



**Borsa de Barcelona**

Comunicación 3/1995

**PROTECTOR DEL INVERSOR DE LA  
BOLSA DE VALORES DE BARCELONA  
REGLAMENTO**

El Consejo de Administración de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Barcelona S.A. en reunión celebrada el día 27 de Febrero de 1995 acordó, por unanimidad, aprobar el Reglamento del Protector del Inversor de la Bolsa de Valores de Barcelona, que se transcribe a continuación, que entrará en vigor el día 10 de Marzo de 1995:

**TÍTULO I  
De la configuración del cargo**

**Artículo 1. *El Protector del Inversor.*—**

1. El Protector del Inversor es el comisionado de la Bolsa de Valores de Barcelona para promover la tutela de los inversores y atender sus reclamaciones en los términos establecidos en este Reglamento.
2. Su designación recaerá sobre persona de reconocido prestigio y competencia en el ámbito relativo al Derecho del Mercado de Valores, y plena independencia frente a la Bolsa y sus miembros.
3. El Protector del Inversor gozará de total autonomía en el ejercicio de sus funciones y dispondrá libremente de los medios materiales y servicios administrativos necesarios para el cumplimiento de su cometido.



## Borsa de Barcelona

### **Artículo 2. *Nombramiento, duración del cargo y cese.*—**

1. El nombramiento de Protector del Inversor corresponde al Consejo de Administración de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Barcelona.

2. La duración de cargo será por un período de tres años, sin perjuicio de sucesivas designaciones al término de cada mandato.

3. El cese del Protector del Inversor tendrá lugar por las siguientes causas:

a) Término del mandato para el que fue nombrado, salvo nueva designación.

b) Renuncia.

c) Incapacidad sobrevenida.

d) Haber sido condenado mediante sentencia firme por delito doloso.

e) Como consecuencia de una actuación negligente en el ejercicio de sus funciones, que deberá ser apreciada por acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Barcelona adoptado por mayoría de tres cuartas partes de sus miembros.



## Bolsa de Barcelona

### TÍTULO II De las competencias

#### Artículo 3. *Funciones.*—

1. Corresponde al Protector del Inversor promover la tutela de los derechos e intereses legítimos de los inversores en la Bolsa de Barcelona, así como velar para que la contratación realizada en la misma se ajuste en todo momento al principio de buena fe propio de la contratación mercantil, a la confianza recíproca entre las partes, así como a lo previsto en la legislación del Mercado de Valores.

2. En el marco descrito en el apartado anterior, la principal función asumida por el Protector del Inversor es conocer y atender las quejas y reclamaciones formuladas por los inversores bien frente a la propia Bolsa o cualquiera de sus departamentos o servicios, bien frente a las Sociedades y Agencias de Valores miembros de la Bolsa, en relación con las operaciones efectuadas en la Bolsa de Valores de Barcelona, con las liquidadas por su Servicio de Compensación y Liquidación, o con las actuaciones y decisiones directamente relacionadas con las mismas y en las que el inversor estime que ha sufrido un perjuicio debido a un tratamiento incorrecto, negligente o no ajustado a derecho.

3. Quedan excluidas aquellas reclamaciones:

a) Que estén sometidas, o se sometan con posterioridad a su formulación al Protector del Inversor, a procedimiento judicial o arbitral o a cualquier otra instancia, ya sea oficial o privada, de tutela de consumidores, usuarios, clientes, accionistas o inversores;

b) Las relativas a cuestiones que estén pendientes o se sometan a conocimiento de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o del Servicio de Reclamaciones del Banco de España;

c) Las que afecten a personas o entidades distintas del interesado reclamante, la Bolsa de Barcelona o sus miembros;

d) Las que tengan carácter penal.



