Centro de Estudios de Consumo

www.uclm.es/centro/cesco

Interpretación de los términos contenidos en cartel anunciador que restringe el horario de atención al cliente de servicios bancarios

Magdalena Ureña Martínez
Profesora Titular de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo (CESCO)
Universidad de Castilla-La Mancha

Se formula al Centro de Estudios de Consumo de la UCLM una consulta procedente de la OMIC de Guadalajara, aportándose los siguientes datos: un cliente de IBERCAJA pretende hacer un ingreso en efectivo de 50 € en una cuenta corriente, no permitiéndosele al estar fuera del horario establecido por la entidad bancaria. En la oficina bancaria hay un cartel que publicita lo siguiente: "los pagos en efectivo de servicios (comunidades de propietarios, alquileres, asociaciones y recibos varios) sólo se realizarán de 8.30 a 10.30 h". Ante la negativa de IBERCAJA de realizar el ingreso, el cliente interpone una reclamación, que es posteriormente desestimada, con el argumento de que la restricción horaria es aplicable tanto al pago de recibos como a la realización de ingresos en efectivo de cuentas de terceros con función de pago.

La consulta planteada a CESCO versa sobre la interpretación de los términos contenidos en el cartel anunciador limitativo del horario de atención al cliente, al existir discrepancia en torno al alcance del mismo: el reclamante entiende que la reducción horaria sólo resulta aplicable a los conceptos allí formulados –"pago en efectivo de servicios: comunidades de propietarios, alquileres, asociaciones y recibos varios-"; por el contrario, la entidad bancaria mantiene una interpretación extensiva de los términos recogidos en el cartel, incluyendo también a los ingresos en metálico en cuentas corrientes de terceros con función de pago, como aparece recogido en la respuesta dada por IBERCAJA a la queja presentada por el reclamante –pero NO en el cartel publicitario-.

Los términos literales contenidos en el cartel anunciador no dejan lugar a dudas de que sólo quiso restringirse el horario de atención al público para la realización de pagos en efectivo de recibos o servicios. Por tanto, no se incluirían la realización de ingresos en efectivo en cuentas de terceros con función de PAGO, pues, pese a aparecer en la respuesta de IBERCAJA antes citada, no consta en la publicidad expuesta al público. A mayor abundamiento, en todo caso quedaría fuera de los límites de interpretación de la publicidad en cuestión cualquier ingreso en efectivo en cuenta no destinado al pago,

como ocurre en el presente caso, cuando el reclamante pretende ingresar 50 € en una cuenta, sin más matices.

Mantener una interpretación contraria -extensiva-, como sostiene la entidad bancaria, supondría una limitación de un derecho del consumidor -en este caso el horario de atención al público para la realización de un servicio bancario (ingreso en cuenta corriente)-; limitación que debe entenderse de manera restrictiva, ya que la protección del consumidor es un principio general informador del ordenamiento jurídico *ex* arts. 51.1 y 2 y 53.3 CE y art. 1º LGDCU. Por este motivo, a la hora de interpretar el contenido de cualquier cláusula, contrato, o limitación de derechos, que afecte al consumidor, siempre se realizará de manera que le beneficie -principio *pro consumatore.*