



En la [queja 15/4399](#) obtuvimos mejor resultado puesto que Telefónica-Movistar nos contestó que procedía a anular las cantidades que se le habían exigido desde la fecha de efectos de la baja. También en la [queja 15/1904](#) conseguimos que Movistar anulara una deuda que aparecía pendiente desde 2010.

Algunas de las quejas por disconformidad con la facturación están relacionadas con el acceso a contenidos premium. En la [queja 14/0517](#), logramos que Yoigo atendiera la reclamación del interesado.

Como ejemplo de inadecuación del servicio recibido podemos citar la [queja 14/1664](#) donde se nos trasladaba que Vodafone había dado de baja su línea fija de teléfono, de ADSL y de terminal USB de internet, sin haber facilitado información sobre las razones y sobre si se solucionaría el problema. La empresa nos contestó que se restablecieron los servicios a los terminales contratados por el usuario y que, como compensación, se realizó un abono de cantidad.

Muchas de las quejas recibidas se centran en los procedimientos expeditivos -como la asignación del cobro a empresas especializadas- utilizados por las operadoras.

Cabe destacar que se ha producido un mayor número de quejas en las que se denuncia la [situación de acoso por parte de empresas de cobro de morosos](#) cuando la deuda procede de compañías telefónicas, frente a la tradicional incidencia de estas quejas relacionadas con deudas financieras.

En los casos en que se denuncia el posible [acoso por parte de los gestores de cobro](#) por cuenta de la operadoras, siempre informamos adicionalmente a las personas interesadas de los derechos que les corresponden de acuerdo con la normativa de protección de datos personales.

En este sentido, si la empresa de gestión de cobro de deudas estuviese realizando llamadas a familiares o a terceras personas del entorno de la persona deudora divulgando su situación de morosidad, entendemos que se produciría una vulneración de la normativa de protección de datos personales. En estas ocasiones aconsejamos acudir a la Agencia Española de Protección de Datos.

Finalmente nos parece oportuno señalar que en ocasiones no llegamos a realizar actuaciones porque del contenido de la propia queja se deduce que se encuentran en curso trámites ante Administraciones competentes en materia de consumo. Así por ejemplo en la queja 15/0045 ya que se había solicitado arbitraje sin que hubiera transcurrido el plazo de tramitación del procedimiento y emisión de laudo.

En otras ocasiones en que están interviniendo dichas Administraciones, y se aprecien dilaciones o cualquier discrepancia con la actuación de éstas sobre la tramitación de la reclamación en materia de telefonía, es cuando ejercemos nuestras facultades de supervisión de la actividad administrativa y nos dirigimos directamente a ésta para esclarecer los hechos.

1.11.2.1.4 Servicios financieros

En este concepto englobamos, de acuerdo con la propia normativa vigente, a las quejas relacionadas con productos bancarios (cuentas corrientes, tarjetas, hipotecas, depósitos...), productos de inversión (fondos, acciones, bonos, derivados...) y seguros.

Por lo que hace a los [servicios bancarios](#), podemos señalar que durante 2015 se ha recibido menor proporción de quejas por la aplicación de la [cláusula suelo](#). Suponemos que esta situación podría deberse a la judicialización del asunto, dados los favorables resultados obtenidos por las personas consumidoras en la mayoría de las instancias judiciales.

Diversas son las comunicaciones que durante el año pasado enviamos a las entidades financieras en tramitación de quejas individuales donde se ponía de manifiesto la incorporación de la cláusula sin la debida transparencia.

Así en la [queja 14/4417](#) (Caixa), [queja 14/5001](#) (BMN), [queja 14/5288](#) (BMN) y [queja 14/5619](#) (Caja Rural de Granada) solicitábamos la eliminación de la cláusula suelo en el contrato de préstamo hipotecario



suscrito con la parte promotora de queja, así como a la devolución de las cantidades abonadas en exceso como consecuencia de la misma. Sin embargo, en todos los supuestos la respuesta fue negativa o, en el caso de Caja Rural de Granada, ni siquiera llegó a producirse.

