

de este tipo de denuncias nos ha llevado en el curso de la queja 17/3973 a dirigirnos a la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía para interesar de la misma la realización de actuaciones de inspección y, en su caso, de sanción en relación con estas prácticas. No obstante, la Dirección General se muestra reticente a intervenir por considerar que la supervisión de los teléfonos de tarificación adicional es una competencia legalmente atribuida a organismos estatales, como la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

Nos parece de interés destacar las medidas sancionadoras acordadas el pasado mes de diciembre frente a Telefónica, Vodafone y Orange por infracciones muy graves de introducción de cláusulas abusivas en contratos.

Según publica la web **Consumo Responde** las sanciones tienen su origen en una campaña de inspección a servicios de telecomunicaciones desarrollada en 2016 y 2017. Se comprobó que Telefónica imponía a los clientes la facturación electrónica en las condiciones de sus contratos, sin haber obtenido el consentimiento expreso, y cobraba 30,25 euros por la rehabilitación de los servicios suspendidos en casos de incumplimientos de obligaciones de pago. Además de la imposición de facturación electrónica, Vodafone realizaba cargos de 20 euros en conceptos como “retraso en el pago” u “otros cargos” y Orange por conceptos como “devolución de facturación” u “otros cargos”.

Como venimos insistiendo, el reforzamiento de la respuesta sancionadora en casos de incumplimiento por parte de las empresas se convierte en elemento clave a nuestro juicio para la adecuada protección de las personas consumidoras, cuyas reclamaciones en materia de telecomunicaciones siguen ocupando los primeros puestos en número.

También seguiremos pidiendo que las sanciones se acompañen de las correspondientes indemnizaciones a las personas que hayan sufrido perjuicios por las prácticas inadecuadas.

1.12.2.1.4 Servicios financieros

En este apartado se incluyen las quejas relacionadas con productos bancarios (cuentas corrientes, tarjetas, hipotecas, depósitos...), productos de inversión (fondos, acciones, bonos, derivados...) y seguros.

En esta materia solicitamos la colaboración de las entidades financieras para favorecer las peticiones de los clientes no atendidas por la propia entidad tras formular reclamación y aunque no todas las quejas tramitadas obtienen el mismo resultado, por regla general conseguimos la colaboración de las entidades financieras ofreciendo una respuesta a la cuestión planteada.

Merece la pena destacar las quejas que se refieren a la **dificultad de acceso a los servicios financieros** para determinados colectivos, como las personas mayores o con discapacidad. Así, en la queja 18/1453, remitida por una persona invidente que denunciaba la falta de accesibilidad de los cajeros automáticos de modo que necesitaba de la ayuda de terceras personas para poder realizar las gestiones financieras más sencillas.

Se daba el problema añadido de haber caducado su tarjeta de crédito y la entidad financiera le requería que acudiese a una sucursal ubicada en un municipio distinto al de su residencia para entregarle una nueva. Además de la dificultad de desplazamiento se encontraba con la imposibilidad de contactar con la sucursal, ya que la página web no estaba adaptada y para las gestiones por vía telefónica le requerían unos datos (DNI, núm. de cuenta, etc.) a través de una locución pregrabada, con un tiempo limitado de respuesta que no estaba adaptado a su situación.

En la queja 18/1187 nos exponían las dificultades que suponía retirar efectivo del cajero para una señora de 92 años y con una discapacidad reconocida del 65%, ya que su entidad financiera había establecido que no se podían efectuar reintegros por ventanilla inferiores a mil euros dentro de su política de fomento del uso de medios automáticos.

Planteamos a la entidad la posibilidad de flexibilizar las normas sobre operativa en caja para personas mayores o con discapacidad debido, por lo que hace a las primeras, a su falta de habilidades digitales y conocimientos

tecnológicos para el uso de cajeros automáticos o plataformas electrónicas y, en cuanto a las segundas, por la falta de adaptación de las herramientas tecnológicas a criterios de accesibilidad universal. Entendemos que las entidades financieras deberían tener prevista una respuesta eficaz para este tipo de personas y situaciones, como parte de su propia política comercial, no dependiendo de la buena voluntad del personal que atiende a la clientela, de modo que se constituya un derecho que pueda ser esgrimido por el usuario del servicio.

