

**Informe anual
sobre reclamaciones
2003**

Este Informe contiene un resumen estadístico de las reclamaciones recibidas en la CNMV. Dicha información está organizada por temas objeto de reclamación, destacándose los asuntos más significativos suscitados por las mismas.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores, al publicar este informe, pretende difundir información que contribuya a mejorar el conocimiento de los mercados y la protección de los inversores.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores difunde la mayoría de sus publicaciones a través de la red INTERNET en la dirección www.cnmv.es.

© Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Se autoriza la reproducción de los contenidos de esta publicación siempre que se mencione su procedencia

ISBN: 84-87870-44-9

Depósito Legal: M-749-2005

Imprime: Sociedad Anónima de Fotocomposición
Talisio, 9. 28027 Madrid

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

2. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

- 2.1. Número de reclamaciones
- 2.2. Distribución numérica y porcentual de las reclamaciones por su ámbito geográfico
- 2.3. Evaluación numérica y porcentual de las reclamaciones recibidas del Servicio de Reclamaciones del Banco de España
- 2.4. Entidades contra las que se reclama
- 2.5. Resultado de las reclamaciones
- 2.6. Reclamaciones clasificadas por su contenido
- 2.7. Relación de entidades financieras contra las que se presentaron reclamaciones

3. ASUNTOS MÁS SIGNIFICATIVOS DEL AÑO

3

- 3.1. Contratos financieros atípicos
- 3.2. Fondos de inversión
- 3.3. Comisiones aplicables por traspaso, administración y depósito de valores

4. RELACIÓN DE INFORMES FAVORABLES AL INVERSOR Y DE ACTUACIONES INCORRECTAS

- 4.1. Operaciones en mercados primarios (emisiones y ofertas públicas de venta)
- 4.2. Operaciones en mercados secundarios
- 4.3. Obligaciones de custodia y administración de valores
- 4.4. Fondos de inversión y otras instituciones de inversión colectiva
- 4.5. Gestión de cartera

1. Introducción

El Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores presenta en este Informe una visión panorámica de las incidencias y conflictos que los inversores han comunicado a la CNMV a lo largo de 2003, a través de las quejas y reclamaciones que ha recibido. Con su elaboración y difusión se persiguen, entre otros, los siguientes objetivos: identificar los problemas más habituales sufridos por los inversores en relación con los mercados de valores, alertar de ellos para que, en la medida de lo posible, puedan evitarse en el futuro así como dar a conocer su actuación en relación con estos asuntos.

En el año 2003, el número de reclamaciones recibidas en el Servicio de Reclamaciones de la CNMV ha experimentado un incremento del 23,86% en relación con el año anterior, provocado principalmente por el aumento significativo de las reclamaciones relativas a Contratos Financieros Atípicos, así como por el ascenso de aquellas relativas a traspasos de Fondos de Inversión.

Este año, los productos financieros que han sido objeto de las reclamaciones más significativas, por su frecuencia o por su importancia cualitativa, han sido los fondos de inversión –en especial los garantizados-, los contratos financieros atípicos y las comisiones aplicables por administración, traspaso o venta de valores. Estos temas se explican con detenimiento en el capítulo correspondiente de este Informe.

Entre las entidades reclamadas destacan este año las Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva. Ello es debido a las incidencias surgidas en los traspasos entre fondos de inversión, sobre todo en los primeros meses en los que se inició la puesta en práctica del nuevo tratamiento de los traspasos entre instituciones de inversión colectiva, introducido por su modificación legislativa.

Es de señalar que el 46% del total de las reclamaciones recibidas llegaron del Servicio de Reclamaciones del Banco de España. La mayor parte de estas reclamaciones son de inversores que se sienten dañados o perjudicados por la conducta que ha seguido con ellos un banco, una caja de ahorros o una cooperativa de crédito. Por tratarse de este tipo de entidades, los inversores se dirigen al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Sin embargo, de acuerdo con la normativa vigente, ese Servicio no puede conocer y resolver estas reclamaciones, que deben ser remitidas a la CNMV, ya que se refieren a servicios de inversión prestados por las entidades financieras.

Respecto de años anteriores, en el año 2003, han aumentado las reclamaciones que han precisado pronunciamiento sobre la conducta seguida por la entidad frente a las que no lo han precisado, por tratarse de quejas que pueden resolverse con información. Son de mencionar los acuerdos alcanzados entre el cliente y la entidad y es de celebrar la voluntad conciliadora que las entidades muestran con sus clientes ante la CNMV. En cualquier caso, debemos destacar la colaboración prestada por las entidades al Servicio de Reclamaciones así como el interés demostrado en atender nuestras recomendaciones y poner los medios para corregir las conductas incorrectas señaladas.

De las recomendaciones dadas este año a los inversores en las respuestas a las reclamaciones cabe resaltar dos: "no firme lo que no entienda, recuerde que la suscripción de sus inversiones se materializa con su firma en los documentos o contratos que la soportan" y "no invierta sin haber contrastado en los documentos apropiados que los riesgos y costes de su inversión así como el momento y la forma de recuperar lo invertido, coincide con sus intereses".

2. Información estadística

2.1. Número de reclamaciones

El número de reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV a lo largo del año 2003 ha sido de 1.355, experimentado un aumento del 23,86%, en relación con el año anterior. Destaca el mes de febrero con 238, teniendo en cuenta que el promedio mensual es de 112.

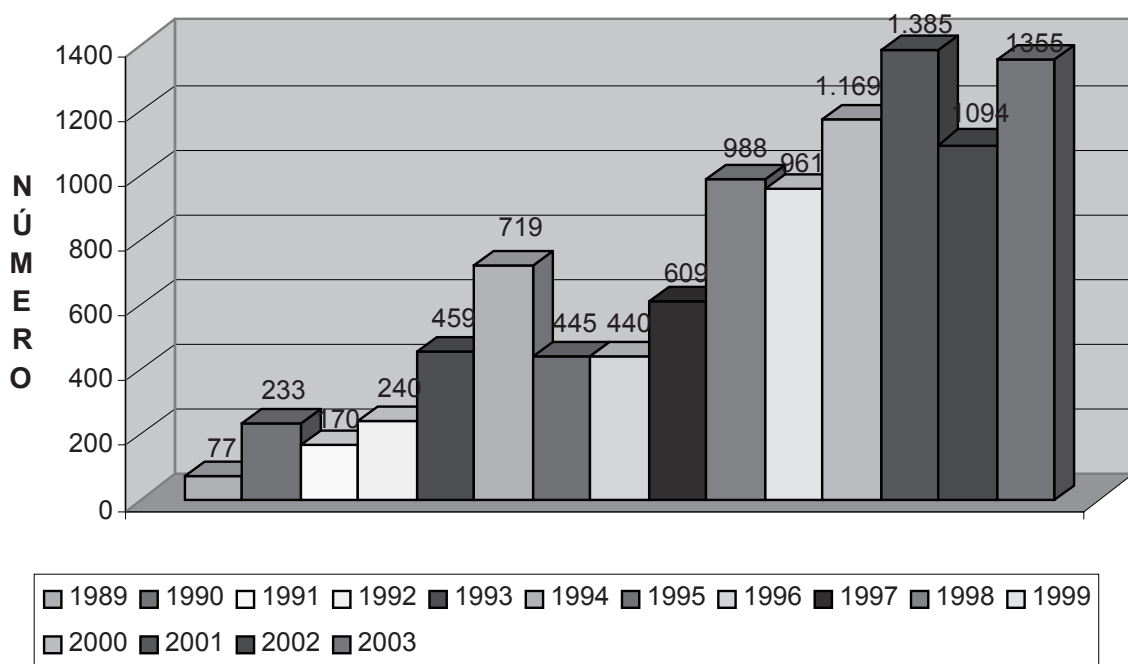
Cuadro 1
Evolución del número de reclamaciones

Mes Año	Ene.	Feb.	Mar.	Abril	Mayo	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	Media Men- sual
1998	59	78	101	105	199	71	77	43	48	65	74	68	988	82
1999	63	52	103	85	86	68	74	46	52	50	134	148	961	80
2000	85	118	91	88	115	60	146	84	72	96	119	95	1.169	97
2001	140	105	108	78	83	107	179	120	131	130	110	94	1.385	115
2002	69	112	76	81	98	122	82	49	80	67	115	143	1.094	91
2003	116	238	107	140	87	135	106	65	81	109	102	69	1.355	112

7

Datos a 31 de diciembre de 2003

Gráfico 1
Evolución del número de reclamaciones (1989 - 2003)



2.2. Distribución numérica y porcentual de las reclamaciones por su origen geográfico

Atendiendo al origen geográfico de las reclamaciones, en el año 2003 se observa un incremento significativo de las procedentes de Cataluña, ocupando el segundo lugar, con 245, frente a las 126 del año anterior. Estas reclamaciones representan el 18,08% del total recibidas.

Aunque la Comunidad de Madrid sigue ocupando el primer lugar con 331 reclamaciones, en términos porcentuales, su peso específico ha descendido del 27,97% al 24,43%.

En el año 2003, la Delegación de Barcelona ha recibido 78 reclamaciones que, comparadas con las 44 recibidas el año anterior, suponen un incremento del 43,59%. Globalmente, representan el 6% del total recibidas en la CNMV.

Las reclamaciones recibidas de otros países mantienen una línea descendente, pasando de 20 en el año 2002, a 11 en el 2003.

Cuadro 2

Distribución numérica y porcentual de las reclamaciones por su lugar de procedencia

8

	Año 2003		Año 2002	
	Número	%	Número	%
Andalucía	148	10,92	140	12,80
Aragón	57	4,21	37	3,38
Canarias	36	2,66	33	3,01
Cantabria	16	1,18	20	1,83
Castilla y la Mancha	43	3,17	37	3,38
Castilla y León	92	6,79	79	7,22
Cataluña	245	18,08	126	11,52
Ceuta y Melilla	5	0,37	7	0,64
Comunidad de Madrid	331	24,43	306	27,97
Comunidad Foral de Navarra	3	0,22	18	1,65
Comunidad Valenciana	150	11,07	82	7,50
Extremadura	28	2,07	13	1,19
Galicia	52	3,84	45	4,11
Islas Baleares	16	1,18	12	1,10
La Rioja	11	0,81	10	0,91
Pais Vasco	50	3,69	52	4,75
Principado de Asturias	34	2,51	45	4,11
Región de Murcia	27	1,99	12	1,10
Total residentes españoles	1.344	99,19	1.074	98,17
Países UE	7	0,51	14	1,28
Otros Países	4	0,30	6	0,55
Total no residentes	11	0,81	20	1,83
Total reclamaciones	1.355	100	1.094	100

2.3. Evolución numérica y porcentual de las reclamaciones recibidas del Servicio de Reclamaciones del Banco de España

El Banco de España trasladó a la CNMV 624 reclamaciones en el año 2003, representando el 46,1% del total recibidas, lo que supone un ligero incremento respecto del año anterior.

Cuadro 3
Reclamaciones trasladadas por el Banco de España

	Número	%
1998	160	16,2
1999	140	14,7
2000	288	24,6
2001	446	32,2
2002	490	44,8
2003	624	46,1

Por lo que se refiere a las reclamaciones recibidas en la CNMV durante el año 2003 a través de organizaciones de consumidores y de otros organismos, éstas se mantienen en niveles similares, representando el 2,4% frente al 2,1% del año anterior.

9

2.4. Entidades contra las que se reclama

Como queda reflejado en el cuadro 5, en términos relativos, las reclamaciones presentadas contra entidades financieras en el año 2003 han aumentado un 6% en relación con el año anterior, concentrándose aquí el 95% del total recibidas. En términos absolutos, destaca el descenso experimentado de las reclamaciones presentadas contra Entidades no registradas que han pasado de 40 en el año anterior a 14 en 2003.

