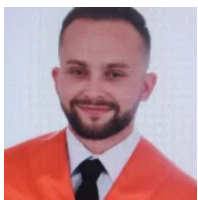


La defensa del cliente financiero

14 de abril de 2023



Autor: José Vicente Pérez

Estudiante del grado en Derecho en la Facultad de Derecho por la Universidad de Málaga, Técnico Superior en Administración y Finanzas y miembro en prácticas del Equipo Edufinet. Apasionado del Derecho de Contratos y Obligaciones, Derechos Reales, Derecho Bancario y Derecho de los Consumidores.

El pasado 22 de noviembre de 2022 el Gobierno aprobó un proyecto de ley para la creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, encargada principalmente de la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades bancarias y los consumidores.

Esta figura trae origen de una Directiva de la Unión Europea del año 2013, traspuesta a la normativa

española por medio de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y que, en pleno 2023.

Cabe precisar que, en la actualidad, el proyecto de ley por el que se crea esta figura está en fase de enmiendas. Por lo tanto, lo recogido en este artículo podría sufrir algún tipo de cambio.

Aun así, vamos a abordar de forma superficial algunos aspectos significativos que nos presenta dicha normativa. Primeramente, hay que indicar que la presentación de las reclamaciones será gratuitas y que el Ente se autofinanciará, de modo que las entidades reclamadas deberán abonar, en concepto de tasa, 250 euros por cada reclamación admitida.

Este proyecto tiene como objetivo principal abordar tres líneas de actuación principales, que están recogidas en el artículo primero del proyecto:

- Definir y desarrollar un sistema para resolver extrajudicialmente los litigios que surjan entre las entidades bancarias y los clientes, a través de la creación de esta Autoridad para la defensa del cliente financiero.
- Concretar un régimen de recursos ante la jurisdicción ordinaria, derivado de la resolución extrajudicial.
- Impulsar la educación financiera, como arma principal para la protección del consumidor financiero.

Veamos a continuación los principales aspectos de este proyecto:

Legitimación

Pueden presentar reclamaciones a este ente: los clientes financieros; inversores institucionales que actúen en defensa de los intereses particulares de sus clientes; partícipes y beneficiarios de planes de pensiones y asociaciones y organizaciones que presenten los intereses individuales de los clientes reconocidos por las normas sectoriales de conducta de las entidades financieras.

Procedimiento

Es muy sencillo y, para poder presentar reclamaciones ante esta autoridad, se deberá acreditar que se ha presentado previamente la reclamación ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad financiera o, ante la propia entidad, si dicha entidad financiera no cuenta con un servicio propio.

Para evitar el colapso del Ente o que se presenten reclamaciones sin fundamentación, se recoge en el proyecto que la Autoridad podrá imponer al reclamante una multa de entre 50 a 500 euros si, de forma reiterada en un año, se le hubieran inadmitido reclamaciones por ser infundadas o por no afectar a derechos ni intereses.

Plazos de resolución

En cuanto a los plazos de resolución, el Vocal debe instruir el expediente y trasladar a la Sección la propuesta de resolución de este dentro del plazo máximo de 45 días hábiles a contar desde el momento en el que haya recibido la documentación completa.

La Sección dictará, en su caso, la resolución y la notificará a las partes dentro de un plazo máximo de 20 días hábiles a contar desde el momento en que reciba la propuesta de resolución.

La prueba

La entidad financiera será la que deberá aportar a la autoridad toda la documentación precontractual y contractual que tenga relación con el servicio que está siendo reclamado.

Sin embargo, cuando se consideren dudosos unos hechos relevantes para la decisión, se desestimará la pretensión del cliente o de la entidad financiera, según corresponda a uno u otra la responsabilidad de probar los hechos que permanezcan inciertos y fundamenten sus pretensiones.

Corresponderá al cliente probar la certeza de los hechos que reclama. Así, la entidad financiera tendrá que probar los hechos que, conforme a las leyes que le sean aplicables, impidan, extingan o enerven la eficacia jurídica de los hechos a que se refiere el párrafo anterior.