En muchas ocasiones la dificultad de uso de los servicios financieros básicos como una cuenta corriente viene determinada por la nacionalidad de la persona (quejas 18/0112 y 18/6829) o por la falta de recursos para afrontar los gastos de mantenimiento de la cuenta.

La respuesta a estas situaciones está en el derecho de acceso a una **cuenta de pago básica**, de acuerdo con el **Real Decreto-Ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas**, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones. Según esta norma, las entidades de crédito sólo denegarán el acceso a las cuentas de pago básicas cuando el potencial cliente no aporte la información requerida referente al nivel de riesgo de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo o cuando ya sea titular en España de una cuenta en un proveedor de servicios de pago.

La norma establece la posibilidad de limitar por norma las comisiones máximas que podían cobrar las entidades financieras por el uso de cuentas de pago básicas. Por el momento no se han aprobado pese al tiempo transcurrido, aunque existe un **Proyecto de Orden sobre servicios, comisiones de cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado y comparadores**, que fue sometido a información pública en julio de 2018. Esperemos que pronto pueda concluir su tramitación para incluir garantías como la limitación en las comisiones a 3 euros mensuales, ya que la información recabada acerca de las cuentas de pago básica que ofertan las entidades financieras ponen de manifiesto la exigencia de comisiones bastante elevadas en algunos casos.

Por otro lado, el proyecto normativo incorpora obligaciones de información a cargo de las entidades financieras, tanto en sus establecimientos abiertos al público como en páginas webs que previsiblemente permitirán mejorar el conocimiento de su existencia entre la población. A este respecto hemos detectado en la tramitación de quejas que esta información no es accesible para los consumidores e, incluso, trasladándoles desde esta Institución la posibilidad de acogerse a la cuenta de pago básica, no han podido ofrecerle la correspondiente información en su sucursal bancaria (queja 18/2252).

Por lo que hace a las quejas relacionadas con la aplicación del **Código de Buenas Prácticas para protección a deudores hipotecarios sin recursos**, debemos señalar que seguimos recibiendo quejas de personas que piden ayuda ante la imposibilidad de hacer frente al pago de su hipoteca y el temor a perder su vivienda, o para llegar a algún acuerdo con la entidad financiera que mejore su situación deudora (quejas 17/0791, 17/3170, 17/4476, 17/4914, 17/5549, 17/6229 **queja 17/6488**, 18/0906, 18/0980, 18/1122, 18/1262, 18/1560, 18/2722, 18/3251, 18/4041, 18/5607, 18/6083, 18/6086, 18/6720 y 18/7353).

“Derecho de acceso a una cuenta de pago básica”

También algunas quejas se refieren a la introducción de cláusulas abusivas en los préstamos hipotecarios o a la falta de información sobre la situación del préstamo (quejas 17/3967, 17/4447, 18/0081, 18/0654, 18/0780, 18/3330 y 18/6827).

Particularmente interesante es la queja 18/6720 cuya promotora solicitaba nuestra intervención para conseguir que la entidad financiera le aplicara una reestructuración de la deuda con cuotas más adaptadas a su situación económica. El problema era que firmó su hipoteca en 2015, por lo que no resultaba de aplicación el Código de Buenas Prácticas, ya que se aplica a préstamos hipotecarios firmados a la entrada en vigor del Real Decreto Ley 6/2012 -11 de marzo de 2012-. Ello no impide que la entidad financiera pueda aplicar con carácter potestativo una reestructuración de la deuda que posibilite que esta familia continúe en su domicilio hasta que solucionen sus problemas económicos.