Cuadro 4
Entidades contra las que se reclama

	Nº de reclamaciones		%	
	2002	2003	2002	2003
Sociedades rectoras y organismos supervisores..	2	-	-	-
Entidades financieras.....	969	1.291	89	95
Emisores de Valores.....	60	42	5	3
Entidades no registradas	40	14	4	1
Otros.....	23	8	2	1
Total.....	1.094	1.355	100	100

En el grupo de Entidades Financieras, quedan englobadas las reclamaciones presentadas contra: Bancos y Cajas de ahorros; Empresas de Servicios de Inversión (ESIS) e Instituciones de Inversión Colectiva (IIC). Si se desciende al detalle, se observa un acusado aumento de las reclamaciones recibidas contra IIC, al alcanzar las 172, frente a las 26 del año anterior. El motivo de este incremento se encuentra en las incidencias surgidas en el traspaso entre fondos de inversión.

Cuadro 5
Reclamaciones contra entidades financieras

	Nº de reclamaciones		%	
	2002	2003	2002	2003
Bancos y Cajas de Ahorro.....	789	1.020	81	79
Sociedades y Agencias de Valores.....	154	99	16	8
SGII; SGC; Sociedades de Inversión Mobiliaria..	26	172	3	13
Total.....	969	1.291	100	100

2.5. Resultado de las reclamaciones

Cuadro 6
Resumen del resultado de las reclamaciones presentadas en 2003

Clasificación por resultado de reclamaciones	Número		%	
	2002	2003	2002	2003
Reclamaciones con pronunciamiento y/o resolución				
Avenimiento/Allanamiento ¹ (Acuerdos).....	113	179	10	13
Con informe favorable ²	70	133	6	10
Con informe desfavorable ³	207	339	19	25
Desistimiento ⁴	17	23	2	2
<u>SUBTOTAL</u>	407	674	37	50
Reclamaciones que no precisan pronunciamiento				
No admitidas ⁵	11	14	1	1
Con información al reclamante ⁶	624	623	57	46
Fuera de competencias de la CNMV ⁷	52	44	5	3
<u>SUBTOTAL</u>	687	681	63	50
<u>PENDIENTES</u>	0	0		0
<u>TOTAL</u>	1.094	1.094	100	100

Datos a la fecha de elaboración de este informe

¹ **Avenimiento/Allanamiento:** Las partes llegan a un acuerdo.

² **Informe Favorable:** El reclamante tiene razón.

³ **Informe desfavorable:** El reclamante no tiene razón

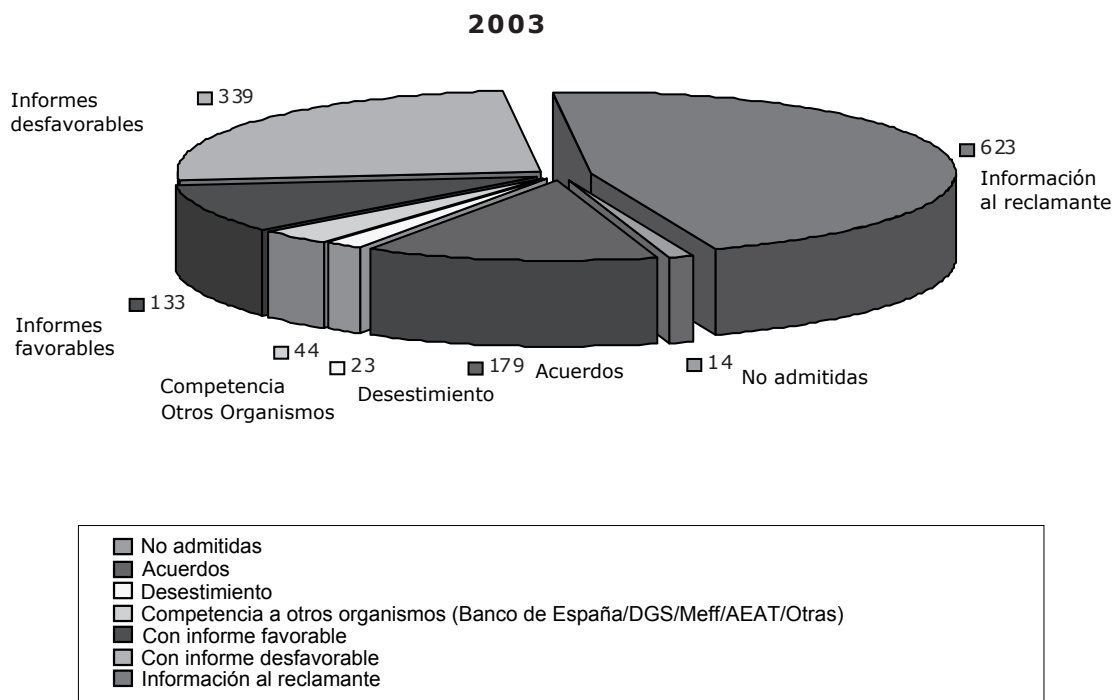
⁴ **Desistimiento:** El cliente retira su queja.

⁵ **No admitidas:** La reclamación se realiza de forma anónima o sin dirección, lo que impide su tramitación.

⁶ **Información al reclamante:** La información que la CNMV trasmite al reclamante resuelve la incidencia.

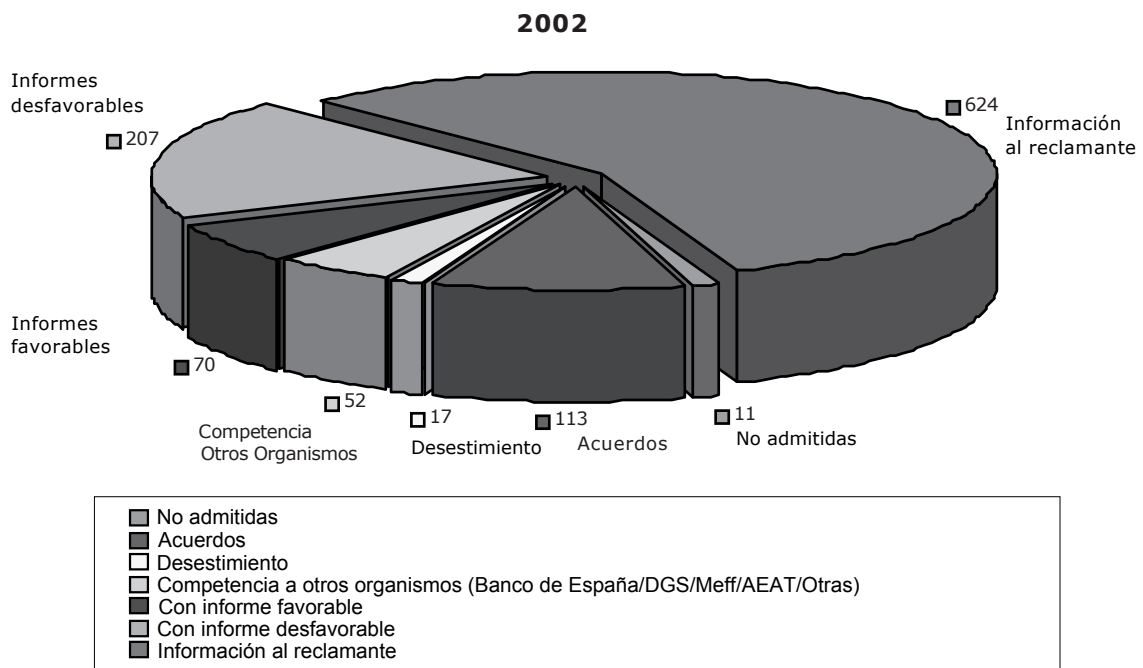
⁷ **Fuera de competencias de la CNMV:** La reclamación es competencia de otros organismos

Gráfico 2
Tipos de resolución



11

En el 2003, las reclamaciones con pronunciamiento o resolución han ascendido a 674, lo que se traduce en un incremento del 13%. Las que no han precisado pronunciamiento se han reducido en la misma proporción.



2.6. Reclamaciones clasificadas por su contenido

Cuadro 7

Distribución porcentual del contenido de las reclamaciones (clasificadas por asunto)

	Nº de reclamaciones		%	
	2002	2003	2002	2003
Emisiones de Valores	14	11	1,3	0,8
Participaciones Preferentes	17	9	1,6	0,7
Warrants	7	6	0,6	0,5
Contratos Financiero Atípicos	48	301	4,4	22,2
OPAs	22	30	2,0	2,2
Hechos Relevantes	0	2	--	0,2
Acontecimientos de la vida societaria	28	22	2,6	1,6
Fondos de Inversión	380	535	34,7	39,5
Operaciones con Valores	422	366	38,6	27,0
Cotizaciones, frecuencia, liquidez, etc.	6	6	0,5	0,4
Gestión de Carteras	68	19	6,2	1,4
Entidades no registradas	39	14	3,6	1,0
Otros	43	34	3,9	2,5
Total.....	969	1.355	100	100

12

2.7. Relación de entidades financieras contra las que se presentaron reclamaciones

A continuación se detallan las entidades financieras que han sido objeto de mas de una reclamación, clasificadas por Bancos y Cajas de Ahorros, Empresas de Servicios de Inversión (Esis) e Instituciones de Inversión Colectiva (IIC).

Cuadro 8

Relación de Entidades Financieras contra las que se presentaron reclamaciones en 2003

Entidades con más de dos reclamaciones	Nº de reclamaciones totales	Resueltas por:		
		Acuerdo amistoso	Favorable al reclamante	Otros
BANCOS Y CAJAS DE AHORRO				
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.	207	35	6	166
BANCO BSN BANIF, S.A.	9		1	8
BANCO DE FINANZAS E INVERSIONES, S.A. Fi-banc	14	2	1	11
BANCO DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA, S.A.	6			6
BANCO DE SABADELL, S.A.	7			7
BANCO ESPAÑOL DE CREDITO, S.A.	118	19	4	95

Cuadro 8

Relación de Entidades Financieras contra las que se presentaron reclamaciones en 2003

Entidades con más de dos reclamaciones	Nº de reclamaciones totales	Resueltas por:		Otros
		Acuerdo amistoso	Favorable al reclamante	
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, S.A.	277	57	22	198
BANCO URQUIJO S.A.	5			5
BANCO ZARAGOZANO, SA	11	3		8
BANKINTER, SA	27	3		24
BARCLAYS BANK S.A.E.	3	1	1	1
BBVA PRIVANZA BANCO	3	1		2
BILBAO BIZKAIA KUTXA	4	1		3
CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDES	3			3
CAIXA DE CATALUNYA	4	1		3
CAJA DE AH. Y PENS. DE BARCELONA LA CAIXA	9	1	1	7
CAJA DE AH. Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID CAJA MADRID	41	3	1	37
CAJA DE AHORROS DE GALICIA	3			3
CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA	4			4
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRANEO	4	1		3
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES	8			8
CAJA RURAL DEL DUERO	3			3
CAJA RURALDEL MEDITERRÁNEO	79		74	5
CITIBANK	5	1		
DEUTSCHE BANK S.A.E.	15	3		12
IBERCAJA	22	2	2	18
PATAGON BANK	19	6		13
POPULAR BANCA PRIVADA	3	1		2
SOCIETE GENERALE, S.E.	6		1	5
UNO-E BANK	10	4	1	5
RESTO	65	9	4	52
TOTAL BANCOS Y CAJAS DE AHORRO	1.020	156	121	743
EMPRESAS DE SERVICIOS DE INVERSION				
BENITO Y MONJARDIN, S.V., S.A.	15	1		14
BETA CAPITAL, S.V., S.A.	4			4
CONSORS ESPAÑA S.V., S.A.	3			3
EUROSAFEI, S.V., S.A.	3			3
GAESCO BOLSA, S.V., S.A.	3			3
HERMES BOLSA S.V., S.A.	3	1	1	1
MAPFRE INVERSIÓN, S.V., S.A.	7		1	6
MORGAN STANLEY, S.V., S.A.	21	10	2	9
RENTA 4, S.V., S.A.	12	2	2	8
SELF TRADE, S.E.	7	2		5
RESTO	21	4	1	16
TOTAL ESIS	99	20	7	72
IIC (SGIIC, SGC y sociedades de inversión mobiliaria)				
AHORRO CORPORACIÓN GESTION, SGIIC, S.A.	15	4		11
BANSABADELL INVERSIÓN, S.A., SGIIC	8	1		7
BBVA GESTION, S.A., SGIIC	6	1	1	4
CAIXA CATALUNYA GESTIO SGIIC, S.A.	3			3
D.W.S. INVESTMENTS (SPAIN), SGIIC, S.A.	4	1		3
ESPIRITO SANTO GESTION, SGIIC, S.A.	3			3

