, que desarrolló la referida Orden Ministerial, aludía a la creación de la figura del Defensor del Cliente u órgano equivalente, consideraba que su general implantación por las entidades de crédito sería de gran interés y beneficiosa tanto para las entidades como para sus clientes y, sobre todo, exigía, como requisito previo del procedimien-

to de tramitación de las reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, la acreditación de la formulación previa de la reclamación ante el Defensor del Cliente u órgano equivalente de la correspondiente entidad, caso de que existiera (*norma decimocuarta, apartado 1*). El Preámbulo de la Circular justificaba el establecimiento de este nuevo trámite «*de un lado, en la propia experiencia del Servicio de Reclamaciones, la cual ha puesto de manifiesto un elevado número de allanamientos de las entidades ante las pretensiones de los reclamantes, y de otro, en la estimable proporción de reclamaciones resueltas a satisfacción de los clientes, por los Defensores del Cliente que ya vienen operando en algunas entidades. En definitiva, se tiende con ello a agilizar la resolución de numerosas reclamaciones que con gran probabilidad serán atendidas sin necesidad de una ulterior y más compleja actuación administrativa, que en cualquier caso resultará beneficiada por este trámite previo, al recibir la reclamación más documentada*».

Para que la figura del Defensor del Cliente tuviera la mayor aceptación posible y a fin de concretar los requisitos que habrían de definirla, el Banco de España mantuvo los correspondientes contactos con el Instituto Nacional de Consumo, con las entidades de crédito afectadas y con las organizaciones de consumidores, como consecuencia de los cuales optó por un criterio abierto, eludiendo la fijación taxativa de una larga serie de requisitos que pudieran dificultar la creación de esta figura. Se pretendía con ello compaginar la defensa de los intereses de los clientes con el otorgamiento a las entidades de un cierto margen de libertad en su configuración o designación, en orden a facilitar la creación de estas figuras mediante las adaptaciones funcionales o estructurales que estimaren pertinentes (*Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al año 1990*).

Así pues, la normativa de disciplina bancaria no impone la obligación de crear esta institución, sino que lo deja a la libre decisión de las entidades, sin perjuicio de que el Banco de España estime que su creación será altamente beneficiosa para el mejor entendimiento entre las entidades y sus clientes. La protección de los intereses de los clientes a través de esta vía permite superar los inconvenientes de lentitud y elevado coste de otros sistemas y mejora la imagen pública de las entidades de crédito. Además, la *Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al año 1997* destaca la labor útil y eficaz que presta el Defensor del Cliente en las entidades donde existe, pues datos fidedignos muestran que un elevadísimo número de las reclamaciones finalizan en esta instancia, lo que dice mucho sobre su

objetividad y buen hacer. En estos términos, la figura del Defensor del Cliente (u órgano equivalente) tiende a generalizarse.

Si se opta por la instauración de esta figura, como han hecho un buen número de entidades de crédito, ha de añadirse solidez a su funcionamiento mediante una regulación específica que establezca el estatuto jurídico del Defensor del Cliente, señale los medios de los que dispondrá para la realización de sus funciones, y prevea una regulación detallada de la presentación, tramitación y resolución de las reclamaciones. Estos son los puntos que, a nuestro juicio, deben integrar el contenido del Reglamento del Defensor del Cliente.

Antes de comentar las propuestas que se realizan en tal sentido, hay que señalar que la aprobación previa de los correspondientes Reglamentos por el Banco de España no tiene carácter preceptivo, sino que las entidades deben limitarse a comunicar el establecimiento de la institución o su sometimiento a la misma.

## ***2. Estatuto del Defensor del Cliente***

### **a) Consideración general**

El Defensor del Cliente se presenta como una figura de derecho privado que se crea con la finalidad principal de resolver determinadas reclamaciones que se producen en el seno de la propia entidad que la ha instituido, creando un clima de confianza entre la empresa y sus clientes, evitando que trasciendan al exterior problemas que puedan afectar a su buena imagen y sirviendo de mecanismo de autocontrol del propio funcionamiento de la entidad de crédito. Realiza un importante papel complementario al del Servicio de Reclamaciones del Banco de España y canaliza la reclamación previa antes de acudir a la instancia administrativa o a los tribunales.

Se considera que existe Defensor del Cliente cuando una entidad o conjunto de entidades tiene establecida o se somete formalmente a una institución u órgano creado con finalidad de salvaguarda de los derechos e intereses de sus clientes (*norma decimocuarta, apartado 2, Circular 8/1990*).

El Defensor del Cliente es el órgano encargado de proteger los derechos e intereses del cliente (consumidor o usuario de servicios bancarios) de las entidades de crédito, frente a actuaciones de éstas que puedan ser consideradas contrarias a las normas de disciplina, las buenas prácticas o a los usos bancarios (*art. 1.1 Proyecto de Reglamento*



*del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*). El uso bancario puede definirse como la forma habitual y generalizada de cumplirse una concreta relación entidad-cliente en una o más plazas y la buena práctica bancaria se concibe como cualquier actuación de una entidad que se ajuste a los principios que derivan de la recta aplicación de las normas de disciplina y de general aplicación, ponderando adecuadamente la equidad y los principios interpretativos recogidos en el artículo 3 del Código Civil (*Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al año 1987*).

La referida Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 1989 prevé que anualmente se publique una Memoria del Servicio de Reclamaciones que, entre otros aspectos, incluya una recopilación de los criterios que justifican sus resoluciones (*Capítulo II. Disposición Novena, letra d*). Con ello, se pretende dar conocimiento público de una serie de criterios, actitudes o formas de proceder que el Servicio haya estimado correctas y que en cierta medida puedan ayudar a ir perfilando la armonía que debe presidir toda relación bancaria. Se trata de criterios que, aunque recogidos con carácter de mayor o menor generalidad, se han definido a través de reclamaciones por hechos concretos. Por ello, y para determinar su correcta interpretación y alcance, no se puede perder de vista su origen y las circunstancias particulares que concurrieron para su apreciación. Se hace así referencia a algunos de los supuestos en que se estimó correcta la actuación de la entidad bancaria por la concurrencia de alguno de esos principios o actitudes y que se consideran de interés general (*Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al año 1989*). Además, en los últimos años se han publicado «criterios de buena práctica bancaria», de interés general, que responden a casos significativos o de gran trascendencia surgidos en el período al que se refiere la Memoria del Servicio de Reclamaciones.

