

JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Secretaría General de Consumo

S A L I D A	JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES
	19 DIC. 2012
	Registro General 378/8078 Sevilla

Fecha: 19-12-2012

N. Ref: DER/PBG

Su Ref.: IA/IF/Q12/2535

Asunto: respuesta a queja sobre participaciones preferentes

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ
Roya Católicos, 21
41001 - SEVILLA

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ
201200020704
21-12-2012
REGISTRO DE ENTRADA

Se ha recibido escrito, con fecha de entrada en el Registro General de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales el 22-11-2012, con referencia IA/IF/Q12/2535, acusando recibo del informe remitido por este Centro Directivo, en respuesta a la Resolución que nos fuera dirigida en la tramitación de la queja arriba indicada, referente a la comercialización de participaciones preferentes por distintas entidades financieras.

En el mismo se queda a la espera de recibir respuesta de esta Secretaría General de Consumo a las Recomendaciones que fueron formuladas en los términos especificados en su escrito.

A este respecto cabe informar de lo siguiente:

Con relación a la **Recomendación 1** esta Secretaría General de Consumo ha continuado su labor de requerimiento a las entidades financieras reclamadas de la remisión de aquella documentación que resulte indispensable para individualizar los expedientes de las personas consumidoras, así como la acreditación de que se ha informado adecuadamente a las mismas de las características de los contratos, de las modificaciones de los mismos y de la idoneidad y conveniencia de la contratación del producto financiero en cuestión. Con la información suministrada, una vez analizada y sistematizada, se ha continuado la individualización de los expedientes hasta el punto de que se ha formado una base de datos con aquellas reclamaciones en las que la persona reclamante evidencie una especial desprotección, bien por su avanzada edad, bien por su carencia de formación en la materia.

Por otra parte, atendiendo a su recomendación, con fecha de 18-12-2012 se ha dirigido escrito a todas las entidades financieras que nos constan como reclamadas por comercializar participaciones preferentes instándolas a que aporten la documentación pertinente informando sobre ello, así como los documentos que acrediten que se han cumplido adecuadamente los deberes de información que la vigente legislación establece en relación con los cambios que puedan afectar a los productos de inversión comercializados, con independencia de que los clientes sean o no reclamantes.

En la actualidad, se está a la espera de respuesta por parte de las entidades financieras, si bien se le indica que la presente recomendación se acepta en todos sus términos.

Con relación a las **Recomendaciones 2 y 3**, se le comunica que en el día de hoy se ha procedido a la firma de los primeros expedientes sancionadores contra distintas entidades financieras por irregularidades en la comercialización de participaciones preferentes.

Al respecto, y como ya se le ha indicado en comunicaciones anteriores, ha de tenerse en cuenta que esta Administración ha tenido que realizar una basta labor de sistematización de la documentación presentada por las personas consumidoras y usuarias y de la aportada por las entidades financieras requeridas, de cara a la incoación de dichos procedimientos. En concreto, este primer grupo de expedientes se inician contra las entidades BANCA CÍVICA, CIF A85973857, CAIXABANK, CIF A08663619, y CAJASOL, CIF G91658039.

Los posibles hechos infractores detectados tras el análisis de la documentación consisten en la ausencia y falta de aportación de documentación, o bien de la correspondiente firma, justificativa de la contratación realizada, de los test de conveniencia e idoneidad, y de las órdenes de compra de valores, además de la desatención a los requerimientos formulados por la Inspección de Consumo.

La citadas conductas pueden ser constitutivas de las siguientes infracciones contempladas en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía:

- Prestar servicios incumpliendo las condiciones que impongan las disposiciones de aplicación cuando puedan causar un perjuicio a los intereses económicos de los consumidores (artículo 71.2.10 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre).
- Ofertar servicios sin cumplir correctamente los deberes de información que impongan o regulen las leyes y los reglamentos (artículo 71.2.1 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre).
- Incumplir las medidas o requerimientos adoptados por la Administración (artículo 71.7.3 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre).