Cuadro 8

Relación de Entidades Financieras contra las que se presentaron reclamaciones en 2003

Entidades con más de dos reclamaciones	Nº de reclamaciones totales	Resueltas por:		
		Acuerdo amistoso	Favorable al reclamante	Otros
G.V.C. GESTION, S.A., SGIIC	4			4
GESBANKINTER, SGIIC, SA	3	1		2
GESBETA MEESPIERSON, SA, SGIIC	3			3
GESMADRID, S.A., SGIIC	20			20
IBERCAJA GESTION, SGIIC, S.A.	4	1		3
SCH GESTION, S.A. SGIIC	66	14	2	50
SOGEVAL, SGIIC, S.A.	14	1		13
RESTO	19	1	1	17
TOTAL IIC	172	25	4	143

3. Asuntos mas significativos en 2003

3.1. Contratos financieros atípicos

Este año, las reclamaciones sobre estos contratos han sido numerosas y representan el 22% del total de las recibidas, frente al 4% del año anterior. En la mayoría de estos casos, los reclamantes han alegado su creencia de haber formalizado un depósito bancario a plazo fijo y manifiestan su desconcierto al recibir, al vencimiento, acciones cuya valoración a precios actuales resulta ser inferior al capital aportado inicialmente, sin que los intereses obtenidos por el depósito fueran suficientes para enjugar la pérdida del principal.

En los casos en los que las entidades reclamadas aportaron el contrato financiero atípico correspondiente, debidamente formalizado, registrado en la CNMV, y por tanto conteniendo todas las características y los riesgos inherentes al producto contratado, se concluyó desestimando la reclamación al quedar probado documentalmente que el reclamante había suscrito dicho producto financiero y había dispuesto de toda la información necesaria para conocer su riesgo. Estas reclamaciones ponen de manifiesto la importancia de atender la permanente recomendación de la CNMV a los inversores de leer detenidamente los documentos en los que se contiene la información necesaria para formarse un juicio fundado sobre el producto financiero en el que van a colocar sus ahorros y sólo si comprenden sus características y posibles riesgos y están de acuerdo con ellos proceder a su firma.

15

En otros casos, por distintas razones, ninguna de las partes pudo aportar el contrato correctamente formalizado en el que deben soportarse estas inversiones, lo cual llevó al avenimiento de las entidades quienes ofrecieron a sus clientes la solución que consideraban oportuna. Adicionalmente, la CNMV ha incrementado el control sobre la correcta comercialización de estos productos financieros.

El resto de los casos suscitados sobre este tema, se refieren a un Contrato Financiero Atípico, denominado "Depósito de Alta Rentabilidad", comercializado entre sus clientes por una entidad de crédito como un depósito bancario. El contrato en el que los clientes habían suscrito este producto no reunía los requisitos mínimos exigibles de claridad y concreción que la norma aconseja y la CNMV viene exigiendo para registrar este tipo de productos. Por ello se calificó de incorrecta la conducta seguida por la entidad. Además, se constató que dicho contrato no había sido sometido a ningún mecanismo de control, verificación y registro por parte de la CNMV. La normativa sobre emisiones y ofertas públicas de venta⁸ exceptúa del cumplimiento de esas obligaciones a las emisiones de valores realizadas por una entidad de crédito, colocadas exclusivamente entre su clientela y cuyo vencimiento sea inferior a un año. Para disipar las dudas que podría provocar la potencial aplicación de la excepción mencionada a los Contratos Financieros Atípicos, y en aras de la importancia del control de la regularidad y de la transparencia de estos instrumentos financieros, el Consejo de la CNMV emitió e hizo pública la Instrucción de

⁸ Artículo 6, apartado b, del Real Decreto 291/1992, sobre emisiones y Ofertas Públicas de Venta.

22 de septiembre de 2003 en la que se concluye que en ningún caso dicha excepción es de aplicación a los Contratos Financieros Atípicos.

Por otra parte, la CNMV, consciente de la complejidad de estos productos financieros, ha procurado la mayor claridad en los documentos informativos y en los contratos que soportan su suscripción, con el fin de que, a primera vista, los inversores puedan conocer sus principales características así como los riesgos que conllevan este tipo de inversiones.

3.2. Fondos de inversión

Las reclamaciones, recibidas en 2003, sobre inversiones realizadas en fondos de inversión, evidencian un desconocimiento de los inversores de algunas de las principales características de los fondos. Si bien el incremento numérico de estas reclamaciones está relacionado con la extensión y popularidad de este tipo de inversiones, precisamente por eso, las insuficiencias e incorrecciones de las entidades que intermedian la compraventa de participaciones, puestas de manifiesto en estas reclamaciones, han merecido una especial atención de la CNMV para corregirlas.

Una buena parte de estas reclamaciones tienen su origen en la aplicación de una comisión de reembolso que el reclamante dice desconocer. La CNMV ha exigido a las entidades que en los folletos informativos señalen con mayor precisión los periodos en los que fondos pueden reembolsarse sin comisión y les ha recordado su obligación de hacer entrega a sus clientes, con anterioridad a la suscripción de participaciones, del folleto informativo reducido correspondiente así como la importancia de explicar lealmente a sus clientes sus exactas condiciones y características.

16

Otra importante proporción de estas reclamaciones se ha debido a ciertas incidencias surgidas en los primeros meses de la implantación⁹ de la exención de tributar por las plusvalías generadas al reembolsar participaciones o acciones de un fondo de inversión u otra institución de inversión colectiva siempre que el importe resultante de su venta se invierta en participaciones u acciones de otro fondo o institución de inversión colectiva, acompañada del establecimiento de un procedimiento específico de traspaso de inversiones entre instituciones de inversión colectiva. La CNMV adoptó inmediatamente las medidas oportunas para que las peticiones de traspasos fueran atendidas con la debida rapidez y diligencia. Aunque tras la adopción de estas medidas disminuyeron sensiblemente las reclamaciones relativas a este asunto, no por ello han dejado de plantearse de forma ocasional a causa de deficiencias en la diligencia con la que determinadas entidades atienden peticiones de traspasos de fondos de sus clientes.

3.3. Comisiones aplicables por traspaso, administración y depósito de valores

Entre las reclamaciones relativas a valores negociables, destacan las referidas al coste que deben afrontar los inversores por la tenencia de valores, que se materializa en esas comisiones. Prácticamente en ninguna de estas reclamaciones se ob-

⁹ Establecida en el artículo 26 bis de la Ley 46/1984, de 28 de diciembre, reguladora de las instituciones de inversión colectiva según la redacción dada a éste por la Ley 46/2002, de 18 de diciembre, del impuesto sobre las rentas de las personas físicas, en su disposición adicional tercera

servó aplicación indebida de las tarifas por parte de las entidades, y sólo en algunos casos, hubo que recordar a las entidades su obligación de hacer entrega del folleto de tarifas cuando se contrate un nuevo servicio, y de comunicar debidamente a sus clientes las modificaciones al alza de las comisiones y gastos repercutibles que puedan ser de aplicación a la relación contractual establecida, indicando el derecho que ello genera para los clientes de modificar o cancelar la relación contractual. Asimismo se señaló la especial importancia de que las entidades cumplan su obligación de especificar, siempre que sea posible, las cantidades concretas que se devengarán por el servicio correspondiente solicitado por el cliente, ante operaciones o servicios no habituales tales como los traspasos de valores a otra entidad o los cambios de titularidad mortis causa, en los que muchas veces la cuantía de las comisiones suele ser considerable.

4. Relación de informes favorables al inversor

4.1. Operaciones en mercados primarios (Emisiones y Ofertas Públicas de Venta)

- **Incidencias en inversiones formalizadas en un contrato financiero atípico. (R/407,413,461,481,498,524,552,554,643,693,712,768,793,845,1058, 1325/03)**

Los llamados contratos financieros atípicos quedaron comprendidos en el ámbito de la Ley del Mercado de Valores con su reforma en 1998 y fueron definidos -Circular 3/2000, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, de 30 de mayo, por la que se modifica la Circular 2/1999, de 22 de abril- como contratos no negociados en mercados secundarios organizados por los que una entidad de crédito recibe dinero o valores, o ambas cosas, de su clientela y asume una obligación de reembolso. El reembolso puede consistir: bien en la entrega de determinados valores cotizados, bien en el pago de una suma de dinero o ambas cosas, en función de la evolución de la cotización de uno o varios valores, o de la evolución de un índice bursátil, sin compromiso de la entidad de reembolso íntegro del principal recibido. Puede ocurrir, por tanto, que al vencimiento del contrato el inversor no recupere todo lo invertido.

En estas reclamaciones, se constataron, en general, diversas insuficiencias en el contrato formalizado con el cliente, tales como que el documento entregado no recogía todas las condiciones del contrato o que el literal de su título o texto podía inducir a error al denominarse "depósito bancario" o "cuenta a plazo", o bien que el consentimiento contractual se había recogido en un impreso correspondiente a contratos de depósito a la vista. En algunas reclamaciones, simplemente la entidad no aportaba prueba alguna de haber formalizado el contrato.

La CNMV entendió en estos casos que las entidades no habían ajustado su comportamiento a los dictados de la normativa reguladora de los mercados de valores y ha puesto especial énfasis en el control de la comercialización de este tipo de productos financieros, llevando a cabo actuaciones supervisoras puntuales de manera ordinaria, o derivadas de expedientes de reclamación con el fin de corregir actuaciones incorrectas por parte de las entidades.

- **Depósito de alta rentabilidad. (R/218-220,226-228,231,236,247,269,271-274,288,289,300-308,321-326,329,348-351,357,358,367,369,370,374,377,378,401,402,415,416, 439,451,452,457,463,482-485,489,490,492,493,502,503,529-531,550, 564,585,599,605,668,696,707,780-783,793/03)**

Una asociación de consumidores y usuarios presentó 78 reclamaciones contra una Sociedad Cooperativa de Crédito en nombre y representación de sus representados. Los hechos planteados en las reclamaciones se referían a la comercialización de un producto denominado Depósito de Alta Rentabilidad E-21.

Se constató que la naturaleza jurídica del citado producto era la de un Contrato Financiero Atípico. Sin embargo, la entidad, acogiéndose a la semántica del título del contrato, lo había considerado y comercializado como un depósito bancario. Se observó también, que la redacción del contrato no era clara ni congruente. Por todo ello, se concluyó que la conducta seguida por la entidad había sido incorrecta.

Dicho contrato no había sido sometido a la verificación de la CNMV. Conforme a la normativa vigente en aquel momento: artículo 6 b), del Real Decreto 291/1992, los productos con vencimiento inferior a doce meses, emitidos por una entidad de crédito, no requerían, antes de su comercialización, ser sometidos a verificación y registro de la CNMV.

A la vista de esta situación y para evitar su repetición, dada la complejidad de estos productos financieros, el Consejo de la CNMV dictó la Instrucción de 22 de septiembre de 2003, por la que se adopta un criterio interpretativo sobre el alcance del mencionado artículo del que resulta la obligación general de verificación previa e inscripción de todos los Contratos Financieros Atípicos, sea cual sea su plazo de duración o su emisor. Dicha instrucción se hizo pública para dar a conocer a las entidades emisoras la interpretación que la CNMV hacía de la normativa citada.

