



ADICAE – Consumidores críticos, responsables y solidarios

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España

Paseo de la Esperanza, 9 Entreplanta A y B 28.005 Madrid

Tel. +34 91 468 06 32

<http://www.adicae.net>

AL BANCO DE ESPAÑA DIRECCION GRAL. DE SUPERVISIÓN

**C/ Alcalá, 48
28014 Madrid**

Don Fernando Herrero Sáez de Eguilaz, con DNI 5430009-P, actuando en nombre y representación de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorro y Seguros de España (ADICAE), Asociación de Consumidores y Usuarios sin ánimo de lucro de ámbito estatal o supra autonómico, legalmente constituida e inscrita en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores del Instituto Nacional de Consumo con el número 5, y miembro del Consejo de Consumidores y Usuarios de España, con domicilio social en calle Gavín, 12, local, Zaragoza, con CIF nº G-50464932, y domicilio a efectos de notificaciones en Pº de la Esperanza, 9 Entreplanta A y B, 28005 de Madrid, teléfono 914680632, en la representación señalada, ante este Organismo Público, **COMPARECE y DICE:**

Que en relación a la denuncia presentada mediante correo administrativo con fecha 26 de marzo de 2015 ante el Banco de España contra CAIXABANK, S.A., con motivo del establecimiento por parte de dicha entidad de una comisión de 2 € por retirada de efectivo en sus cajeros automáticos, aplicable a los usuarios no clientes de la entidad, y habiendo tenido conocimiento a través de los medios de comunicación de un mayor detalle sobre las condiciones de aplicación de dicha comisión, por medio del presente escrito presento

AMPLIACIÓN DE LA DENUNCIA INICIAL

Frente a CAIXABANK SA, Av. Diagonal 621, 08028 Barcelona, NIF A08663619, inscrita en el Registro Administrativo Especial del Banco de España con el número 2100 e inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, tomo 42.657, folio 33, hoja B-41232, inscripción 109ª y con número de identificación fiscal A-08663619. Caixabank, S.A. es una entidad sujeta al régimen legal establecido para las entidades de crédito españolas y supervisada por el Banco de España, y opera bajo la marca "la Caixa" al estar autorizada por la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa", que es titular de la misma.

La presente ampliación se concreta en los siguientes

HECHOS

Como ya se señalaba en la denuncia antecitada y presentada ante la Dirección General de Supervisión del Banco de España, la comisión establecida por Caixabank (incorporada ya en sus *'Tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a clientes'* <https://portal.lacaixa.es/deployedfiles/particulares/Estaticos/pdf/general/2100e07d.pdf>) contraviene y vulnera diferentes principios y preceptos contemplados en la legislación en vigor, y constituye un evidente abuso por parte de la entidad con perjuicios tanto directos como indirectos sobre los consumidores y usuarios.

Ante el alcance de la medida adoptada por Caixabank ADICAE se dirigió, además de al Banco de España, a diferentes instituciones de la Unión Europea (Autoridad Bancaria Europea, Comisario de Estabilidad financiera, servicios financieros y mercado de capitales, y Comisaria de Justicia, Consumidores e Igualdad de género).

Como consecuencia de estos escritos la Comisión Europea ha solicitado a Caixabank información sobre la aplicación de la comisión denunciada, según se refleja en la información publicada este 13 de mayo en el diario "El País" (ver documento nº 1 adjunto), la cual es coherente con la información oficiosa de la que dispuso ADICAE en relación al interés de la Comisión por este asunto.

En esa misma información contenida en el artículo antes referido se señala que *"Caixabank asegura que no se va a cobrar a los extranjeros, al menos por ahora"*. Es esta afirmación, hasta donde sabemos a esta fecha no negada por Caixabank, la que constituye el objeto de la presente ampliación de la denuncia, al considerar que vulnera principios normativos básicos, y ello en base a los siguientes

FUNDAMENTOS

Primero.- La Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, establece en su artículo 20 una muy clara prohibición de discriminación en las condiciones de acceso a servicios prestados en la Unión Europea en base a la nacionalidad o lugar de residencia de los consumidores. Si bien la Directiva excluye expresamente de su ámbito de aplicación los servicios financieros, dicha excepción se realiza, tal y como aclara el Considerando 18 de la norma, en base a la existencia de normativa específica que tiene el mismo objeto que la Directiva 2006/123/CE, es decir, la realización de un auténtico mercado interior de servicios. De esta forma resulta evidente que el principio general de no discriminación contenido en la citada Directiva es plenamente aplicable al caso denunciado.

