

Con motivo del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores

Los consumidores andaluces denuncian los abusos del sector bancario y exigen medios eficaces para proteger a los usuarios

El CPCUA insta a las autoridades competentes a tomar medidas contundentes contra los excesos de las entidades financieras

En la conmemoración del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, el Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía (CPCUA), máximo órgano de consulta y representación de las personas consumidoras y usuarias de Andalucía, en el que se integran ADICAE-Andalucía, la Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa, AL-ANDALUS, la Federación de Consumidores y Usuarios en Acción FACUA-Andalucía y la Unión de Consumidores de Andalucía UCA-UCE, denuncia la desprotección de las personas usuarias ante los reiterados excesos del sector financiero puestos de manifiesto en los últimos años, marcando la actualidad y generando una alarma social evidente.

La sucesión de abusos ha tenido su peor expresión en casos de notorio y generalizado alcance. Así tenemos la comercialización indiscriminada, engañosa y en ocasiones fraudulenta de productos financieros y de inversión de carácter complejo o tóxico a consumidores sin el perfil adecuado para los mismos; o la sistemática utilización de prácticas y cláusulas abusivas en los contratos de crédito y préstamo, tales como los suelos hipotecarios, los intereses de demora abusivos, las cláusulas de vencimiento anticipado o la repercusión a los consumidores de los gastos de inscripción y registro; o la introducción e incremento injustificado de comisiones por todo tipo de operaciones inherentes a la práctica bancaria habitual, sin que éstas respondan a servicios reales ni a su auténtico coste. Y todo ello, sin hablar del gasto para el bolsillo de la ciudadanía de unos rescates bancarios propiciados por una gestión temeraria trufada de prácticas que han llegado a lo delictivo en algunas de las antiguas cajas de ahorro.

Todas estas prácticas son expresiones evidentes de la sistemática incapacidad y falta de voluntad política y administrativa de ejercer un control efectivo y eficaz sobre la actuación de unas entidades que han aprovechado ese escenario para buscar el lucro de sus gestores con una avaricia desmesurada y carente de cualquier atisbo de conciencia o respeto sobre los derechos de sus clientes. Una actitud que, en pocos años, ha convertido al sector financiero en el más reclamado por las personas consumidoras y usuarias de Andalucía.

—

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía

Plaza Nueva nº 4 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671563914

www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.calri@juntadeandalucia.es

Los órganos reguladores -Banco de España principalmente, pero también la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y, en menor medida, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones- han sido mudos testigos, cuando no cooperadores por omisión, en todos estos excesos.

El regulador bancario se ha inhibido, cuando no ha apoyado descaradamente a las entidades financieras, ante abusos declarados como tales por los propios organismos judiciales, como las cláusulas suelo. Y en los casos en que han reconocido la existencia de malas prácticas, ha sido incapaz de desplegar su capacidad sancionadora, coercitiva y disuasoria, ante los sistemáticos y vergonzantes incumplimientos de sus resoluciones “no vinculantes”. Su actuación ha resultado cuestionable hasta el punto de ser investigados sus responsables por su intervención ante sucesos como los propiciados por Bankia, con perjuicios a miles de consumidores y usuarios. No lo ha hecho mejor la CNMV ante la comercialización masiva de participaciones preferentes, obligaciones subordinadas y productos tóxicos similares a consumidores que pensaban que sus ahorros estaban seguros en depósitos garantizados.

De otra parte, las autoridades de consumo competentes en la protección de los consumidores tampoco ejercen sus funciones ni su capacidad sancionadora frente a los abusos bancarios.

Este despropósito solo ha podido ser enmendado parcialmente por la actuación de los tribunales de justicia, no exenta de dificultades tales como la sobresaturación de causas, la falta de recursos e incluso cierta actitud proteccionista en las más altas instancias sobre entidades sistémicas. Véase el caso de la limitación de la retroactividad de la nulidad de las cláusulas suelo impuesta por nuestro Tribunal Supremo –y desmontada por el Tribunal de Justicia Europeo- en un intento de minimizar los daños a la banca. Si a eso unimos la insuficiente regulación de las acciones colectivas en nuestro sistema procesal y los obstáculos encontrados para las actuaciones acumuladas, deberemos concluir que nuestro sistema de garantías está mal preparado para afrontar la respuesta a abusos de alcance tan amplio y generalizado como los sucedidos en el sector financiero, forzando a los afectados a una actuación individual costosa, imprevisible y lenta, dado el colapso del sistema, ya avisado por el propio Consejo General del Poder Judicial.

A esto se une la ausencia de mecanismos extrajudiciales alternativos por el desinterés de las entidades financieras de acceder a las fórmulas de arbitraje o mediación existentes, la convicción de su impunidad ante los organismos reguladores y la certeza de que la acción judicial suele resultar onerosa y disuasoria para el consumidor individual. Mecanismos como el previsto por el R.D.L. 1/2017 de 21 de enero, para la resolución extrajudicial de las cláusulas suelo, en su absoluta inutilidad y carencia de virtualidad y eficacia frente a entidades enrocadas en su prepotencia contra los afectados, es el mejor exponente de la falta de voluntad de apostar por ese tipo de soluciones baratas, ágiles y eficaces que necesitan las personas consumidoras y usuarias.

–

Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía

Plaza Nueva nº 4 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671563914

www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.calri@juntadeandalucia.es

Ante este escenario, el CPCUA, con ocasión de la celebración del 15 de Marzo de 2017, quiere poner el énfasis en visibilizar la situación de desprotección de las personas consumidoras y usuarias ante los abusos de los operadores del sector financiero al objeto de reivindicar:

- Que el Gobierno de España inste a los organismos reguladores a intensificar sus funciones de inspección y control de las malas prácticas y actuaciones abusivas de la banca, dotando de carácter vinculante a sus resoluciones –sin menoscabo de su ulterior control judicial por la vía contencioso administrativa- y obligando al riguroso ejercicio de sus potestades sancionadoras y coercitivas de forma proporcional al beneficio obtenido de las prácticas abusivas.
- Que, en la misma línea, la Administración Autónoma Andaluza, competente en materia de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, despliegue toda su capacidad de inspección y control sobre las actuaciones contrarias a los mismos por parte de las entidades financieras, mediante sanciones que, con el máximo rigor y proporción al beneficio obtenido, generen un efecto disuasorio sobre las malas prácticas bancarias.
- Que, por las instancias competentes, se dote a los órganos jurisdiccionales de los medios y recursos necesarios para atender la avalancha de demandas contra las entidades bancarias, facilitando la actuación colectiva a través de reformas procesales que posibiliten una mayor y mejor accesibilidad a la Justicia por parte de la ciudadanía organizada, así como una mayor coherencia en las resoluciones judiciales de casos análogos.

Para ampliar esta información, póngase en contacto con la Presidencia del Grupo de Trabajo de Comunicación, Sector Audiovisual y Sociedad de la Información del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía a través del 954 56 41 02

**Grupo de Trabajo de Comunicación, Sector Audiovisual
y Sociedad de la Información del CPCUA**

–