En todo caso, el Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria ha de procurar que las relaciones entre la entidad y los clientes se desarrollen conforme a los principios de buena fe, equidad y mutua confianza (*art.1.2 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*).

## **b) Nombramiento del Defensor del Cliente**

*Órgano competente para el nombramiento.* Se propone que el Defensor del Cliente sea designado por el Consejo de Administración, como

órgano colegiado de administración y representación que desempeña importantes funciones en el seno de la entidad, si bien no existiría inconveniente alguno en atribuir esa competencia a la Asamblea General de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria, a la que corresponden las facultades generales de gobierno (*Ley 31/1985, de 2 de agosto, de normas básicas sobre órganos rectores de las Cajas de Ahorro*). La opción por el Consejo (*art. 2.1 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*) obedece a la circunstancia ser el órgano encargado, con carácter permanente, de la gestión y representación de la entidad.

En todo caso, el nombramiento del Defensor del Cliente tiene que ser comunicado al Banco de España (*norma decimocuarta, apartado 2, Circular 8/1990*).

Requisitos subjetivos. La designación del Defensor ha de recaer en una persona de reconocido prestigio que haya mantenido una trayectoria de reconocida honorabilidad profesional y que posea los conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones (*art. 2.2 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*). De una parte, de acuerdo con el párrafo 1 del apartado 7 del artículo 5 del Real Decreto 692/1996, de 26 de abril, sobre el régimen jurídico de los establecimientos financieros de crédito se entiende que «*concorre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales, financieras y bancarias. En todo caso, se entenderá que carecen de tal honorabilidad quienes tengan antecedentes penales o se encuentren procesados o —tratándose del procedimiento a que se refiere el Título III del Libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal—, se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral en el que figurasen como inculcados por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de receptación y otras conductas afines, de violación de secretos, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos o contra la propiedad; los inhabilitados para ejercer cargos públicos o de administración o dirección en entidades financieras, y los quebrados y concursados no rehabilitados*».

De otro lado, puede entenderse que poseen conocimientos y experiencia adecuados para ejercer esta función quienes hayan desempeñado funciones jurisdiccionales o arbitrales o funciones de similar responsa-

bilidad en otras entidades públicas o privadas (v. gr., Catedráticos de Universidad).

En fin, se impide que la designación pueda recaer en una persona vinculada a la entidad, pues es fundamental garantizar la independencia funcional del Defensor del Cliente (*art. 2.3 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*).

### **c) Domicilio de la Oficina del Defensor del Cliente**

El domicilio de la Oficina del Defensor del Cliente se fijará por el Consejo de Administración de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria (*art. 3 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*), al ser este, como ya indicamos, el órgano encargado, con carácter permanente, de la gestión y representación de la entidad.

De acuerdo con la norma quinta, apartado 1, letra e) de la Circular 8/1990, en cada una de las oficinas abiertas al público debe existir un tablón de anuncios permanente, situado en lugar destacado de forma que atraiga la atención del público y cuyo contenido resulte fácilmente legible, en el que se recogerá, entre otras informaciones, la referida al Defensor del Cliente, indicando su nombre y dirección.

### **d) Funciones y deberes del Defensor del Cliente**

El Defensor del Cliente ha de perseguir la salvaguarda de los derechos e intereses de sus clientes, en su más amplio sentido de usuarios o consumidores de servicios bancarios (*norma decimocuarta, apartado 2, Circular 8/1990*). En el desarrollo de esta función el Defensor del Cliente debe realizar todas aquellas actuaciones que puedan resultar de interés o supongan una mejora de los derechos de los clientes y, sobre todo, ha de resolver las reclamaciones que los clientes presenten frente a las entidades de crédito (*arts. 1 y 4 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*). Es éste un procedimiento extrajudicial de resolución de reclamaciones cuya utilización constituye un eficaz complemento de los demás medios legales para la protección del cliente.

Además, para lograr el correcto y normal desempeño de las funciones encomendadas al Defensor del Cliente se impone a éste un deber de

elaboración de documentos (*art. 6 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*): dentro del primer trimestre de cada año, redactará una memoria, una liquidación del presupuesto y un informe, a través de los cuales rendirá cuentas de su actuación en el ejercicio precedente e informará de las previsiones para el ejercicio en curso. Ello servirá también para que la Caja pueda cumplir eficazmente su deber de control (*art. 13 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*).

### **e) Ejercicio del cargo. La remuneración del Defensor del Cliente**

En el desempeño de las funciones inherentes a su cargo, el Defensor del Cliente debe actuar conforme a los principios de independencia, integridad y objetividad y secreto (*art. 5 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*).

En primer lugar, para lograr la efectiva salvaguarda de los derechos e intereses de los clientes de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria es fundamental garantizar la independencia del Defensor del Cliente en el desempeño de sus funciones (*art. 5.1 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*). El principio de la independencia funcional se manifiesta, de un lado, en la prohibición de establecer una vinculación entre el Defensor del Cliente y la entidad. Así, no sólo se impide que la designación recaiga en una persona vinculada a la entidad (*art. 2.3. Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*), sino que, además, para mantener esa independencia, se prohíbe que pueda establecerse esa vinculación durante el desempeño del cargo y en los dos años siguientes a su cese en el mismo (*art. 5.4 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*). En este sentido, un período mínimo de dos años es el que establece la Ley 31/1985, de 2 de agosto, de normas básicas sobre órganos rectores de las Cajas de Ahorro, para que quienes hayan ostentado la condición de miembro de un órgano de gobierno de la Caja de Ahorros puedan establecer con la misma contratos de obras, suministros, servicios o trabajos retribuidos.

De otra parte, el principio de la independencia funcional se manifiesta en la exigencia de que la remuneración del Defensor del Cliente esté fijada antes de que comience sus funciones y para todo el período que deba desempeñarlas, sin que pueda percibir ninguna otra remuneración

o ventaja de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria (*art. 7 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*). Así se establece, en general, para aquellos órganos presididos por la regla de la independencia funcional, como por ejemplo para los auditores de cuentas (arts. 207 de la Ley de Sociedades Anónimas y 362 del Reglamento del Registro Mercantil).

