

Plazo para resolver las reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios financieros ante los Departamentos de Atención al Cliente: ¿un mes o dos meses?

José María López Jiménez

Abogado del Ilustre Colegio de Abogados de Málaga

La aplicación simultánea a los usuarios de servicios financieros, ya sean estos clientes bancarios, inversores o tomadores de seguros, del marco regulatorio sectorial que les corresponda y, adicionalmente, de la normativa protectora de consumidores y usuarios puede dar lugar a dudas o conflictos de normas no siempre fáciles de resolver.

Tenemos el ejemplo del art. 19.4 de la Ley de Crédito al Consumo, que establece que “en ningún caso se podrán aplicar a los créditos que se concedan [a consumidores], en forma de descubiertos en cuentas corrientes a los que se refiere este artículo, un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero”. Por tanto, en sentido contrario, en descubiertos en cuentas corrientes de la titularidad de no consumidores, esto es, con profesionales o empresas por lo general, la TAE podrá ser superior, con el único límite de que la aplicada no se pueda calificar como usuraria, de conformidad con la normativa aplicable (Ley de Represión de la Usura, de 23 de julio de 1908), lo cual requeriría el sometimiento de la controversia a la autoridad judicial.

El Banco de España ya se refiere en sus últimas memorias (2007 y 2008) a un concepto que parece aglutinar la condición de usuario de servicios financieros y la de consumidor: el “consumidor financiero”, en línea con el art. 3 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores (“Los consumidores de los servicios financieros prestados a distancia no podrán renunciar a los derechos que se les reconocen en esta Ley”).

Antes de continuar nos parece conveniente poner de relieve que es preferible la referencia a usuario de servicios financieros antes que a consumidor, pues es habitual reservar o vincular el

carácter de consumidor al disfrute de bienes, en tanto que el de usuario al de servicios. En ocasiones se emplea el concepto de consumidor, en sentido amplio, como comprensivo de ambas categorías. En el ámbito financiero el cliente es usuario de servicios, pues solicita y recibe un servicio financiero, que no un bien, de la entidad financiera (al margen de casos menos habituales y consideramos que excepcionales, en los que recibe es precisamente un bien: por ejemplo en la retribución en especie de un depósito a plazo por una entidad de crédito) motivo por el que como hemos señalado preferimos la calificación de usuario de servicios financieros, si bien es cierto que dicha denominación carece de la fuerza de la de consumidor financiero, donde claramente se aprecia que el cliente es, además, consumidor, con la mayor protección jurídica que ello comporta.

Ahora bien, la referencia a un consumidor financiero (o usuario financiero, según lo escrito en el párrafo anterior) puede ser equívoca o incompleta, en la medida en que no todos los usuarios de servicios financieros son consumidores a la vista de la definición de consumidor y usuario del art. 3 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, de 16 de noviembre (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre) según el cual, con carácter general, “son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional”, sin entrar ahora en los matices de otras definiciones de consumidor que modulan el alcance del concepto general (por ejemplo, el art. 2.11 de la Ley de Servicios de Pago –Ley 16/2009, de 13 de noviembre–: es consumidor “una persona física que, en los contratos de servicios de pago que son objeto de la presente Ley, actúa con fines ajenos a su actividad económica, comercial o profesional”).

Por tanto, para ser precisos habría que añadir a los consumidores financieros la categoría de los usuarios de servicios financieros no consumidores.

Enunciada la cuestión con carácter general nos centramos ahora sobre un caso concreto que más allá de cuestiones terminológicas igualmente puede inducir a controversia: el del plazo para resolver las reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios financieros ante los Departamentos de Atención al Cliente de las respectivas entidades financieras, ya sean del mercado de banca, valores o seguros.

La Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, conocida como Ley Ómnibus, adapta a nuestro Ordenamiento la Directiva de Servicios, y modifica, entre otras normas, el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, antes citado.

Se añaden dos nuevos apartados al artículo 21 del Texto refundido, y en particular, en lo que ahora nos interesa, el párrafo primero del apartado tercero determina lo siguiente:

“Los prestadores de servicios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación”.

Se plantea por tanto la cuestión de en qué plazo habrían de resolver los Departamentos de Atención al Cliente de entidades financieras: un mes o dos meses.

Los Departamentos de Atención al Cliente, en su actual configuración, se crearon por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Art. 29.1: Las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones.

En especial, el art. 30.1 de la Ley 44/2002 establece que “[para acceder al Comisionado que corresponda] el reclamante deberá acreditar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación sin que haya sido resuelta o que ha sido denegada la admisión de la reclamación o desestimada su petición”, por lo que el plazo para resolver en dos meses resulta implícitamente de este precepto legal.

La referencia al plazo para resolver se reitera en el art. 7.3.d) del Real Decreto 303/2004, que aprueba el Reglamento para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros y, expresamente, en el art. 10.3 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre Departamentos y Servicios de Atención al Cliente de las entidades financieras.

Art. 7.3.d) del Real Decreto 303/2004: Requisitos para presentar reclamación ante los Comisionados: “Acreditar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente sin que haya sido resuelta, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición”.

Art. 10.3 de la Orden ECO/734/2004: “En todo caso, los departamentos o servicios de atención al cliente y, en su caso, los defensores del cliente, dispondrán de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda”.

A la vista de cuanto antecede, consideramos que se puede sostener que el plazo de dos meses para resolver no se ve afectado por la nueva redacción del art. 21 del Texto Refundido, por los siguientes motivos:

1º La mención al plazo de dos meses se contiene, originariamente, en una norma con igual rango que el Texto Refundido, es decir, la Ley 44/2002, por lo que dicho plazo no se habría de ver necesariamente derogado o alterado por la redacción que al Texto Refundido da la Ley 25/2009.

2º El hecho de que la Ley 25/2009 sea posterior en el tiempo a la Ley 44/2002 no supone necesariamente la incompatibilidad entre ambas

regulaciones pues, como veremos seguidamente, tienen ámbitos de aplicación diferentes.

3º Consideramos que nos encontramos ante dos regulaciones de carácter especial, al margen de los Códigos Civil y Mercantil, es decir, normativa genérica protectora de consumidores y usuarios, de un lado, y protección específica de usuarios de servicios financieros, de otro.

La coexistencia de ambos regímenes especiales es perfectamente posible, pues cada uno tiene un ámbito específico de aplicación: el general de protección de consumidores y usuarios, y el específico del usuario de servicios financieros, que puede ser consumidor o no, respectivamente.

Por tanto, no siendo adecuado distinguir, para aplicar un plazo u otro, entre usuario financiero consumidor (un mes) y usuario financiero no consumidor (dos meses), por la inseguridad que ello podría acarrear (por ejemplo, el profesional, digamos que un abogado, que al abrir una cuenta corriente dedica la misma a su actividad profe-

sional pero no declara tal finalidad en el momento de la contratación; o bien que utiliza indistintamente la cuenta para fines profesionales y personales), se puede sostener la continuidad del plazo de dos meses para resolver por los Departamentos de Atención al Cliente, sin perjuicio de la aplicación de plazos inferiores en caso de que así se prevea por normas autonómicas protectoras de consumidores de carácter administrativo.

Nos parece, por fin, que la necesaria protección del consumidor en general, y la del usuario de servicios financieros en particular, no se conseguirá ni por la proliferación de normas que se yuxtaponen sin la debida coordinación (legales, sectoriales, administrativas), ni por el acortamiento de los plazos para resolver sus reclamaciones, sino por la decidida convicción de todos los actores y autoridades judiciales y administrativas implicadas de que es preciso velar por la parte más débil de las que contratan.