

Circular 7/2013, de 25 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 de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores

La Ley 24/1988, de 28 de julio, el Mercado de Valores, encarga a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, entre otras funciones, la de velar por la protección de los inversores. Para su cumplimiento tiene atribuidas las potestades administrativas de supervisión e inspección de los mercados de valores y de la actividad de cuantas personas físicas y jurídicas se relacionan en el tráfico de los mismos.

En relación con ese fin, la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, ha modificado el sistema de atención de las reclamaciones, quejas y consultas en el sector financiero, mediante el establecimiento de un procedimiento específico de atención a reclamaciones, quejas y consultas. A tal efecto, se atribuye de manera expresa a la Comisión Nacional del Mercado de Valores la función de atención y resolución de las reclamaciones, quejas y consultas que puedan presentar los usuarios de servicios financieros en su concreto ámbito material de competencias, indicando que esta actuación debe regirse por los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.

En desarrollo de las anteriores normas legales, la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, establece, con carácter general y para todo el ámbito financiero, el cauce administrativo a través del cual se debe llevar a cabo la función de atención y resolución de tales reclamaciones, quejas y consultas, habilitando, además, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para dictar las normas precisas, en el ámbito de sus competencias, para el desarrollo y ejecución de dicha Orden.

La presente Circular viene a concretar el procedimiento previsto para la atención de reclamaciones, quejas y consultas en el ámbito financiero, adaptándolo al régimen de organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores así como al marco regulador del mercado de valores.

La Circular, que se estructura en capítulos y secciones, consta de dieciocho normas, una disposición adicional, una disposición transitoria y dos disposiciones finales.

El Capítulo I establece una serie de disposiciones comunes a las funciones de atención de reclamaciones, quejas y consultas en las que se centra el objeto de la norma, las funciones del servicio de reclamaciones y diversos conceptos que se hace necesario definir de conformidad con la normativa sectorial del mercado de valores.

El Capítulo II hace referencia al procedimiento al que se debe someter la función de atención, trámite y resolución de reclamaciones y quejas presentadas contra entidades que prestan servicios de inversión y gestoras de instituciones de inversión colectiva.

Finalmente, el Capítulo III está referido al procedimiento a seguir en la tramitación y resolución de consultas que presenten usuarios de servicios financieros instrumentadas mediante solicitudes de **De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

asesoramiento e información, relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos en materia de normas de transparencia y protección de la clientela, o sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos.

En su virtud, en uso de las facultades reglamentarias que la Ley 24/1988, de 28 de julio, atribuye a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y de conformidad con la habilitación recogida en la disposición final segunda de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, el Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, oído el Comité Consultivo, en su sesión de fecha 25 de septiembre de 2013 ha dispuesto lo siguiente:

CAPÍTULO I. Disposiciones generales

Norma primera. Objeto

La presente Circular tiene por objeto desarrollar y ejecutar las disposiciones contenidas en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con el fin de adaptarlos al régimen de organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores así como al marco regulador del mercado de valores.

Norma segunda. Servicio de Reclamaciones

1. El Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores se organiza y funciona de acuerdo con los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.

2. El Servicio de Reclamaciones estará adscrito al Departamento de Inversores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Norma tercera. Definiciones

A los efectos de la presente Circular tendrán la consideración de:

1. Usuarios de servicios financieros: Los usuarios de servicios de inversión, actividades previas a tales servicios y de servicios auxiliares a que se refiere la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, siempre que aquellos se presten sobre instrumentos financieros recogidos en el artículo 2 de la citada Ley.