Segundo.- De manera específica y ya en el ámbito de la regulación comunitaria de los servicios financieros la Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE, establece también expresamente el principio de no discriminación por razón de Estado de residencia en su Considerando 3, al señalar que *“En el marco del mercado interior, es beneficioso para los consumidores poder acceder sin discriminación a la gama más amplia posible de servicios financieros disponibles en la Comunidad, con el fin de poder elegir los que se adapten mejor a sus necesidades. A fin de garantizar la libertad de elección de los consumidores, que es un derecho esencial de éstos, es necesario un alto nivel de protección de los consumidores para que pueda aumentar la confianza de los consumidores en la venta a distancia”*.

Tercero.- El propio Tratado Constitutivo de la Unión Europea prohíbe en su artículo 12 *“toda discriminación por razones de nacionalidad”* y constituye uno de los principios fundamentales del mercado interior, además de una de las disposiciones CE con efecto directo. Por discriminación se entiende el tratamiento diferente, basado en la nacionalidad, de situaciones que son similares.

También el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea contiene múltiples referencias al principio de no discriminación por razón de nacionalidad o Estado de residencia, un principio que además ha de ponerse en conexión con el de libre circulación de personas en la Unión, que constituye además de un elemento esencial del mercado interior, la base de la ciudadanía de la Unión.

Cuarto.- La manifestación realizada por Caixabank relativa a la no aplicación de la comisión por retiradas de efectivo realizadas por no clientes en su red de cajeros constituye una evidente discriminación en la prestación del servicio en base al Estado miembro de origen del consumidor. Con este planteamiento Caixabank establece, para el mismo servicio, un trato diferenciado para aquellos consumidores que residen en otros Estados respecto del trato dispensado a los consumidores que residen en el Estado español.

Quinto.- Esta discriminación contraviene además de manera indirecta el principio inspirador del Reglamento (CE) N°. 924/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, relativo a los pagos transfronterizos en la Comunidad y por el que se deroga el Reglamento (CE) n°. 2560/2001 (Texto pertinente a efectos del EEE) (DOUE de 9 de octubre). Dicho Reglamento señala expresamente en su Considerando 7 que *“A fin de evitar la fragmentación de los mercados de pagos, resulta oportuno aplicar el principio de igualdad de comisiones”*. En este caso la retirada de efectivo en cajeros de Caixabank por parte de consumidores residentes en terceros Estados miembro se asimila a un pago transfronterizo, en el que en contra de lo establecido en el citado Reglamento (*“Artículo 3.1. Las comisiones cobradas por un proveedor de servicios de pago a un usuario de dichos servicios en relación con pagos transfronterizos serán iguales a las*

comisiones cobradas por dicho proveedor a los usuarios de servicios de pago en relación con pagos nacionales equivalentes de igual cuantía en la misma moneda.”) Caixabank aplica un coste diferente a la operación nacional (con un cargo de 2 euros) y la transfronteriza (exenta de ese cargo)

Sexto.- En conclusión, la actuación de Caixabank discrimina de forma no sólo arbitraria sino injustificada entre consumidores residentes en España y el resto de consumidores de la Unión Europea, lo que además de generar perjuicios evidentes a los consumidores (que en todo caso se producen independientemente de la discriminación citada, para los consumidores españoles no clientes de Caixabank) se constituye en barrera al pretendido desarrollo del mercado interior de servicios financieros (en especial de servicios de pago)

Séptimo.- Entendemos competente al Banco de España para conocer de los hechos expuestos por cuanto, pese a no circunscribirse al ámbito nacional, la institución forma parte del Sistema Europeo de Bancos Centrales y cuenta entre sus funciones como tal (y de forma complementaria a las que como supervisor le son propias a nivel nacional) con la de *“Promover el buen funcionamiento de los sistemas de pago en la zona del euro.”*

Por todo ello,

SOLICITO,

Que en base a lo expuesto, y teniendo por presentado este escrito como ampliación de la denuncia presentada por ADICAE contra Caixabank el pasado 24 de abril de 2015, tras recabar la información que estime oportuna y practicar tantas pruebas adicionales como se estimen necesarias, se adopten las medidas necesarias para corregir la indebida actuación de la entidad, y se amoneste en su caso a la misma en función de las previsiones legales establecidas para los hechos descritos, sin perjuicio de las actuaciones y consecuencias que de la denuncia inicial se deduzcan

Lo que firmo en Madrid, a 14 de mayo de 2015,

Fernando Herrero
ADICAE