No podemos olvidar que, para la aplicación de lo dispuesto anteriormente, se deberá tener presente la disponibilidad y facilidad probatoria de cada una de las partes de la reclamación.

Resoluciones

Se diferencia entre reclamaciones de contenido económico o no económico.

Cuando la reclamación tenga un contenido económico, la resolución podrá acordar la devolución de importes indebidamente cobrados, más los intereses de demora que se hubieran devengado desde la fecha de la admisión de la reclamación por la Autoridad.

Si la reclamación no tiene contenido económico, la Autoridad podrá pedir una compensación a favor del que reclama. Esta compensación podrá ir desde los 100 euros a los 2.000 euros, en función de la naturaleza y circunstancias concretas de la reclamación.

Además, se diferencia entre el carácter vinculante o no de resolución. Esto dependerá del importe reclamado y del contenido de la reclamación.

Si la reclamación trata sobre incumplimiento de la normativa de conducta o sobre cláusulas abusivas, con un importe inferior a 20.000 euros o de cuantía indeterminada, la resolución es vinculante.

Si versa sobre incumplimiento de la normativa de conducta o sobre cláusulas abusivas con importe igual o superior a 20.000 euros, o si la resolución es dictada sobre buenas prácticas y usos financieros, con independencia del importe, la resolución no es vinculante para ninguna de las dos partes.

Si la resolución es desfavorable para la entidad financiera, ésta deberá comunicar expresamente, en el plazo de 30 días desde la notificación, la aceptación o no de la misma, así como aportar, en su caso, la justificación documental de haber rectificado su situación con el cliente. En caso de su no aceptación, deberá razonar motivadamente su decisión.

Hay que tener en cuenta que, en todo caso, la resolución adoptada por la Autoridad tendrá valor de informe pericial en el caso de que cualquiera de las partes decida acudir a la jurisdicción civil.

Educación financiera

Por último y no menos importante, en los artículos 54 y 55 se recoge la promoción de la Educación Financiera.

Esta promoción se va a llevar a cabo desde dos vías:

En primer lugar, con una colaboración institucional con el Plan de Educación Financiera, donde la Autoridad colaborará en el fomento de la educación financiera de los ciudadanos, en especial en materia de ahorro, inversión, préstamo y crédito y gestión de deudas, y aseguramiento, promoviendo la responsabilidad en la contratación financiera. Dicha colaboración se llevará a efecto mediante la suscripción de un convenio en el marco del vigente Plan de Educación Financiera 2022-2025.

También, la Autoridad colaborará de manera estable y continuada con las autoridades de supervisión en la elaboración de los recursos pedagógicos de cualquier naturaleza que aquellas elaboren, así como de las guías informativas para clientes financieros que estos realicen o de sus revisiones, y en particular en las revisiones de las ya existentes.

En segundo lugar, la Autoridad realizará actuaciones para promover la educación financiera en colaboración con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, el Banco de España y la CNMV. Para cumplir estos fines se podrán celebrar convenios con entidades públicas y privadas, tales como Administraciones Públicas, en particular con los Ministerios de Consumo, Universidades y Educación y Formación Profesional, centros de enseñanza, universidades, empresas, asociaciones y fundaciones.

Conclusión

La creación de este Ente, va a conceder seguridad al consumidor financiero y celeridad a la hora de la resolución de conflictos de escasa cuantía, desatascando las vías jurisdiccionales tradicionales.

Además, la nueva Autoridad va a unificar los servicios de resolución extrajudicial de reclamaciones de los organismos supervisores (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) por lo que será más fácil para el cliente reclamar. Y, sobre todo, hace una apuesta clara por la educación financiera, como modo de evitar que surjan conflictos.

En definitiva, esta nueva regulación mejora la protección del consumidor desde varias perspectivas.

Referencia:

Proyecto de Ley por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes.
Recogido de: https://www.congreso.es/public_oficiales/L14/CONG/BOCG/A/BOCG-14-A-134-1.PDF

Atribución: Imagen de vectorjuice en Freepik