

Circular 03-2012.

Órgano: **Presidencia**

Asunto: **INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO. MALAS PRÁCTICAS
BANCASEGUROS.**

Estimad@ colegid@:

Tras nuestra última circular en la que solicitábamos vuestra aportación de documentación probatoria de malas prácticas en la mediación de seguros por las Entidades financieras, puedo informarte que se están recibiendo bastantes correos de Colegios que procederemos en breve a depurar para poder aportar una documentación correcta en el expediente que el Defensor del Pueblo ha instruido sobre la imposición de seguros en la contratación de préstamos hipotecarios en el que es parte, como sabes, el Consejo General.

En el ínterin, el Consejo ha recibido un escrito del Defensor del Pueblo, -del que te adjunto copia-, en el que se traslada el informe que ha recibido de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ante el que esa Institución hace una – a nuestro juicio clara – Recomendación:

“Que se valore la necesidad de establecer restricciones a esta práctica generalizada de las entidades bancarias de imponer la contratación de los seguros de protección de préstamos, que como ha quedado expuesto anteriormente en la gran mayoría de los casos no garantizan el pago de los préstamos, dadas las numerosas limitaciones para desplegar la cobertura, tanto por desempleo como por incapacidad, evitando las consecuencias económicas negativas para los clientes por el elevado coste del seguro y posibilitar la contratación voluntaria real de estos u otros seguros a los clientes en el caso de que decidieran protegerse de esos riesgos, y evitar un enriquecimiento injusto.

Asimismo, se debería observar una mayor diligencia por parte de las compañías aseguradoras a la hora de redactar las pólizas, dada la existencia de discrepancias al interpretar el contenido de las mismas, considerando los ciudadanos que lo que se había contratado eran dos coberturas, no una u otra dependiendo del contrato laboral que tenga el asegurado.

También, se recomienda que se extremen las cautelas en la interpretación que se efectúa de estas pólizas, ya que está claro que los ciudadanos no han prestado su consentimiento libremente para su contratación y, desde luego, no han prestado su consentimiento informado.” Entiendo que esta Recomendación recoge bastante fielmente nuestras reivindicaciones.

Este informe se integra en otro más general titulado “Crisis económica y deudores hipotecarios: actuaciones y propuestas del Defensor del Pueblo” que puede consultarse en la página web del Defensor del Pueblo www.defensordelpueblo.es y que no adjuntamos pues es bastante voluminoso (168 páginas).

Es satisfactorio comprobar como una Institución como es la del Defensor del Pueblo pone de manifiesto con toda crudeza la relación de los bancos y cajas con sus clientes definiéndola como “asimétrica y no equilibrada, ya que a pesar de la amplia y numerosa normativa el consumidor no está protegido en la realidad ya que la banca goza de mayores privilegios”.

El Banco de España, según cita el Defensor del Pueblo, “es una institución clave en la protección del cliente bancario, imprescindible para asegurar el buen funcionamiento del sistema bancario. Sin embargo su posición en todos estos temas dista mucho de ser neutral. La experiencia del Defensor, basada en las quejas que recibe de los ciudadanos, pone en evidencia que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España centra sus actuaciones en la supervisión de los mercados financieros, dejando en un segundo plano la importancia de la protección al consumidor, y rara vez se pronuncia sobre el fondo de las reclamaciones que los ciudadanos plantean”

“Además, el Servicio es un órgano carente de funciones ejecutivas y ejecutorias, por lo que las actuaciones e informes que emite no tienen la consideración de actos administrativos, no siendo susceptibles de recurso alguno; lo que genera una evidente frustración en el ciudadano que, tras acudir al Servicio, no consigue ver amparado su derecho de manera efectiva.”

La experiencia acumulada en la tramitación de quejas a lo largo de muchos años lleva a la Defensoría a considerar estas actuaciones como “potencialmente abusivas, ya que se ha convertido en práctica común que las entidades bancarias incorporen a los contratos la obligación de incorporar productos vinculados, como seguros o constitución de depósitos, a pesar de que el cliente no los desee o éstos no hayan sido solicitados”.

Por ello, el Defensor ha considerado necesario iniciar una actuación de oficio tendente a conocer la protección real que esta normativa va a proporcionar en la praxis al ciudadano, y se ha iniciado una investigación para conocer la necesidad de restringir la comercialización de servicios y productos bancarios vinculados, dada la posibilidad de producirse prácticas abusivas, evitando el proceso judicial para su declaración.

También el Defensor hace alusión a la intervención notarial.”Los notarios deben informar al cliente del contenido y del riesgo de estas operaciones, no limitándose a una mera lectura en voz alta de la escritura, sino explicando de forma clara y comprensible las cláusulas hipotecarias predispuestas por los bancos, tal y como exige el artículo 7 de la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, en cumplimiento del Reglamento Notarial y, en especial, del deber de los notarios de informar a las partes del valor y alcance de la redacción del instrumento público”.

“Los problemas derivados de la falta de información se incrementan de forma considerable en el caso de que se incluyan en el préstamo hipotecario cláusulas de suelo y techo, o cuando se contratan instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de

interés, puesto que se trata de operaciones complejas cuyo funcionamiento excede, con carácter general, del conocimiento de los ciudadanos”.

Todo lo expuesto, a juicio del Defensor del Pueblo abunda en la incapacidad del sistema para resolver el desequilibrio entre banca y consumidor que han sido incapaces todas las Instituciones de corregir y por ello propone una serie de recomendaciones que entendemos deberían ser leídas con detenimiento (pagina 103 y ss.). Como por ejemplo: “4.2.4. El establecimiento de restricciones a la práctica generalizada de las entidades bancarias de imponer la contratación de los seguros de protección de préstamos”.

Es evidente que una alta institución como es el Defensor del Pueblo ha recogido y denunciado la situación de indefensión del cliente y las malas prácticas de la banca ante las que nuestros colegiados y sus clientes son parte perjudicada, pero como puedes fácilmente entender la solución de este problema se vuelve compleja y lenta, y por supuesto no depende de nosotros. Esperemos no obstante que hayamos encontrado el ente adecuado ante el que plantear nuestras reivindicaciones.

Os tendremos informados de los avances y/o noticias que recibamos.

Recibe un cordial saludo