



*Defensor del Pueblo Andaluz*

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

201200015412

18 MAY 2012

REGISTRO DE SALIDA

Ref.: IA/IF

Nº.: Q12/2535



**Sra. Directora General de  
Consumo.Consejería de Salud**

Avda. de la Innovación, s/n. Edf. Arena,  
1  
41071 - Sevilla

Sra. Directora:

Son muchas las quejas que esta Institución viene recibiendo de personas que se han visto afectadas por la contratación de las denominadas participaciones preferentes, denunciando la falta de información sufrida y el abuso cometido por sus respectivas entidades financieras, que se habrían aprovechado de su desconocimiento para obtener unos ingresos con promesas de unas ventajas y/o condiciones que finalmente no se han cumplido.

Hay una coincidencia en el relato de las quejas respecto de la falta de conocimiento del producto que estaban contratando, que actuaron guiados por la confianza que les generaba la persona que se lo ofrecía y que se les habría indicado que era algo así como un depósito a plazo fijo y que podrían disponer del dinero en cualquier momento sin problemas.

Nos preocupa seriamente la situación a la que se han visto abocadas estas personas, mayoritariamente del colectivo de la tercera edad, que no pueden acceder a sus ahorros incluso ni para poder hacer frente a sus necesidades más básicas.

Consideramos que los hechos que se nos han trasladado ponen de manifiesto que las entidades de crédito habrían ofertado como producto bancario (depósito a plazo) algo que finalmente ha resultado ser un fondo de inversión, existiendo serias dudas acerca del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela, o de las buenas prácticas y usos financieros.

Entre los aspectos demandados que nos trasladan los colectivos de personas afectadas destacan el que exista un número importante de clientes de las entidades financieras que, habiendo adquirido en su momento estos productos financieros, desconozcan a la presente fecha la situación en que se encuentran los mismos, dada la falta de información y transparencia mostrada a estos efectos por las entidades concernidas.

Asimismo, se está recibiendo últimamente un inusitado número de quejas procedentes de clientes que adquirieron las participaciones preferentes en las oficinas de algunas Cajas de Ahorro de gran raigambre en Andalucía y que actualmente integran la entidad denominada Banca Cívica.

Estas personas denuncian lo que consideran una deficiente atención a su situación por parte de esa Entidad, particularmente por lo que se refiere a las operaciones de canje que se les estaría ofertando desde la misma como única solución para la recuperación del dinero invertido. Una oferta que, al parecer, implica la adquisición de unos productos financieros muy complejos, cuya idoneidad habría sido incluso criticada por responsables de la CNMV.

En este punto es donde nos cuestionamos si se le hubieran dirigido reclamaciones sobre el asunto que nos ocupa y la intervención que pudiera venir realizando esa Administración, que tiene encomendada la defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

El obstáculo que pudiera suponer el que nos encontremos con una regulación específica relativa a usuarios de servicios financieros parece quedar removido por el artículo 47.3 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios: «Las autoridades competentes en materia de consumo sancionarán, asimismo, las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios de los empresarios de los sectores que cuenten con regulación específica y las prácticas comerciales desleales con los consumidores o usuarios».

A la vista del régimen de infracciones y sanciones establecido en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, apreciamos que los hechos denunciados por las personas afectadas podrían incluirse entre determinadas categorías de infracciones por incumplimiento de requisitos y condiciones de elaboración y comercialización de bienes.

Dichas infracciones incluso podrían alcanzar la calificación de graves atendiendo a las circunstancias recogidas en el artículo 72.2:

«1. Haberlas cometido voluntariamente o faltando a los más elementales deberes de diligencia exigibles.

2. Tratarse de una infracción continuada o práctica habitual.

3. Tener una alta repercusión en el mercado, afectando a gran número de consumidores.»

El hecho de que la CNMV esté interviniendo entendemos que no debería frenar la actuación de esa Administración, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 86.3 de la Ley 13/2003 para evitar que un sujeto sea sancionado administrativamente dos veces por el mismo hecho y con igual fundamento.

En consecuencia, a fin de dar a esta queja el trámite ordinario, de acuerdo con lo establecido en el art. 18.1 de nuestra ley reguladora, me permito interesar de Ud. la emisión de informe relativo a las actuaciones que pudiera venir desarrollando, adjuntando la documentación que estime oportuna para el esclarecimiento del asunto en cuestión.

Agradeciéndole anticipadamente su colaboración, le saluda atentamente,

A handwritten signature in blue ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text 'EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ' around the perimeter and a central emblem featuring a figure under an arch. A small asterisk is located at the bottom of the stamp.

José Chamizo de la Rubia  
Defensor del Pueblo Andaluz en funciones