A la vista de la concurrencia de las circunstancias previstas en el artículo 72.2 y 3 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, en el caso de la primera y segunda infracción se ha agravado la calificación de las mismas a muy grave; para el caso de la tercera, se ha agravado siendo calificada finalmente como grave. En este sentido, de acuerdo con lo previsto en el artículo 74 de esta norma, las multas que pudieran corresponder por la comisión de estas infracciones son las siguientes, debiéndose estar a lo que resulte de la instrucción, y a la apreciación de atenuantes y agravantes, para concretar la cuantía final de las mismas:

- a) Infracciones muy graves: Entre 30.001 y 400.000 euros.
- b) Infracciones graves: Entre 5.001 y 30.000 euros.

Con relación a la **Recomendación 4**, se le comunica que desde la Secretaría General de Consumo el pasado 3-9-2012 se solicitó informe a la Secretaría General Técnica para que se nos remitiesen indicaciones sobre los pasos a seguir para el ejercicio de acciones judiciales en el caso de las participaciones preferentes, a lo que se nos trasladó que se debía pedir informe facultativo a Gabinete Jurídico.

Siguiendo estas indicaciones, el 8-10-2012 se remitió a Gabinete Jurídico solicitud de informe facultativo sobre la viabilidad y fundamentación jurídica del ejercicio de acciones en vía judicial en el caso de las participaciones preferentes, habiendo obtenido respuesta al mismo el 10-12-2012.

En este informe, se pone en conocimiento de este Centro Directivo las dificultades que entrañaría el ejercicio de la acción penal, y la viabilidad que cabe esperar del ejercicio de la acción civil individual por error en el consentimiento. Así mismo, se valora la posibilidad de que se ejercite la acción colectiva de cesación con la acumulación de la de nulidad y resarcimiento de los daños y perjuicios causados, haciendo especial hincapié en que ello daría lugar a que la cuantía del proceso se elevara, con lo que también lo sería la eventual condena en costas a la Administración.

En este sentido, a la vista del contenido del informe, actualmente se está pendiente de que la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales tome una decisión respecto a la iniciación de la vía judicial.

En cuanto a la posibilidad de instar un arbitraje de consumo, individual o colectivo, se ha dirigido escrito a las entidades financieras operantes en Andalucía que han sido objeto de reclamación planteándoles la conveniencia de aceptar esta vía extrajudicial de resolución de controversias. En concreto, y por lo que respecta al grupo financiero CaixaBank, S.A., esta Secretaría General de Consumo lo ha emplazado a una reunión para tratar esta cuestión el próximo 8 de enero de 2013, quedando a la espera de respuesta por su parte. Cabe recordar que, según nuestros datos estadísticos, las reclamaciones en materia de participaciones preferentes dirigidas contra CaixaBank, S.A., representan más de un 80% del total de reclamaciones presentadas en 2012 por este asunto en Andalucía.

Otra vía de solución y posible recuperación del capital invertido por las personas consumidoras en la que está trabajando esta Secretaría General de Consumo es la mediación en consumo. A este respecto se está contando con el asesoramiento experto de la Fundación Pública Mediara para la Mediación y el Arbitraje de Andalucía, que se ha comprometido a proporcionar un listado de entidades y personas plenamente capacitadas para llevar a cabo una mediación en la materia. Con ello se pretende abrir otro camino que haga posible la satisfacción en la medida de lo posible de las legítimas pretensiones de las personas que invirtieron sus ahorros en este producto financiero.

Finalmente, se solicita, respecto de aquellas quejas, reclamaciones y denuncias presentadas por personas consumidoras y usuarias que obren en poder de esa Institución en relación con la venta irregular de participaciones preferentes, que comunique a las personas afectadas por las mismas la conveniencia de que las presenten formalmente en los Servicios de Consumo provinciales, para que puedan ser tenidas en cuenta en el marco de actuaciones desarrolladas por esta Administración de Consumo.

Sin más, aprovecho la ocasión para expresar la consideración más distinguida que merece su Institución.

Atentamente,

JUNTA DE ANDALUCIA
LA SECRETARÍA GENERAL DE CONSUMO..
Dolores Muñoz Carrasco
Edo. Dolores Muñoz Carrasco.
SEVILLA