Idéntico resultado obteníamos ante peticiones formuladas durante el ejercicio 2014, por lo que nos veíamos en la tesitura de tener que archivar las correspondientes quejas aunque en los escritos mediante los que comunicábamos esta decisión a la entidad financiera volvíamos a insistir en el asunto. Así en la queja 13/876 (Unicaja), queja 13/980 (Unicaja), queja 13/6295 (Caja España-Duero), queja 13/6410 (Unicaja), queja 14/206 (Cajasur), queja 14/4417 (Caixa), queja 14/5001 (BMN), queja 14/5363 (Caixa) y queja 14/5619 (Caja Rural de Granada).

En alguna ocasión sí pudimos archivar tras conocer que la entidad financiera había accedido a la eliminación de la cláusula suelo, aunque no hubiera hecho lo mismo respecto de la devolución de cantidades cobradas en exceso (queja 13/2055 y queja 13/4759, ambas de Banco Popular).



Por otra parte, como ya pusimos de manifiesto en el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2014, a finales de dicho año iniciábamos de oficio la [queja 14/5655](#) para **hacer extensiva la petición de eliminación de las cláusulas suelo a todas las entidades financieras radicadas en Andalucía** respecto de las que se habían recibido quejas en esta Institución.

Ya avanzábamos en dicho Informe Anual la respuesta recibida de Caja Rural de Granada y nuestra postura firme en torno al convencimiento de que resulta obligado proceder a la eliminación de las cláusulas suelo con los criterios aportados por el Tribunal Supremo para la identificación de cláusulas abusivas por falta de transparencia, resultando una injusticia dejar esta decisión en manos de los Tribunales porque para muchas personas ésta es una alternativa lenta, compleja y costosa.

En el caso de [BMN](#), representantes de la entidad concertaron una cita con el Defensor del Pueblo Andaluz y su personal en la que nos expusieron las actuaciones desarrolladas en relación con las reclamaciones por la aplicación de la cláusula suelo. De la información ofrecida pudimos concluir que la entidad sostiene la legalidad de sus cláusulas de limitación a la variación del tipo de interés y su adecuada comercialización, sin perjuicio de que se haya optado por eliminar aquéllas en que se hubiera advertido algún incumplimiento normativo o cuando pueda suponer la adaptación a las posibilidades de pago de la cuota en situaciones de dificultad económica.

Igualmente se nos trasladó que, para el resto de casos, la propia entidad venía ofreciendo a sus clientes un acuerdo para eliminación de la cláusula. Finalmente se ofreció a esta Institución la posibilidad de trasladar cuantas quejas hubiésemos recibido con objeto de poder analizarlas y ofrecer una respuesta individualizada.

Por parte de Caixabank únicamente se nos indicó que la entidad estaba revisando aquellos supuestos concretos en los que no se verificaba la concurrencia de los criterios de transparencia establecidos por la sentencia del Tribunal Supremo, de forma que, tras realizar un estudio pormenorizado de los documentos contractuales, se valoraba con el cliente la adopción de la solución más adecuada.

Esta solución, según hemos podido conocer por la recepción de distintas quejas, pasaba en muchas ocasiones por acuerdos que solían incorporar la exigencia de una renuncia al ejercicio de acciones judiciales



para reclamar las cantidades abonadas por aplicación de la cláusula suelo. Este tipo de acuerdos habría sido una práctica extendida entre las entidades financieras como vía para ofrecer una respuesta a las reclamaciones formuladas.

Por lo demás, podemos resumir que, **pese a nuestra insistente petición ante las entidades financieras con objeto de que eliminen sus cláusulas suelo sin que tenga que mediar una decisión judicial, las respuestas que hemos recibido de dichas entidades niegan tal posibilidad e insisten en considerar validas sus cláusulas remitiendo a los Tribunales para su eliminación.**

Tampoco ha ayudado en este empeño el pronunciamiento del Banco de España tras el proceso de revisión que ordenó a las entidades financieras tras la sentencia del Tribunal Supremo de 9 de mayo de 2013, señalando que *“las informaciones disponibles no permiten concluir que esté siendo incumplida la sentencia del Tribunal Supremo”*.

En ningún caso podíamos compartir tal conclusión, en primer lugar, por que las cláusulas suelo analizadas por las entidades financieras responden a modelos empleados en multitud de contratos de préstamo similares, a los que no alcanzan las distintas declaraciones de nulidad que se vienen adoptando en vía judicial por el ejercicio de una acción individual pero que, a nuestro juicio, ponen en evidencia el escaso rigor del proceso de revisión realizado y de la conclusión a la que se habría llegado.

