

JUNTA DE ANDALUCIA
SECRETARÍA GENERAL DE CONSUMO
- 1 FEB. 2013
Registro General
378/1450

Fecha: 1-2-2013

N. Ref: DER/PBG

Su Ref.: IA/IF/if/Q12/2535

Asunto: respuesta a queja sobre participaciones preferentes

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ
Reyes Católicos, 21
41001 - SEVILLA

201300001996

05-02-2013

REGISTRO DE ENTRADA

En relación con su escrito con referencia IA/IF/if número 12/2535, de fecha 15-1-2013, recibido en el registro General de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales el 24-1-2013, en el marco de la queja que por esa Institución se viene tramitando referente a la comercialización de participaciones preferentes por distintas entidades financieras, y atendiendo la solicitud de información reflejada en el mismo, se pone en su conocimiento que recientemente se han producido dos hechos relevantes.

En primer lugar, se le informa que el pasado jueves 10 de enero se mantuvo en la sede de esta Secretaría General de Consumo una reunión con el Director General Ejecutivo de CaixaBank, entidad contra la que se han presentado el 81% de todas las Hojas de Quejas y Reclamaciones registradas en Andalucía. En dicha reunión se alcanzaron importantes compromisos por parte de la entidad financiera con el objeto de solucionar los conflictos existentes y mejorar la colaboración con la Administración de Consumo de la Junta de Andalucía. Fruto de esta labor mediadora, la entidad dará un tratamiento individualizado a cada una de las personas que hayan interpuesto una Hoja de Quejas y Reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía, y se ha comprometido a darles una información adecuada y a ofrecerles una solución ajustada a sus pretensiones sin menoscabo para su patrimonio personal. Asimismo, CaixaBank analizará la posibilidad de utilizar otros mecanismos alternativos de resolución de conflictos como son la mediación individualizada o el arbitraje de consumo. Por otra parte, y en la línea de la recomendación realizada por el Defensor de Pueblo Andaluz, CaixaBank proporcionará un listado de todos poseedores de participaciones preferentes en Andalucía con independencia de que hayan reclamado o no. Además, se ha establecido una línea permanente de cooperación en el tratamiento de las reclamaciones por participaciones preferentes para evaluar la solución que se va dando a cada caso. Estas reuniones mensuales permitirán, asimismo, mejorar la respuesta tanto a la ciudadanía como a la Administración ante reclamaciones por la prestación de sus servicios.

Como ya se le informó, esta Secretaría General de Consumo se ha dirigido igualmente al resto de entidades reclamadas por participaciones preferentes requiriéndoles una individualización de los supuestos de adquisición de participaciones preferentes e intimándoles a lograr una solución a la problemática creada, ofreciéndoles la experiencia y los medios de la Administración para celebrar mediaciones o arbitraje de consumo. Se está a la espera de la respuesta de todas las entidades o, en su caso, nuevo requerimiento.

En segundo lugar, se le indica que el pasado 20-12-2012 se ha iniciado nuevo expediente sancionador contra la entidad BBVA, con CIF A48265169. 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 y no responder en plazo a la hoja de quejas y reclamaciones.

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).
- No responder en plazo las quejas y reclamaciones presentadas por los consumidores (artículo 71.8.3 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre).

A la vista de la concurrencia de algunas de las circunstancias previstas en el artículo 72.2 a) y b) (haberlas cometido voluntariamente o faltando a los más elementales deberes de diligencia exigibles, y tratarse de una infracción continuada o práctica habitual) de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, las citadas infracciones, calificadas como leves, se agravan de leves a graves (salvo la de incumplir los requerimientos y no contestar las quejas y reclamaciones en plazo) teniendo en cuenta estas circunstancias:

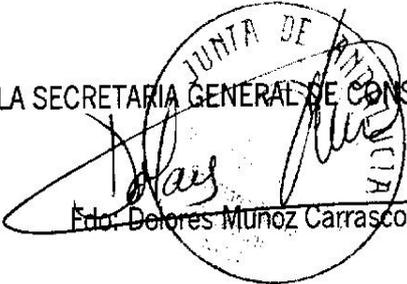
En este sentido, de acuerdo con lo previsto en el artículo 74 de esta norma, las multas que pudieran corresponder por la comisión de estas infracciones son las siguientes, debiéndose estar a lo que resulte de la instrucción, y a la apreciación de atenuantes y agravantes, para concretar la cuantía final de las mismas:

- a) Infracciones leves: Entre 200 y 5.000 euros.
- b) Infracciones graves: Entre 5.001 y 30.000 euros.

De cuantas futuras novedades se vayan produciendo al respecto, se le irá dando traslado para su conocimiento.

Atentamente,

LA SECRETARÍA GENERAL DE CONSUMO..


Edu. Dolores Muñoz Carrasco.