



Según declaró el presidente de la Audiencia Nacional, José Ramón Navarro, en el curso organizado por el Notariado en la UIMP

"La información es el principal instrumento para proteger los intereses de los consumidores de productos financieros"

- Para evitar el sobreendeudamiento de los deudores hipotecarios, la diputada popular Irene Herrero señaló que "se debe reforzar la independencia de las tasadoras con respecto de las entidades financieras".
- El diputado socialista Antonio Hurtado propuso mejorar la protección a usuarios de servicios bancarios agilizando "el ineficaz procedimiento administrativo de reclamaciones."
- Manuel Pardos de ADICAE aseguró que "el 70 por ciento de las resoluciones judiciales favorables al consumidor de productos financieros no se cumplen".
- Manuel Conthe, expresidente de la CNMV, propuso mejoras como "el asesoramiento público sobre nuevos productos financieros; la potenciación del papel de los notarios, y un mayor contacto entre la CNMV y los Servicios de Atención y Defensa del Cliente"
- Para el notario Javier Martínez del Moral "la puesta a disposición de la oferta vinculante con antelación" aumentaría la transparencia

Santander, 29 de julio de 2014.- "Según el Derecho de Consumo la información es el instrumento principal para proteger los intereses económicos de los consumidores", declaró **José Ramón Navarro**, presidente de la Audiencia Nacional, en la segunda jornada del curso *Tutela del consumidor en la contratación financiera*, organizado por el Consejo General del Notariado.

"De ahí -prosiguió el magistrado- la importancia de una correcta publicidad de los servicios financieros. Debido a la relevancia tanto económica de estos productos por cuanto atienen al núcleo de los intereses dinerarios de los consumidores: el patrimonio y el ahorro; como a la complejidad técnica de los mismos, lo que dificulta enormemente su valoración y elección respecto de toda la oferta que de ellos se presenta el mercado, nuestro ordenamiento jurídico se ha vertebrado de un régimen jurídico específico y sectorial, que garantiza la defensa de los consumidores y usuarios y su protección frente a la publicidad engañosa, que puede ser conceptualizada como todo aquel mensaje publicitario que puede inducir a error a su destinatario".

Manuel Conthe, expresidente de la CNMV, en su intervención *Enseñanzas de la reciente crisis financiera sobre tutela del consumidor* apuntó algunas mejoras adicionales para la protección del cliente de productos de inversión, como "el asesoramiento público en línea sobre nuevos productos financieros; secciones fijas en medios de comunicación; la potenciación del papel de los notarios, y un mayor contacto entre CNMV y Servicios de Atención y Defensa del Cliente".

"En la comercialización de productos financieros –continuó el jurista-, en algunos casos se han dado malas prácticas que pueden dar origen a sanciones administrativas, nulidad de los

contratos, derecho a indemnización por daños y perjuicios o, en casos muy extremos, incluso conductas penales. Pero es también muy probable que en otros haya habido una infravaloración de los riesgos por los inversores y que ahora éstos tratan de cargar su error a las entidades que les vendieron los productos. Hay que analizar cada caso concreto”.

Previamente a estas intervenciones, tuvo lugar una mesa redonda sobre *La legislación tutelar de los usuarios de servicios financieros: Valoración crítica y necesidades de mejora*, donde el notario **Javier Martínez del Moral**, señaló el posible carácter abusivo de algunas cláusulas predisuestas en la contratación financiera, "tales como 'haber recibido información' o 'haber realizado un test de conveniencia' y que son asumidas por el cliente, lo que no prueban por sí solas el cumplimiento de los deberes de transparencia.

Para el notario, "resulta obligado que un tercero independiente pueda asesorar oportunamente y garantizar un control preventivo para evitar el litigio. La intervención notarial puede asegurar la transparencia precontractual. El derecho a la libre elección del notario por el consumidor y la puesta a disposición de la oferta vinculante con antelación permitiría asegurar la transparencia”.

El diputado socialista **Antonio Hurtado** señaló algunas propuestas de mejora de la protección a usuarios de servicios bancarios, como "agilizar el ineficaz procedimiento administrativo de reclamaciones. Primero se acude al Servicio de Atención al Usuario de la entidad, o al Defensor del Cliente, que dispone de un plazo de dos meses para responder a la reclamación. Con posterioridad, hay que dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España o de la CNMV que tiene un plazo de cuatro meses para resolver; además, la resolución no es vinculante para la entidad financiera”.

La diputada popular **Irene Herrero** apuntó algunas de las soluciones que el Ejecutivo contempla para reforzar las garantías del deudor hipotecario ante el sobreendeudamiento: "limitar los intereses de demora a tres veces el interés legal de dinero para evitar la rápida multiplicación de las deudas que generaba el tipo de interés compuesto; perfeccionar el régimen de venta extrajudicial de los bienes hipotecados; limitar el valor de la tasación para la subasta, que no podrá ser inferior al 75 por ciento del valor de tasación del momento de la escritura y reforzar la independencia de las tasadoras con respecto de las entidades financieras”.

Manuel Pardos, presidente de ADICAE (Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros), se mostró muy crítico con la política legislativa de protección a los consumidores que "tras treinta años de existencia, ha entrado en una fase de estancamiento e inercia. Es una normativa reactiva, no proactiva en defensa de los consumidores; la contratación de productos y servicios bancarios, financieros y de seguros debería estar sujeta a la normativa de consumo”.

Como propuestas de mejora, Pardos apuntó "una regulación específica y propia de la acción colectiva en defensa de los consumidores; reformar la resolución extrajudicial de conflictos en materia financiera, ya que el 70 por ciento de las resoluciones judiciales favorables al consumidor no se cumplen; implementar el procedimiento concursal *Fresh Start* específico para consumidores; poner en marcha una Agencia de Protección de los Consumidores Financieros o diseñar una ley de contratos bancarios”.