

PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS CONTRA EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE INVERSIÓN¹

Alicia Agüero Ortiz
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 11 de noviembre de 2013

El pasado 1 de noviembre se publicó en el BOE² la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y atención a consultas en el ámbito del mercado de valores. Esta Circular tiene la finalidad de desarrollar la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, (que establece el procedimiento de presentación de reclamaciones ante el BdE, la CNMV, y la DGSFP, con carácter general) concretando el procedimiento previsto para el ámbito financiero, adaptándolo al régimen de organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones de la CNMV, así como al marco regulador del mercado de valores.

1. Requisitos subjetivos

Podrán presentar reclamaciones o quejas los clientes minoristas, o las personas o entidades que actúen en defensa de los intereses de aquéllos. En virtud del art. 78. Bis. 4 LMV se consideran clientes minoristas los no profesionales, por lo que quedan excluidos en general:

- Entidades financieras, personas jurídicas reguladas o autorizadas por los Estados para actuar en los mercados (entidades de crédito, empresas de servicios de inversión, las compañías de seguros, las instituciones de inversión colectiva y sus sociedades gestoras, los fondos de pensiones, etc.);

¹ Trabajo realizado dentro del Proyecto de Investigación “Impacto regional de la reciente regulación sobre Derecho de Consumo: el régimen del arbitraje y mediación de consumo, el TR de la LGDCU y la Directiva 29/2005, de prácticas comerciales abusivas”, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera.

² http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-11464

- Los Estados y Administraciones regionales, los organismos públicos que gestionen la deuda pública, los bancos centrales y organismos internacionales y supranacionales, etc.;
- Los empresarios que individualmente reúnan, al menos, dos de las siguientes condiciones:
 - o Activo igual o superior a 20 millones de euros;
 - o Cifra anual de negocios igual o superior a 40 millones de euros;
 - o Recursos propios iguales o superiores a 2 millones de euros.

2. Presentación de reclamaciones y quejas

La CNMV habilitará un mecanismo de presentación de quejas y reclamaciones por medios electrónicos, a través de su Sede y Registros Electrónicos³.

- La presentación de reclamaciones y quejas colectivas deberá efectuarse obligatoriamente por este medio electrónico.
- Por el contrario, esta vía será voluntaria para reclamantes individuales, y sólo serán informados de la tramitación de su expediente de forma telemática si hubieren aceptado expresamente esta vía de comunicación.
- Los reclamantes que decidan no hacer uso de la vía telemática, podrán presentar sus reclamaciones dirigiéndose al Servicio de Reclamaciones⁴ por cualquiera de los medios dispuestos en el art. 38.4 LRJAP y PAC⁵.

Los formularios para la presentación de reclamaciones y quejas se ajustarán a los modelos contenidos en esta Circular⁶. Estos formularios estarán disponibles en las sedes de la CNMV, en su página web, y deberán ser puestos a disposición del cliente por la propia entidad reclamada en el momento en que los clientes interpongan tales reclamaciones ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad.

³ <https://sede.cnmv.gob.es/sedecnmv/sedeelectronica.aspx>

⁴ Las reclamaciones deben dirigirse al Departamento de Inversores. C/ Edison, 4 28006, Madrid.

⁵ Presentación de la reclamación:

a) En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan.

b) En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, a la de cualquier Administración de las Diputaciones Provinciales, Cabildos y Consejos Insulares, a los Ayuntamientos de los Municipios;

c) En las oficinas de Correos;

d) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.

⁶ Link en la nota a pie de página segunda.

El motivo de la reclamación o queja se establecerá de forma precisa, concreta y entendible. Además, deberá indicarse de forma expresa la fecha de ocurrencia de los hechos objeto de reclamación. El Servicio de Reclamaciones podrá acordar, en cualquier fase del procedimiento con anterioridad a la resolución, la acumulación⁷ de expedientes, comunicando de una sola vez las alegaciones a los hechos reclamados, sin perjuicio de que precise alegaciones individualizadas si la entidad reclamada lo estimare conveniente.

En las reclamaciones colectivas, será imprescindible la identificación de todos los reclamantes. Cualquier defecto de identificación comportará la falta de reconocimiento como reclamantes, si bien se tramitará la reclamación o queja en relación con el resto de reclamantes. Las actuaciones del Servicio de Reclamaciones se llevarán a cabo con el representante que presente la reclamación.

3. Inadmisión de las reclamaciones y quejas

Para la admisión de las quejas o reclamaciones será preceptivo acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente o al defensor del cliente. Podrán en ese caso presentarse a la CNMV cuando aquellos hubieran:

- Inadmitido la reclamación o queja;
- Desestimado total o parcialmente la queja o reclamación;
- O, hubieren transcurrido dos meses sin obtener respuesta⁸.