- **Incorrecta atención a una orden de suscripción de acciones en la Oferta Pública de Suscripción de acciones (OPS) que Telefonica Móviles llevó a cabo en el año 2000.
(R/842/870/03)**

20

Un cliente de una Caja de Ahorros dio orden de suscribir acciones de la citada compañía en una oferta pública de suscripción. La entidad atendió la orden depositando las acciones en una cuenta de titularidad del ordenante y de una tercera persona ajena a la suscripción de las acciones y con cargo a una cuenta corriente con terceros ajenos, también, a la operación de compra.

Si bien el reclamante desplegaba unas pretensiones de declaración de nulidad de la compra que escapaban, con mucho, de las competencias y facultades atribuidas legalmente a la CNMV, se estimó la incorrección de la actuación de la entidad en los hechos objeto de la reclamación al aceptar una orden de suscripción firmada por un titular con cargo a una cuenta corriente en la que hay otro cotitular, sin procurar la anuencia del segundo.

Asimismo se detectó la inexistencia de los contratos de depósito y administración de valores que debían soportar la apertura de una cuenta de valores en la que depositar las acciones, así como que, las cuentas de valores fueron abiertas tomando como único soporte la orden de compra, lo cual es incorrecto ya que si bien la apertura de una cuenta de depósito y administración de valores es consustancial a la orden de compra, ello no soslaya los deberes de presentación, firma y entrega de los documentos contractuales que deberán regir la relación.

4.2. Operaciones en mercados secundarios

- **Falta de justificación de órdenes.
(R/982,1282,1253/03)**

En el primer supuesto el reclamante se quejaba de que determinadas operaciones llevadas a cabo sobre sus cuentas no habían sido ordenadas por el titular de las

mismas. La Caja de Ahorros reclamada nos hizo llegar sus consideraciones, afirmando que en la oficina donde se produjeron los hechos la entidad detectó la existencia de irregularidades cometidas por el Director de la Oficina en aquellos momentos. Asimismo, tras haber analizado la documentación que obra en su poder, y que concreta en los documentos que recogen las supuestas órdenes, reconoce que las firmas consignadas en los documentos pudieran no corresponder a la titular de las cuentas. Esto llevó a este Servicio a entender que la entidad no se había conducido con el cuidado y diligencia que se exige en la identificación de la clientela.

En otro de los supuestos, el reclamante planteaba una queja contra la entidad asegurando que ésta llevó a cabo una operación de compra de participaciones preferentes sin contar con su consentimiento. Tras requerir a la entidad en varias ocasiones para que presentase las ordenes de compra de los valores, aquella finalmente no presentó ninguna orden, a pesar de estar obligada y no haber transcurrido el plazo en el que decae la obligación de conservación de las mismas, lo que suponía un comportamiento contrario a la normativa relativa al archivo justificante de órdenes.

Finalmente, en el último supuesto el reclamante manifestaba que, desde el año 1999, la entidad había venido realizado a su nombre y por su cuenta una serie de operaciones de compraventa de valores que él no había autorizado. La entidad no ha enviado documentación alguna que justifique dichas operaciones, lo cual se calificó de conducta incorrecta.

- **Compra de acciones sin orden del titular (R/601/03)**

21

El reclamante se quejaba de que una entidad de crédito de la que era cliente llevó a cabo de manera unilateral y sin contar con su consentimiento una compra en el mercado bursátil de 112 acciones de Banco Español de Crédito, S.A. el 26 de noviembre de 2002.

La entidad, de contrario, aseguraba que el día 26 de noviembre de 2002, el cliente había ordenado la compra de acciones. Sin embargo la entidad no aportó el documento donde debería recogerse las instrucciones de comprar las acciones que se discuten, por lo que entendimos que la orden, en su caso y de ser real, se giró de manera no escrita.

Ante las discrepancias señaladas entre las versiones de ambas partes, este Servicio no podía pronunciarse sobre la realidad o no de la existencia de tal orden, por lo que solo cabía el análisis de los hechos enfocados al grado de cumplimiento de las normas de conducta que deben respetar las entidades que prestan servicios de inversión.

Bajo ese prisma se señaló que para el supuesto de tratarse de una orden verbal o no escrita era de aplicación la Circular 3/1993 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores de 29 de diciembre, de la CNMV, sobre registro de operaciones y archivo de justificantes de órdenes.

El supuesto contemplado la citada Circular establece: *"En las órdenes recibidas de viva voz o por vía telefónica no escrita será necesaria la confirmación escrita de la orden por parte del ordenante u otra persona habilitada de forma fehaciente por éste, siendo admisible la utilización de cualquier medio escrito, tal como télex, fax u otros similares. Las entidades podrán condicionar la ejecución o tramitación de las órdenes recibidas en la forma a que se refiere este apartado a la efectiva confirmación de la orden."*

Se entenderá confirmada la orden cuando el receptor de la misma comunique a su ordenante por cualquier medio escrito, incluidos los citados en el párrafo anterior, la ejecución y, en su caso, la liquidación de la misma según sus instrucciones y éste no manifieste disconformidad con las mismas en el plazo que al efecto le indique la entidad, que no podrá ser inferior a quince días desde la recepción de dicha información por el ordenante.”

En el caso que nos ocupa la notificación de la operación se expidió el 27 de noviembre de 2002 y la primera queja se planteó el día 12 de diciembre, dentro, por tanto, del plazo de 15 días -contando con el periodo de tiempo que tarda en llegar la comunicación por correo ordinario- que como mínimo marca la normativa al respecto, por lo que debía de entenderse que la operación no había sido confirmada por el cliente.

No obstante, como indicio de que el reclamante había ordenado la compra de las acciones, al no existir orden escrita de la misma, la entidad esgrimió una transferencia que, el 29 de noviembre de 2002, el cliente había realizado a su cuenta corriente por un importe de 840 euros, cantidad que se correspondía con el importe del descubierto que generó la compra de las 112 acciones de Banesto. Ante este hecho la entidad afirmó textualmente: *“resulta obvio que, si no ordenó la compra de las acciones, no procedía realizar la provisión de fondos, sino exigir la venta de los títulos sin perjuicio económico ni fiscal”*

Ante la imposibilidad de éste Servicio de conocer la realidad de los hechos, y en concreto las conversaciones que el reclamante pudo haber mantenido con los empleados de la entidad, así como las motivaciones que le llevaron a efectuar el ingreso de esa cantidad, únicamente pudimos reseñar que no existía documento que recogiese una orden escrita, ni operaba la presunción de confirmación posterior de la orden recogida en la citada normativa. Todo lo expuesto nos llevó considerar que la entidad no actuó correctamente al no procurar la confirmación de la orden.

22

La entidad de crédito, posteriormente y haciéndose eco del informe del Servicio de Reclamaciones nos comunicó que en atención al mismo había llegado a un acuerdo con el reclamante.

- **Falta de atención a una orden para ejercitar una opción de venta de acciones de OMSA Alimentación atribuidas en la Oferta Pública de Adquisición de Acciones previa sobre acciones de la citada compañía lanzada por Campofrío Alimentación, S.A. (R/1158/03)**

El 10 de marzo de 2003 el reclamante cursó por escrito a una Caja de Ahorros depositaria de sus acciones de OMSA Alimentación (OMSA) una orden de ejercitar una opción de venta que había sido atribuida a los accionistas de OMSA a 9,01 euros la acción y con un periodo de ejercicio desde el 15 de marzo de 2003 al 14 de abril de 2003. Unos días después, la Caja vendió las acciones a un precio de 8,30 euros por acción.

Se consideró que la orden era clara y precisa en su alcance, sentido y contenido y que se acompañaba de documentos presentados ante la Caja que permitían cualquier aclaración en el mismo momento de su recepción. Por tanto la orden debió haberse realizado en las condiciones expresadas por el cliente, sin que fuese un obstáculo para su correcta tramitación el hecho de que la orden fuera formulada con anterioridad al inicio del periodo de ejercicio de los derechos de opción de venta. En cualquier caso, ante las dudas que se le pudiesen haber planteado a la Caja, ésta debería haber recabado instrucciones del cliente.

- **Falta de tramitación de una orden sin causa justificada.**
(R/801,802/03)

El cliente de una entidad de crédito, que presta servicios a través de Internet, giró una orden de comprar acciones de la compañía Abertis Infraestructuras, S.A. en el mercado. El código correspondiente a estas acciones, facilitado por la entidad al cliente, resultó ser incorrecto lo cual ocasionó que la orden fuera rechazada por el sistema. Más tarde, advertida la entidad por el miembro del mercado encargado de ejecutar la orden, ésta corrigió el error y la orden quedó introducida en el sistema, pero entonces ya no pudo encontrar contrapartida al precio establecido quedando finalmente sin realizarse. Esta actuación fue considerada como incorrecta.

- **Falta de atención a una orden de venta de acciones en el mercado bursátil.**
(R/332/03)

El reclamante envió un fax a la sociedad de valores documentando claramente una orden de venta de la totalidad de las acciones de Bristol-Myers de la cuenta que tenía abierta en la entidad. En dicho fax se indicaba en la cabecera un teléfono de contacto. Su nombre aparece igualmente perfectamente legible. Unos días después la entidad, a instancias del cliente, le informó que la orden no se había ejecutado por haberse traspapelado el fax que contenía la orden hasta ese mismo día en otro departamento.

La sociedad de valores en sus comentarios, adujo que en la oficina de recepción del fax trabajan 25 personas y que el fax no iba dirigido expresamente a ninguna de ellas en particular.

Este Servicio estimó que la entidad no actuó de manera correcta al dictaminar que la orden no solo era clara y precisa en su alcance, sentido y contenido, sino que adicionalmente facilitaba datos de teléfono de contacto e identidad del ordenante que permitían cualquier aclaración en el mismo momento de su recepción. Conforme a las normas de conducta exigibles a las empresas que prestan servicios de inversión la aceptación de órdenes por fax está condicionada a la disponibilidad de medios y capacidades suficientes. No es pues, razonable que no se canalice diligentemente una orden de venta de valores en una oficina de una Sociedad de Valores, con independencia del número de trabajadores que tenga, por el hecho de no dirigir el documento que la soporta a la atención de una persona en concreto.

- **Falta de atención a una orden de compra de warrants.**
(R/895/03)

El reclamante se quejaba porque no se había ejecutado su orden de compra sobre unos Warrants, emitidos por Société Generale, cuando las condiciones del mercado, en el momento de su trasmisión, hacían posible su realización. Se comprob  que la no ejecución de la orden se había debido a que la entidad no había cumplido con sus obligaciones de especialista, pues no ofreció la debida contrapartida, interrumpiendo su presencia en el mercado sin haber solicitado previamente su exoneración temporal.

- **Imposibilidad de apreciar la corrección o incorrección en la venta de acciones depositadas en una cuenta en cotitularidad con el consentimiento de uno de los cotitulares, al no aportarse copia del contrato de depósito y administración de valores. (R/1222/03)**

La cuestión que se plantea en esta reclamación se centra, fundamentalmente, en atacar la actuación de la entidad al permitir la venta de 124 acciones de Banco Santander Central Hispano, S.A. y 43 acciones de la compañía Telefónica Móviles, S.A. que el reclamante tenía depositadas en cotitularidad con otra persona, sin contar con su consentimiento, y al parecer en contra del mismo.

Así, en el mes de abril de 2003, los dos cotitulares se personaron en una oficina de la entidad de crédito reclamada interesándose por la venta de las acciones que mantenían depositadas en la entidad. Los empleados que les atendieron les informaron del bajo valor de las acciones en aquel momento, por lo que a la vista de la información optaron por mantener las acciones en cartera.

El reclamante, según parece, insistió a los empleados de la entidad en que la venta debería llevarse a cabo con el consentimiento de ambos titulares, de manera mancomunada, y no de manera indistinta o solidaria.

