

## BUENA FE EN LAS RELACIONES CLIENTE BANCO

**M.<sup>a</sup> DEL MAR CABREJAS GUIJARRO**  
*Magistrada*

**Palabras clave:** contrato bancario, póliza de crédito, notificación cierre de cuenta, buena fe en los contratos.

### ENUNCIADO

Existiendo una relación contractual entre un cliente y una entidad crediticia concretada en un contrato de cuenta corriente, dicho cliente comenzó a tener problemas para hacer frente a los pagos periódicos establecidos. La entidad bancaria realiza el cierre de cuenta y notifica el mismo al cliente en el domicilio que consta en la póliza, no pudiendo llevarse a cabo finalmente al estar ausente. Tras la notificación no recepticia acepta pagos parciales por parte del cliente y se le niega información sobre el estado de la cuenta, recibiendo poco después requerimiento de pago del juzgado al que se había repartido la demanda ejecutiva interpuesta por el banco. Una vez pagado el crédito por el cliente, interpone una demanda contra el banco interesando el resarcimiento de los gastos causados por la tramitación judicial del procedimiento de ejecución, alegando el incumplimiento por el banco de las obligaciones que la buena fe establece.

#### CUESTIONES PLANTEADAS:

- Contrato bancario, cierre de cuenta en contrato de cuenta corriente.
- Actuación conforme a la buena fe en el inicio de acciones judiciales.
- Notificación cierre de cuenta en domicilio designado no recepticia.

## **SOLUCIÓN**

En el presente caso práctico, nos hallamos ante el ejercicio de una acción resarcitoria por parte de un cliente frente a la entidad bancaria con la que mantiene relaciones contractuales, en reclamación de los gastos correspondientes a las costas que hubo de pagar como consecuencia del inicio por la misma entidad bancaria de un procedimiento judicial ejecutivo para el cobro de las sumas pendientes devengadas en el contrato de cuenta de crédito documentado mediante póliza número 77º-oo4-978.

Así el cliente, como parte actora entiende que la entidad bancaria actuó contra la buena fe que ha de inspirar las relaciones contractuales, ocultándole el cierre de la cuenta, y negándole la información solicitada que le hubiera ofrecido la posibilidad de saldar la deuda sin necesidad de hacer frente a los gastos procesales cuya devolución ahora interesa.

La doctrina jurisprudencial acerca de la interpretación del artículo 1.258 del Código Civil se concreta en la Sentencia de 12 de julio de 2002 según la cual «la buena fe a que se refiere el artículo 1.258 es un concepto objetivo, de comportamiento honrado, justo, leal (Ss. de 26 de octubre de 1995, 6 de marzo de 1999, 30 de junio y 20 de julio de 2000, entre otras) que opera en relación íntima con una serie de principios que la conciencia social considera como necesarios, aunque no hayan sido formulados por el legislador, ni establecidos por la costumbre o el contrato (Sentencia de 22 de septiembre de 1997). Supone una exigencia de comportamiento coherente y de protección de la confianza ajena (Ss. de 16 de noviembre de 1979 y 29 de febrero y 2 de octubre de 2000); de cumplimiento de las reglas de conducta insitas en la ética social vigente, que vienen significadas por las reglas de honradez, corrección, lealtad y fidelidad a la palabra dada y a la conducta seguida (Ss. de 26 de enero de 1980, 21 de septiembre de 1987 y 20 de febrero de 2000). Aplicando en concreto el instituto al campo contractual, integra el contenido del negocio en el sentido de que las partes quedan obligadas no solo a lo que expresa de modo literal, sino también a sus derivaciones naturales, de tal modo que impone comportamientos adecuados para dar al contrato cumplida efectividad en orden a la obtención de los fines propuestos (por todas, Sentencia de 26 de octubre de 1995)». La Sentencia de 16 de noviembre de 1979 señala que «en toda relación jurídica, en su revelación objetiva que es la esencia indagadora de la voluntad reflejada en el consentimiento, lo fundamental a proteger es la confianza, ya que el no hacerlo es atacar a la buena fe, que ciertamente viene determinada por una coherencia de comportamiento en las relaciones humanas y negociales, toda vez que cuando más determinadas personas, dentro de un convenio jurídico, han suscitado con su conducta contractual una confianza mutua fundada, conforme a la buena fe, en una determinada conducta, no deben defraudar esa confianza suscitada y es inadmisibles toda actuación incompatible con ella, por la sencilla razón de que, como ya viene dicho, la exigencia jurídica del comportamiento coherente está vinculada de manera estrecha a la buena fe y a la protección de la confianza» (TS, Sala Primera, de lo Civil, Sentencia de 30 de enero de 2003).

