



- Unicaja: queja 13/876, queja 13/980, queja 13/6410 (sin respuesta) queja 13/1681 (se archivó al comunicarnos la entidad el inicio de un proceso judicial).
- Banco Popular: queja 13/1131 (se aceptó la eliminación de la cláusula aunque no la devolución de cantidades cobradas de más), queja 13/5822 (se aceptó la petición en atención a la Institución que la formulaba), queja 13/2055 y queja 13/4759 (ambas sin respuesta).
- Caja Rural del Sur: queja 13/1658 (aunque la entidad manifestó que ofrecería una solución negociada, dicho contacto no se habría producido y el interesado formuló demanda judicial), queja 13/6395 (nos indicaron que se ofrecería una solución satisfactoria) queja 14/272 y queja 14/382 (la solución consistiría en la rebaja temporal del tipo de interés o en la posibilidad de acordar unas nuevas condiciones financieras mediante novación jurídica, por lo que considerábamos rechazada nuestra petición instando a la entidad nuevamente a atenderla para el restablecimiento de los derechos afectados), así como queja 14/3100 (se aceptó la eliminación de la cláusula pero imponiendo unas condiciones que reprochamos a la entidad).
- La Caixa: queja 13/3949, queja 14/166 (en ambas se rechazó la petición, ofreciendo exclusivamente una rebaja temporal del tipo de interés o la novación de las condiciones de la hipoteca con gastos notariales a su cargo, a lo que esta Institución manifestó su rechazo) y queja 14/5363 (sin respuesta).
- Caja España-Duero (Banco CEISS): queja 13/6295 (sin respuesta).
- Cajasur: queja 14/206 (sin respuesta).

01.XI.2.1.4.2 Otras actuaciones de mediación

Algunas de las quejas referidas a productos bancarios han sido objeto de especial tratamiento por esta Institución al considerar que reunían circunstancias que justificaban una intervención mediadora por nuestra parte, sin perjuicio del cauce de reclamaciones ordinarias que la parte promotora de queja viniese desarrollando. Su resultado no ha sido siempre el mismo, pudiendo congratularnos en los supuestos que obtenían una respuesta positiva por parte de las entidades financieras.

Tal ha sido el caso de la [queja 14/2696](#), en la que mediamos con Unicaja al objeto de que se admitiese la solicitud del interesado consistente en la liquidación de su cuenta corriente y la desactivación de un préstamo, cuya deuda ya había sido saldada pero que había quedado en esta situación al exigírsele gastos de procedimiento por el concurso de acreedores tramitado. Además, esta situación le impedía obtener la devolución de las cantidades correspondientes a la parte no cubierta por el seguro a prima única adscrito al citado préstamo, ya que se había abonado con antelación.

Buen resultado se obtuvo igualmente en la tramitación de la [queja 14/2351](#), al mediar con Banco Sabadell con objeto de favorecer un acuerdo que permitiese al interesado liquidar su deuda y mejorar su difícil situación económica derivada de la ruina del negocio familiar. En la queja 14/3242 manifestamos a Caja Granada-BMN la discrepancia observada en el cobro de comisiones de mantenimiento de cuenta corriente, dado que el Servicio de Atención al Cliente se abstenía de pronunciarse sobre la reclamación formulada por la interesada y teniendo en cuenta que el coste del ejercicio de cualquier acción judicial excedería del propio importe reclamado. No hemos podido obtener una respuesta aclaradora por parte de la entidad.

Tampoco obtuvimos respuesta en la queja 14/1042, en la que trasladábamos a Banco Santander las circunstancias expuestas por el interesado en relación con la vinculación de un swap al préstamo hipotecario suscrito, rogando que las tomasen en consideración e interesando la búsqueda de fórmulas que le permitiesen afrontar el pago del préstamo concedido a su empresa y evitar el cierre y despido de



trabajadores. También nos dirigimos a Banco Santander en la queja 14/4582, trasladando las alegaciones de una persona que no habría sido informada adecuadamente en la compra de un producto de inversión, y así lo constataba expresamente la CNMV, pero la entidad no habría accedido a atender su reclamación.