Posteriormente, en el mes de junio de 2003, el cotitular no reclamante dio orden de venta de las referidas acciones, copia de cuyos documentos nos ha enviado la entidad, habiéndose ejecutado dicha orden sin incidencia alguna.

24

Toda vez que la entidad contestó a su reclamación negando de manera indirecta cualquier instrucción en el sentido expuesto por el reclamante, se solicitó de la entidad de crédito una copia del contrato de depósito y administración de valores en aras a conocer la forma de disposición pactada sin que nos fuese enviado el mismo, al parecer, porque la entidad no lo encontró. Este hecho implica que la entidad no actuó correctamente, al no cumplir con las obligaciones de mantenimiento de documentación, impidiendo a este Servicio poder formarse un juicio fundado sobre los hechos objeto de su reclamación.

Después de la emisión del informe final de la reclamación, la entidad de crédito informó a este Servicio sobre al asunción del contenido del mismo comprometiéndose a tomar medidas con el fin de cumplir con las obligaciones que se señalaban.

4.3. Obligaciones de custodia y administración de los depositarios de valores

- **Retraso en la tramitación del cambio de titularidad de acciones y participaciones en un fondo de inversión procedentes de una transmisión por causa de muerte. (R/553,1041,1251/03)**

Como viene manteniendo éste Servicio, el tiempo que una entidad emplee en tramitar un expediente de testamentaría o de transmisión de valores negociables por causa de muerte es algo que no encuentra regulación en la normativa sobre mercado de valores. No por ello este asunto es algo que quede al libre arbitrio de la entidad tramitadora, ya que en un mercado como el de valores mobiliarios cualquier hecho o decisión que incida en un retraso en la posibilidad de disposición de los valores por parte de sus titulares puede suponer un perjuicio a los clientes.

En los casos suscitados por estas reclamaciones se observó una tardanza exagerada en la asignación de los valores objeto de la herencia a los reclamantes una vez que éstos habían presentado toda la documentación acreditativa que la entidad les había solicitado. Dicha tardanza va en contra de los principios de celeridad, cuidado y diligencia que deben presidir la actuación de las entidades.

- **Falta de emisión de tarjetas de asistencia a Junta Generales de Accionistas e incorrecto proceder con la representación a las mismas.**
(R/917,1026/03)

En estos supuestos los reclamantes, clientes de una caja de ahorros y de un banco se quejaban de no haber recibido de sus depositarios la tarjeta de asistencia a la Junta General de Accionistas de dos compañías que cotizan en el mercado bursátil. Solicitaban información relativa a la delegación de su voto a favor del Consejo de Administración de la compañía y planteaban si era legal tal representación sin que la hubieran autorizado.

Las entidades declaraban, con argumentos parecidos, que en aquellos casos en los que existe prima de asistencia a la Junta, sólo emiten las correspondientes tarjetas de asistencia cuando sus clientes la solicitan. De no ser así, la entidad delega la representación en el Consejo de Administración de la sociedad de que se trate y abona a sus clientes la prima de asistencia.

Se concluyó que, con esta práctica, las entidades reclamadas no habían cumplido con sus obligaciones de entidad depositaria, al no remitir a sus clientes la correspondiente tarjeta de asistencia a la Junta General de Accionistas en cuestión y que no habían actuado correctamente al conferir la representación de sus acciones al Consejo de Administración de las empresas cotizadas sin contar la preceptiva delegación debidamente firmada por el accionista.

25

- **Incorrecto cobro de comisión por traspaso de valores entre entidades.**
(R/07,030,462,1220,1297/03)

En todos supuestos los reclamantes, clientes de varias entidades de crédito, mostraban su disconformidad con el importe repercutido en concepto de comisión por traspaso de valores a otra entidad. La entidad de origen repercutió una comisión en concepto de traspaso aplicando el mínimo establecido por operación para cada clase de valor. Sin embargo, en los folletos de tarifas máximas y gastos repercutibles de las entidades, vigentes en esa fecha, no quedaba claramente especificado que la tarifa fuera de aplicación sobre cada clase de valor traspasado. Este Servicio mantiene que en caso de duda en la aplicación de las tarifas no puede pretenderse que el cliente soporte la interpretación más favorable a la parte que causó la duda, en consecuencia se estimó como incorrecto el cobro de las comisiones expresadas.

- **Retraso injustificado en el "traspaso de valores" a otra sucursal de una misma entidad depositaria.**
(R/695/03)

El cliente de un banco donde tenía depositadas sus acciones solicitó, para mayor comodidad, que trasladasen sus cuentas a otra sucursal de la entidad. Diversas in-

cidencias debidas a un cúmulo de errores supusieron que el reclamante no tuviera información correcta sobre su depósito de valores.

A causa de esta situación, el cliente ordena el traspaso de sus valores a otra oficina de entidad y esta orden de manera inexplicable no se atiende. Se calificó la actuación como incorrecta y, posteriormente, la entidad reclamada nos comunicó su intención de solventar y resarcir los perjuicios que el cliente hubiera podido sufrir.

- **Incorrecto traspaso de valores entre entidades depositarias.
(R/279/03)**

La reclamación tenía como objeto el incorrecto traspaso de acciones entre dos entidades de crédito. La entidad de origen afirmaba haber realizado correctamente el traspaso utilizando como código de identificación de entidad el correspondiente a otra entidad del grupo de la entidad de destino, distinta de la indicada por el cliente. La entidad a la que llegó el traspaso atendió el mismo porque el cliente tenía una cuenta en la entidad y porque los datos que le llegan no hacen sospechar incorrección alguna.

Se constató que en la orden de traspaso se expresaba claramente tanto la entidad de destino como la cuenta identificativa donde debían traspasarse los valores. En consecuencia se consideró que la entidad no había actuado correctamente al no atender las estrictas instrucciones recibidas de su cliente.

26

- **Falta de información previa sobre las comisiones que se cobrarían en una operación de cambio de titularidad *mortis causa* de unos valores.
(R/1122/03)**

El reclamante planteaba una queja en relación con la comisión cargada en concepto de cambio de titularidad. Concretando esa queja en dos aspectos, por un lado el montante de la misma y por otro la falta de información sobre la cantidad que se le iba a cobrar en concepto del servicio prestado. Este segundo aspecto es el que encontró una respuesta de este Servicio

En relación con la falta de información, la entidad habría debido informar a sus clientes de conformidad con lo previsto en la norma 7ª apartado 4º de la Circular 1/1996, de 27 de marzo, de la COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES, sobre normas de actuación, transparencia e identificación de los clientes en las operaciones del Mercado de Valores que dispone: *“Las entidades especificarán, siempre que sea posible, las cantidades concretas o, en su defecto, aproximadas, que se devengarán por el servicio correspondiente solicitado por el cliente.”*.

En el presente caso, las circunstancias concurrentes al montante de la comisión a cobrar y lo infrecuente de este tipo de operaciones, exigían que la entidad informase al cliente con anterioridad a llevar a cabo la operación, sobre las cantidades que se iban a devengar por el servicio solicitado.

- **Ausencia de actividad de recabar instrucciones en una operación de fusión entre Koipe y SOS Cuétara.
(R/523/03)**

El cliente de una entidad de crédito manifiesta no haber recibido aviso o notificación alguna respecto a la citada operación. La entidad afirmaba haber remitido las tarjetas de asistencia a la junta general de accionistas de Koipe, S.A. Sin embargo, entre las obligaciones que se derivan del contrato de depósito y/o administración de valores que la entidad reclamada tiene comunicado y registrado en la CNMV, figura en su cláusula Octava "...comunicar al/los Titular/es el posible ejercicio de los derechos de suscripción preferentes y las posibles conversiones o canjes...".

Asimismo, en el aviso 144/2003 que la propia entidad reclamada adjunta a sus comentarios, el Servicio de Compensación y Liquidación de Valores manifiesta en el punto 3º que las entidades adheridas "deberán realizar cuantas comunicaciones y actuaciones consideren oportunas con sus clientes con objeto de ajustar en lo posible sus posiciones de acciones KOIPE, SA a la proporción de canje prevista".

Por tanto, de acuerdo con lo indicado, la entidad depositaria hubo de haberle solicitado instrucciones en el sentido señalado estimándose la falta de cumplimiento de esta obligación como una actuación incorrecta de la entidad.

- **Cobro de una comisión no recogida en el folleto de tarifas máximas y gastos repercutibles.
(R/473,1190,1292/03)**

El cliente de una entidad de crédito presentó una reclamación al discrepar de los importes repercutidos por la entidad en concepto de comisión "por canje de títulos" cuando se trataba de títulos físicos que siempre habían estado representados de esa forma.

No encontramos en el Folleto de Tarifas Máximas de la entidad apartado alguno que fijase la comisión a cobrar en caso de canje de títulos físicos. En consecuencia, al repercutirle la entidad la cantidad descrita sobre el concepto "canje de títulos" la actuación de la entidad no fue correcta.

En los otros dos supuestos, los clientes de una entidad de crédito plantearon quejas por el cargo operado en sus cuentas en concepto de comisión de compra de derechos de suscripción preferente.

La entidad había cobrado una cantidad que resultaba de la aplicación incorrecta de la forma de cálculo que tenía establecida en su folleto de tarifas máximas para ese concepto.

En efecto, el folleto de tarifas, que la entidad de crédito tenía vigente en el año en el que ocurrieron los hechos, preveía expresamente, dentro del apartado "Operaciones de intermediación en mercados y transmisión de valores", que en la compra o venta de derechos de suscripción -que comprende los servicios de recepción de órdenes, transmisión y liquidación- se cobrará un fijo por operación de 0,02 euros.

La entidad en su folleto de tarifas estructuraba la comisión de manera escalonada dependiendo del valor de los derechos. Así tomaba como referencia a estos efectos -de fijación del tramo para cobrar la comisión- el valor unitario de los derechos. Los escalones que fija son de 0 hasta 1,50 euros valor unitario del derecho que cobra la comisión mencionada (0,02 euros por operación), de 1,51 euros hasta 3.01 euros

que cobra 0,03 euros fijo por operación, y más de 3.01 euros por el que cobra un 3,50% sobre el efectivo de la operación con un mínimo de 1,50 euros.

Acudiendo a las especificaciones o notas aclaratorias de las Tarifas de la entidad observamos que la entidad define operación de la siguiente manera: *"Se aplicarán las tarifas a cada operación realizada (ejecución) con independencia de que su origen corresponda a una única orden". "Asimismo se entenderá que cada orden se refiere a una operación sobre cada clase de valor, con independencia de que el ordenante haya ordenado varias operaciones o sobre distintos valores en un mismo acto (clase de valor, conjunto de valores de un emisor de las mismas características e idénticos derechos).*

Esta especificación aplicada al concreto supuesto de la reclamación, deja claro que sí el cliente había ordenado una sola operación de compra de derechos, referidos a una clase de valor con las mismas características e idénticos derechos que se ejecutó en un solo acto, la comisión aplicable hubo de ser de 0,02 euros.

En consecuencia se concluyó que la comisión cobrada no se había ajustado a lo establecido en el folleto de la entidad al cobrar 0,02 euros por derecho, cuando el valor unitario del derecho únicamente se considera en el folleto de tarifas a los efectos de fijar los tramos de la comisión, que para este servicio se fijaba como una cantidad fija por operación.

- **Incorrecto cobro de comisiones no contempladas en los pactos particulares que ambas partes habían acordado dentro del ámbito de autonomía de la voluntad al margen del régimen tarifario general.**
(R/499,1326,1307/03)

28

En el primer supuesto el reclamante presentó una reclamación contra un banco en la que mostraba su disconformidad porque la entidad le había repercutido importes por comisiones superiores a los inicialmente pactados.

En el momento de la firma del Contrato de Depósito de Valores el reclamante pactó unas comisiones especiales con la entidad, comisiones que le han sido aumentadas por parte de la entidad, por lo que optó por traspasar sus valores a otra entidad.

