

CANCELACIÓN ANTICIPADA POR EL BANCO DE TARJETA DE CRÉDITO SIN PREVIA NOTIFICACIÓN. DAÑOS MORALES

JOSÉ IGNACIO ATIENZA LÓPEZ
Secretario Judicial

Palabras clave: contrato de tarjeta de crédito, error bancario, incumplimiento contractual bancario, indemnización de daños morales.

ENUNCIADO

Juana, persona separada legalmente de su marido, con una hija de ocho años a su cargo y con minusvalía del 75 por 100 declarada por la entidad correspondiente, es cliente del Banco «XXX». Con ocasión de la celebración del cumpleaños de su hija ha ido a realizar unas compras y al ir a abonar las mismas se le indica que su tarjeta aparece como cancelada por el banco. Practicadas gestiones con la entidad bancaria por parte de Juana, se comprueba que efectivamente el banco no ha notificado en absoluto a Juana dicha cancelación de la tarjeta, y que estando domiciliada la tarjeta en una determinada cuenta que tenía saldo, sin embargo, el banco por error ha estado pasando los cargos de la tarjeta a otra cuenta distinta con la misma entidad pero en desuso desde hace cinco años, lo que ha originado descubiertos que han servido de causa al banco para efectuar la susodicha cancelación de tarjeta. Ante ello el banco ha procedido a detraer las cantidades correspondientes de la otra cuenta con saldo para hacerse pago de lo debido, dejándola sin saldo. Por la entidad bancaria no se han dado explicaciones a su actuación a Juana pese a haberlas pedido.

Ante esta situación, Juana ha tenido una cierta agravación de una dolencia depresiva que padecía, y entiende que debe ser indemnizada por los daños morales que se le han causado y que entiende que concurren en su caso por el proceder bancario nacido del error de la propia entidad.

Informar sobre la cuestión.

CUESTIONES PLANTEADAS:

- Incumplimientos contractuales bancarios nacidos del error del propio banco.
- Daños morales indemnizables.
- La falta de comunicación de la cancelación de tarjeta de crédito al cliente.

SOLUCIÓN

Las cuestiones que se plantean en el caso presente pasan por examinar y calificar la actuación bancaria al haber procedido a la cancelación de la tarjeta de crédito emitida a favor de Juana, sin causa justificada y previa notificación, y, a detraer de su cuenta corriente todo el dinero que tenía depositado; y en concreto:

- a) Si la entidad bancaria actuó negligentemente al proceder a cancelar la tarjeta de crédito de la que era titular Juana.
- b) Si puede considerarse la existencia del daño moral y la relación de causalidad entre los hechos imputados al banco y dicho daño.
- c) Cómo fijar de manera no desproporcionada la posible indemnización.

El planteamiento de Juana es el de que la entidad bancaria incumplió su obligación contractual al domiciliar los cargos derivados de la tarjeta de crédito ofrecida y aceptada por su cliente en una cuenta corriente que no se utilizaba desde hacía cinco años y distinta de la indicada, cancelando anticipadamente todas las tarjetas y aplicando el total dispuesto en la cuenta corriente operativa, sin el conocimiento y consentimiento de su cliente.

El banco no comparte dicha argumentación alegando que la cancelación se debió a una causa objetiva, la situación de morosidad en que incurrió la actora debido al impago de varias cuotas de la tarjeta de crédito desde determinada fecha, procediendo a compensar el saldo acreedor en la cuenta abierta en otra sucursal, todo ello en virtud de lo pactado en el contrato de apertura de cuenta bancaria concertado con Juana, por lo que no existió «sustracción indebida» de fondos de la cuenta corriente ni «cargos indebidos», y de ahí que no sea dable atribuirle un actuar culposo o negligente al proceder a cancelar la tarjeta por existir causa objetiva y compensar el saldo deudor en la cuenta corriente en la que existían fondos.

Los razonamientos del banco entendemos que no pueden ser atendidos por infundados. En efecto, es pacífica la doctrina jurisprudencial que proclama que la diligencia exigible al banco no es la de

un buen padre de familia, sino la que le corresponde como banco, comerciante experto que, normalmente, ejerce funciones de depósito y comisión, por lo cual, según establecen los artículos 255 y 307 del Código de Comercio, se le exige un cuidado especial en estas funciones (SSTS de 15 de julio de 1988, 9 de febrero de 1998, 29 de marzo de 2007, entre otras). Pues bien, esta obligación de especial diligencia se incumplió por parte de la entidad bancaria en relación con el contrato de tarjeta de crédito al vincular erróneamente la tarjeta a la cuenta corriente equivocada, que no se halla operativa desde hacía cinco años, en contra de lo indicado por Juana que solicitó al activarla que se domiciliaran los pagos en la cuenta corriente operativa, en la que tenía domiciliados todos los pagos y su nómina, error que motivó el impago de varios cargos derivados del uso de la indicada tarjeta que no se habrían producido de haberla vinculado en la cuenta corriente indicada por su cliente; y, además, procedió el banco a cancelar todas las tarjetas de crédito de la actora sin el previo aviso por escrito pactado en el contrato de tarjeta de crédito para su vencimiento anticipado, y, sin observar los requisitos recomendados por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España para proceder a la cancelación de las tarjetas de crédito consistentes en basar la decisión en causa objetiva y justificada con amparo al contrato de utilización de tarjeta y la previa notificación al cliente con una antelación suficiente al titular de la tarjeta de crédito, de conformidad con la buena fe que debe existir en la relación contractual, incurriendo la entidad bancaria recurrente no sólo en un incumplimiento culpable o negligente del contrato de tarjeta de crédito sino también en mala práctica bancaria al proceder a la cancelación de las tarjetas de crédito con base en su propio error y sin la preceptiva notificación al cliente, como así lo entendieron las Sentencias del Tribunal Supremo de 15 de noviembre de 1994 y de 14 de diciembre de 2000 sobre responsabilidad del banco por no ajustarse a las prácticas bancarias.