Debemos proceder a relatar los hechos que se acreditan del iter denunciado por la actora para poder valorar finalmente si el comportamiento de la entidad bancaria demandada, a la vista también de las actuaciones llevadas a cabo por la misma actora, puede incardinarse en el supuesto de mala fe y de manera suficiente para generar un derecho a favor del propio actor a reclamar un resarcimiento.

Así, como la parte actora reconoce a partir de 2001, deja de hacer frente de manera puntual a sus obligaciones devengadas de la póliza convenida, no obstante ello, se acredita que en marzo y abril de dicho año realiza dos pagos parciales de 2.000 y 1.000 euros, respectivamente.

La entidad bancaria realiza un cierre de la cuenta con fecha 22 de febrero de 2001, por lo que, cuando recibió los dos pagos parciales a cuenta de lo debido, ya habían cerrado dicha cuenta, sin que conste que se lo comunicaran al recibir los mismos.

Pues bien, procede recordar, como lo hizo la Audiencia Provincial de Tarragona, Sección Primera, en Sentencia de 2 de febrero de 2006: «... es necesario recordar que las escrituras o pólizas de préstamo, como ocurre en este supuesto enjuiciado, son líquidas *ab initio*, al contrario de lo que ocurre con las pólizas de crédito en las cuales la cantidad es ilíquida hasta tanto no se practique la oportuna liquidación. Precisamente por eso, el Tribunal Supremo exige cuando la deuda no puede conocerse de antemano y precisa de una exigibilidad indubitada de crédito, cuál es la oportuna liquidación y fijación del saldo (STS de 20 de septiembre de 1991 y cita las de 4 de julio de 1989 y 9 de julio de 1990)».

Procede considerar especialmente la notificación realizada por la parte demandada del cierre de la cuenta.

La mayoría de las Audiencias Provinciales consideran que:

- a) La notificación no debe ser formalista, ni «sacramental», pues su única finalidad es dar a conocer al deudor el riesgo inminente de que contra él se plantee una demanda ejecutiva.
- b) Aunque la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC) nada dice, parece razonable entender que debe mediar un cierto tiempo entre la notificación del saldo y la presentación de la demanda ejecutiva.
- c) En principio, sea válido para llevar a cabo la notificación cualquiera de los medios admitidos en derecho.
- d) Para la notificación, el acreedor debe poner una mínima y elemental diligencia, pero no es preciso que realice una «investigación policial», pues no exige que la notificación sea fehaciente; basta con que el medio elegido sea idóneo para que la notificación de la cantidad exigible llegue efectivamente a conocimiento del deudor.

La forma de notificación más frecuente, especialmente cuando se trata de pólizas bancarias, como en este supuesto enjuiciado, es la realizada mediante telegrama -con acuse de recibo- remitido al domicilio del deudor que figure en la póliza.

En relación a la validez y requisitos a que está sometida la validez de este específico medio de notificación, la jurisprudencia de las Audiencias Provinciales e incluso las Secciones dentro de las Audiencias, es un extremo contradictorio. La más antigua y extendida dirección jurisprudencial, a la

que se acoge esta Sala, entiende suficientemente cumplido el requisito del artículo 573.1.3.º de la LEC si el ejecutante acredita que envió el telegrama al domicilio de la póliza.

De la ingente jurisprudencia recaída sobre esta cuestión en torno al artículo 1.435 de la LEC de 1881, se deduce: 1.º Que es válida a efectos del artículo 572.2.II de la LEC la notificación por telegrama, hecha en el domicilio de la póliza. 2.º Que aunque no exista acuse de recibo, el ejecutante cumpla con el mandato del artículo 572.2.II de la LEC si acredita que envió el telegrama y, además, concurren circunstancias suficientes como entender que el ejecutante hizo todo lo razonable para cumplir con la finalidad de la notificación: que el deudor sepa la cantidad que debe y la inminencia de la ejecución. No es exigible al acreedor ejecutante, reiteramos, que se entregue a actividades extraordinarias de investigación del paradero del ejecutado, donde se producen mayores dificultades es en aquellos casos en los que el ejecutante acredita que envió el telegrama, pero no pudo ser entregado, bien porque no fue recogido o porque no se encontró al ejecutado en el domicilio de la póliza. Una dirección jurisprudencial entiende con decisión y claridad que le basta al ejecutado acreditar que envió el telegrama, como ya hemos reseñado precedentemente, argumentando los motivos de dicha decisión, debiendo añadirse que la notificación debe hacerse en el domicilio que figure en el título ejecutivo (o en su caso, en el que pactaran las partes) a no ser que se hubiera notificado al acreedor el cambio de domicilio y puesto que basta con que la notificación sea correctamente intentada, es suficiente que la notificación se haga en el domicilio pactado, por lo que el acreedor cumple con lo ordenado en el artículo 572.2.II de la LEC con la notificación de la «cantidad exigible», esto es, el resultado a que llegó el acreedor y que, tras ser examinado y certificado por el notario forma el saldo de la notificación.