2. Normas de transparencia y protección de la clientela: Aquellas disposiciones que reúnen el contenido, las características y finalidad establecidas en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre y, en particular, las que se encuentran configuradas como normas de conducta en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, y en la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, y en las normas reglamentarias que las desarrollen.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

CAPÍTULO II. Procedimiento de atención, tramitación y resolución de reclamaciones y quejas

SECCIÓN 1ª. Disposiciones comunes al procedimiento de atención y resolución de reclamaciones y quejas

Norma cuarta. Requisitos subjetivos

Para presentar reclamaciones o quejas, además de los requisitos de legitimación exigidos en la normativa que regula el procedimiento de presentación de reclamaciones de usuarios de servicios financieros, en el ámbito del mercado de valores se requerirá que:

1. Los usuarios, personas físicas o jurídicas, de servicios financieros, tengan la consideración de clientes minoristas de acuerdo con la Ley 24/1988, de 28 de julio.

2. En el caso de las personas o entidades que, en su condición de usuarios de servicios financieros, actúen en defensa de intereses particulares de sus clientes, éstos deberán tener la condición de cliente minorista.

Norma quinta. Presentación de reclamaciones y quejas. Formularios

1. La Comisión Nacional del Mercado de Valores habilitará el mecanismo de presentación de las quejas o reclamaciones por medios electrónicos, a través de su Sede y Registro electrónicos.

En el caso de quejas o reclamaciones colectivas, contempladas en el artículo 8 de esta Circular, obligatoriamente habrán de presentarse como documentos electrónicos normalizados, mediante el servicio CIFRADO/CNMV del Registro Electrónico, para lo que el representante deberá estar dado de alta previamente en dicho servicio.

De igual manera, el intercambio de documentación en la tramitación de expedientes de reclamación o queja entre la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la entidad contra la que se reclame, obligatoriamente habrá de hacerse mediante el servicio CIFRADO/CNMV.

En el caso de reclamantes individuales la presentación electrónica de la queja o reclamación será voluntaria, pero sólo se facilitará por medios electrónicos el conocimiento del estado de tramitación de sus expedientes a quienes hayan aceptado esta vía de comunicación. Los demás reclamantes deberán dirigirse al Servicio de Reclamaciones por cualquiera de los medios dispuestos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2. Los formularios para la presentación de reclamaciones y quejas ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores se ajustarán a los modelos contenidos en los anexos 1, 2 y 3 de la presente Circular.

3. Dichos formularios estarán a disposición del público en la Comisión Nacional del Mercado de Valores, tanto en sus sedes como a través de su página web.

Asimismo, las entidades reclamadas deberán ponerlos a disposición de sus clientes de oficio en el momento en que tales reclamaciones o quejas se presenten por los clientes ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente, de la entidad contra la que se reclame.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Norma sexta. Contenido mínimo de las reclamaciones y quejas

1. El contenido de las reclamaciones y quejas será el establecido con carácter general en la normativa que regula el procedimiento de presentación de reclamaciones de usuarios de servicios financieros.
2. En el caso de reclamaciones presentadas por dos o más de sujetos será preciso que se identifiquen todos los reclamantes que figuren como tales en las reclamaciones o quejas, sin perjuicio que las comunicaciones derivadas del procedimiento se lleven a cabo sólo con uno de ellos.
3. El motivo de la reclamación o queja se establecerá de forma precisa, concreta y entendible. Deberá, además, indicarse expresa y claramente la fecha en que se produjeron los hechos objeto de reclamación.

Norma séptima. Acumulación de expedientes

1. La acumulación de expedientes para su tramitación conjunta podrá acordarse por el Servicio de Reclamaciones en cualquier fase del procedimiento, con anterioridad a su resolución.
2. En tal caso, la entidad reclamada podrá comunicar de una sola vez las alegaciones a los hechos reclamados o problemas manifestados, sin perjuicio de que, si el Servicio de Reclamaciones lo estimara conveniente, precise alegaciones de forma individualizada.

Norma octava. Reclamaciones y quejas colectivas

1. La presentación de una única reclamación o queja conjunta por parte de distintos reclamantes deberá incorporar el formulario incluido en el anexo 2 de la presente Circular.

