

**NOTA SOBRE 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 RECAMACIONES Y QUEJAS CONTRA EMPRESAS QUE PRESTAN SERVICIOS DE INVERSIÓN Y DE ATENCIÓN A CONSULTAS EN EL ÁMBITO DEL MERCADO DE VALORES**

**I. INTRODUCCIÓN Y OBJETO DE LA NORMA**

El pasado viernes 1 de noviembre se publicó 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 de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores, cuya entrada en vigor se producirá el próximo domingo 1 de diciembre, transcurrido un mes desde su publicación<sup>1</sup>.

Según establece su norma primera, el objeto de la presente Circular es 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 (en adelante, “**Orden de 2012**”) para así adaptarlos al régimen de organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, “**SRCNMV**”) así como al marco regulador del mercado de valores.

**II. ANÁLISIS DE LA NORMA**

Siguiendo la estructura de la Circular 7/2013, cabe destacar las siguientes novedades de interés:

---

<sup>1</sup> No obstante, la presentación de reclamaciones, quejas y consultas por vía electrónica, sólo será exigible transcurridos seis meses desde la entrada en vigor de esta Circular.

El Capítulo I, además de contener el referido objeto de la norma, establece una serie de disposiciones comunes relativas a las funciones del SRCNMV. También se definen diversos conceptos de conformidad con la normativa sectorial del mercado de valores.

- Así, en particular, se establece que el SRCNMV estará adscrito al Departamento de Inversores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y que su organización y funcionamiento se regirá por los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.
- Por su parte, a los efectos de la presente Circular, se definen los siguientes conceptos:
  - i) Son usuarios de servicios de inversión aquéllos usuarios 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 (en adelante, “LMV”) siempre que aquellos se presten sobre instrumentos financieros recogidos en el artículo 2 de la citada Ley.
  - ii) Son normas de transparencia y protección de la clientela aquellas disposiciones que reúnen el contenido, las características y finalidad establecidas en la referida Orden de 2012 y, en particular, las que se encuentran configuradas como normas de conducta en la LMV, y en la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de de Instituciones de Inversión Colectiva, y en las normas reglamentarias que las desarrollen.

El Capítulo II, dividido en 3 secciones, se refiere 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.

La *Sección 1* establece una serie de disposiciones comunes al procedimiento de atención y resolución de reclamaciones y quejas. En particular, cabe prestar atención a las siguientes cuestiones:

- En cuanto a los requisitos subjetivos, según establece la norma cuarta, podrán presentar reclamaciones o quejas los usuarios personas físicas o jurídicas siempre que sean clientes minoristas. Tratándose de una empresa que actúe en nombre de un cliente, ésta deberá también ser minorista.
- La norma quinta establece, en relación con la presentación de reclamaciones y quejas, que se habilitará el mecanismo de presentación por medios electrónicos, a través de su Sede y Registro electrónicos.

Mientras que en el caso de quejas o reclamaciones colectivas, tanto la propia reclamación como la documentación deberán presentarse obligatoriamente como documentos electrónicos, en el caso de reclamaciones individuales, la presentación electrónica tendrá carácter voluntario.<sup>2</sup>

- En relación con el contenido mínimo de las reclamaciones y quejas, la norma sexta establece que será el establecido con carácter general en la Orden de 2012, si bien en todo caso deberá expresarse el motivo de la reclamación o queja de forma “precisa, concreta y entendible”.

Además, deberá indicarse la fecha en que se produjeron los hechos objeto de reclamación de manera “expresa y clara”.

---

<sup>2</sup> *Nótese que 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.*

- Por último, en atención a la inadmisión de las reclamaciones y las quejas, según se desprende de lo dispuesto en las normas 9 y 10, será el propio Servicio de Reclamaciones quién examine su propia competencia y determine la concurrencia de causas de inadmisión.

De no admitirse la reclamación, se dará un plazo de diez días hábiles a los efectos de que el reclamante pueda alegar lo que estime conveniente o subsane los aspectos señalados.

La *Sección 2* se refiere a la tramitación de las reclamaciones, debiendo hacer hincapié en los siguientes preceptos:

- La norma decimotercera dispone que, admitida la reclamación, se informará al reclamante de los efectos de la presentación de ésta, del plazo para resolverla y de los efectos de la resolución.

Por su parte, sin perjuicio de las alegaciones y documentación remitidas por las entidades, el SRCNMV podrá requerir a éstas a los efectos de recabar la información y documentación precisa y necesaria para poder resolver la reclamación.

- En atención a la terminación de los expedientes, la norma decimocuarta establece que se pondrá fin a éstos con un informe que no tendrá carácter vinculante ni consideración de acto administrativo recurrible.

Según dispone la norma decimoquinta, cabe que los reclamantes desistan antes. También se dará 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.

- Por último, la norma decimosexta establece que, en caso de que 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 criterios manifestados en el mismo.

Además, si la tramitación de los expedientes de reclamaciones revela datos que puedan constituir indicios de conductas sancionables, el SRCNMV comunicará los hechos, o remitirá los expedientes, al departamento competente de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

La *Sección 3*, establece que la tramitación de las quejas se regirá por lo dispuesto en la Orden de 2012 así como lo establecido en relación con la tramitación de reclamaciones.

Finalmente, el Capítulo III se refiere al procedimiento a seguir en la tramitación y resolución de consultas instrumentadas mediante solicitudes de 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.