

Entidad financiera condenada por falta de información y actuación sin la debida diligencia en la tramitación de la orden de transferencia impartida por el cliente

La Asociación General de Consumidores (ASGECO) interpuso demanda en juicio verbal en su nombre y a nombre de su asociado en contra de Open Bank Santander Consumer S.A. en reclamación de daños y perjuicios causados a su asociado por la falta de ejecución por parte de la demandada de las ordenes de transferencia de dinero de un fondo a otros. El asociado de la actora había ordenado a fecha de 20 de junio de 2008 la transferencia de dinero de un fondo de inversión a otros dos, ejecutando la demandada sólo una de ellas por lo que el ordenante contacto telefónicamente con la demandada 8 días después, poniendo de manifiesto dicha circunstancia. La operadora que atendió la llamada le informó que la transferencia ya había sido tramitada y sería resuelta en unos días, indicándole que en caso de existir alguna incidencia sería avisado, cosa que no sucedió hasta 3 meses después, cuando la entidad demandada informó que no se pudo proceder a la mencionada transferencia al no existir coincidencia entre los titulares del fondo de origen (el asociado y su esposa) y el de destino cuyo único titular era el asociado. En la contestación a la demanda, alegó la imposibilidad de cumplimiento por los motivos antes mencionados y negó la procedencia de la indemnización por los daños y perjuicios reclamados ya que el único daño sería la diferencia de valor y ningún otro de índole material o moral por no quedar acreditado por la actora.

El Juzgado considera que se trata de un contrato que responde a la naturaleza jurídica de comisión mercantil, de la que participan los contratos que tienen por objeto servicios de inversión, tanto en los casos en que el intermediario se encarga de la ejecución de las ordenes por cuenta del cliente, realizando operaciones de mercado, ordinarias o extraordinarias, al que se le aplican los arts. 244 y ss. del Código de Comercio y en todo caso las normas de conducta impuestas por el art. 78 de la Ley de Mercado de Valores y en particular el deber de diligencia que establece el art. 79 del mismo cuerpo legal. En este sentido se menciona concretamente el art. 79 sexies, relativo a las obligaciones y la gestión y ejecución de órdenes que impone en su párrafo primero a las personas o entidades que presten servicios de inversión ejecutar las órdenes de sus clientes adoptando “las medidas razonables para obtener el mejor resultado posible para las operaciones de sus clientes teniendo en cuenta el precio, los costes, la rapidez y probabilidad en la ejecución y liquidación, el volumen, la naturaleza de la operación y cualquier otro elemento relevante para la ejecución de la orden” y disponer de “procedimientos y sistemas de gestión de órdenes que permitan su rápida y correcta ejecución y posterior asignación, de forma que no se perjudique a ningún cliente cuando



se realizan operaciones para varios de ellos o se actúa por cuenta propia”. Señala el Juzgado que las obligaciones mencionadas junto con el deber de información al cliente impuesto por los arts. 2.1 d) y 13.1 de la Ley 26/84, de 19 de julio, en la actualidad el art. 8.1 d) de la TRLGDCU pasan a integrar el contenido de la relación contractual, lo que no es sino la aplicación del art. 1258 CC.

Finalmente, el Juzgado declara responsable a la entidad demandada por falta de información al consumidor de las razones que obstaculizaron la ejecución de la orden de transferencia y también por falta de verificación de cuales habían sido los motivos impeditivos, empleando para ello la debida diligencia y las medidas razonables para obtener el mejor resultado posible, y, condena a la misma al pago de la cantidad correspondiente a la diferencia del valor liquidativo del fondo, desde la fecha en la se ordenó la transferencia hasta la fecha en la que el cliente fue informado de la imposibilidad de efectuarla. El hecho de que el cliente no informó de la distinta titularidad de los fondos de origen y de destino no afecta dicha responsabilidad ya que no es deber del cliente hacerlo, que normalmente es desconocedor de los requisitos y exigencias de la operativa en la gestión de los instrumentos financieros, sino de la misma entidad.

Iuliana Raluca Stroie