Además, muchas de estas cláusulas cuya transparencia resulta defendida por las entidades financieras, con frecuencia coinciden sustancialmente con alguna de las que obtuvo la declaración de nulidad por el Tribunal Supremo. Por ello, ante la certeza de que el resultado de tan largo itinerario procesal no será otro que el reconocimiento final de la nulidad de la cláusula analizada, no entendemos la postura de las entidades financieras y su insistencia en recurrir a una vía judicial.

A mayor abundamiento, en muchas ocasiones se añade la circunstancia de que ni siquiera antes de la formalización del contrato de préstamo hipotecario se habrían cumplimentado adecuadamente los deberes de información que corren a cargo de la entidad financiera de acuerdo con la normativa de aplicación.

De acuerdo con lo anterior considerábamos oportuno dirigirnos a la Defensora del Pueblo para que solicitara del Banco de España nuevas actuaciones, tanto inspectoras como sancionadoras, orientadas a que las entidades financieras eliminasen sus cláusulas suelo.

La actuación de dicha Institución, según la información que nos proporcionó, se ha centrado en la necesaria articulación de un sistema de reclamación extrajudicial que sea eficaz y que obligue a las entidades financieras a corregir su actuación para que la ciudadanía encuentre defensa por parte de la Administración.

A tal efecto habría formulado Recomendación a la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa que se habría aceptado parcialmente al indicar que se estaban evaluando las posibilidades de mejora del sistema para incluirlas en las normas de incorporación de las Directivas europeas sobre los contratos de crédito celebrados con consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y sobre resolución alternativa de conflictos.

En esta misma línea, en el mes de abril de 2015 nos dirigíamos a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Almería, a la que entonces estaba adscrito el Servicio de Consumo para conocer el resultado de los procedimientos sancionadores que se anunciaron como medida de defensa de las personas consumidoras frente a la negativa de las entidades financieras a eliminar las cláusulas suelo.

Esta actuación se produjo tras conocer que una asociación de consumidores había denunciado la situación de paralización en que se encontraría este “macroexpediente sancionador”. Trasladábamos a la Administración autonómica que, de ser ciertos tales hechos, entendíamos que se habría dejado escapar una oportunidad importante para poder ejercer la defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias ante las vulneraciones de derechos que se habrían producido con ocasión de la inclusión de la cláusula de limitación a la variación del tipo de interés sin la transparencia exigible.



En este sentido ya manifestamos en su día a la Secretaría General de Consumo que el posible ejercicio de estas acciones sancionadoras podría coadyuvar a convencer a las entidades financieras de la oportunidad de encontrar fórmulas que posibilitasen el acuerdo con las personas consumidoras en este asunto.

El Servicio de Consumo nos informó que se habían tramitado 2.362 reclamaciones/denuncias y se habían cursado 19 visitas de inspección a oficinas de distintas entidades financieras en el ámbito de la provincia de Almería. Aparte del volumen de documentación y la complejidad intrínseca del expediente en el Servicio se encontraron con la dificultad de determinar el beneficio obtenido por la entidad financiera en un préstamo con cláusula suelo, por lo que se había solicitado la colaboración técnica del Banco de España. Finalmente se nos indicó que en el momento que se recibiera la información solicitada se procedería con la mayor celeridad posible a la incoación de los expedientes sancionadores correspondientes, de todo lo cual se nos daría oportuno traslado.

Pese al transcurso de los meses sin noticias, esta Institución se encontraba a la espera de las nuevas decisiones tanto políticas como judiciales que pudieran suponer un cambio de actitud por parte de las entidades financieras favorable a los intereses de las personas consumidoras.

Respecto a la esperada **medida que pudiese adoptar el Gobierno de la Nación** en relación con las cláusulas suelo, finalmente vino de la mano del Real Decreto Ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social.

Pese a la demanda ciudadana de una medida legislativa para su definitiva eliminación, la actuación se limitó a su **incorporación al Código de Buenas Prácticas** para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual, de modo que entraba en funcionamiento únicamente en los casos en que la entidad financiera aceptaba la solicitud de reestructuración de la deuda hipotecaria.