En segundo lugar, la exigencia, ya señalada, de que el nombramiento recaiga en una persona de reconocida honorabilidad profesional persigue que el Defensor del Cliente ofrezca garantías de integridad y objetividad en el conocimiento y resolución de las pretensiones que se deduzcan por los clientes de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria.

En tercer lugar, se exige al Defensor del Cliente guardar secreto respecto a los datos utilizados (*art. 5.3 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*), lo que se justifica por el respeto a la intimidad de las partes interesadas y, en especial, del reclamante.

## **f) Duración y cese en el cargo**

El cargo de Defensor del Cliente debe ser esencialmente temporal, sin perjuicio de la posibilidad de reelección por una o más veces. Al igual que el nombramiento, se ha estimado que la renovación del Defensor del Cliente debe ser competencia del Consejo de Administración, por su configuración como órgano encargado, con carácter permanente, de la gestión y representación de la entidad (*art. 8.2 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*).

El cese en el cargo de Defensor del Cliente se debe producir cuando concurra alguna de las causas que, por lo general, provocan también este efecto en relación con otros cargos (*art. 9.1 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*):

1ª) Por la caducidad del nombramiento, salvo que el órgano competente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria acuerde su renovación.

2ª) Por la pérdida de las condiciones requeridas para su elegibilidad, apreciada por el Consejo de Administración de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria.

3ª) Por la muerte o declaración judicial de fallecimiento.

4ª) Por la declaración judicial de ausencia o incapacidad.

5ª) Por la apertura de procedimiento de quiebra, concurso de acreedores, suspensión de pagos o quita y espera, por los efectos que producen sobre el deudor estos procedimientos de ejecución colectiva.

6ª) Por condena por sentencia firme en materia penal, en cuanto implica la privación de la honorabilidad que se requiere para ser designado Defensor del Cliente.

7ª) Por renuncia, pues el designado ha de poder abandonar el cargo por decisión propia. La renuncia deberá presentarse al Consejo de Administración, que es el órgano encargado del nombramiento.

8ª) Por la separación del Defensor del Cliente, por acuerdo del Consejo de Administración de la Caja, fundado en el incumplimiento de sus funciones o deberes. A los efectos de preservar su independencia funcional, el Defensor del Cliente sólo podrá ser cesado por acuerdo fundado en el incumplimiento de sus funciones o deberes.

En todo caso, el cese del Defensor del Cliente no deberá afectar al cumplimiento de las resoluciones que ya hubiera adoptado (*art. 9.2 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*), pues lo contrario restaría credibilidad a la figura. Además, en un plazo breve debe designarse un nuevo Defensor del Cliente, para evitar la paralización de sus funciones, con el perjuicio que ello puede ocasionar al consumidor o usuario de servicios bancarios (*art. 9.3 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*).

### **3. Deberes de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria**

#### **a) Deber de dotación de medios**

Es obvio que el cumplimiento de las funciones atribuidas al Defensor del Cliente requiere medios materiales y personales. En la medida en que se trata de un órgano independiente, pero estatuido por la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria, ésta debe dotarlo de los medios personales y materiales que requiera para el desempeño de sus funciones (*art. 10 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*).

## **b) Deber de información a los clientes**

La Caja de Ahorros de Santander y Cantabria debe informar a sus clientes de la existencia del Defensor del Cliente y de su funcionamiento (*art. 11 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*). Para asegurar que todos los clientes de la entidad conocen su existencia, la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria deberá comunicarlo a cada uno de ellos por carta, indicando la creación de la figura, el contenido de las normas que lo regulan y la consiguiente facultad de presentar reclamaciones.

Además, como ya sabemos, en cada una de las oficinas abiertas al público debe existir un tablón de anuncios permanente, situado en lugar destacado de forma que atraiga la atención del público y cuyo contenido resulte fácilmente legible, en el que se recogerá, entre otras informaciones, la referida al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, al Defensor del Cliente, indicando su nombre y dirección y la necesidad de acudir a él con carácter previo a la formulación de reclamaciones ante el Servicio citado (*norma quinta, apartado 1, letra e, Circular 8/1990*).

El desconocimiento por parte de la clientela de la existencia y funcionamiento del Defensor del Cliente podría, cuando menos, dilatar el ejercicio de derechos del cliente frente a la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria, ya que éste dirigirá su reclamación al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, que, necesariamente, deberá remitir la reclamación al Defensor del Cliente, por ser éste el trámite previo previsto en la Circular 8/1990.

De otro lado, el trámite previo de reclamación ante el Defensor debe considerarse cumplido cuando el cliente acuda en primer lugar a la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria y ésta decida admitir la reclamación, reteniéndola, sin dar traslado de la misma a su Defensor, ni dar siquiera información al cliente de la existencia de dicho órgano, sino decidiendo resolver por sí la incidencia formulada. En tal caso, se estima que la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria, de forma impropia, habría asumido o estaría obstaculizando la función asignada al Defensor, actuación que no puede operar dilatoriamente en perjuicio del cliente (*Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al año 1992*).

## **c) Deber de colaboración con el Defensor del Cliente**

Para que el Defensor del Cliente pueda desempeñar eficazmente sus funciones, es necesario que la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria

le preste toda la información y colaboración que requiera en relación con operaciones, contratos o servicios que sean objeto de reclamación (*art. 12.1 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*) y, en particular, que conteste los requerimientos, notificaciones, preguntas o comunicaciones que el Defensor del Cliente le dirija sobre aspectos de su actividad que puedan resultar de interés para los derechos de sus clientes (*art. 12.2. Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*).

Esta obligación de colaboración con el Defensor del Cliente debe extenderse a todos los directivos, empleados y órganos de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria. A este respecto, la entidad les exigirá que presten al Defensor del Cliente la colaboración que les sea requerida (*art. 12.3 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*).

#### **d) Deber de control de funcionamiento**

La Caja de Ahorros de Santander y Cantabria debe ser la encargada de controlar el normal funcionamiento del Defensor del Cliente a través de los documentos que éste elabora anualmente y de las quejas que, en su caso, puedan presentarse respecto de su actuación (*art. 13 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*). Como ya se ha indicado, si de cualquiera de ellos deriva el incumplimiento de sus funciones o deberes, podrá ser cesado por acuerdo del Consejo de Administración de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria (*art. 9.1.8<sup>o</sup> Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*).