## Borsa de Barcelona

### Artículo 4. *Facultades.*—

En el ámbito de sus competencias, el Protector del Inversor podrá:

- a) Requerir a la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Barcelona, a las Sociedades y Agencias de Valores miembros de la Bolsa y a los inversores reclamantes cuantos datos e informaciones sean precisos para estudiar y analizar las quejas y reclamaciones formuladas por estos últimos.
- b) Solicitar, al mismo fin, el concurso de las entidades de crédito, intermediarios financieros, entidades emisoras y cualesquiera otras personas o entidades relacionadas con las operaciones o actuaciones que sean objeto de reclamación.
- c) Elevar al Consejo de Administración de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Barcelona aquellas propuestas, sugerencias, iniciativas o recomendaciones que, en su opinión, conduzcan a una mayor protección de los inversores y a un mejor funcionamiento del propio mercado.

### Artículo 5. *Deberes.*—

En el ejercicio de sus funciones corresponde al Protector del Inversor:

- a) Estudiar y examinar, recabando los concursos que estime necesarios, las quejas y reclamaciones de los inversores en relación con las actuaciones o decisiones de la Bolsa de Barcelona o de sus miembros respecto de las operaciones contempladas en el artículo 3.2 de este Reglamento.
- b) Oír a las partes, trasladar las respectivas alegaciones y mediar ante las entidades objeto de la reclamación, intentando aproximar a las partes a fin de alcanzar un compromiso equitativo



## Borsa de Barcelona

c) Emitir y elevar al Consejo de Administración de la Sociedad Rectora de la Bolsa y, en su caso, también al de las Sociedades y Agencias de Valores miembros de la misma, informes en los que manifestará su opinión debidamente motivada y fundamentada sobre las pretensiones formuladas frente a ellas por los inversores y propondrá las medidas que estime deberían adoptarse en cada caso.

d) Elaborar y elevar al Consejo de Administración de la Sociedad Rectora de la Bolsa una Memoria anual en la que dará cuenta de manera resumida de las actuaciones practicadas en el ejercicio anterior.

e) Asistir, si es requerido para ello, a las reuniones del Consejo de administración de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Barcelona al objeto de evacuar sus informes y aclarar sus propuestas o recomendaciones.

### TÍTULO III Del procedimiento

#### *Artículo 6. Normas generales.—*

1. El procedimiento para sustanciar las reclamaciones de los inversores tendrá una fase previa ante el Departamento de Supervisión de Mercados e Información, que atenderá las consultas y quejas que le sean presentadas bajo cualquier forma, aunque será necesaria su constancia por escrito si quieren formularse de nuevo ante el Protector del Inversor.

2. Cuando la reclamación no pueda ser resuelta en esa instancia podrá ser presentada ante el Protector del Inversor, y su tramitación y resolución se desarrollará por escrito, sin perjuicio de una posible mediación del Protector del Inversor entre las partes a fin de alcanzar un acuerdo.



## Borsa de Barcelona

3. El procedimiento al que se ajustará el Protector del Inversor se rige por los principios de gratuidad, celeridad y confidencialidad.

4. El cómputo de los plazos se hará de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Código civil y la presentación de una reclamación ante el Protector del Inversor tendrá, como reclamación extrajudicial, el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones conforme al artículo 1973 del Código civil.

5. El término para presentar las reclamaciones al Protector del Inversor será de un año a contar desde la fecha en que se hubieren producido los hechos causantes de la reclamación

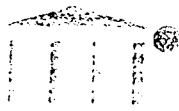
### *Artículo 7. Presentación y admisión de las reclamaciones.—*

1. Las reclamaciones se formularán por escrito, debidamente firmado, dirigido al Protector del Inversor, en el que se hará constar nombre y apellidos del reclamante, su NIF y su domicilio, o los datos equivalentes en el caso de las personas jurídicas, así como los hechos y fundamentos en los que base su reclamación y las entidades y, en su caso, personas a que se refiere o afecte. El escrito podrá acompañarse de todos aquellos documentos que acrediten la exactitud de lo expuesto o apoyen el fundamento de la pretensión.

2. Registrada la presentación de una reclamación y acusado su recibo al interesado, el Protector del Inversor resolverá sobre su admisión a trámite una vez verificada su competencia y comprobada la existencia del hecho objeto de la pretensión.

3. El Protector del Inversor podrá rechazar la reclamación en los casos de mala fe y carencia manifiesta de fundamento en la pretensión, así como cuando se trate de reclamaciones que no se ajusten a lo previsto en el artículo 3 de este Reglamento. La no admisión de la reclamación será comunicada por escrito al interesado.