Hemos de señalar que la incidencia de estos acuerdos de reestructuración de deuda hipotecaria suele ser muy escasa respecto del total de la población con problemas en el pago de su hipoteca. Así, según los datos recogidos en el VI Informe de la Comisión de control sobre el cumplimiento del Código de Buenas Prácticas, relativos a la actividad desarrollada durante primer semestre de 2015 por las entidades adheridas al Código en la versión del Real Decreto Ley 1/2015, se presentaron 13.431 solicitudes. De las 12.469 solicitudes con tramitación terminada, en 5.970 casos se llegó a una reestructuración viable de la deuda, por lo que la aplicación de la medida parece que pudiera estar limitada a unas 6.000 familias en toda España (sin disponer de los datos relativos al segundo semestre de 2015).

Por lo que hace a la posible incidencia de decisiones judiciales, ha existido amplia expectación a lo largo del año pasado sobre la decisión que pudiese adoptar el Juzgado de lo Mercantil nº 11 de Madrid, donde se sustancia una demanda contra 111 cláusulas suelo de entidades financieras que podría adoptar un efecto favorable expansivo. Pese a que la demanda quedó vista para sentencia en el mes de junio aún no se ha producido dicho pronunciamiento judicial y parece que pudiera retrasarse si quedase a la espera de la decisión del Tribunal de Justicia de la Unión Europea acerca de la retroactividad de la declaración de nulidad.

Actualmente observamos un cambio de actitud por parte de las entidades financieras, probablemente ante los distintos pronunciamientos judiciales que vienen declarando de forma abrumadoramente mayoritaria la nulidad de las cláusulas suelo sometidas a su consideración. A dicho efecto también habrían contribuido los posicionamientos del Tribunal de Justicia de la Unión Europea sobre las cláusulas abusivas y, más recientemente, el informe emitido por la Comisión Europea acerca del alcance de la retroactividad de la declaración de nulidad de la cláusula.

Por otra parte hemos conocido que en el mes de diciembre de 2015 el Tribunal Supremo también se pronunciaba acerca de la nulidad de una cláusula suelo empleada por Banco Popular, junto con otras cláusulas igualmente declaradas nulas por abusivas, que fueran impugnadas por una asociación de consumidores en ejercicio de una acción de cesación de condiciones generales de la contratación. Esperamos que esta decisión judicial suponga la reconsideración de las decisiones adoptadas por dicha entidad financiera en torno a la posible eliminación de sus cláusulas suelo, de modo que un importante número de personas puedan salir de la trampa en la que se hayan atrapadas.



Por nuestra parte seguiremos con atención todos estos pronunciamientos por si pudieran motivar nuevas actuaciones ante las entidades financieras y continuaremos insistiendo ante las Administraciones competentes en la adopción de medidas de protección a las personas consumidoras.

En cuanto a las quejas que se centran en la **petición de devolución de cantidades abonadas en exceso**, ya que su respectiva entidad habría acordado no seguir aplicando la misma de futuro, se orientan hacia el posible ejercicio de una acción judicial teniendo en cuenta la existencia de distintos pronunciamientos judiciales sobre el alcance de la retroactividad de la declaración de nulidad de la cláusula a partir de la doctrina sentada por la sentencia del Tribunal Supremo 139/2015, de 25 de marzo, frente a los que



apelan a principios imperativos de las Directivas europeas de protección a consumidores y otros fundamentos jurídicos para extender los efectos más allá de mayo de 2013.

En esta cuestión de la retroactividad parece que la última palabra la tendrá el TJUE cuando resuelva algunas de las cuestiones que se le han elevado desde diversas instancias judiciales españolas. **Esta Institución confía en que dicho pronunciamiento vaya en la línea de salvaguardar un principio esencial de la normativa de protección de personas consumidoras, cual es el que determina que las cláusulas declaradas nulas por abusivas deben entenderse como no puestas y, por tanto, no pueden surtir efecto alguno.**

Las cuestiones que centran el resto de quejas sobre productos bancarios suelen hacer referencia a **cláusulas abusivas** (queja 15/929, queja 15/3401); **dificultades para el pago de préstamos** (queja 15/779, queja 15/5207, queja 15/5160, queja 15/5262); **disconformidad con gestiones bancarias** (queja 15/811, queja 15/1565, queja 15/3580, queja 15/4469, queja 15/4479, queja 15/5217); cobro de comisiones (queja 15/454, queja 15/3640, queja 15/4666), todas ellas citadas a título de ejemplo.