Sobre este particular solicitamos la posibilidad de mejorar la respuesta ofrecida al interesado, llegando a un acuerdo satisfactorio para ambas partes, citando opciones como las operaciones de canje adoptadas por entidades financieras que comercializaron inadecuadamente participaciones o los procedimientos de arbitraje establecidos para dar satisfacción a las reclamaciones presentadas por la comercialización de preferentes y deuda subordinada de entidades nacionalizadas. Lamentablemente, en este caso la respuesta de la entidad se limitó a ratificarse en sus decisiones anteriores.

En la más reciente queja 14/5294 planteábamos a La Caixa la posibilidad de paralizar el proceso de ejecución hipotecaria y atender la petición de rebaja de la cuota hipotecaria a la que tenía que hacer frente una promotora inmobiliaria que había visto reducidos considerablemente sus ingresos a raíz de la crisis. Nos encontramos a la espera de alguna respuesta. También debemos reseñar que con esta entidad financiera hemos mantenido cauces de colaboración para atender las quejas sobre participaciones preferentes, aunque ya éstas hayan sido muy escasas durante 2014, así como para revisar expedientes anteriores en los que la parte promotora de queja expuso su disconformidad con la situación en la que se encontraba.

Las mismas actuaciones mediadoras se han desarrollado ante compañías de seguros, que quedan englobadas en el concepto genérico de entidades del sector financiero. Así, acudía a nosotros una ciudadana exponiendo que su marido contrató un seguro de vida con Unicorp Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., a través del mediador Unicaja Banco S.A., con ocasión de la solicitud de un préstamo personal a dicha entidad de crédito. Su marido falleció como consecuencia de un cáncer de pulmón que le fue diagnosticado con posterioridad a la firma del seguro y la aseguradora rechazaba abonar el capital asegurado alegando que existían antecedentes personales no declarados en el cuestionario de salud previo (insuficiencia renal).

La interesada refería encontrarse en una situación personal grave por las deudas a las que tenía que hacer frente, al haber perdido a su marido que era quien ingresaba dinero en casa, y podía suponer la pérdida de su único domicilio ya que la respuesta de la compañía aseguradora le obligaba a abonar todos los meses intereses rondando el 10% a Unicaja Banco cuando el préstamo pudiera estar saldado con el importe de la póliza del seguro de vida.

Tramitada como [queja 14/4166](#) se estimaba oportuno trasladar a Unicorp Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. nuestras consideraciones al respecto, con objeto de que se atendiese la solicitud formulada por la parte interesada y se abonase el capital asegurado o, al menos, la parte que correspondería en caso de que se aplicase una reducción por la prima que se hubiera exigido de haberse conocido el riesgo no declarado. Atendiendo a la situación personal expuesta por la interesada, es por lo que considerábamos oportuno igualmente dar traslado de nuestras actuaciones al Departamento de Atención al Cliente de Unicaja, entidad a la que debe abonar las cuotas del préstamo al que está vinculado el seguro.

También estimamos conveniente intervenir en la queja 14/2988, dirigiéndonos a la compañía Sanitas con objeto de que pudiera atenderse la solicitud de baja de la póliza de asistencia sanitaria formulada por la promotora de queja, dado que habría sufrido un importante quebranto económico que le impedía hacer frente a sus deudas. Ciertamente no se producía infracción de la legalidad vigente al exigirle la compañía el abono de las mensualidades por las que se había prorrogado el contrato de seguro.

