

PRINCIPALES CAMBIOS OPERADOS EN EL ANTEPROYECTO DE LEY DE CREACIÓN DE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA INDEPENDIENTE DE DEFENSA DEL CLIENTE FINANCIERO:

- **Sobre las entidades que pueden ser reclamadas:**

Se amplía el ámbito, a través de la letra g) del artículo 2.2 (cualquier entidad comercializadora de productos y servicios financieros, aunque no esté supervisada, siempre que haya normativa de conducta sectorial dirigida a la protección de la clientela)

- **Definición de las Buenas prácticas y usos financieros:**

Serán definidos y publicados por las autoridades supervisoras elaborando conjuntamente un compendio que se revisará anualmente, y al que la Autoridad podrá plantear incorporaciones (artículo 2.5)

- **Sobre el contenido y alcance de las resoluciones:**

Por una parte incorpora la obligación de resolver también, y se entiende que con carácter vinculante, las reclamaciones que no tengan contenido económico (como pedíamos), contemplando compensaciones para el reclamante de entre 100 y 2.000 euros (art 41.1)

Por otro lado contempla sancionar la temeridad o mala fe en la interposición de una reclamación, por hasta 1.000 euros

E incluso en los casos de inadmisión de reclamaciones se prevé la posibilidad de sancionar con hasta 500 euros cuando a la persona se le hayan inadmitido de forma reiterada durante 6 meses reclamaciones, cuando la inadmisión obedezca ser manifiestamente infundada la reclamación o ser vejatorio su contenido.

- **Sobre las resoluciones vinculantes y no vinculantes:**

Aunque se mantiene el límite de 20.000 euros para el carácter vinculante, se precisa que además deberán versar sobre "normativa de conducta y en materia de cláusulas abusivas" (artículo 42)

Por el contrario, las que se dicten sobre "buenas prácticas y usos financieros" no serán vinculantes. En este caso (en el caso de las no vinculantes) la entidad deberá decir en 30 días si la acepta, justificando documentalmente que la cumple o motivando por qué no la acepta. (artículo 43)

Se precisa además que las resoluciones no vinculantes tendrán el valor de informe pericial ante los tribunales de justicia

- **Sobre las cláusulas abusivas:**

Se contemplaba y contempla que la Autoridad se pronuncie sobre cláusulas abusivas. No obstante sólo se prevé que lo haga cuando exista declaración de nulidad de la cláusula por el Supremo o que lo haya hecho el TJUE. Se ha eliminado la tercera opción que tenía el APL, que era que hubiera una sentencia firme inscrita en el RCGC relativa a la nulidad de una cláusula (artículo 2.6)

- **Sobre las exclusiones (asuntos sobre los que la Autoridad no resolverá)**

Excluye por completo las reclamaciones sobre prácticas comerciales, sobre Competencia, y sobre las entidades cuando operan como entidades colaboradoras de las administraciones públicas (artículo 3.2)

- **Comité Consultivo:**

En su composición se mantienen dos miembros por el CCU pero se pasa de 2 a 3 miembros para las patronales financieras y se reduce de 5 a 4 el número de representantes de las Comunidades Autónomas (art. 20.3)

- **Reclamación previa al SAC:**

Atendiendo a nuestros comentarios, se contempla el caso de entidades que no tengan obligación de disponer de servicio de atención a la clientela, en los cuales el consumidor puede reclamar al legal representante de la empresa y después acudir a la Autoridad (art. 32)

- **Infracciones y sanciones:**

Se simplifica el régimen de infracciones y se rebaja el importe de las mismas. En las graves se pasa de hasta el 5% del importe neto anual de la cifra de negocios al 2%, y se fija un máximo de 2 millones de euros. En las leves se mantiene el 1% como sanción pero se incorpora como límite máximo 500.000 euros (art. 61 y 62)