Algunas de las quejas recibidas en esta materia se refieren al acoso sufrido por algunas personas por parte de las empresas de gestión de cobros para reclamar el pago de deudas pendientes (queja 15/1451).

Intervenimos ante la entidad financiera cuando la parte promotora de queja nos traslada expresamente su deseo de que realicemos una actuación mediadora ante la respuesta negativa a su pretensión. El resultado de estas gestiones no siempre es homogéneo, aunque por regla general al menos las entidades suelen dar una respuesta expresa a nuestra solicitud.

En el caso de la queja 14/3242, BMN rechazaba la solicitud referida al cobro de comisiones no comunicadas explicando los motivos de su decisión, que trasladábamos a la interesada.

En la queja 15/811 tampoco obtuvimos un resultado favorable por parte de Caixa, en relación con la gestión de un préstamo que había perdido el derecho a deducciones fiscales.



Mejores resultados obtuvimos en la [queja 15/1565](#) ofreciendo Deutsche Bank información sobre una operación de compraventa de vivienda que no quedó clara en su momento al interesado.

También en el caso de la [queja 15/1887](#), permitiendo nuestras gestiones la cancelación de una cuenta corriente del Banco Santander que estaba generando una reclamación de deuda por descubierto

En materia de [seguros](#) también hemos desarrollado algunas actuaciones de mediación para favorecer las peticiones de los asegurados o beneficiarios, si bien tuvieron distinto resultado.

Podemos señalar la [queja 15/4176](#), a través de la que conseguimos que la aseguradora Caser aclarase la situación de la póliza de hogar de la interesada.

En el caso de la [queja 14/4166](#), por contra, no logramos que Unicorp Vida accediese a nuestra petición para que abonasen a la interesada el seguro de vida vinculado a un préstamo, tras la muerte de su marido. Aunque trasladamos a la compañía nuestro agradecimiento por ofrecer una respuesta, también le manifestamos nuestra discrepancia con el resultado ofrecido y le recordábamos que habíamos señalado como alternativa para la satisfacción de la reclamación de la interesada que pudiera abonarse, 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, al entender que no concurría culpa grave del tomador en su actuación.

1.11.2.2 Otras cuestiones relacionadas con Consumo

Finalmente, hemos tramitado diversas quejas por el funcionamiento de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) o Servicios de Consumo.

Muchas de las quejas recibidas manifestaban una disconformidad con la actuación administrativa desarrollada (queja 14/1498, 14/5161, queja 15/3598, queja 15/4605, queja 15/5164, queja 15/5216).

Con ocasión de este tipo de quejas nos vemos en la obligación de informar acerca del alcance de la competencia de la Administración de Consumo, aclarando que no puede adoptar resoluciones sobre el fondo del asunto sino sólo mediar entre las partes o, en su caso, sancionar las infracciones que las referidas empresas hayan podido cometer en materia de protección de los consumidores.

En ocasiones, de la información recabada tras la tramitación de queja sí echamos de menos que se ofreciera al consumidor la información obligada sobre los medios para la defensa de su pretensión, particularmente el arbitraje, y en este aspecto hacemos hincapié ante la Administración en el mismo escrito que le comunicamos nuestra decisión de archivo.

En otras ocasiones insistimos ante la Administración sobre la procedencia del inicio de actuaciones sancionadoras o, en su caso, derivación al órgano competente, cuando de la tramitación de una reclamación pudiera advertirse alguna infracción a la normativa de consumo.

En particular solemos hacer mención a la posibilidad de sancionar la falta de respuesta en plazo a la hoja de reclamaciones presentada por la persona consumidora ante la empresa reclamada.

Igualmente centramos nuestras observaciones en la necesidad de dar cumplida información al consumidor del trámite y gestión de su expediente.

Sobre el papel que juegan los Servicios de Consumo en la tramitación de reclamaciones hemos tenido ocasión de pronunciarnos en el [Informe Especial “Servicios de suministro de agua. Garantías y derechos”](#).

El sistema de reclamaciones previsto en el Reglamento de suministro domiciliario de agua en Andalucía pivota sobre dos ejes, el que corresponde a la normativa sobre protección de las personas consumidoras (hojas de reclamaciones, mediación y arbitraje) y, en paralelo, el que se desarrolla ante una Administración