No obstante, desde esta Institución abogamos por una interpretación de las normas ajustada a la realidad del tiempo en el que deben ser aplicadas, caracterizada hoy en día por una acusada crisis económica, que ha calado hondo en todos los estamentos de la sociedad. En consecuencia, emplazábamos a la entidad para que valorase los argumentos de la interesada que estimábamos dignos de ser tenidos en cuenta, a fin de adoptar una decisión en conciencia que evitase los perjuicios que para ambas partes se derivarían del cese forzado en el abono de los vencimientos mensuales de la póliza en cuestión. Lamentablemente



la entidad se reiteró en la respuesta ofrecida a la interesada, considerando exigible el abono de la póliza completa y sin perjuicio de que se encontrase en situación de suspensión de servicios debido a la existencia de mensualidades sin abonar.

01.XI.2.2 Consumo

Nuestro bagaje en la tramitación de quejas en materia de consumo nos permite vislumbrar algunos aspectos que consideramos que podrían mejorarse en el funcionamiento de las Administraciones de consumo, con objeto de mejorar la tarea de protección a las personas consumidoras que les ha sido encomendada. En este sentido observamos que se reiteran las situaciones en las que legítimas pretensiones de las personas consumidoras quedan a la voluntad de las empresas y que aquéllas se enfrentan a costosos y lentos mecanismos judiciales para hacer valer su pretensión, lo que les lleva al desistimiento en la mayoría de los casos.

Es cierto que los esfuerzos desarrollados por la Administración para favorecer los procedimientos de mediación y arbitraje se presentan como acciones óptimas para favorecer la resolución de controversias en el ámbito de consumo. Sin embargo, en algunos casos, los hechos reclamados se encontraban tipificados como infracción a la normativa de protección de las personas consumidoras, por lo que apreciamos que una decidida voluntad administrativa de sancionar estas conductas podría contribuir a su erradicación, tanto en la empresa afectada por la sanción como en terceras empresas por el efecto ejemplarizante que se produce con este tipo de medidas.

En este sentido, tuvimos ocasión de dictar Resolución a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Granada ante su decisión de no incoar procedimiento sancionador por la falta de respuesta en plazo a la hoja de reclamaciones presentada por la parte promotora de queja ([queja 14/2619](#)). Dicha decisión se fundaba en razones de eficacia y eficiencia administrativa dado que sólo merecería la sanción de amonestación, decisión que esta Institución no compartía, por lo que se recomendaba la posibilidad de imponer multa leve. Esta Recomendación ha sido aceptada expresamente.

Por otra parte, la tramitación de quejas relativas a expedientes sancionadores de consumo ha puesto de manifiesto situaciones de falta de información, dilaciones, ineficacia del proceso para el restablecimiento de los derechos lesionados o porque la sanción impuesta pueda resultar más beneficiosa que la comisión de la propia infracción (queja 13/671, queja 13/5545, queja 13/5773, queja 13/6485, queja 14/5047, queja 14/5696). En consecuencia, se ha considerado oportuno promover una actuación de oficio ante los Servicios de Consumo adscritos a las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía en las distintas provincias con objeto de recabar los datos necesarios y poder efectuar una valoración adecuada de la situación, así como proponer posibles medidas y propuestas que se estimasen oportunas para una mejora de la actuación administrativa ([queja 14/4486](#)).

Otras actuaciones ante las distintas Administraciones de Consumo (autonómica y municipal), en este caso relacionadas con la tramitación de reclamaciones presentadas por personas consumidoras, venían motivadas por la denuncia sobre falta de información sobre la situación del expediente (queja 13/2194, queja 13/5545, queja 13/5816, queja 14/23, queja 14/160, queja 14/161, queja 14/390, queja 14/5556).

En algún caso ha motivado el dictado de Recomendación, como en la [queja 13/2196](#), dirigida al Ayuntamiento de Jerez ante la falta de respuesta a la hoja de reclamación formulada por la parte promotora de queja.

Por lo general, del contenido de muchas de estas quejas se deduce la disconformidad de las personas consumidoras con el papel que juegan los Servicios de Consumo o lasOMIC (queja 13/2997, queja 13/3406, queja 14/3188, queja 14/3306). En ocasiones, desde esta Institución hemos tenido que preguntar