En particular, las reclamaciones o quejas colectivas deberán contener la identificación de todos los reclamantes que las presenten o se adhieran, a quienes se les exigirá, además, estar legitimados para interponerlas. Cualquier defecto de identificación o legitimación provocará su falta de reconocimiento como reclamantes, sin perjuicio de que se tramite la reclamación o queja en relación con el resto de reclamantes.

2. Todas las actuaciones que realice el Servicio de Reclamaciones para la tramitación de reclamaciones o quejas colectivas, se llevarán a cabo a través del representante que las presente.

Norma novena. Inadmisión de las reclamaciones y las quejas

1. El Servicio de Reclamaciones examinará su propia competencia y apreciará de oficio la concurrencia de las causas de inadmisión previstas en la normativa que regula el procedimiento de atención, tramitación y resolución de reclamaciones o cualesquiera otras que, de acuerdo con las normas reguladoras del mercado de valores, impidan la admisión a trámite de la reclamación o queja.
2. En orden a la inadmisión de una reclamación o queja, por encontrarse simultáneamente en tramitación un procedimiento administrativo, judicial o arbitral se exigirá que la materia sea la misma que la que constituye el objeto de la reclamación.

Si el objeto de reclamación fuera esencialmente divisible y perfectamente separable, o existiesen varias cuestiones objeto de reclamación, la inadmisión únicamente provocará el archivo del expediente respecto

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

a la parte que sea objeto de tramitación simultánea de un procedimiento administrativo, judicial o arbitral, continuando el procedimiento de reclamación o queja en relación con el resto.

3. Se entenderá, a los efectos de inadmisión de una reclamación o queja, que la falta de concreción del motivo de la reclamación o queja y la falta de determinación de la fecha en que se produjeron los hechos reclamados suponen omisión de datos esenciales para la tramitación de la reclamación o queja.

Norma décima. Procedimiento de inadmisión de las reclamaciones y quejas

1. Cuando no sean admisibles a trámite las reclamaciones o quejas se pondrá de manifiesto al interesado mediante informe motivado, dándole un plazo de diez días hábiles para alegar lo que estime conveniente o subsanar los aspectos señalados, con el apercibimiento de que si no lo hiciese en dicho plazo, se le tendrá por desistido de la reclamación.

2. La falta de contestación en el plazo provocará el archivo de la reclamación por desistimiento del reclamante.

3. Si el interesado hubiera contestado pero se mantuvieran las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final de inadmisión de la reclamación.

Norma undécima. Suspensión y ampliación del plazo de resolución del procedimiento de reclamaciones y quejas

1. El plazo de resolución quedará suspendido por el tiempo que medie entre la notificación de cualesquiera solicitudes o requerimientos que se hagan a la entidad o al reclamante, con excepción de los trámites preceptivos de audiencia, hasta su cumplimiento o, en su defecto, hasta el transcurso del plazo concedido para la evacuación del trámite.

2. En el supuesto de competencia compartida entre servicios de reclamaciones, quedará en suspenso el plazo de resolución de reclamaciones y quejas por el tiempo que medie entre la solicitud de informe al servicio de reclamaciones competente y su recepción en el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

3. Cuando así proceda podrá ampliarse el plazo de resolución en las formas y con los requisitos establecidos en los artículos 42.6 y 49 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Norma duodécima. Reclamaciones y quejas en cuyos hechos intervienen varias entidades

1. Aquellas reclamaciones o quejas que tengan por objeto hechos en los que intervengan varias entidades, será suficiente para su admisión a trámite que el reclamante hubiera planteado reclamación previa ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de una de las entidades que hubieran tenido intervención en los mismos.

2. Admitida a trámite la reclamación o queja, el Servicio de Reclamaciones se dirigirá a la entidad contra la que el cliente hubiera presentado la reclamación previa sin perjuicio de que si de la instrucción del expediente se desprendiese que la entidad responsable de los hechos fuera otra, el procedimiento se seguirá con relación a ésta, previa notificación motivada efectuada por el Servicio de Reclamaciones.