En cualquier caso esta queja pone de manifiesto la necesidad de revisar la vigencia del Código de Buenas Prácticas, ya que en su momento se planteó como una respuesta a las necesidades surgidas tras el inicio de la crisis económica en 2008. La exposición de motivos del Real Decreto ley 6/2012 atendía al drama de muchas familias que habían dejado de atender las obligaciones derivadas de los préstamos hipotecarios concertados para la adquisición de su vivienda y señalaba que los procesos de ejecución hipotecaria estaban determinando que un segmento de la población quedase privado de su vivienda. Los datos sobre ejecuciones hipotecarias han mejorado en los últimos años y las medidas del Código de Buenas Prácticas han servido para dar respuesta a la demanda de muchas familias. Sin embargo valoramos que será necesario mantener su vigencia, e incluso ampliar su ámbito de aplicación a préstamos firmados con posterioridad a 2012, ante circunstancias familiares de riesgo de exclusión social.

Las medidas previstas en el proyecto de Ley de contratos de crédito hipotecario para transposición de la **Directiva europea 2014/17/UE** pretenden garantizar una **mayor transparencia en las operaciones y evitar prácticas abusivas** que han dado lugar a graves perjuicios a los consumidores como el caso de las cláusulas suelo, los gastos de formalización de hipotecas o la vinculación de la concesión del crédito a la contratación de productos paralelos. También incluye medidas de protección como la limitación de intereses de demora al triple del interés legal del dinero o los supuestos en que procede el vencimiento anticipado del préstamo en función del momento en el que se produce el impago y el volumen que representen las cuotas insatisfechas con respecto al capital concedido.

Aunque estas previsiones previsiblemente limitarán la incidencia de las ejecuciones hipotecarias, valoramos que seguiremos asistiendo a situaciones concretas en las que exista riesgo de pérdida de la vivienda a causa de una drástica reducción de la capacidad económica familiar, por los motivos que sea que se produzca (desempleo, incapacidad sobrevenida...).

Con independencia de las medidas que corresponda adoptar a las Administraciones que deben garantizar el derecho a una vivienda digna, consideramos que resulta necesaria la implicación de las entidades financieras y de crédito en la adopción de medidas de protección en favor de personas y colectivos en situación de extraordinaria vulnerabilidad, aunque sea por vía de responsabilidad social corporativa. En apoyo de esta idea nos parece interesante que el Anteproyecto de Ley de Impulso de la Mediación prevea imponer la mediación como requisito para el ejercicio de la acción para exigir el pago de deudas garantizadas por hipoteca constituida sobre un bien inmueble que constituya la vivienda habitual del deudor o de su familia.

Esperamos que esta medida llegue a implantarse y pueda servir para atender situaciones de especial vulnerabilidad, pues ya supimos del escaso éxito de las actuales previsiones sobre mediación y arbitraje previstas en la Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda, debido fundamentalmente al rechazo generalizado de las entidades financieras a adherirse al sistema arbitral de consumo o a aceptar los arbitrajes individuales. Mientras tanto nos parece un importante avance la constitución el pasado ejercicio de un Órgano Sectorial de Servicios Financieros dentro del Consejo Andaluz de Consumo.

1.12.1.4.1 La exclusión financiera

El año pasado destacábamos, entre las cuestiones relevantes de la actividad de esta Institución, nuestra preocupación por los problemas que afectan a pequeños núcleos de población y zonas rurales, como consecuencia de la progresiva despoblación, la pérdida de servicios públicos, las dificultades en la movilidad o la eliminación de servicios privados, denunciando la aparición de problemas como la **exclusión financiera**, derivada de la supresión de servicios bancarios y financieros en las zonas con mayor índice de despoblación.

En relación con esta problemática de la exclusión financiera, tras la tramitación de la **queja de oficio 17/2237**, centrada en analizar la situación de la población desatendida a nivel rural como consecuencia de cierre de sucursales bancarias, hemos ampliado nuestro objeto de análisis para abarcar

también las situaciones de exclusión financiera que afectan a determinados colectivos sociales (personas mayores, personas en situación de precariedad económica y personas con alguna discapacidad) y se traducen en dificultades de acceso a los servicios financieros.

