

Nota de prensa
28 de diciembre de 2012

El Síndic constata mala praxis en la venta de las preferentes y propone un sistema arbitral gratuito para los casos más flagrantes

- **Considera que es preciso establecer un sistema arbitral gratuito para los casos flagrantes. Si se concluye que ha existido una vulneración de derechos, debe hacerse la devolución íntegra de las cantidades invertidas.**
- **Pide la eliminación de las malas prácticas comerciales de las entidades financieras y que los consumidores dispongan de información detallada**
- **Propone que los organismos supervisores profundicen en el control de la comercialización de los bancos y que la Agencia Catalana de Consumo se especialice más en el sector bancario**

El síndic de greuges, Rafael Ribó, considera que ha existido mala praxis y una importante falta de ética y de respeto de los derechos de las personas en la comercialización de las participaciones preferentes. Destaca que se ha destinado el producto a un público no especializado y que ha habido casos concretos con carencias de información y otras irregularidades a la hora de suscribir el contrato.

Después de la investigación lleva a cabo por la institución, a raíz de las numerosas quejas y consultas recibidas y de las informaciones publicadas en los medios de comunicación, el Síndic ha formulado una serie de sugerencias. Estas han sido dirigidas a las administraciones y a los organismos supervisores competentes, a las entidades financieras implicadas y al Defensor del Pueblo de España.

El Síndic ha hecho las siguientes recomendaciones:

- **Establecer un sistema arbitral gratuito para los casos flagrantes:** Se trata de los casos de personas de edad avanzada con conocimientos financieros nulos o de personas con discapacidad. En estos supuestos, y si como resultado del procedimiento arbitral se concluye que ha existido vulneración de derechos, es preciso realizar la devolución íntegra de las cantidades invertidas en las participaciones preferentes a las personas afectadas.
- **Eliminar las malas prácticas comerciales:** Los bancos y las entidades financieras se deben implicar activamente para acabar con estas malas

prácticas. Además de las garantías jurídicas y el cumplimiento de los requisitos legales, deben tener presente la dimensión ética.

- **Informar a los consumidores de manera detallada, completa y comprensible:** Los bancos y las entidades financieras se deben asegurar que los consumidores tengan un pleno conocimiento del producto que suscriben, de sus características, del riesgo de la inversión y de si está cubierto o no por algún fondo de garantía.
- **Aprobar un código de buenas prácticas en la comercialización de productos financieros y de ahorro:** Sería necesario elaborar un código de buenas prácticas al que, voluntariamente se deberían poder adherir los bancos y las entidades de crédito y financieras. El seguimiento del código debería ser supervisado por una comisión de control integrada por representantes de la Administración y del sector bancario y financiero.
- **Profundizar en el control de la comercialización de los productos por parte de los organismos supervisores:** El control debe incluir no sólo los aspectos legales, sino que también debe tener presentes las características del público a quién se dirige el producto.
- **Especializar a la Agencia Catalana del Consumo (ACC) en el sector bancario y financiero:** Los organismos públicos competentes para la defensa de los derechos de los consumidores (Agencia Catalana de Consumo y oficinas comarcales y municipales de información al consumidor) deben hacer un esfuerzo de especialización y adoptar las medidas adecuadas para disponer de personal formado en el sector bancario y financiero y sus productos. La ACC no se puede limitar a intervenir a posteriori, cuando la irregularidad ya se ha cometido, sino que es necesario que adopte mecanismos que le permitan intervenir con anterioridad, es decir, preventivamente.
- **Promover servicios de defensa del cliente independientes y proactivos:** Estos servicios deben ser libres e independientes en el ejercicio de sus funciones. También tienen que ser de acceso fácil para los clientes y tramitar los asuntos que éstos les presenten en un plazo razonable de tiempo.

El Síndic también hace una reflexión sobre la naturaleza de los servicios que prestan los bancos y el papel que está jugando la Administración en este sector, al cual auxilia y da apoyo con numerosos recursos públicos. El Código de Consumo de Cataluña considera que los servicios financieros y de seguros son servicios básicos, esenciales y necesarios para la vida cotidiana. Se debería analizar hasta qué punto no son, también, servicios de interés general y por tanto deberían de estar sometidos a los mismos controles que éstos por parte de la administración y la supervisión de los defensores del pueblo.