La doctrina expuesta debió claramente ser aplicada por el juzgado donde se tramitó el juicio ejecutivo y ello a la vista de que la notificación se intentó en el domicilio establecido en la póliza, y ello no obstante, se puso de manifiesto que en tal domicilio ninguno de los firmantes de la póliza habitaba.

No puede, por tanto, reclamarse o instarse la nulidad de la ejecución, no siendo dicha finalidad la perseguida por la parte actora, lo que se pretende a través de la presente litis es valorar si la demandada, realizó una actuación compatible con la buena fe, cuando realizó dicha notificación fallida previa al inicio del juicio ejecutivo.

Como es claro y evidente, habida cuenta de que se daban en el momento de formular la demanda ejecutiva, los presupuestos legales para instar un procedimiento de ejecución y que su ejercicio ante los tribunales no constituye en sí mismo un acto abusivo, sino el ejercicio de un derecho, sí puede afirmarse que trae consecuencias claramente perjudiciales a la parte demandada, y que el conocimiento de la intención, deducida de la notificación del cierre de la cuenta, resulta esencial, no solo por constituir un requisito proceso-material, sino por ofrecer al deudor un tiempo para solucionar un problema económico puesto de relieve ante la postura de la entidad bancaria.

En el presente caso, no obstante resultar difícil la acreditación de la existencia de un pacto verbal de espera en el pago por parte del banco, procede valorar las pruebas que aporte la parte actora

para poder deducir cuál era el escenario que se le presentó al actor a partir de la aparición de problemas económicos para hacer frente a las deudas existentes con el banco demandado.

Así, habiéndose procedido al cierre de la cuenta en febrero de 2001, el actor, como antes se ha reseñado, realizó dos pagos parciales por un total de 3.000 euros en los meses de marzo y abril del mismo año.

La entidad demandada, conocía las dificultades para notificar al demandado, habiendo buscado como solución, reconocida por la misma entidad a través de su director, la habilitación en la propia oficina de un buzón para el mismo actor; consta documentalmente en comunicaciones realizadas personalmente al actor el domicilio de su negocio, muy cercano a la propia oficina; no obstante ello, y siendo cierto que la actora no comunicó fehacientemente el cambio de domicilio tras abandonar el domicilio conyugal, a la demandada le constó la imposibilidad de notificación fehaciente del cierre de cuenta, mas desde dicha fecha que se desprende del burofax, interesó información por escrito a su entidad en fechas anteriores, y a la oficina de atención al cliente en el mismo mes, sin recibir contestación alguna. Procede también destacar que una vez recibido el requerimiento de pago por el juzgado, procedió a pagar la deuda sin ser necesario ejecutar sus bienes en los dos meses siguientes al requerimiento de pago, pago que también se extendió a los gastos ahora reclamados.

Pues bien, habiéndose dirigido al Banco de España, y expuesta su reclamación, este concluyó en resolución de 20 de diciembre de 2004 afirmando que «la entidad actuó en contra de los usos y buenas prácticas bancarios al no mostrar mayor diligencia en comunicar fehacientemente a sus clientes el cierre de la cuenta de crédito que mantenía en la entidad, se aprecia la misma carencia en cuanto a informar, más allá de lo procesalmente exigido, que el importe resultante del cierre de la cuenta iba a ser reclamado judicialmente».

De todo lo hasta aquí expuesto ha de alcanzarse la misma conclusión que la expuesta por el Banco de España, deduciéndose un comportamiento de la parte demandada contraria a la buena fe y generadora de un derecho a favor de la actora a interesar, como hace a través de la presente litis un resarcimiento económico; efectivamente, el Tribunal Supremo en Sentencia de 25 de enero de 2006 recordó que no resulta imprescindible el elemento subjetivo –intención de dañar– para que un derecho pueda entenderse ejercido en forma abusiva, pues basta para ello que las circunstancias en que se pretenda su realización resulten objetivamente injustificadas.

#### SENTENCIAS, AUTOS Y DISPOSICIONES CONSULTADAS:

- Ley de Enjuiciamiento Civil de 1881, art. 1.435.
- Ley 1/2000 (LEC), arts. 572 y 573.
- SSTS de 12 de julio de 2002, 30 de enero de 2003 y 25 de enero de 2006.
- AAP de Tarragona, Secc. 1.ª, de 2 de febrero de 2006.