### **4. Presentación, tramitación y resolución de reclamaciones ante el Defensor del Cliente**

#### **a) Consideración general**

La adecuada protección de los derechos e intereses de los clientes de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria exige que el procedimiento de tramitación y resolución de reclamaciones ante el Defensor del Cliente esté presidido por los *principios de accesibilidad* (*art. 15 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de*



*Santander y Cantabria), gratuidad (art. 16 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria), sencillez (art. 17 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria) y celeridad (arts. 23 y 24 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria).*

En la determinación del procedimiento de tramitación de reclamaciones, lo dispuesto en la Circular 8/1990 debe ser completado por lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero), como se encarga de recordar la norma vigésimo séptima de la propia Circular. Así, por ejemplo, para el cómputo de los plazos debe tenerse en cuenta el artículo 48 de la referida Ley, según el cual:

1. Siempre que por Ley o normativa comunitaria europea no se exprese otra cosa, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son hábiles, excluyéndose del cómputo los domingos y los declarados festivos.

Cuando los plazos se señalen por días naturales, se hará constar esta circunstancia en las correspondientes notificaciones.

2. Si el plazo se fija en meses o años, éstos se computarán a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar la notificación o publicación del acto de que se trate, o desde el siguiente a aquel en que se produzca la estimación o desestimación por silencio administrativo. Si en el mes de vencimiento no hubiera día equivalente a aquel en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día del mes.

3. Cuando el último día del plazo sea inhábil, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

4. Los plazos expresados en días se contarán a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar la notificación o publicación del acto de que se trate, o desde el siguiente a aquel en que se produzca la estimación o desestimación por silencio administrativo.

5. Cuando un día fuese hábil en el municipio o Comunidad Autónoma en que residiese el interesado, e inhábil en la sede del órgano administrativo, o a la inversa, se considerara inhábil en todo caso.

6. La declaración de un día como hábil o inhábil a efectos de cómputo de plazos no determina por sí sola el funcionamiento de los centros de

trabajo de las Administraciones públicas, la organización del tiempo de trabajo ni el acceso de los ciudadanos a los registros.

7. La Administración General del Estado y las Administraciones de las Comunidades Autónomas, con sujeción al calendario laboral oficial, fijarán, en su respectivo ámbito, el calendario de días inhábiles a efectos de cómputos de plazos. El calendario aprobado por las Comunidades Autónomas comprenderá los días inhábiles de las Entidades que integran la Administración Local correspondiente a su ámbito territorial, a las que será de aplicación.

Dicho calendario deberá publicarse antes del comienzo de cada año en el diario oficial que corresponda y en otros medios de difusión que garanticen su conocimiento por los ciudadanos.

Así, también, para las notificaciones debe atenderse a los artículos 58 y 59:

**Art. 58. Notificación.**— 1. Se notificarán a los interesados las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses, en los términos previstos en el artículo siguiente.

2. Toda notificación deberá ser cursada en el plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado, y deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de si es o no definitivo en la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen procedente.

3. Las notificaciones que conteniendo el texto íntegro del acto omitiesen alguno de los demás requisitos previstos en el apartado anterior surtirán efecto a partir de la fecha en que el interesado realice actuaciones que supongan el conocimiento del contenido y alcance de la resolución o acto objeto de la notificación o resolución, o interponga cualquier recurso que proceda.

4. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, y a los solos efectos de entender cumplida la obligación de notificar dentro del plazo máximo de duración de los procedimientos, será suficiente la notificación que contenga cuando menos el texto íntegro de la resolución, así como el intento de notificación debidamente acreditado.

**Art. 59. Práctica de la notificación.**— 1. Las notificaciones se practicarán por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción

por el interesado o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado.

La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente.

2. En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará en el lugar que éste haya señalado a tal efecto en la solicitud. Cuando ello no fuera posible, en cualquier lugar adecuado a tal fin, y por cualquier medio conforme a lo dispuesto en el apartado 1 de este artículo.

Cuando la notificación se practique en el domicilio del interesado, de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la notificación podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad. Si nadie pudiera hacerse cargo de la notificación, se hará constar esta circunstancia en el expediente, junto con el día y la hora en que se intentó la notificación, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes.

3. Cuando el interesado o su representante rechace la notificación de una actuación administrativa, se hará constar en el expediente, especificándose las circunstancias del intento de notificación y se tendrá por efectuado el trámite siguiéndose el procedimiento.

4. Cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el lugar de la notificación o el medio a que se refiere el punto 1 de este artículo, o bien, intentada la notificación, no se hubiese podido practicar, la notificación se hará por medio de anuncios en el tablón de edictos del Ayuntamiento en su último domicilio, en el «Boletín Oficial del Estado», de la Comunidad Autónoma o de la Provincia, según cual sea la Administración de la que proceda el acto a notificar, y el ámbito territorial del órgano que lo dictó.

En el caso de que el último domicilio conocido radicara en un país extranjero, la notificación se efectuará mediante su publicación en el tablón de anuncios del Consulado o Sección Consular de la Embajada correspondiente.

Las Administraciones públicas podrán establecer otras formas de notificación complementarias a través de los restantes medios de difusión, que no excluirán la obligación de notificar conforme a los dos párrafos anteriores.

5. La publicación, en los términos del artículo siguiente, sustituirá a la notificación surtiendo sus mismos efectos en los siguientes casos:

a) Cuando el acto tenga por destinatario a una pluralidad indeterminada de personas o cuando la Administración estime que la notificación efectuada a un solo interesado es insuficiente para garantizar la notificación a todos, siendo, en este último caso, adicional a la notificación efectuada.

b) Cuando se trata de actos integrantes de un procedimiento selectivo o de concurrencia competitiva de cualquier tipo. En este caso, la convocatoria del procedimiento deberá indicar el tablón de anuncios o medios de comunicación donde se efectuarán las sucesivas publicaciones, careciendo de validez las que se lleven a cabo en lugares distintos.

