



CONGRESO DE LOS DIPUTADOS
SECRETARÍA GENERAL
REGISTRO GENERAL
21 SEP. 2021 10:09:24
Entrada **155039**

Pregunta sobre la reducción de horarios de caja por parte de las entidades financieras

Competencia	Competencias de la Cámara
Subcompetencia	Control e información
Tipo Expediente	184-Pregunta al Gobierno con respuesta escrita.

Fdo.: Néstor REGO CANDAMIL
Diputado



A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Al amparo de lo establecido en el artículo 185 y siguientes del Reglamento del Congreso de los Diputados, el diputado del **BLOQUE NACIONALISTA GALEGO (BNG)**, Néstor Rego Candamil, adscrito al **GRUPO PLURAL**, formula las siguientes **preguntas dirigidas al Gobierno para su respuesta escrita**.

Ya en los meses anteriores a la que se declararan las restricciones derivadas de la lucha contra la pandemia provocada por la Covid-19, distintas entidades financieras, asociadas de AEB y CECA, habían comunicado a la representación sindical su intención de promover el cierre de los servicios de caja de las oficinas a partir de las 11:00 de la mañana. Servicio a la clientela que se venía prestando en horario de mañana hasta las 14:00 horas o las 14:15 horas dependiendo de las entidades.

Así, una vez más, se podía constatar como las políticas comerciales de los distintos bancos pertenecientes a la CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorros) o la AEB (Asociación Española de Banca), coincidían.

El servicio de caja se trata de un servicio bancario vinculado al contrato entre cliente y banco, conforme a lo establecido en el artículo 12 de la “Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (BOE de 29 de octubre) (corrección de errores BOE de 3 de diciembre)”.

En este sentido el Banco de España define el servicio de caja como “*el servicio asociado a la cuenta corriente que consiste en que el banco recibe ingresos y hace pagos en nombre del cliente, en cumplimiento de las órdenes que hayamos formulado*”. Así, el rasgo fundamental es la cuenta corriente, mediante el cual la entidad se compromete a realizar por cuenta de sus titulares los cobros y

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS
SECRETARÍA GENERAL
REGISTRO GENERAL

21 SEP. 2021 10:09:24

Entrada **155039**



pagos que le ordenen, como por ejemplo abonos, transferencias, recibos domiciliados, ingresos o retiradas en efectivo o pago de cheques.

La forma de prestar el servicio de caja y sus requisitos, serán los que se acuerden al abrir la cuenta, por lo que antes de contratarla la entidad deberá informarte de:

- Los canales que tendrás a tu disposición para la prestación del servicio y de los que no
- Las limitaciones en cuanto a la forma, lugar u horario para prestar el servicio de caja
- La red de oficinas o de sucursales de que dispone la entidad y que puede facilitar la operativa

Por lo tanto, dado que se trata de un servicio bancario vinculado, básico, las entidades financieras tienen la obligación de comunicar con carácter individual y dos meses de antelación, la restricción del servicio, sin embargo, procedieron a aplicar las reducciones de horarios sin realizar esa comunicación previamente.

Debe destacarse que esa decisión de restringir los servicios a la clientela fue adoptada al mismo tiempo por parte de las distintas entidades asociadas a la AEB y CECA, coincidiendo además en el horario a prestar por todas ellas, hechos que parecen confirmar claramente que se trató de una decisión adoptada de forma consensuada. Además, no existen motivaciones de tipo laboral que impliquen una necesidad de ajustar el horario y tampoco puede alegarse como justificación una reducción de la demanda de ese tipo de servicios que se sigue manteniendo constante.

Además, no se trata de reducir el número de cajas y/o el horario de las mismas para ajustarlo a las necesidades de cada sucursal, se trata de no prestar ese servicio en todas las oficinas, en todos los puestos de caja y en todas las entidades al mismo tiempo. Reducción que afecta especialmente a aquellos colectivos vulnerables que por su edad o por su dificultad de acceso a las nuevas tecnologías dependen de la atención presencial personalizada.



Los hechos descritos fueron denunciados ante la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia mediante escrito dirigido por la Confederación Intersindical Galega, el pasado mes de junio, por ser los mismos susceptibles de considerarse una práctica contraria a lo establecido en la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, es decir, *por tratarse de un acuerdo, decisión o recomendación colectiva, o práctica concertada o conscientemente paralela, que tenga por objeto, produzca o pueda producir el efecto de impedir, restringir o falsear la competencia en todo o parte del mercado nacional.*

Supondría además una vulneración de lo contenido en el artículo 101 del TCE de la Unión Europea y de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo, de 23 de julio de 2014, que reconoce el acceso a los servicios bancarios básicos como un derecho de la ciudadanía.

Sin embargo, a pesar de haber recibido la citada denuncia, desde el mes de junio no se conoce la apertura de expediente o investigación alguna para esclarecer los hechos y determinar si existe una práctica colusoria o no en los pactos de horarios de caja. Tampoco se ha comunicado acuse de recibo ni informado sobre el estado de la tramitación a los denunciantes lo que también contraviene la normativa vigente.

Por los motivos expuestos, el BNG formula las siguientes preguntas al Gobierno:

1. ¿Es conocedor el Gobierno de esta práctica común entre las distintas entidades financieras que de forma paralela y coincidente en el tiempo han establecido una reducción de los horarios de caja claramente abusiva frente a los derechos de las personas usuarias y que puede suponer una violación de la normativa sobre libertad de competencia?
2. ¿Se interesará el Gobierno por esta situación y por la investigación que debería estar llevándose a cabo desde la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia sobre el asunto de oficio a instancia propia



o tras recibir la denuncia interpuesta ante este organismo independiente por la Confederación Intersindical Galega?

3. ¿Considera adecuado que ante la recepción de denuncias la CNMC no comunique acuse de recibo de la misma a los interesados y no abra el correspondiente expediente, informando de las actuaciones realizadas y de sus conclusiones las personas parte del mismo?
4. ¿No entiende el Gobierno que sería adecuado en este caso la apertura de un proceso de investigación por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia sobre la decisión por parte de los bancos de restringir los horarios de atención al público de las cajas por si esta fuera una práctica colusoria que reduce los servicios financieros básicos a los que tiene derecho la ciudadanía?
5. ¿Qué medidas adoptará el Gobierno a este respecto?

Madrid, a 21 de septiembre de 2021

Néstor Rego Candamil

Diputado del BNG en el Congreso