El cliente entendió que pretender cobrarle la comisión por traspaso de valores establecida en su Folleto de Tarifas Máximas, en virtud de las comisiones especiales inicialmente pactadas con la entidad antes mencionadas, no le correspondería pagar esta comisión por traspaso, que además considera abusiva.

Las cantidades o porcentajes recogidos en el mencionado folleto de tarifas máximas, son las cantidades máximas que las entidades pueden cobrar, cantidades que pueden ser modulados por la entidad atendiendo a las circunstancias concurrentes en cada caso, tomando en consideración razones de equidad y proporcionalidad, siempre de manera discrecional atendiendo a criterios comerciales.

No obstante en este caso concreto, existían unas condiciones especiales pactadas entre el cliente y la entidad, aplicables a sus operaciones de valores mobiliarios, vigentes *"para mientras dure la vida de algún depósito a nombre de ustedes"*.

En nuestra opinión, el traspaso de valores a otra entidad no es en sí mismo un acto de cancelación del contrato de depósito y administración de valores, siendo necesariamente prioritario en el tiempo el acto de traspaso, dependiendo la cancelación o no del contrato de la voluntad manifiesta del cliente. Por lo cual, atendiendo al pacto descrito, la operación ordenada no implicaba de suyo la terminación del con-

trato e inactivaba la facultad del cobro de la comisión al seguir el reclamante siendo, salvo manifestación en contra del mismo, cliente de la entidad

En el segundo caso que se comenta, el reclamante presentó una queja contra una sociedad de valores en la que manifestaba su disconformidad con la liquidación de una comisión en concepto de mantenimiento de cuenta, y ello sobre la base de estimar que había llevado a cabo un pacto particular con la entidad sobre las tarifas que habían de regir su relación contractual en la prestación de servicios de inversión.

Analizado el contrato que unía a ambas partes, las tarifas pactadas a título individual aparecían formando parte del mismo, habiendo sido consentidas por ambas partes de manera particular. Tras comprobar todos estos extremos se estimó que, efectivamente, ambas partes dentro del ámbito de autonomía de la voluntad habían pactado unas concretas tarifas que se apartaban del régimen general. En estos pactos individuales el concepto por el que se le había cargado la comisión no aparecía, por lo que se estimó como incorrecta la liquidación de la tarifa discutida.

En el otro supuesto, el reclamante muestra su disconformidad con el importe repercutido por una sociedad de valores en concepto de comisiones aplicadas en operaciones sobre un Futuro, ya que la entidad le había ofertado por escrito que si realizaba más de 500 contratos de Futuros al año la comisión sería más baja de la recogida en sus Tarifas. La entidad mantuvo que la posibilidad de variar la trama de comisiones en función del volumen de operaciones realizadas, no era automática sino discrecional. Se consideró que conforme a la oferta realizada al cliente la aplicación de las respectivas tarifas dependía exclusivamente del número de contratos realizados.

29

- **Incorrección sobre la formalización de contratos-tipo de depósito y administración de valores.
(R/798/03)**

El cliente de una sociedad de valores, entre otras cuestiones, solicitaba un informe sobre el hecho de que la entidad sometiera a la firma un nuevo contrato que contiene cláusulas notoriamente distintas a las del que ya había sido firmado por los clientes bajo el pretexto de un supuesto "plan de actualización de la documentación" y para que los clientes hagan una mera "comprobación de que todos sus datos son correctos", cuando lo que realmente se estaba solicitando era una novación de la relación contractual. Esta forma de actuar fue calificada como incorrecta.

- **Incumplimiento de una excepción al cobro de una comisión de mantenimiento de cuenta de valores.
(R/999/03)**

El cliente de una sociedad de valores presentó una reclamación por lo que consideraba un incorrecto cobro de comisión en concepto de "mantenimiento". La discrepancia se centraba en el hecho de que el folleto de tarifas establecía una excepción al cobro de la comisión consistente en que el cliente que solo tuviera fondos de inversión o que operaran por internet no les sería de aplicación la comisión en cuestión. El reclamante acreditó que era cliente que únicamente hacía operaciones por internet por lo que la actuación fue considerada como incorrecta.

- **Duplicidad en el cobro de comisiones por cambio de titularidad.**
(R/758/03)

El reclamante muestra su disconformidad con la forma en que la entidad efectuó el cambio de titularidad de unas acciones, como consecuencia del paso de un régimen económico matrimonial de gananciales a un régimen económico matrimonial de separación de bienes, así como con el importe de la comisión repercutida por este concepto.

Para obtener el objetivo final de reparto igualitario de los valores entre los dos cónyuges la entidad efectuó 18 cambios de titularidad de los valores. En opinión de éste Servicio se hubiera podido alcanzar el mismo objetivo con sólo 10 cambios de titularidad, por lo que se consideró que la entidad había actuado incorrectamente y no hubo de repercutir al cliente la comisión por 8 cambios de titularidad innecesarios.

- **Retraso en la ejecución de un traspaso de valores que motivó el cobro de una comisión de depósito y administración de valores.**
(R/644,632/03)

El cliente de una entidad de crédito nos hizo llegar su queja por los importes repercutidos en conceptos de comisión de administración y de traspaso de valores. El reclamante solicitó el traspaso de los valores a otra entidad mediante carta de fecha 7 de diciembre de 2002 (fecha sello de la entidad 23 de diciembre de 2002), sin que dicho traspaso fuera ejecutado hasta el día 11 de enero de 2003.

30

En el momento del traspaso, la entidad le repercute, además de la comisión por traspaso, la comisión por administración de los valores correspondiente al primer semestre del 2003. La demora por parte de la entidad al ejecutar dicha orden de traspaso no fue justificada por la entidad, cuando esa había sido la causa de que el reclamante tuviera que pagar unos gastos por administración que no tendría que haber pagado si la entidad hubiera actuado con la celeridad debida.

En otro supuesto, el reclamante, cliente de un banco, reclamaba la demora por parte de la entidad en la ejecución de una orden de traspaso de su cartera de valores a otra entidad. La entidad afirmaba haber recibido la orden de traspasar los valores el día 16 de abril de 2003 pero que, dado que el 22 de abril, cuando fue a iniciar el traspaso, la cuenta asociada recogía un saldo inferior a la cuantía de las comisiones aplicables al caso, solicitó autorización del descubierto al reclamante, autorización que no recibió hasta el 6 de mayo de 2003, fecha en la que procede a efectuar el traspaso. Se consideró que la entidad no había actuado con la celeridad exigible.

- **Indebida repercusión de los gastos de correo en una operación de traspaso de valores entre entidades.**
(R/533/03)

En el supuesto de hecho que se comenta, el reclamante presentó una reclamación contra una Caja de Ahorros cuestionando el importe cargado por la entidad en concepto de gastos de correo, con motivo de una notificación de una operación con valores.

Se consideró que el importe repercutido al cliente por la entidad en concepto de gastos de correo no era correcto al no estar contemplado en el epígrafe del Folleto de Tarifas Máximas de la entidad correspondiente a las operaciones que se notificaban.

- **Incorrecta tramitación de un cambio de titularidad de unos valores a título sucesorio.**
(R/390,762/03)

Los reclamantes, todos cotitulares a título sucesorio de diversos valores depositados o administrados por una entidad de crédito, presentaron una queja por la división que la entidad había practicado sobre los valores de los que eran cotitulares, sin que ellos hubieran ordenado tal división.

La entidad en sus comentarios a la reclamación aducía que los clientes habían ordenado la división y partición de los valores en la forma en que se había practicado sobre la base de un pasaje de la escritura de herencia donde se decía lo siguiente: *"los hermanos (...) en su calidad de herederos abintestato de su madre-causante, aceptan con todos los efectos legales la herencia de la misma, solicitando que los bienes que integran dicha herencia sean inscritos a su favor en el Registro de la Propiedad por partes iguales"*.

Siendo esta la base justificativa de la actuación de la entidad, éste Servicio entendía que el párrafo extractado no podía considerarse una instrucción u orden de partición de los valores, ya que, no está dirigida a la entidad y si bien hace referencia a todos los bienes que integran la herencia (no solo a los bienes inmuebles) luego habla del Registro de la Propiedad, que como es sabido es un registro de bienes inmuebles.

Ante aquella imprecisión, la entidad debió haber recabado de los clientes aclaración de la misma, antes de proceder a la partición que ahora discuten.

La entidad con posterioridad al presente informe, envió un escrito en el que comunicaba su conformidad con el informe de este Servicio y el acercamiento a los reclamantes con el fin de solucionar el problema planteado.

31

- **Falta de información a requerimiento del cliente.**
(R/899,920/2003)

Estas dos reclamaciones son idénticas y se refieren a una queja por la falta de remisión de extractos acreditativos del cobro de diversas comisiones.

Las normas de conducta obligan a las entidades prestatarias de servicios de inversión a facilitar a sus clientes en cada liquidación que practiquen por sus operaciones o servicios relacionados con los mercados de valores, un documento en que se expresen con claridad los tipos de interés y comisiones o gastos aplicados, con indicación concreta de su concepto, base de cálculo y período de devengo, los impuestos retenidos y en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste o producto neto efectivo de la operación.

Al no cumplimentar aquellas exigencias, el banco reclamado no actuó de manera correcta. No obstante, con posterioridad al informe, la entidad reclamada hizo llegar al cliente la documentación solicitada.

- **Confusión de derechos sobre unos valores depositados en una caja de ahorros.**
(R/930/03)

El reclamante era titular de un derecho de usufructo sobre unos valores depositados en dicha entidad. Sobre los valores depositados existía, por tanto, un régimen complejo,

por un lado el nudo propietario y por otro un usufructuario. El reclamante se quejaba del paradójico hecho de que la entidad hubiera vendido los valores con el consentimiento único del nudo propietario sin contar con el consentimiento y sin haber puesto en conocimiento del usufructuario tal operación.

Lo que más extrañaba era cómo la entidad había vendido unos valores, supuestamente libres, cuando sobre ellos pesaba un derecho real limitativo de la propiedad con las características propias de los derechos reales. La entidad entendía que su actuación era correcta sobre la base de las condiciones establecidas en el contrato de depósito y administración de valores y concretamente en relación con el supuesto de disposición solidaria de los valores.

El problema vino originado porque el contrato "estándar" que la entidad tiene para regular las relaciones de depósito y administración de valores recoge unas condiciones y características propias para regular una situación de propiedad total y de condominio propio de relaciones entre titulares, muy distinta de las relaciones entre usufructuario y nudo propietario. Por ello se consideró que la entidad no había actuado correctamente al no reflejar en sus justos términos dicha relación.

- **Incorrección en la inscripción de derechos sobre unos valores.**
(R/425/03)

Dos clientes de una caja de ahorros presentaron una reclamación cuestionando la situación registral de unos valores depositados en la entidad. Concretamente que en los valores allí depositados aparecía una titularidad correcta pero gravada con un derecho real de usufructo a favor de uno de los reclamantes, que negaba su existencia.

32

Parece, por tanto, que la entidad inscribió en la cuenta de valores un derecho real de usufructo que tanto el nudo propietario como el usufructuario negaban. La entidad no pudo acreditar que las razones de dicha inscripción en esos términos, por lo que se consideró incorrecta su actuación.

En cualquier caso, y con el fin de solucionar el problema planteado, se recordó a la entidad el hecho de que el derecho de usufructo puede cancelarse por la entidad con la constancia del consentimiento de su titular de acuerdo con la normativa relativa a la representación de valores por medio de anotaciones en cuenta y compensación y liquidación de operaciones bursátiles.

- **Duplicidad en el cobro de comisiones de depósito y administración de valores.**
(R/931,990/03)

El cliente de una entidad de crédito que presta servicios de inversión a través de internet protestaba por el cobro de comisiones de depósito y administración de valores. Se detectó que la entidad estaba aplicando incorrectamente lo dispuesto en su folleto de tarifas máximas y gastos repercutibles por lo que se calificó la actuación de la entidad como incorrecta.