Cuando las reclamaciones se dirijan a varias entidades, se entenderá por cumplido el anterior requisito cuando se hubiera planteado la reclamación a una de las entidades intervinientes.

Aparte de los motivos generales de inadmisión⁹, serán inadmitidas las quejas y reclamaciones, cuyo objeto se encuentre simultáneamente en tramitación de procedimiento administrativo, judicial o arbitral. Si la queja o reclamación tuviera varios objetos perfectamente separables, el archivo sólo afectará a la parte sometida al procedimiento alternativo.

⁷ Para ello deberán los requisitos generales establecidos en el art. 8 de la Orden ECC/2502/2012, a saber, (i) que se trate de reclamaciones o quejas presentadas por distintas personas, referidas a la misma entidad financiera, que guarden una identidad sustancial o una íntima conexión en los hechos reclamados; y (ii) que se trate de reclamaciones o quejas formuladas por una misma persona referidas a cuestiones que guarden una identidad sustancial o una íntima conexión.

⁸ Art. 7 Orden ECC/2502/2012.

⁹ Cfr. art. 10 Orden ECC/2502/2012. http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2012-14363

También producirá la inadmisión de la reclamación o queja la falta de concreción del motivo y la fecha en que se produjeron los hechos reclamados.

En caso de inadmisión, se comunicará al interesado mediante informe motivado, concediéndole un plazo de 10 días hábiles para efectuar alegaciones o subsanar errores. Si en 10 días no hubiere contestado, se le daría por desestimado en la queja o reclamación y, si habiendo contestado subsistieran los motivos de inadmisión, se comunicará la inadmisión definitiva.

4. Tramitación de las reclamaciones

Una vez abierto el expediente, se informará al interesado en el plazo de 10 días hábiles de la admisión de la reclamación, los efectos de la presentación de la reclamación y su resolución (el informe final del servicio de reclamaciones no tiene carácter vinculante ni la consideración de acto administrativo recurrible, art. 11.1 de la Orden), y el plazo para resolverla (4 meses salvo causas que lo impidan, art. 12.1 de la Orden).

En idéntico plazo se dará traslado de la reclamación y documentos aportados a la entidad, para que efectúe sus alegaciones y presenten la documentación que estime pertinente, en plazo de 15 días hábiles. Sin perjuicio de ello, el Servicio de Reclamaciones podrá recabar directamente de las entidades la información y documentación precisa para la correcta resolución de la reclamación. Estos requerimientos deberán ser cumplimentados por la entidad en el plazo de 15 días hábiles (en los que quedará suspendido el plazo de resolución del procedimiento), en caso de que este plazo transcurriera sin que la entidad aportare la documentación requerida, se continuará la tramitación del expediente.

El reclamante podrá pronunciarse sobre las alegaciones de la entidad en plazo de 15 días hábiles (con idéntica suspensión de plazo). Si en el expediente se plantearan controversias entre las alegaciones de ambas partes, la falta de contestación de la entidad será considerada incumplimiento de la obligación de fundamentar sus alegaciones (art. 11.3 de la Orden), y determinará la resolución del expediente sin ser tenidas en cuenta sus alegaciones.

5. Terminación del procedimiento

El expediente concluirá con la emisión de un informe motivado, que se pronuncie sobre todas las cuestiones planteadas en la reclamación. El informe será remitido a las partes en plazo de 10 días hábiles desde su emisión. Dado que carece de efectos vinculantes y de carácter de acto administrativos, serán rechazados de plano los

escritos que se presenten cuestionando la resolución (salvo que se trate de errores materiales). En cualquier caso, podrán solicitarse aclaraciones sobre su contenido.

También podrá terminar el procedimiento por desistimiento del reclamante o allanamiento de la entidad, en cuyo caso deberá justificarse documentalmente ante el Servicio de Reclamaciones. Aun así, el Servicio de Reclamaciones podrá continuar con el procedimiento si apreciase la existencia de un interés general que lo justificase.

Si el informe fuera desfavorable a la entidad, ésta deberá comunicar, en el plazo de un mes desde la recepción del informe, la aceptación o no de los criterios manifestados en el mismo, y justificar documentalmente la rectificación de su situación con el reclamante, *en su caso* (no implica obligación de rectificación para la entidad). Con todo, si los hechos reclamados constituyeran indicios de conductas sancionables, en particular, quebrantamiento grave y reiterado de las normas de transparencia y protección a la clientela, el Servicio de Reclamaciones dará traslado del expediente al departamento competente de la CNMV. También se procederá a comunicar a los organismos competentes cualquier indicio de conductas delictivas, infracciones tributarias, de consumo o de competencia, o de otra naturaleza.

Por lo que respecta a la tramitación de las quejas y consultas, se seguirá el procedimiento general previsto en los arts. 13 y 16 de la Orden respectivamente.