Como continuación de este proceso de análisis, elaboramos un **Documento de trabajo** que analizaba las causas y consecuencias de la exclusión financiera. Este documento fue sometido a debate en el curso de un **Seminario sobre exclusión financiera** que tuvo lugar durante el mes de junio y en el que participaron representantes de las entidades locales andaluzas, las principales entidades financieras que operan en Andalucía y asociaciones de personas consumidoras y del tercer sector de acción social. El Seminario permitió analizar las causas de la exclusión financiera y formular propuestas y alternativas que se plasmaron en el **Documento Resumen** publicado en nuestra página web.

La exclusión financiera de las personas en situación de pobreza es otra circunstancia objeto de preocupación, concluyéndose que resulta necesaria la difusión de la cuenta de pago básica y la protección frente a las comisiones bancarias y a los embargos. Asimismo se planteó la posibilidad de acudir al crédito en favor de personas que carecen de ingresos estables desde el ámbito de la responsabilidad social corporativa.

Desde las asociaciones de personas mayores se valoró el problema de la brecha digital, así como la necesidad de atención presencial que reclama este colectivo para satisfacer su confianza. Las asociaciones de personas con discapacidad señalaron que muchas operaciones bancarias presentan problemas de accesibilidad para las personas con diversidad funcional y que debería avanzarse en la accesibilidad sensorial y cognitiva.

Como conclusión se coincidió en que todos los actores están obligados a entenderse ya que la inclusión financiera es un asunto de hondo calado social y precisa de un trabajo compartido para identificar correctamente los problemas y las posibles soluciones, señalando que deben centrarse en los problemas de exclusión vinculados al lugar de residencia y a los colectivos sociales más vulnerables.

1.12.2.1.5 Transportes

En la organización interna de esta Institución en el último trimestre de 2018 se acordaba dar un tratamiento separado a las quejas presentadas por usuarios de servicios de transportes de viajeros relacionadas con la prestación del servicio, esto es, cuando hay una relación empresa-cliente. Se ha estimado que las cuestiones relacionadas con este servicio de interés general tienen mejor encaje y tratamiento desde el ámbito de la protección de las personas consumidoras.

Por lo pronto podemos señalar algunas cuestiones que han sido objeto de quejas en esta materia. Así, en la queja 18/6979 nos trasladaban las molestias que suponía la decisión de RENFE de prohibir el transporte de mascotas en el trayecto de autobús que debía realizarse por obras en la vía de tren entre Almería y Huércal de Almería. En este caso no estimamos oportuno intervenir dado que el Reglamento General de Circulación prohíbe a los viajeros llevar animales en los vehículos destinados al servicio público de transporte colectivo de personas, salvo que exista en el vehículo lugar destinado para su transporte.

En la queja 18/7280 reclamaban a Iberia los gastos incurridos para desplazarse en barco desde Melilla a Málaga, tras suspenderse el vuelo previsto por inclemencias meteorológicas. En este caso estaba interviniendo la AESA, que había resuelto que la compañía debía reembolsar el billete no utilizado y que, si no lo hacía efectivo, debería comunicar esta circunstancia a la propia AESA para que interviniese nuevamente.

Por último, citamos la queja 18/3498 en la que nos denunciaban la asignación aleatoria de asientos separados al hacer el check-in en un vuelo a París, sin garantizar que los padres quedasen junto a sus hijos menores de edad. La compañía daba la opción de acudir dos horas antes a facturación pagar reubicar a los menores sin pagar el recargo por elección de asiento.

En este caso valoramos que el requerimiento para que se personasen con suficiente antelación para evitar los cargos adicionales por reserva de asientos y garantizar que los menores se sentasen junto a los padres se trataba de una política comercial de la empresa, que correspondía al consumidor aceptar o no.