## b) **Ámbito de aplicación**

*Objeto de la reclamación.* El artículo noveno de la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 1989 y el Capítulo II de la Circular del Banco de España 8/1990 señalan como finalidad del Servicio de Reclamaciones del Banco de España la recepción y tramitación de aquellas reclamaciones que, relativas a operaciones concretas que les afecten, pudieran formular los clientes de las entidades de crédito sobre las actuaciones de éstas que puedan quebrantar las normas de disciplina, las buenas prácticas o los usos bancarios. La misma finalidad debe predicarse del Defensor del Cliente (*art.14.1 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*), en la medida en que la presentación de la reclamación ante ese órgano constituye trámite previo necesario para acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

*Supuestos excluidos.* De la redacción de las normas citadas se desprende que hay un conjunto de supuestos que no son competencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España y, por tanto, tampoco del Defensor del Cliente u órgano equivalente (*Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al año 1994*). *Quedan así excluidas (art.14.2 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria):*

1ª) Las relaciones entre la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria y sus *empleados*, pues su carácter laboral las sitúa fuera de la esfera de las relaciones entre entidad de crédito y cliente, que es el ámbito al que se circunscribe la actuación del Defensor del Cliente.

2ª) Las relaciones entre la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria y *otras entidades de crédito*. En este supuesto no existe consumidor o usuario de servicios bancarios, especialmente necesitado de tutela, pues se trata de relaciones entre entidades que están en posición de igualdad.

3ª) *Las relaciones institucionales*. Tampoco en este supuesto existe consumidor o usuario de servicios bancarios, por lo que queda fuera del ámbito de actuación del Defensor del Cliente.

4ª) Las cuestiones que sean *facultad discrecional de la Caja* de Ahorros de Santander y Cantabria. Así, no puede interponerse una reclamación, en primer lugar, sobre la decisión de concertar o no contratos, operaciones o servicios con una determinada persona. En tales casos, la cuestión se centra en el enjuiciamiento de las decisiones adoptadas libremente por la entidad, en relación con su política de asunción de riesgos, cuestión en la que ni puede ni debe interferir el Defensor del Cliente o el Servicio de Reclamaciones del Banco de España (*Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al año 1994*).

En segundo lugar, sobre la *definición de sus pactos y condiciones*. El Defensor del Cliente u órgano equivalente, al igual que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, no es competente para analizar los asuntos que se centran en la interpretación y valoración de la eficacia de pactos, cláusulas y condiciones establecidas en el ámbito de relaciones regidas por normas de derecho privado, ni, por tanto, fijar las consecuencias que de las mismas pudieran derivarse, ya que ello es competencia exclusiva de los tribunales de justicia, a quienes corresponde el conocimiento y resolución de todas las discrepancias que resulten de las relaciones mercantiles concertadas entre los interesados (*Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al año 1994*).

En tercer lugar, sobre lo que se ha denominado política comercial y de funcionamiento operativo de la entidad, en relación con la atención a la clientela (v.gr. mal funcionamiento de cajeros automáticos, atención deficiente por parte de los empleados de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria, dotación de medios de sus oficinas, etc), materia en la que ni el Defensor del Cliente ni el Servicio de Reclamaciones del Banco de España deben inmiscuirse (*Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al año 1994*).

5ª) Las reclamaciones que se encuentren en tramitación o que ya hayan sido resueltas por *resolución judicial, arbitral o por el Servicio de*

*Reclamaciones del Banco de España.* El Defensor del Cliente no puede pronunciarse sobre hechos sobre los que estén conociendo otros órganos competentes. Igualmente, no puede entrar a valorar hechos que ya han sido objeto de pronunciamiento judicial, arbitral o del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, absteniéndose de realizar cualquier actuación que pueda suponer una invasión de su esfera de competencia. El Defensor del Cliente u órgano equivalente no constituye una instancia diferente, en la que puedan resolverse reclamaciones sobre las que ya haya recaído resolución judicial, arbitral o del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

6ª) Las cuestiones dirigidas a *impedir o dilatar el ejercicio de cualquier derecho* de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria frente al cliente, porque la existencia de un sistema de reclamaciones no puede servir para justificar maniobras dilatorias o fraudulentas en perjuicio de los derechos de las entidades frente a sus clientes.

7ª) Las reclamaciones planteadas por clientes que tengan la condición de *no residentes* en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.

8ª) Las cuestiones derivadas de los *registros de morosidad*, contenciosos o riesgos, así como de las eventuales *violaciones del secreto bancario*. En ocasiones se plantean reclamaciones derivadas de la inclusión de los reclamantes en los diversos registros de morosidad, contenciosos o riesgos, a disposición de las entidades de crédito —Central de Información de Riesgos del Banco de España, Registro de Aceptaciones Impagadas (RAI), Registro de Base de Incidencias de demandas judiciales, Registro de Morosos de la Asociación Nacional de Entidades de Financiación (ASNEF), etc—, registros todos ellos sobre los que ni el Defensor del Cliente ni el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ostentan competencias. Por tanto, no les corresponde pronunciarse acerca de las diversas incidencias que puedan plantearse en relación con los mismos. Tales cuestiones, así como las derivadas de las eventuales violaciones del secreto bancario son normalmente remitidas a la Agencia de Protección de Datos, desde la efectiva puesta en funcionamiento de este organismo, en virtud del Real Decreto 1332/1994, de 20 de junio, que desarrolla determinados aspectos de la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de regulación del tratamiento informatizado de los datos de carácter personal, cuya entrada en vigor se produjo el 31 de enero de 1993 (*Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al año 1994*).

9ª) Las reclamaciones que hagan referencia a aspectos relacionados con los *mercados de valores*. Son frecuentes las reclamaciones en las que el asunto de fondo suscitado hace referencia a aspectos diversos relacionados con los mercados de valores (depósitos, derechos de custodia, comisiones, órdenes, fondos de inversión, fondos de titulización hipotecaria, etc), aunque en dicha reclamación haya intervenido una entidad de crédito. Normalmente, la competencia para la tramitación y resolución de cuestiones referidas a actividades relacionadas con valores y su mercado se encuentra atribuida a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en virtud de lo dispuesto en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores (modificada por Ley 37/1998, de 16 de noviembre), a cuyo servicio de reclamaciones habrán de ser sometidas, en principio, las quejas o cuestiones relacionadas con valores. No obstante, como el Servicio de Reclamaciones del Banco de España atiende el trámite inicial de aquellas que, por razones de mayor especialización o de estrecha colaboración entre ambos organismos, resulta pertinente, el Defensor del Cliente u órgano equivalente de la entidad también debiera hacerlo (*Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al año 1994*).