4. En cualquier caso, antes de admitir a trámite una reclamación, el Protector del Inversor podrá requerir al interesado cuantos datos,



## Borsa de Barcelona

documentos e informaciones complementarias estime precisos para el conocimiento fundado de su pretensión. Si el reclamante no diere contestación a este requerimiento en el plazo fijado, que nunca será inferior a quince días, se entenderá que desiste de su pretensión y el Protector del Inversor podrá rechazarla comunicándolo al interesado.

5. La no admisión a trámite de una reclamación impedirá que sea presentada de nuevo al Protector del Inversor. Tampoco podrán volver a formularse aquellas pretensiones que hayan sido previamente desistidas por el interesado, ya sea expresa o tácitamente.

6. La admisión a trámite de una reclamación, que será comunicada por escrito al interesado, determinará la iniciación de las actuaciones.

### Artículo 8. *Traslado de alegaciones.*—

1. Admitida a trámite una reclamación, el Protector del Inversor dará traslado de una copia de los escritos y documentos presentados al órgano representativo de la entidad objeto de la reclamación, indicando el Departamento o Servicio afectado por la misma.

2. Recibido el escrito por la entidad reclamada, ésta deberá contestar en el plazo de un mes a contar del día en que recibió el traslado. Este plazo podrá ser prorrogado por el Protector del Inversor por un período de quince días si la entidad reclamada así lo solicitara con una anterioridad de cinco días a la expiración del plazo, fundamentando en su solicitud las razones que justifiquen la prórroga. Si la entidad reclamada dejara transcurrir el plazo sin contestar se entenderá cumplido el trámite y el Protector del Inversor procederá a la emisión del Informe final.



## Borsa de Barcelona

3. Formuladas sus alegaciones por la entidad reclamada, se dará traslado de las mismas al interesado para que manifieste lo que considere pertinente en el plazo de quince días a contar de la fecha en que recibió el traslado. Si el reclamante no contestara, el Protector del Inversor podrá entender que desiste de su pretensión y procederá al archivo de las actuaciones, comunicándolo así al interesado.

4. Si el reclamante formulara nuevas alegaciones se trasladarán a la entidad afectada, que dispondrá de un nuevo plazo de quince días para contestar. Recibida la contestación o transcurrido el plazo sin formular nuevas alegaciones, el Protector del Inversor procederá a la emisión del Informe final.

### Artículo 9. *Informe final.*—

1. Estudiado el fondo del asunto y oídas las alegaciones de ambas partes, el Protector del Inversor emitirá el Informe final en el que, tras exponer brevemente los hechos y examinar las argumentaciones y documentos presentados por las partes en apoyo de sus pretensiones, manifestará, debidamente motivada, su opinión con arreglo a Derecho y propondrá las medidas que estime deberían adoptarse para la solución del conflicto, entre las que pueden figurar propuestas dirigidas a las partes a fin de alcanzar un compromiso equitativo.

2. El Informe final será dirigido al Consejo de Administración de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Barcelona y se remitirá copia del mismo a todas las partes interesadas.

3. Las medidas o acuerdos adoptados por el Consejo de Administración de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Barcelona o por los de las Sociedades y Agencias miembros de la misma en relación con la reclamación objeto del Informe serán comunicadas al Protector del Inversor.





## Borsa de Barcelona

4. La aceptación de estas medidas por el reclamante será voluntaria, pero si las acepta deberá hacerlo por escrito acompañado de la renuncia expresa a toda otra acción reclamatoria, judicial o extrajudicial, sobre la misma pretensión.

### *Artículo 10. Término del procedimiento.—*

La actuación del Protector del Inversor terminará con la emisión del Informe final, salvo un anterior archivo de actuaciones por haber reclamado el interesado frente a cualquier otra instancia, por su desistimiento expreso o tácito, o por haber llegado a un acuerdo con la entidad reclamada.

Barcelona, 9 de Marzo de 1995.

Vicesecretario del Consejo de Administración