3. En cualquier caso, el Servicio de Reclamaciones dirigirá a ambas entidades requerimiento de **De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.**

información a fin de que expliquen la intervención que han tenido en los hechos objeto de reclamación y presenten las alegaciones que estimen oportunas.

La solicitud de información que el Servicio de Reclamaciones dirija a la entidad contra la que no se haya presentado reclamación previa por parte del cliente tendrá la consideración de reclamación previa ante el departamento o servicio de atención al cliente o, su caso, al defensor del cliente los efectos del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre.

SECCIÓN 2ª. Tramitación de reclamaciones

Norma decimotercera. Tramitación de reclamaciones

1. La tramitación de reclamaciones se ajustará a lo previsto en la normativa reguladora del procedimiento de presentación de reclamaciones, quejas y consultas de usuarios de servicios financieros, si bien se observará adicionalmente lo siguiente:

a. En la comunicación que se dirija al reclamante informándole de la admisión de la reclamación se dará cuenta, además, de los efectos de la presentación de la reclamación, del plazo para resolverla y de los efectos de la resolución.

b. Las alegaciones y la documentación que las entidades reclamadas estimen conveniente aportar al expediente deberán remitirse por parte de las propias entidades al domicilio que el reclamante haya señalado a efecto de notificaciones, de forma simultánea a su envío al Servicio de Reclamaciones, dándole cuenta de ello.

Las entidades reclamadas informarán y acreditarán ante el Servicio de Reclamaciones el envío al reclamante de la documentación a que se hace referencia en el párrafo anterior, con el fin de que dicho Servicio pueda computar el transcurso del plazo señalado. En la comunicación que las entidades dirijan a los reclamantes deberán hacer constar el plazo que tienen para contestar al Servicio de Reclamaciones.

2. Sin perjuicio de las alegaciones y documentación remitida por las entidades, el Servicio de Reclamaciones, si así lo estima conveniente para el adecuado conocimiento de la reclamación presentada, podrá recabar directamente de las entidades reclamadas la información y documentación precisa y necesaria para la más correcta resolución de la reclamación.

Todos los requerimientos que se formulen a la entidad reclamada deberán ser cumplimentados por ésta en el plazo de quince días hábiles, transcurridos los cuales sin haberse recibido contestación se continuará la tramitación del expediente.

3. En caso de que en el expediente se planteen controversias entre las alegaciones de ambas partes, la falta de contestación de la entidad será considerada incumplimiento de la obligación contenida en el apartado 3 del artículo 11 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, y determinará, a efectos de resolución del expediente, que no se tengan en cuenta las alegaciones formuladas por esta.

4. En todo caso, el Servicio de Reclamaciones podrá requerir a las entidades la información y documentación precisa y necesaria para poder resolver la reclamación, de conformidad con el artículo 85 de la Ley 24/1988, de 28 de julio.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Norma decimocuarta. Terminación ordinaria de los expedientes de reclamaciones

1. El expediente terminará con un informe emitido en la forma, el plazo y las condiciones establecidas en la normativa que regula el procedimiento de presentación de reclamaciones y quejas de usuarios de servicios financieros y que se notificará a las partes en el término fijado por dicha normativa.

2. El informe final del Servicio de Reclamaciones no tiene carácter vinculante y no tendrá la consideración de acto administrativo recurrible. En este sentido, se rechazarán de plano cualesquiera escritos presentados por los reclamantes o entidades reclamadas que vengan a cuestionar la resolución emitida, sin perjuicio de la obligación de las entidades a que se refiere el artículo 16 de la presente Circular. Queda a salvo la posibilidad de solicitar aclaraciones sobre el contenido del informe o la subsanación de eventuales errores materiales, sin que bajo ningún concepto pueda por esta vía pretenderse la modificación del sentido de la resolución.

Norma decimoquinta. Desistimiento y allanamiento

1. Los reclamantes podrán desistir de las reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el reclamante se refiere.

