



Algunas consideraciones sobre la futura entidad única de resolución de litigios de consumo en el ámbito financiero en España¹

Autor/a

Beatriz Fonticiella Hernández

Investigadora/Colaboradora del Instituto Universitario ECOAQUA

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria²

**REVISTA LEX
MERCATORIA.**

Doctrina, Praxis, Jurisprudencia y Legislación

RLM nº6 | Año 2017

Artículo nº 6

Páginas 31-34

revistalexmercatoria.umh.es

ISSN 2445-0936

Resumen:

Los estragos que la reciente crisis financiera ha supuesto para los pequeños inversores, atrapados en productos financieros inidóneos a su perfil, han disparado los índices de litigiosidad de nuestro país, saturando una ya maltrecha Administración de Justicia.

Parece querer poner coto a esta situación el Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (actualmente en fase de ampliación de enmiendas al articulado), previendo la creación de una entidad única encargada de la resolución alternativa de los litigios acaecidos en el ámbito del sector financiero.

En qué clase de entidad única está pensando el legislador es lo que intentaremos bosquejar en las siguientes líneas.

1. Introducción.

Tras la crisis económica que asoló el sistema financiero desde 2007, muchos clientes minoristas quedaron atrapados en produc-

tos de inversión inapropiados para su perfil y sin más salidas que la vía judicial para el restablecimiento de sus derechos. Cientos de familias depositaron sus esperanzas en un proceso judicial que disparó los índices de litigio-

sidad de nuestro país y amenazó con colapsar los ya saturados Juzgados y Tribunales nacionales.

Las reacciones normativas a nivel comunitario, a la saga de la realidad social, han intentado promover los medios alternativos a la vía judicial como cauce efectivo capaz de dar curso al creciente número de reclamaciones. Es el caso de la Directiva 2013/11/UE sobre la que haremos algunas reflexiones.

2. La Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Pese a las diversas Recomendaciones de la Comisión (98/257/CE y 2001/310/CE), el desarrollo homogéneo de vías alternativas a la resolución de conflictos entre consumidores y comerciantes ha sido una asignatura pendiente para el Derecho de la Unión. En efecto, los distintos grados de cobertura y las diferencias en cuanto a la calidad del servicio ofertado han generado incertidumbre entre los consumidores y comerciantes temerosos de no poder reclamar extrajudicialmente sus derechos y, consecuentemente, poco dispuestos a ofertar y adquirir bienes y servicios fuera de sus límites fronterizos.

Precisamente para reforzar la confianza en el mercado interior en mayo de 2013 se aprueba la Directiva 2013/11/UE con el propósito de aumentar la protección del consumidor mediante la articulación de un marco coherente y uniforme para toda la Unión, que permita el conocimiento y el acceso a vías alternativas de resolución de aquellos conflictos que, en

cuanto a obligaciones contractuales se refieren, puedan surgir en el seno de *contratos de compraventa o prestación de servicios entre un comerciante establecido en la Unión y un consumidor residente en la Unión* (art. 2 Directiva 2013/11/UE).

La transposición de dicha Directiva en nuestro país aún no ha concluido, pese a la tramitación urgente dado el importante retraso acumulado en su integración a nuestro ordenamiento. A este fin atiende el *Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo* que, desde el 6 de abril del presente año, ha iniciado su tramitación en las Cortes Generales, y se encuentra actualmente en fase de ampliación de enmiendas al articulado.

3. La protección del consumidor de productos financieros en el proyecto de ley

En lo relativo a la resolución alternativa de litigios acaecidos en el ámbito del sector financiero, el Proyecto de Ley hace una importante precisión que no debemos soslayar dadas las implicaciones que podría suponer.