En relación con el daño moral posiblemente causado, la Sentencia del Tribunal Supremo de 5 de junio de 2008, sobre concepto de daño moral y su cuantificación, dice: «tal y como se indica en la Sentencia de 14 de julio de 2006, la situación básica para que pueda apreciarse un daño moral indemnizable consiste en un sufrimiento o padecimiento psíquico (Ss. de 22 de mayo de 1995, 19 de octubre de 1996 y 24 de septiembre de 1999). La reciente jurisprudencia se ha referido a diversas situaciones, entre las que cabe citar el impacto o sufrimiento psíquico o espiritual, impotencia, zozobra, ansiedad, angustia, la zozobra como sensación anímica de inquietud, pesadumbre, temor o presagio de incertidumbre, el trastorno de ansiedad, impacto emocional, incertidumbre consecuente, impacto, quebrantamiento o sufrimiento psíquico. Y si bien, los daños morales en sí mismos carecen de valor económico, no por eso dejan de ser indemnizables, conforme a conocida y reiterada jurisprudencia civil, en cuanto actúan como compensadores en lo posible de los padecimientos psíquicos irrogados a quien se puede considerar víctima, y aunque el dinero no actúe como equivalente, que es el caso de resarcimiento de daños materiales, en el ámbito del daño moral la indemnización al menos palía el padecimiento en cuanto contribuye a equilibrar el patrimonio, permitiendo algunas satisfacciones para neutralizar los padecimientos sufridos y la afección y ofensa que se implantó, correspondiendo a los tribunales fijarlos equitativamente.

La construcción del referido daño como sinónimo de ataque o lesión directos a bienes o derechos extrapatrimoniales o de la personalidad peca hoy de anticuada y ha sido superada por la doctrina de los autores. Así, actualmente, predomina la idea del daño moral, representado por el impacto o sufrimiento psíquico o espiritual que en la persona pueden producir ciertas conductas, actividades

o, incluso, resultados, tanto si implican una agresión directa o inmediata a bienes materiales, cuanto si el ataque afecta al acervo extrapatrimonial o de la personalidad (ofensas a la fama, al honor, honestidad, muerte de persona allegada, destrucción de objetos muy estimados por su propietario, etc.). De ahí que, ante, frente, o junto a la obligación de resarcir que surge de los daños patrimoniales, traducido en el resarcimiento económico o dinerario del *lucro censans* y/o *damnum emergens*, la doctrina jurisprudencial haya arbitrado y dado carta de naturaleza en nuestro derecho a la reparación del daño o sufrimiento moral, que si bien no atiende a la reintegración de un patrimonio, va dirigida, principalmente, a proporcionar en la medida de lo humanamente posible una satisfacción como compensación al sufrimiento que se ha causado».

La existencia de daño moral y la relación de causalidad con el actuar negligente de la entidad bancaria queda fuera de toda duda en nuestro caso al quedar debidamente acreditadas las circunstancias personales y familiares de la actora (mujer separada legalmente con una hija menor a su cuidado, con una limitación funcional con minusvalía del 75% y un trastorno depresivo y de afectividad) así como el hecho de que se enteró de la cancelación de las tarjetas de crédito al inicio de las compras al acudir a un centro comercial a efectuar las compras propias de las fechas del cumpleaños de su hija de ocho años, viéndose obligada a desistir de realizarlas al no serle admitidas las tarjetas por no hallarse operativas y haber cargado los adeudos a la única cuenta corriente con la que operaba la cliente dejándola sin fondos, lo que innegablemente le causó un sufrimiento psíquico y un estado de zozobra y de angustia. Y todo ello agravado por la negativa de la entidad bancaria de ofrecerle las explicaciones solicitadas sobre la cancelación de las tarjetas y su cargo en la cuenta con la que venía operando, de forma que sólo en vía judicial podrá ver atendidos sus derechos como cliente del banco.

La cuantificación económica del daño moral, siempre difícil, debe fijarse equitativamente atendiendo a las circunstancias de cada caso y a la gravedad de la lesión.

SENTENCIAS, AUTOS Y DISPOSICIONES CONSULTADAS:

- Código Civil, art. 1.902.
- SSTS de 24 de septiembre de 1999, 14 de julio de 2006, 29 de marzo de 2007 y 5 de junio de 2008.