En efecto, la entidad, aplicaba la tarifa por comisión de administración de valores cada vez que el cliente efectuaba una venta de valores. Para ello introducía el concepto de "lote de títulos" que es distinto al de "clase de valor" y que no estaba especificado en su folleto de tarifas máximas y gastos repercutibles. Además, si se aplicase aquella comisión cada vez que se produjesen salidas parciales de valores dentro de una cuenta de valores, habría duplicidad en el cobro de la comisión por efecto de la aplicación del mínimo (2 euros), ya que este mínimo, conforme al fo-

lletto, habría que aplicarlo a cada clase de valor administrado durante el periodo y no a cada lote de valores.

Posteriormente al informe de este Servicio, la entidad nos comunicó la retrocesión de las comisiones cobradas indebidamente.

En el segundo supuesto la falta de información de la entidad motivó la consideración como incorrecta de su actuación al haberse podido evitar el cobro duplicado de comisiones.

En efecto, los reclamantes se quejaban de las comisiones que la entidad les había girado en concepto de administración y depósito de valores. De la documentación presentada se desprendía que los reclamantes tenían abiertas en la entidad bajo la misma titularidad diversas cuentas, lo que duplicaba las comisiones por este concepto de manera innecesaria. La entidad, tras reconocer la posibilidad de "refundir" dichas cuentas y centrar el cobro de las comisiones duplicadas por esta razón, afirmó no haber informado al cliente de esta circunstancia sino en el momento en el que el cliente había dado orden de cambiar de entidad. La falta de información sobre estas circunstancias se consideró como una actuación incorrecta.

- **Negativa a dar cumplimiento a una orden de traspaso de valores que finalmente se llevó a cabo con un notable retraso.**
(R/935/03)

El reclamante mostraba su disconformidad con la actuación de la entidad de crédito de la que era cliente, porque solicitó a la entidad donde tenía depositados sus valores (entidad de origen), con fecha 24 de julio de 2003, iniciar el traspaso de su cartera de valores a otra entidad. La entidad se negó a iniciar dicho traspaso, alegando que debía ser iniciado por la entidad de destino de los valores.

33

Una vez requerida información por este Servicio, la entidad responde que la reclamación había sido atendida, al haberse efectuado el traspaso el día 22 de septiembre de 2003.

Este Servicio dictaminó que la entidad no había actuado correctamente por negarse a iniciar el traspaso de valores a otra entidad y por demorarse en más de dos meses en efectuar dicho traspaso.

Debe tenerse en cuenta que conforme a la normativa que regula los traspasos entre entidades de las acciones que están admitidas a negociación en mercados secundarios españoles, y en consecuencia representadas por medio de anotaciones en cuenta, el titular de los valores puede ordenar su traspaso indistintamente a la entidad donde los tiene depositados (origen) o a aquella a la que los quiere traspasar (destino). La entidad, una vez recibida la orden y realizadas las comprobaciones oportunas sobre la misma, debe transmitirla, antes de que concluya el día hábil siguiente al de la presentación de la solicitud, al Servicio de Compensación y Liquidación de Valores, quien realizara los correspondientes abonos y cargos, remitiendo la oportuna comunicación a la entidad de origen y a la destinataria con el objeto de que por éstas se extiendan los correspondientes asientos.

- **Cobro de una comisión por un servicio que aún no se había prestado.**
(R/960/03)

El reclamante se quejaba del cobro de una comisión en concepto de "entrega de títulos físicos". El caso es que la entidad había cobrado la comisión sin haber pres-

tado todavía el "servicio", esto es, estaba aún buscando los títulos que debía entregar al cliente, por lo que la falta de prestación efectiva del servicio solicitado hacía que la comisión no pudiera cobrarse.

De acuerdo con la normativa aplicable, las entidades prestatarias de servicios de inversión no pueden cobrar cantidades superiores a las que tengan establecidas en su folleto informativo de tarifas máximas ni por conceptos no mencionados en el mismo, respondiendo además el cobro a servicios efectivamente prestados y aceptados u ordenados en firme por el cliente.

La comisión que se discutía aparecía claramente establecida en el folleto de tarifas máximas y gastos repercutibles que la entidad tenía vigente en el momento de producirse los hechos. Asimismo, había una solicitud en firme para la prestación del servicio. De acuerdo con esto el establecimiento de la comisión haría en principio correcta su aplicación, pero en el caso que nos ocupa la comisión se cobró sin que el servicio solicitado hubiera sido realmente prestado, difiriendo a un momento posterior su prestación. A juicio de este Servicio la entidad no actuó de manera correcta en el cobro de la comisión.

4.4. Fondos de Inversión y otras Instituciones de Inversión Colectiva

- **No entrega de la documentación obligatoria al partícipe de un fondo de inversión.
(R/630,779,1024,1333/03)**

34

En los artículos 8 de la Ley 46/1984, de 26 de diciembre, reguladora de las Instituciones de Inversión Colectiva y 10 del Real Decreto 1393/1990, de 2 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 46/1984, se impone como obligatorio la entrega previa a los suscriptores de participaciones de fondos de inversión de un ejemplar de los siguientes documentos: folleto informativo, reglamento de gestión, última memoria anual, y último informe trimestral publicados¹⁰.

La finalidad de esta imposición es la aspiración lógica de que el potencial inversor tome conocimiento de las condiciones y características del producto al que va a quedar adherido desde el momento de la suscripción de las participaciones. Los documentos anteriormente mencionados han sido previamente verificados por la CNMV en el procedimiento de autorización y ser objeto de la supervisión continuada de Instituciones de Inversión Colectiva.

En los casos descritos, se detectó, con un alto grado de seguridad, que las diferentes entidades no habían hecho entrega de los documentos mencionados a los reclamantes, ni siquiera en su versión reducida. El Servicio debe calificar de incorrecta la conducta seguida por las entidades.

¹⁰ La Ley 46/1984 ha sido sustituida por la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, en cuyo artículo 18 se establece que: "con anterioridad a la suscripción de las participaciones deberá entregarse a los suscriptores el folleto simplificado y el último informe semestral".

- **Incidencias en la tramitación de operaciones de traspasos de inversiones entre Instituciones de Inversión Colectiva.**
(R/340,341,343,344,352,356,362,368,382,385,395,435,448,516,573,5845
89,592,604,659,679,689,703,705,757,832,849,896,902,944,949,1000,
1001,1018,1070,1092,1094,1098,1161,1212,1269,1289,1300,1311,13
15/03)

La Disposición final tercera de la Ley 46/2002, de 18 de diciembre, vino a adicionar la sección sexta con un único artículo, el 26 bis, a la Ley 46/1984, de 26 de diciembre, reguladora de las Instituciones de Inversión Colectiva. En el citado artículo bajo la rúbrica "*Traspasos entre instituciones de inversión colectiva*" se arbitra un procedimiento de traspasos de inversiones entre instituciones de inversión colectiva¹¹.

Esta regulación introdujo en el ordenamiento jurídico un procedimiento de traspaso de inversiones desde una concreta institución de inversión colectiva a otra, con independencia, tanto de la forma jurídica, como de las entidades gestoras de las instituciones de inversión colectiva. Se establece, un marco jurídico regulador de estas operaciones, cuya finalidad inmediata era su tratamiento fiscal de las mismas y dinamizar el sector.

Las 44 reclamaciones que se comentan presentan un problema de base; el retraso injustificado en la realización del traspaso entre inversiones de una IIC a otra, con una notable dispersión en cuanto a sus consecuencias: alteración del valor liquidativo, falta de atención a órdenes de anulación posteriores, incidencias en el plan inversor del cliente, cobro de comisiones causadas directamente por el retraso etc.

No obstante, también se han presentado otros supuestos tales como falta de atención a solicitudes de traspaso bien por la entidad de origen, bien por la de destino, o cuestiones de aplicación de valores liquidativos distintos a los establecidos por las reglas del folleto y reglamento de los fondos a los que se remite la normativa.

En todos los casos, analizadas las causas de las quejas, se dictaminó la incorrección de la actuación de la entidad o entidades implicadas en el procedimiento de traspasos al originarse los problemas no únicamente en la actuación de una de ellas sino también por actuaciones o incorrecciones de las diversas entidades que participan en este tipo de operaciones. Básicamente los retrasos estaban motivados por falta de atención a las ordenes en plazo, por retrasos en la entrega de las ordenes a las gestoras, así como, por llevar a cabo el reembolso de las participaciones fuera del plazo establecido para ello.

- **Ejercicio del derecho de separación por modificaciones esenciales de un fondo de inversión por herederos testamentarios.**
(R/1139/03)

Los reclamantes, en su condición de herederos testamentarios de unas participaciones en un fondo de inversión solicitaron ejercitar el derecho de separación del fondo otorgado de conformidad con la normativa vigente por modificaciones sustanciales en las características del fondo, dentro del plazo establecido. El ejercicio de este derecho fue denegado por la entidad. Los reclamantes acudieron al Defensor de la Clientela de la entidad que afirmó que los mismos podían haber ejercitado tal derecho en su condición de herederos testamentarios.

¹¹ La norma estuvo en vigor hasta el pasado mes de febrero de 2004, en el que, en virtud de la disposición final sexta de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, entró en vigor el artículo 28 de la citada Ley que establece la regulación actual de los traspasos de inversiones entre Instituciones de Inversión Colectiva.

A lo anterior, este Servicio añadió que, a diferencia de lo que afirmaba la entidad y que no había dicho el Defensor de la Clientela pero que podía inferirse de su informe, los herederos, en su condición de tales, podían haber ejercitado el derecho de separación con anterioridad al cambio de titularidad de las participaciones, si de común acuerdo y conjuntamente así lo hubieran solicitado.

La falta de atención a tal orden, cercenaba el derecho de separación otorgado, por lo que se estimó como incorrecta la actuación de la entidad.

- **Orden de ejercicio del derecho de separación tramitado como un reembolso ordinario.**
(R/542,1173/03)

Los reclamantes se quejaban de que la entidad había demorado la tramitación de su solicitud de reembolso de participaciones de un fondo de inversión, impartida en el ejercicio del derecho de separación generado por la introducción de cambios significativos en las condiciones y características del fondo del que eran partícipes. Esta demora había tenido como consecuencia que su orden se ejecutara como un reembolso ordinario, con la consiguiente comisión de reembolso. Se estimó que la entidad no había actuado con la diligencia debida.

- **Cobro incorrecto de comisiones por reembolso de participaciones en un fondo de inversión.**
(R/417/03)

36

Los clientes de una Caja de Ahorros presentaron una reclamación por las comisiones de reembolso aplicadas por la entidad, primero en la trasmisión mortis causa de unas participaciones de un fondo de inversión y después en la liquidación de la venta de dichas participaciones, que los herederos habían ordenado unos meses más tarde.

En cuanto a la aplicación de la comisión de reembolso por razón de herencia se determinó su improcedencia puesto que, en estos casos, no se libra ningún pago al partícipe con cargo a la cuenta de efectivo del fondo. Por el contrario, ni el patrimonio del fondo ni el número de participaciones emitidas disminuye como consecuencia de la transmisión.

La comisión aplicada al reembolso posterior también se consideró incorrecta por lo siguiente: El fondo de inversión objeto de la reclamación tenía una comisión de reembolso variable en función de la permanencia en el fondo. El periodo de permanencia considerado por la Caja a efectos de aplicar la comisión de reembolso había sido contado desde la fecha de fallecimiento del causante de la trasmisión de las participaciones a nombre de los herederos. Tomando en consideración que los herederos suceden al difunto en todos sus derechos y obligaciones, es decir, ocupan la misma posición jurídica que tenía el causante. Se consideró que el tiempo de permanencia en el fondo debía haberse contado desde la fecha de adquisición por los causantes.