2. También se tendrá por finalizado el expediente de reclamación si, en cualquier momento de la tramitación, la entidad se allana a las pretensiones del reclamante o si se acuerda la terminación convencional de la reclamación. Estos extremos deberán justificarse documentalmente ante el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

3. Sin perjuicio de lo anterior, de apreciarse la existencia de un interés general en las cuestiones planteadas o de estimarse conveniente para esclarecer o definir actuaciones puestas de manifiesto en los hechos objeto de reclamación, el Servicio de Reclamaciones podrá continuar el procedimiento en atención a la protección del interés general apreciado.

En estos casos, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias o de otro orden que pudieran corresponder, el Servicio de Reclamaciones podrá formular a la entidad las indicaciones que estime pertinentes.

Norma decimosexta. Actuaciones complementarias y conductas sancionables

1. Si el informe final de la reclamación fuera desfavorable a la entidad reclamada, ésta deberá comunicar expresamente, en el plazo de un mes desde la notificación del informe, la aceptación o no de los presupuestos y criterios manifestados en el mismo, así como aportar la justificación documental de haber rectificado su situación con el reclamante, en su caso. El Servicio de Reclamaciones podrá, si lo estima pertinente, confirmar tal extremo con el reclamante.

2. No obstante lo anterior, si la tramitación de los expedientes de reclamaciones revela datos que puedan constituir indicios de conductas sancionables, en particular, cuando se dedujese el quebrantamiento grave o reiterado de normas de transparencia o protección a la clientela, el Servicio de Reclamaciones comunicará los hechos, o remitirá los expedientes, al departamento competente de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

3. Dicha comunicación tendrá lugar también si se detectan indicios de conductas delictivas, o de infracciones tributarias, de consumo o competencia, o de otra naturaleza. En dichos casos, el servicio de reclamaciones informará al órgano directivo competente en la Comisión Nacional del Mercado de Valores para que ponga los hechos en conocimiento del departamento u organismo competente en la materia, a los efectos oportunos.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

SECCIÓN 3ª. Tramitación de las quejas

Norma decimoséptima. Tramitación de las quejas

El procedimiento de tramitación de quejas estará sujeto con carácter general a lo establecido en la normativa reguladora del procedimiento de presentación de reclamaciones de usuarios de servicios financieros y en los artículos anteriores en relación con la tramitación de reclamaciones.

CAPÍTULO III. Procedimiento de atención, tramitación y resolución de consultas

Norma decimoctava. Presentación de consultas. Plazos

1. La presentación de consultas se podrá realizar en el formulario recogido en el anexo 3 de la presente Circular.

2. Los plazos señalados en las normas reguladoras de la presentación de consultas por usuarios de servicios financieros para la resolución de las consultas, iniciarán su cómputo una vez sean recibidas en el registro de entrada de la Comisión Nacional del MV.

Disposición Adicional única. Cooperación con el Ministerio de Economía y Competitividad

El Servicio de Reclamaciones informará, en la forma y con el contenido que indique el Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, al centro directivo del Ministerio de Economía y Competitividad competente por razón de la materia, siempre que éste le requiera, y al menos semestralmente, sobre la marcha del correspondiente Servicio, incluyendo información sobre las reclamaciones y quejas recibidas y expedientes tramitados, así como sobre las consultas atendidas.

Disposición Transitoria única. Procedimientos en curso

Los procedimientos iniciados a la entrada en vigor de esta Circular continuarán rigiéndose hasta su conclusión por la normativa anterior.

Disposición Final primera. Régimen supletorio

En lo no previsto expresamente en esta Circular y en las normas que desarrolla, será de aplicación a las actuaciones del Servicio de Reclamaciones la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Disposición Final segunda. Entrada en vigor

La presente Circular entrará en vigor el mes siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

No obstante lo anterior, la presentación por vía electrónica de reclamaciones, quejas y consultas, no será exigible hasta transcurridos seis meses desde la entrada en vigor de esta Circular.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.