

¿Quién defiende a los **usuarios** de servicios financieros frente a los **abusos**?

Todos los años esta Institución recibe un número considerable de denuncias procedentes de personas usuarias de servicios financieros denunciando posibles abusos a que estarían viéndose sometidas por parte de las entidades financieras con las que mantienen algún tipo de relación mercantil.

Al tratarse de asuntos afectantes a entidades financieras nuestras posibilidades de actuación son prácticamente nulas, ya que, por un lado se trata de empresas privadas que están exentas de la supervisión del Defensor del Pueblo Andaluz por disposición de nuestra Ley Reguladora y, por otro lado, los organismos públicos que pueden fiscalizar su actuación: el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de valores (CNMV) y el Ministerio de Economía y Hacienda, al pertenecer a la Administración del Estado, están también exentos de nuestra supervisión.

Pese a estas limitaciones competenciales, hemos considerado necesario dejar

Cláusulas suelo o participaciones preferentes. Multitud de productos bancarios ofertados merecen un control previo de las autoridades para clarificar las condiciones pactadas y garantizar su cumplimiento. La clientela pide mayor control.



“cláusulas suelo”, incluidas en muchos créditos hipotecarios, en los que resulta evidente y notorio que las entidades financieras han aprovechando su posición dominante para imponer a sus clientes condiciones financieras abusivas y claramente perjudiciales para sus intereses, el Banco de España no solo no intervenga para cortar de raíz estas prácticas, sino que además avale las mismas aduciendo la autonomía de la voluntad de las partes contratantes.

constancia en el presente Informe, no solo de la gran cantidad de denuncias por posibles prácticas abusivas de las entidades financieras que venimos recibiendo en los últimos años, sino especialmente de la grave situación de indefensión en que están quedando los ciudadanos y ciudadanas afectadas por dichas prácticas ante la inoperancia y la pasividad que vienen mostrando los organismos públicos que deberían defender sus derechos.

Nos parece absolutamente lamentable que ante supuestos como el de las denominadas

Pretender que los particulares y las entidades financieras están en una posición de igualdad a la hora de negociar un préstamo hipotecario y que, por tanto, el cliente es plenamente libre para aceptar o rechazar las cláusulas que le exige la entidad, demuestra, o un escaso conocimiento de la realidad cotidiana de las transacciones financieras, o una palmaria falta de voluntad para defender los derechos de la parte más débil en estas relaciones.

De igual modo, resulta difícil de aceptar que resulten totalmente inútiles

las numerosas denuncias por la venta a clientes minoristas de productos financieros complejos y difíciles de entender para los mismos, tales como contratos de permutas financieras (swaps o Clips) o participaciones preferentes. Productos que, en muchos casos, resultan finalmente perjudiciales para los intereses de sus adquirentes, cuando no son la causa de graves pérdidas para los mismos.

Nos cuesta aceptar que las denuncias por estas prácticas claramente abusivas sean desechadas por la Comisión Nacional del Mercado de Valores alegando que la actuación de las entidades financieras ha sido correcta al haber cumplimentado las obligaciones de información al cliente que le exige la normativa vigente.

La falta de información eficaz y cláusulas confusas son prácticas reiteradas en muchos bancos. La letra pequeña alcanza la categoría de nanodiseño en el mundo financiero para excusarse ante la clientela.

Nos resulta cuando menos poco serio pretender que un jubilado, con 84 años y escaso de vista, o una ama de casa, sin apenas estudios, hayan quedado perfectamente enterados de lo que supone contratar un swap o de lo que implica adquirir una participación preferente de un banco, simplemente porque han firmado un documento en el que declaran haber recibido unos folletos informativos cuyo lenguaje resulta difícil de entender incluso para expertos en finanzas.

Si además comprobamos que dicho producto financiero no resultaba en absoluto adecuado para los intereses y necesidades del cliente, hasta tal punto que nunca hubiera sido contratado ni aconsejada su contratación por parte de una persona con conocimientos financieros, y además resulta que como consecuencia de dicho producto el cliente ha sufrido un notorio perjuicio económico, entonces resulta aun más difícil de entender que la CNMV pueda avalar la licitud de estos contratos amparándose en la supuesta suficiencia de la información ofrecida al cliente.

A esta Institución le resulta difícilmente creíble que un cliente minorista, con escasos conocimientos financieros y sin experiencia previa en la adquisición de productos complejos, haya podido decidir por propia voluntad dirigirse a una entidad financiera e insistir en su deseo de adquirir una participación preferente o contratar un swap, Y ello, por mas que la entidad financiera insista en mostrar un documento

firmado por el cliente en el que, entre otras muchas cuestiones de compleja y farragosa redacción, se incluya una línea en la que se declara que el producto se contrata a instancias del propio cliente.

En todos los casos que ha conocido esta Institución sobre adquisición de participaciones preferentes –y son cientos– los clientes insisten en relatar como fueron instados, animados y finalmente convencidos por los directores de sus sucursales bancarias para adquirir estos productos asegurándoles que eran similares a imposiciones a plazo y no conllevaban riesgo alguno. Según señalan todos los denunciante nadie les advirtió nunca de los riesgos ni les informo de las complejidades del producto que adquirirían. ¿Acaso todos mienten?

Estos que estamos relatando no son sino una pequeña muestra de las muchas denuncias que estamos recibiendo últimamente relacionadas con posibles abusos de las entidades financieras. Nuestras limitaciones competenciales nos impiden tramitar estas quejas y ofrecer el amparo que deseáramos a las personas afectadas. No obstante, no por ello vamos a dejar de denunciar la escasa diligencia mostrada hasta la fecha por los organismos públicos competentes –Banco de España, CNMV y Ministerio de Economía– en el ejercicio de su deber de tutela y salvaguarda de los derechos de los consumidores afectados.

(Ver Sección Segunda. Cap. XII)