La entidad, posteriormente, nos comunicó que había regularizado mediante abono en cuenta la comisión de reembolso atendiendo las indicaciones contenidas en la resolución de la reclamación.

- **Comisión custodia de participaciones en fondos de inversión.
(R/1104/03)**

El reclamante se quejaba de la comisión de custodia de valores repercutida por una caja de ahorros al ser propietario de unas participaciones de un fondo de inversión.

Es criterio mantenido por este Servicio, que no cabe aplicar dicha comisión cuando se trata de participaciones de fondos de inversión. El objeto de la cuenta de administración y depósito de valores es la llevanza de su registro o depósito y en el caso de las participaciones de fondos de inversión éste es llevado por la Sociedad Gestora, asimismo corresponde a la Gestora la realización de las diferentes comunicaciones a los partícipes. Por tanto, el mantenimiento de una cuenta de administración y depósito de valores no resulta imprescindible para las participaciones de fondos de inversión ni con ella se presta servicio efectivo alguno al cliente. Por ello se consideró incorrecta la conducta de la caja.

- **Reembolso y suscripciones de participaciones de fondos de inversión sin acreditación del consentimiento del partícipe.
(R/407,562,600,625,702/03)**

De ordinario el proceso de suscripción o reembolso de participaciones de fondos de inversión debe quedar plasmado en una "Orden de suscripción de participaciones", documento que es el soporte documental donde se acredita su voluntad de adquirir participaciones de un determinado fondo de inversión cuyas características y condiciones concretas se definen en su Folleto Informativo.

En los supuestos que se comentan los reclamantes se quejaban de que las entidades habían llevado a cabo operaciones de suscripción o reembolso de participaciones en fondos de inversión sin que ellos hubieran ordenado dichas operaciones.

A pesar de que las entidades aseguraban que las operaciones se habían llevado a cabo con el consentimiento de los clientes no se constató la existencia de dicho consentimiento. La entidad, además, no presentó ningún documento o soporte donde se recogiesen las órdenes, incumpliendo de esta manera las previsiones sobre archivo justificante de órdenes por lo que se consideró en todos los casos que las entidades no habían actuado correctamente.

- **Falta de atención a una orden de ejercitar el derecho de separación.
(R/1217/03)**

Habiendo comunicado el cliente a la entidad su deseo de reembolsar las participaciones de un fondo de inversión garantizado llegado el vencimiento de la garantía, dicho reembolso no se efectuó.

La entidad ratificó la versión del reclamante reconociendo que cuando, de forma previa al vencimiento de la primera garantía, contactaron con él para comunicarle las nuevas características del fondo para el nuevo periodo garantizado el reclamante les dijo que no le interesaban y que quería reembolsar.

No obstante la entidad no ejecutó el reembolso, alegando que en ningún momento firmó una orden de reembolso. Consideramos que la entidad no actuó con la diligencia debida ya que no informó a su cliente de que, dado que su deseo era reembolsar las participaciones, debía firmar la correspondiente orden de reembolso.

- **Información poco precisa sobre fondos de inversión.
(R/427,1203/03)**

El reclamante se quejaba de la incorrecta información sobre un fondo de inversión inmobiliario que le ha supuesto la imposibilidad de reembolsar participaciones dentro de las fechas que le habían informado previamente a la suscripción de las participaciones.

El reclamante, acudió el 20 de noviembre de 2002 la entidad de la que era cliente solicitando una inversión que pudiera reembolsarse en el mes de junio de 2003. Los empleados de la entidad le ofrecieron diversos productos, y le informaron que el Fondo de Inversión Inmobiliario que le ofrecían podía reembolsarse en las fechas que el reclamante señalaba.

Sin embargo, el 22 de octubre de 2002 se había autorizado la fusión de varios fondos inmobiliarios, entre los que se encontraba el ofrecido por la entidad al reclamante. Dicha fusión conllevaba un cambio en las fechas en la que podía reembolsarse las participaciones. Ante este estado de cosas, la entidad debió de informar al cliente antes de la suscripción de las condiciones y características que el proyecto de fusión ya enunciaba y que en lo que aquí importa modificaba los periodos de reembolso de manera que estos nos se correspondían con el que el cliente demandaba.

En el otro supuesto, el problema se centraba en la información que la entidad a modo de asesoramiento le había facilitado al cliente. Dicha información consistía en un documento que le había enviado la entidad en el que se recogían las rentabilidades obtenidas en los últimos años por el Fondo que le ofertaban, además de asegurar que la inversión "es absolutamente rentable"

Dado que las aseveraciones de este tipo nunca pueden hacerse cuando se trata de una inversión en un fondo de inversión y que ningún momento se prevenía al cliente de que elevadas rentabilidades pasadas de un fondo de inversión no implican necesariamente elevadas rentabilidades futuras, se consideró que la conducta seguida por la entidad en este caso había sido incorrecta.

- **Demora en el reembolso de participaciones.
(R/280,927/03)**

La queja planteada en el primer caso se refiere a una demora entre el momento en el que el reclamante da la orden de reembolso y el momento en el que se transfiere la cantidad resultante del mismo a su cuenta.

De acuerdo con los documentos en el que se recogen las órdenes de reembolso de participaciones de los fondos de inversión de los que el reclamante era partícipe, las órdenes se dieron el día 12 de septiembre de 2002, sin embargo la entidad puso en tela de juicio este extremo afirmando que la fecha de la orden no prueba su entrega en ese día.

La entidad afirmaba que la orden fue procesada el día 19 de septiembre de 2002, aplicándole el valor liquidativo de ese día con abono del resultado en ese mismo día.

Como se aprecia, la entidad aducía en su defensa una falta de prueba sobre la fecha en que el cliente dio la orden. Sin embargo la causa aducida se crea por la falta de intervención de la entidad tal y como establecen las normas de conducta. En efecto, de acuerdo con la normativa sobre registro de operaciones y archivo justifi-

cante de órdenes las entidades deben dejar constancia del momento (día y hora) de recepción de la orden, cosa que no sucedió en este caso.

En el otro caso, el reclamante se quejaba por la demora producida en la ejecución de una orden de reembolso de participaciones de un fondo de inversión. La entidad alegaba que el reembolso se ejecutó unos días después por encontrarse el Fondo en proceso de fusión. Se consideró que la demora en el reembolso por parte de la entidad no estuvo justificada.

- **Tramite incorrecto en la ejecución de un reembolso de participaciones ordenado por una persona sin capacidad para ordenarlo. (R/620,465/03)**

Una entidad de crédito lleva a cabo una liquidación de participaciones de fondos de inversión atendiendo a las órdenes recibidas del albacea testamentario con el fin de efectuar el pago del impuesto de transmisiones.

Más tarde y una vez efectuado dicho pago, la entidad, alegando que habían protestado algunos herederos y que sus Servicios Jurídicos habían dictaminado que no debía haberse atendido el reembolso, volvió a suscribir las participaciones a nombre de la fallecida causante de la herencia, generando un descubierto en cuenta corriente de los herederos, todo ello sin advertir al albacea.

Se consideró que la entidad había actuado incorrectamente al permitir el reembolso de participaciones, sin acreditarse de todas y cada una de las cautelas que de ordinario la propia entidad establece, para posteriormente, al anular la operación ya ejecutada y liquidada, desplazar las consecuencias del error, en forma de intereses por descubierto, a los coherederos que actuaban de buena fe y de conformidad con las propias pautas que el Banco había permitido. Con posterioridad al Informe del Servicio de reclamaciones la entidad ofreció una solución a los herederos.

39

En el otro supuesto, el reclamante presentaba una queja por la falta de atención a una orden de reembolso de participaciones en cotitularidad con su sola firma. El documento que recogía la orden de suscripción estaba a nombre de dos titulares, pero solo únicamente el reclamante había dado su conformidad a la suscripción. De acuerdo con la opinión del Banco expresada en otras ocasiones, a pesar de figurar las participaciones en cotitularidad, el propio Banco no reconocía la titularidad legal del copartícipe que no hubiera prestado su consentimiento a la contratación. Evidenciado por el Servicio de Reclamaciones que era este el caso, finalmente el Banco aceptó la orden de reembolso de las participaciones con el consentimiento de aquel partícipe al que considera como único titular legal de las mismas.

En el último supuesto de este apartado, el cliente de una entidad de crédito se quejaba de la venta de acciones y participaciones efectuadas por la entidad sin su consentimiento. La entidad vendió acciones y participaciones de las que la reclamante era cotitular, en ejecución de órdenes firmadas únicamente por el otro cotitular. Asimismo, siguiendo órdenes de este cotitular, la entidad tramita también la venta de acciones y participaciones de las que el reclamante era único titular.

Se estimó que la actuación de la entidad no fue correcta al reembolsar las participaciones y vender las acciones de las que la reclamante era la única titular sin acreditar documentalmente que el ordenante estaba debidamente autorizado por la titular para actuar en su nombre.

4.5 Gestión de Carteras

- **Falta de atención injustificada de una orden de finalización de un servicio de gestión carteras.**
(R/546/03)

El cliente de una agencia de valores dio una orden escrita de extinción del contrato de gestión de cartera que tenía suscrito con la entidad.

La agencia de valores continuó gestionando la cartera de valores a pesar de la orden firme de resolución del contrato dada por el cliente. La entidad alegó la existencia de una orden posterior del cliente revocando su petición de cese de la gestión, sin embargo no quedó probada la existencia de dicha orden de revocación

Toda vez que del contenido de las cláusulas 2ª, 8ª y 9ª del contrato de gestión de carteras que unía a ambas partes resultaba que las comunicaciones entre las partes deben realizarse por escrito, se concluyó que la entidad no había actuado correctamente.

40

- **Exceso en los límites a la inversión en un contrato de gestión de cartera.**
(R/615/03)

A los clientes de una sociedad de valores con quien tenían contratado un servicio de gestión de carteras les fueron comprados determinados valores por un importe superior al que tenían entregado en gestión a la entidad, lo que les generó un descubierto en su cuenta.

La normativa de intervención en los mercados de valores, y concretamente la relativa al servicio de gestión de cartera, obliga a las entidades que prestan este servicio a llevar a cabo la gestión de la cartera por el importe aportado inicial y sucesivamente por el cliente para su gestión. La superación de aquel importe está sujeta a una serie de requisitos si se trata de un crédito otorgado por el gestor o un tercero habilitados. En tal caso debería haberse formalizado por escrito el correspondiente documento contractual al respecto. En el caso que se reseña no se había formalizado tal contrato.

Asimismo, en el propio contrato de gestión de cartera, la cláusula segunda apartado 2 circunscribía claramente que la gestión de cartera tiene expresado como límite el efectivo y valores que integren la cartera del cliente.

En definitiva, la sociedad de valores se excedió en los límites de la inversión que le habían marcado sus clientes, reputándose esta actuación como incorrecta.

- **Servicio de gestión de cartera sin contrato específico.**
(R/851/03)

La reclamante, cliente de una agencia de valores, planteaba que la entidad había gestionado su patrimonio de manera inadecuada y que había incumplido sus obliga-

ciones de información, al no comunicarle las operaciones que venía realizando en su nombre, ni informarle de las pérdidas que éstas le iban generando.

Se constató que la mayor parte de las operaciones realizadas por la entidad en nombre de la reclamante habían sido realizadas por una persona vinculada a la entidad, sin que mediara ningún contrato de gestión de carteras, atendiendo a un poder, con membrete de la agencia de valores, que la reclamante había otorgado a dicha persona al tiempo de formalizar su relación con la entidad y en base al mismo poder, al parecer, era aquel señor quien recibía también la información relativa a las operaciones que, en nombre de la reclamante, él mismo ordenaba.

Se concluyó que la conducta de la entidad había sido incorrecta al no prestar la debida atención a las actividades desarrolladas por el personal a su servicio de acuerdo con lo previsto en el Código General de Conducta de los Mercados de Valores.

