

LA SUCURSAL BANCARIA NO PUEDE NEGARSE A REGISTRAR RECLAMACIONES PARA EL SAC

Rubén Campos Martín
Estudiante del Grado en Derecho
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 4 de julio de 2017

Una OMIC plantea al CESCO una consulta relativa a la negación por parte de una oficina de una entidad bancaria, concretamente Liberbank, a registrar una reclamación para el Servicio de Atención al Cliente (SAC) en la que solicitaba la devolución de gastos pagados por el usuario en virtud de la STS 23 de diciembre de 2015¹ amparándose en la posible pérdida del escrito. La oficina, al negarse a registrar la reclamación, instó al usuario a presentar la misma por correo certificado. Por lo tanto, las preguntas que nos plantean son: por un lado, si pueden presentarse reclamaciones al SAC en la oficina bancaria o deben dirigirse directamente a este, y, por otro lado, si puede negarse la oficina bancaria a recibir una reclamación para el SAC.

1. Resolución

Al no existir regulación respecto a las reclamaciones por los gastos de hipoteca a diferencia de las reclamaciones de las cláusulas suelo mediante el RD 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, debemos observar de cerca el proceso de presentación de reclamaciones ordinario señalado por la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Dicha Orden impone la obligación de las entidades de atender y resolver las reclamaciones presentadas por sus clientes (art. 3). Así pues, el art. 8.1 de la Orden impone la obligación a las entidades de aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del SAC, en el cual se deben concretar los trámites para la presentación de reclamaciones (art. 8.2 letra f)).

¹ STS de 23 de diciembre, núm. 705/2015. (RJ 2015/5714).



El art. 11.3 de la Orden indica que las reclamaciones podrán ser presentadas en los SAC, en cualquier oficina abierta al público de la entidad y en la dirección de correo electrónico habilitada por la entidad a tal fin.

Así las cosas, debemos observar el Reglamento para la defensa del cliente de Liberbank², el cual, establece que las reclamaciones deben presentarse en el plazo máximo de 2 años desde la fecha en la que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la reclamación (art. 11.1 del Reglamento). El art. 11.2 del Reglamento matiza que los clientes presentarán sus reclamaciones en las direcciones señaladas en el anejo I del Reglamento, en el mismo se establece: “*Los clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones en el Servicio de Atención al Cliente de Liberbank sito en Camino de la Fuente de la Mora 5, 28050 Madrid, en cualquiera de sus oficinas o en la dirección de correo electrónico atencionalcliente@liberbank.es*”. Es más, la página web de Liberbank indica formularios y señala las direcciones y lugares donde puede ser presentada cualquier reclamación por parte de clientes de la entidad³.

Añade el art. 12 que, si la reclamación no es recibida directamente por el SAC, esto es si ha sido presentado ante una sucursal de LIBERBANK, será remitida al SAC a la mayor brevedad posible.

En conclusión, no sólo la Orden habla de tres posibilidades para el registro de una reclamación ante el SAC, sino que el propio Reglamento de la entidad bancaria establece las mismas, a saber, por correo electrónico y correo ordinario a las direcciones antes referidas y ante cualquier oficina de Liberbank. En definitiva, las distintas sucursales bancarias no pueden negarse a atender ninguna reclamación pues supondría una conducta contraria al propio reglamento de la entidad.

² Vid.

https://www.liberbank.es/system/wilson_cms/documents/documents/000/009/499/original/Reglamento_para_la_Defensa_del_Cliente.pdf?1455195395

³ Vid. <https://www.liberbank.es/atencion-al-cliente/departamento>