

ADICAE plantea a Economía cuatro pilares de mejora y refuerzo de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero

La Asociación, que valoró la iniciativa un avance histórico, considera injustificable la oposición de la banca y otras entidades financieras.

Asimismo, ADICAE ve imprescindible que el Anteproyecto de Ley de constitución de esta Autoridad avance de forma rápida, pese a las evidentes trabas que desde el sector financiero se plantean.

El pasado mes de abril el Gobierno aprobó el anteproyecto de Ley de Autoridad de Defensa del Cliente Financiero. Una medida que ADICAE contempló como “avance histórico”, debido a que es una de las reivindicaciones que la asociación llevaba reclamando durante mucho tiempo.

Desde una posición impropia de una banca y sector financiero del siglo XXI, la denominada “industria” (liderada por ABE, CECA, INVERCO, UNAAC y UNESPA) ha manifestado una postura de oposición frontal y radical a la nueva Autoridad, apelando a una falsa “eficacia” de los sistemas actuales de reclamación.

El cambio y avance en los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos ha sido defendido e impulsado por ADICAE desde hace mucho tiempo, llegando ahora una imprescindible iniciativa la que ha sumado su apoyo la propia Dirección General de Seguros, frente a la ambigüedad o falta de posicionamiento claro por parte de Banco de España y CNMV

En todo caso, la asociación pide mayor rapidez para prosperar en la creación de esta Autoridad, pese a los indudables obstáculos que desde las posiciones inmovilistas y caducas del sector financiero suscitan. Por esta razón, y con el objetivo de optimizar el texto del proyecto de ley, ADICAE expuso en sus alegaciones ante el Ministerio de Economía una serie de razonamientos para optimizar sus cualidades.

Los comentarios y aportaciones de ADICAE trasladados a Economía giran fundamentalmente sobre el reforzamiento de las resoluciones de la Autoridad y de sus competencias, la incorporación de un capítulo que contemple reclamaciones de carácter colectivo, la mejora de la accesibilidad e información para los consumidores, y la inclusión de una perspectiva “pro-consumidor” y no simplemente técnica en la educación financiera

Al respecto ADICAE plantea entre otros elementos de fondo los indicados en el ANEXO adjunto:

Ampliación de la Capacidad vinculante a conflictos de hasta 50.000 euros al menos e inclusión de competencias para resolver sobre conflictos no estrictamente económicos:

La nueva Autoridad no debería restringirse a las reclamaciones inferiores a 20.000 euros, debido a que la experiencia demuestra en casos como, el de la comercialización de participaciones preferentes y productos híbridos en general, pueden exceder con facilidad esta cuantía. E incluso los litigios vinculados a préstamos del volumen que suponen los créditos hipotecarios suelen sobrepasar esa cifra. Por ello, ADICAE destaca que en el caso de que sea necesario establecer un límite, el mismo no debería ser inferior a 50.000 euros.

De la misma forma, es importante que las reclamaciones no se resuelvan únicamente desde un foco económico. También es importante incluir aquellas cuestiones relativas a los derechos de los consumidores y la clientela, tanto desde el prisma legal como del contractual.

Necesaria capacidad de la Autoridad de sancionar la abusividad de una cláusula

Dejando más claro el texto de la normativa sobre el concepto de cláusula abusiva y otorgando a la figura de la Autoridad una capacidad para sanciona su abusividad, sin condicionar dicha actuación a que dicha condición haya sido objeto de pronunciamiento judicial.

Reclamaciones colectivas, como vía para dar a los consumidores una solución más rápida y eficaz

Incorporando en el documento mecanismos o procedimientos para resolver cuestiones en los que se aprecie un carácter colectivo y una diversidad de damnificados por la actuación de una o varias entidades.

Transparencia e inclusión informativa como buena práctica, tanto en el contrato financiero como en la comunicación de la Autoridad

Con el fin de que el documento cuente con una completa transparencia en cuanto a la información que se facilita. En sus tres partes: precontractual, contractual y postcontractual.

Autoridad abierta a la participación de los consumidores, sin restringir el acceso a las reclamaciones a ningún tipo de usuario

Incorporando un miembro del Consejo de Consumidores y Usuarios en el Consejo Rector de la Autoridad. Asimismo, es necesario garantizar la accesibilidad a las reclamaciones a todo tipo de usuarios, sin ser excluidos por la brecha digital.

Y dar mayor presencia a las Asociaciones de Consumidores para que estas puedan un informe que se adjunte al expediente de reclamación.

Litigios para los consumidores con plazos justificados de forma expresa y motivada

Para que no se generen plazos de instrucción y resolución a 90 días por litigios de gran complejidad.

Infracciones que no conlleve al usuario a la renuncia del procedimiento y multas por mala fe más proporcionadas

Sustituyendo en el texto las sanciones por infracciones graves y modificando de la Disposición Transitoria Segunda para que no se le pueda exigir a un consumidor que desista en el procedimiento.

Efectos de la presentación de reclamaciones: consumidores con derechos a explorar otras vías de resolución y limitación de estas a las entidades financieras

Dar la posibilidad al consumidor que opte por una resolución judicial o extrajudicial durante el tiempo que se encuentre abierto el procedimiento ante la Autoridad. Y limitárselo a las entidades bancaria.