10ª) Las reclamaciones que afecten al ámbito de competencias del *seguro privado*, como son las relativas a contratos de seguros de vida y amortización de préstamos, seguros de incendio, planes y fondos de pensiones, etc. En estos casos, el órgano competente para su conocimiento es la Dirección General de Seguros del Ministerio de Economía y Hacienda, conforme a lo establecido en los artículos 62 y 63 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de ordenación y supervisión de los seguros privados. Es, por tanto, la Sección de Consultas y Reclamaciones de la citada Dirección General la competente para tramitar y resolver las reclamaciones que tengan por objeto las incidencias que puedan presentarse en relación con los contratos de seguro (*Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al año 1994*).

11ª) Las cuestiones cuya cuantía individual supere los *veinte mil euros* —o una distinta cifra máxima que, en su caso, determine la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria—, porque se estima que no deben tramitarse a través de este procedimiento reclamaciones de una cuantía muy elevada.

### **c) Legitimación**

La posibilidad de interponer reclamaciones ante el Defensor del Cliente debe venir presidida, como indicábamos, por un principio de

accesibilidad (*art. 15 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*), de manera que la legitimación se reconozca tanto a personas físicas como jurídicas que ostenten la condición de clientes de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria. En este sentido, las personas jurídicas tienen también la consideración de consumidores y usuarios cuando adquieran, utilicen o disfruten como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden (*art. 1.2 de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios*). Además, las personas jurídicas pueden acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España (*norma decimoquinta, letra a, Circular 8/1990*) y, en esa medida, deben poder acudir también al trámite previo del Defensor del Cliente u órgano equivalente.

La reclamación puede interponerse personalmente o a través de representante, en cuyo caso, debe acreditarse la representación (*art. 15.2 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*).

#### **d) Requisitos**

No debe exigirse como trámite previo para la interposición de una reclamación ante el Defensor del Cliente su presentación ante la propia Caja de Ahorros de Santander y Cantabria. Este trámite previo, que no se contiene en la Circular 8/1990, dificulta la presentación de reclamaciones de los usuarios y consumidores bancarios, lo que atenta contra la sencillez y rapidez que debe presidir la tramitación y resolución de las mismas. Además, supondría crear un trámite previo necesario para poder acudir al Defensor del Cliente, cuando a su vez la presentación ante el Defensor del Cliente ya es un trámite previo necesario para poder acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, lo que obstaculizaría la presentación de reclamaciones.

Las reclamaciones ante el Defensor del Cliente deben formularse por escrito, porque así se exige para la posterior admisión y tramitación de reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España (*norma decimocuarta, apartado 1, Circular 8/1990*). Este escrito debe contener todo un conjunto de menciones exigidas, de forma general, por el artículo 70 de la Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones



Públicas y del Procedimiento Administrativo Común para las solicitudes de iniciación y dirigidas a determinar los datos de identificación de reclamante y reclamado, el objeto de la reclamación, lugar, fecha y firma (*art. 17 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*).

El plazo para la presentación de una reclamación será de cinco años, contados a partir de la fecha en que se hubieran producido los hechos en que se fundamenta (*art. 19 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*). La Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, establece en su artículo séptimo un plazo de prescripción de cinco años para las infracciones graves y muy graves, y de dos años para las infracciones leves. Teniendo en cuenta que el Defensor del Cliente, al igual que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, debe ceñirse a las normas de disciplina y a los usos y prácticas bancarias, y que no puede entrar a considerar relaciones de derecho privado con plazos prescriptivos más amplios, parece lógico que, en ningún caso, pueda entrar a conocer de hechos con antigüedad superior a cinco años ni, por lo tanto, tramitar reclamaciones en las que se dé esta circunstancia (*Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al año 1994*).

### **e) Efectos de la presentación de reclamaciones**

De un lado, interpuesta una reclamación ante el Defensor del Cliente, la misma cuestión no puede plantearse ante un órgano judicial, arbitral o ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, pues el Defensor del Cliente no puede pronunciarse sobre hechos sobre los que estén conociendo otros órganos competentes (*art. 20 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*).

De otra parte, la presentación de una reclamación interrumpe la prescripción. Se trata de una reclamación extrajudicial del titular y, por tanto, de un acto de ejercicio de un derecho, idóneo para la interrupción de la prescripción a los efectos del artículo 1973 del Código Civil (*art. 21 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*). La exclusiva mención al artículo 1973 del Código Civil y la consiguiente omisión del artículo 944 del Código de Comercio se basa en que el primero recoge la reclamación extrajudicial

entre las causas de interrupción de la prescripción. No obstante, la *sentencia del Tribunal Supremo de 4 de diciembre de 1995 (RA 9157)* mantiene que «existen poderosas razones para concluir que nuestro ordenamiento permite, en todo caso, en el tráfico civil o en el mercantil, la interrupción de la prescripción por efecto de la reclamación extrajudicial: a) La reclamación extrajudicial fue introducida “ex novo” por el Código Civil, como medio de extender las posibilidades del acreditamiento del “animus conservandi” de las acciones, frente a una formalización excesiva que permitiera considerar abandonadas las acciones, cuando constaba por otras vías una voluntad contraria a tal “derelictio” de los derechos. b) Cronológicamente, la posterior fecha de promulgación y publicación del Código Civil, respecto del Código de Comercio abona la solución de integración que se propone al considerar incorporado tal medio interpretativo de la prescripción al artículo 944 del Código de Comercio. c) El principio conforme al cual debe entenderse que la Ley general no deroga a la Ley especial no es aplicable a este supuesto, ya que no hay ninguna razón que justifique la pretendida “especialidad” frente al Derecho común de las obligaciones y contratos mercantiles sino más bien argumentos en contra derivados del criterio antiformalista que para los contratos de comercio reconoce el artículo 50; de la importancia del principio de buena fe en la ejecución y cumplimiento de estos contratos, que recoge el artículo 57 y del principio de favor al deudor que en cuanto a las dudas que se originase señala el artículo 59, todos del Código de Comercio. d) Las discriminaciones en la aplicación de las normas que no resultan fundadas, como sucedería en este caso, si pese a lo dicho, se mantuvieran dos raseros en orden a la interrupción de la prescripción, lo que supondría infracción del principio de igualdad ante la Ley, reconocido por el artículo 14 de la vigente Constitución (...)

El punto de vista jurídico que se adopta en el asunto que se examina, se sustenta, además, en nuevos argumentos interpretativos no revelados hasta ahora, ya que se toma en consideración, la pauta seguida por el legislador mercantil en la Ley 19/1985, de 16 de julio, Cambiaria y del Cheque que tras establecer los plazos de prescripción de las acciones cambiarias (artículo 89) aclara que “serán causas de interrupción de la prescripción las establecidas en el artículo 1973 del Código Civil”, lo que supone una decidida apuesta en favor de la estimación unitaria de aquélla. La extrapolación de esta solución a todo el ámbito mercantil, por las razones que se vienen exponiendo, resulta imprescindible, dada la incidencia de la regulación de la letra de cambio en todo el ámbito comercial, como instrumento en muchas ocasiones del pago del precio o

de los servicios prestados por consecuencia de los contratos mercantiles, situación que contribuye a afianzar la tesis unitaria de la interrupción».

### **f) Admisión a trámite**

El Defensor del Cliente debe acusar recibo por escrito de las reclamaciones que se le presenten (*norma decimocuarta, apartado 1, Circular 8/1990*). Con ello se facilita al cliente que, posteriormente, quiera reclamar ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España la justificación documental de haber presentado una reclamación ante el Defensor del Cliente u órgano equivalente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria (*norma decimoquinta, letra d, Circular 8/1990*).

La *infracción* de alguna de las formalidades del escrito de presentación no debe conllevar por sí misma la denegación de la admisión a trámite, sino que, en virtud del artículo 71 de la Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, debe concederse al reclamante un plazo de diez días para completar la información, de modo que sólo en caso de que no lo hiciese se denegaría su admisión a trámite (*art. 22.3 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*).

La *denegación de la admisión a trámite debe ser motivada* (*norma decimocuarta, apartado 1, Circular 8/1990*). Asimismo, debe ser *notificada* a las partes en los términos de los artículos 58 y 59 de la Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Con ello se facilita al cliente que posteriormente quiera reclamar ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España la justificación documental de que fue denegada la admisión a trámite de la reclamación presentada ante el Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria (*norma decimocuarta, apartado 1 y norma decimoquinta, letra d, Circular 8/1990*).

### **g) Tramitación**

La *sencillez* y la *celeridad* en la tramitación y resolución de la reclamación presentada deben ser, como ya anunciamos, principios fundamentales del procedimiento (*art. 23 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*). En este sentido, la tramitación debe ser breve, aunque siempre prote-

giendo los derechos de las partes interesadas. Así, una vez admitida a trámite una reclamación, se ha de dar traslado a la entidad reclamada para que pueda ser oída. La entidad sólo dispondrá de quince días para formular alegaciones, al establecer el artículo 84.2 de la Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común que los interesados, en un plazo no inferior a diez días ni superior a quince, podrán alegar y presentar los documentos y justificaciones que estimen pertinentes. Debe entenderse que si transcurre este plazo sin contestación el procedimiento seguirá adelante (*norma decimonovena Circular 8/1990, que así lo establece para las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España*). Además, si la reclamación se refiere a operaciones sobre activos financieros emitidos por un tercero, debe ponerse en conocimiento del emisor de esos activos (*norma decimoséptima Circular 8/1990, que recoge esta exigencia para las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España*).

Puede darse por *concluida la tramitación* si se logra un *arreglo amistoso*, el *allanamiento* del reclamado o el *desistimiento del reclamante*. En este sentido, el artículo 87.1 de la Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común recoge, entre los medios que ponen fin al procedimiento, la resolución, el desistimiento y la renuncia. Mientras el artículo 90.1 de la Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común dispone que todo interesado podrá desistir de su solicitud o, cuando ello no esté prohibido por el ordenamiento jurídico, renunciar a sus derechos, el artículo 91.1 del mismo cuerpo legal establece que tanto el desistimiento como la renuncia podrán hacerse por cualquier medio que permita su constancia.

Si no se alcanza un arreglo amistoso, y no hay allanamiento ni renuncia, el Defensor del Cliente u órgano equivalente debe *dictar resolución en un plazo de dos meses*, a contar desde la fecha de presentación de la reclamación. No obstante, se contempla la posibilidad de ampliar este plazo, como máximo, a cuatro meses, por la concurrencia de alguna circunstancia de carácter excepcional. Aunque esta ampliación no se encuentra expresamente prevista, el Banco de España ha entendido que «*con carácter general, y salvo casos excepcionales, se estima que el plazo de dos meses es suficiente para dar una contestación a los clientes, habida cuenta que se trata del Defensor del Cliente de una entidad de crédito concreta, lo que sin duda agiliza los trámites burocráticos*» (*Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España*

*correspondiente al año 1990*). *Sensu contrario*, es razonable entender que existen supuestos excepcionales en los que el plazo de dos meses no es suficiente para dar una contestación a los clientes, exigiéndose, en consecuencia, la ampliación de este plazo. En todo caso, si transcurre el plazo fijado, desde la fecha de presentación de la reclamación, sin que se produzca resolución, la reclamación podrá interponerse ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España (*norma decimocuarta, apartado 1, Circular 8/1990*).

## **h) Resolución**

Las resoluciones del Defensor del Cliente como, en general, las resoluciones que resuelven reclamaciones extrajudiciales tienen que ser *motivadas* y contener unas conclusiones claras para las partes interesadas (*art. 24 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*). En este sentido, el artículo 54.1.b) de la Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común dispone que serán motivadas, con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho, las que resuelvan (...) reclamaciones previas a la vía judicial.

Las resoluciones *no son vinculantes para el reclamante*, de manera que si no satisfacen sus pretensiones no tienen por qué ser aceptadas (*art. 25 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*). En tal caso, se puede interponer la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España (*norma decimocuarta, apartado 1, Circular 8/1990*), justificando *documentalmente la resolución emitida por el Defensor del Cliente* (*norma decimoquinta, letra d, Circular 8/1990*).

Por el contrario, las resoluciones sí han de ser obligatorias para la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria, siempre que el reclamante las acepte y renuncie a ejercer otras acciones (*art. 26 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*). En otro caso, el procedimiento de reclamación no lograría los fines a los que se dirige y generaría desconfianza entre los usuarios y consumidores de servicios bancarios.

Las resoluciones deben poder publicarse si se estiman de interés general, aunque el respeto a la intimidad de las partes interesadas exige mantener el secreto respecto a sus datos personales (*art. 27 Proyecto de Reglamento del Defensor del Cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria*).

## 5. Disposiciones finales

### a) Entrada en vigor

El Reglamento del Defensor del Cliente entrará en vigor en la fecha que determine la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria, previa notificación al Banco de España. En consecuencia, no se admitirán reclamaciones por operaciones anteriores a la fecha de entrada en vigor del Reglamento, salvo que esas reclamaciones deriven de operaciones de duración indefinida y se produzcan por hechos posteriores a la citada fecha. Se ha fijado, provisionalmente, la fecha de 1 de septiembre de 1999.

### b) Modificación del Reglamento

El Reglamento del Defensor del Cliente puede modificarse por acuerdo del Consejo de Administración de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria. Se estima que el Consejo de Administración ostenta esta competencia por ser el órgano encargado, con carácter permanente, de la gestión y representación de la entidad.

Como el propio Reglamento, cualquier modificación debe perseguir la mayor protección de los derechos e intereses de los clientes de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria, por lo que debe atenderse, especialmente, a los informes, recomendaciones y propuestas redactados por el Defensor del Cliente que puedan suponer una mejora de las relaciones entre la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria y sus clientes.

## III. BIBLIOGRAFÍA

- ANDREU MARTÍ, M<sup>a</sup> DEL MAR. «La relación del ombudsman bancario británico con los tribunales de justicia», en *RDBB*, núm. 66, 1997, págs. 585-586.
- AURIOLES, A. «La protección de los usuarios de servicios bancarios y la normativa sobre transparencia de las operaciones», en *La Ley*, 1991-3, págs. 892-900.
- GALÁN, E. «Las órdenes ministeriales y circulares del Banco de España sobre protección de la clientela: su posición ordinamental», en *Estudios de derecho bancario y bursátil, Homenaje a Evelio Verdura y Tuells*, T.II Madrid, 1994, págs. 881-897.

- GARCÍA-CRUCES, J.A. «Contratación bancaria y consumo», en *RDBB*, núm. 30, 1988, págs. 259-326.
- GARCÍA-CRUCES, J.A. «La protección de la clientela en el ordenamiento sectorial de la Banca», en *RDBB*, núm. 46, 1992, págs. 409-438.
- GARRIGUES, J. *Contratos bancarios*, 2ª ed., Madrid, 1975.
- ILLESCAS, R. «Los contratos bancarios: reglas de información, documentación y ejecución», en *RDBB*, núm. 34, 1989, págs. 261-289.
- LATORRE DÍEZ, J. *Regulación de las entidades de crédito en España*, Madrid, 1997.
- MEMORIAS DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA (años 1988-1997).
- NUÑEZ LOZANO, P.L. «Las entidades de crédito y sus clientes: disciplina de relaciones», en *DN*, 1990-91, págs. 283-292.
- REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE de los Bancos Asturias, Comercial Español, Guipuzcoano, Herrero, Jover, March, Murcia, Natwest, Pastor, Progreso, Sabadell, Santander, Santander de Negocios, Urquijo y Zaragoza.
- REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE de las Cajas de Ahorros Catalanas.
- REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE de las Cajas Valencianas.
- REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorro.
- REGLAMENTO DEL DEFENSOR DE LA CLIENTELA del Grupo Banco Bilbao Vizcaya.
- REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE de la Asociación Nacional de Entidades de Financiación (ASNEF), Asociación Española de Leasing (AEL), Asociación Española de Factoring (EAF) y Asociación de Crédito Hipotecario.
- REGLAMENTO DEL SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito.
- RIVERO, S. *Disciplina del crédito bancario y protección del consumidor*. Pamplona, 1995.
- RODRÍGUEZ ARTIGAS, F. «La contratación bancaria y la protección de los consumidores. El defensor del cliente y el Servicio de Reclamaciones del Banco de España», en *Contratos Bancarios* (dir. García Villaverde, R.), Madrid, 1992, págs. 897-966;
- RODRÍGUEZ ARTIGAS, F. «Contratación bancaria y protección de los consumidores. El defensor del cliente y el Servicio de Reclamaciones del Banco de España», en *Derecho del Mercado Financiero* (dir. Alonso Ureba, A./Martínez-Simancas, J.), Madrid, 1994, págs. 65-134.

- RUBIO VILAR, J. «Protección de los usuarios bancarios a través del Servicio de Reclamaciones del Banco de España. La experiencia del servicio», en *Crédito y protección del consumidor* (dir. Nieto, U.), Estudios de Derecho Judicial, Escuela Judicial, Consejo General del Poder Judicial, 3, Madrid, 1996, págs. 519-568.
- RUBIO VILAR, J. «Protección de los usuarios bancarios a través del Servicio de Reclamaciones del Banco de España. La experiencia del servicio», en *Crédito al consumo y transparencia bancaria* (dir. Nieto, U.), Madrid, 1998, págs. 753-801.
- SÁNCHEZ GUILARTE, J. «Introducción de la figura del «ombudsman» en la actividad bancaria», en *RDBB*, núm. 22, 1986, págs. 441-442.
- SÁNCHEZ GUILARTE, J. «En torno a los «ombudsmen» bancarios», en *RDBB*, núm. 26, 1987, págs. 436-438.
- SÁNCHEZ MIGUEL, C. «La nueva regulación bancaria en materia de condiciones del crédito y defensa del cliente en el Derecho español», en *RDBB*, núm. 27, 1987, págs. 503-537.
- SÁNCHEZ MIGUEL, C. «La protección del usuario bancario a través del Servicio de Reclamaciones del Banco de España», en *Estudios sobre consumo*, núm. 10, abril 1987, págs. 57-68.
- SÁNCHEZ MIGUEL, C. «Modificación de las normas sobre condiciones de crédito y defensa del cliente en Derecho español», en *RDBB*, núm. 34, 1989, págs. 329-339.
- SÁNCHEZ MIGUEL, C. «Entidades de crédito. Transparencia de las operaciones y protección de los clientes», en *RDBB*, núm. 41, 1991, págs. 129-143.
- ZUNZUNEGUI, F. *Derecho del Mercado Financiero*, Madrid, 1997.

**EMILIO M. BELTRÁN SÁNCHEZ**  
*Catedrático de Derecho Mercantil*  
*Universidad San Pablo CEU*

**ANA BELÉN CAMPUZANO LAGUILLO**  
*Profesora Adjunta de Derecho Mercantil*  
*Universidad San Pablo CEU*