Así, bajo la rúbrica de *Las entidades de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera*, señala la Disposición Adicional primera del Proyecto de Ley que:

*1. Para la resolución, con carácter vinculante o no, de litigios de consumo referidos al sector financiero será acreditada y notificada una **única entidad** que habrá de ser constituida por ley (...).*

Algunas consideraciones sobre la futura entidad única de resolución de litigios de consumo en el ámbito financiero en España

En qué clase de entidad única está pensando el Proyecto de Ley es algo que aún no podemos aventurar pues, como hemos señalado, la cuestión todavía está sometida a tramitación. Sin embargo, una mirada atenta a los sistemas alternativos de resolución de conflictos en el sector financiero de los países de nuestro entorno más inmediato, nos sitúa frente a la figura del *Financial Ombudsman Service (FOS)* del Reino Unido. Se trata de una institución que aglutina la gestión de todas aquellas reclamaciones extrajudiciales relativas al mercado bancario, bursátil y de seguros, superando, por tanto, nuestra actual tripartición (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones).

Así las cosas, la primera reflexión que se nos sugiere es si nuestro legislador nacional desea que se instaure en España una figura institucional única a imagen y semejanza del *FOS* británico.

En caso afirmativo, se abriría el debate sobre los límites actuales de las reclamaciones susceptibles de ser presentadas ante el BdE, la CNMV y la DGSFP. ¿Acaso esta única entidad superaría las vigentes restricciones (art. 10 Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre) que suponen la inadmisión por falta de capacidad de dichas quejas y reclamaciones?

Pero es más, ante la perspectiva de creación de una entidad única para la resolución de los litigios surgidos en el sector financiero, es necesario reflexionar también sobre el futuro carácter vinculante o no que se otorgará a los dictámenes emitidos. Actualmente dichos informes finales tienen únicamente carácter informativo. Siendo así, ¿es posible pensar, en términos de incentivos para acudir a estas vías extrajudiciales de resolución de conflictos, que los informes finales revistieran

carácter vinculante para las partes, o sólo para el consumidor?

4. Breve acercamiento al *Financial Ombudsman Service*.

EL servicio de resolución de controversias, alternativo a los tribunales, fue creado por iniciativa parlamentaria en virtud de la *Financial Services and Markets Act 2000*. Es el encargado de resolver aquellas disputas entre los consumidores y las empresas que prestan servicios financieros. Si bien se trata de un organismo público, su actividad discurre independiente del Gobierno, de las empresas y de las asociaciones de consumidores.

Esta única institución reúne la resolución alternativa de conflictos de índole bancario, bursátil y de seguros, mediante un procedimiento flexible que, en muchas ocasiones, no requiere de la celebración de vistas o reuniones presenciales. Los plazos de resolución oscilan entre los 6 y 9 meses. El importe máximo de compensación al consumidor queda fijado en las 100.000 libras.

Al contrario que en nuestro Proyecto de Ley donde se recoge el posible carácter vinculante o no de las resoluciones de los litigios financieros, las decisiones del *FOS* son definitivas y jurídicamente vinculantes siempre que sean aceptadas por el consumidor. Sin duda una mejor opción desde un punto de vista económico pues para los Juzgados supone una importante reducción de casos sobre los que pronunciarse, para los consumidores supone el fin de un proceso sustancialmente menos costoso, a la vez que para el empresario se establece una decisión final tomada previa valoración profunda de todos los puntos de vista manifestados durante el proceso. En fin,

el carácter vinculante del dictamen del FOS pone punto final a las disputas llevadas a su conocimiento, y es que no es posible su posterior apelación en sede judicial, salvo excepcionales casos relativos a defectos de forma, nunca relacionados con el fondo de la cuestión debatida.

5. Conclusión.

Ante la perspectiva de creación de una entidad única capaz de dar curso extrajudicial

a los litigios surgidos en el sector financiero, sería deseable, cuando no necesario, un cambio en las tendencias actuales proclives a relegar a una ratio menor los sistemas alternativos a la justicia.

La creciente complejidad de los productos financieros que se comercializan y el auge de pequeños inversores requiere la instrumentación de un organismo con las facultades necesarias, el nivel de especialización y, en fin, con los incentivos suficientes que permita superar nuestra enraizada cultura litigante.

NOTAS

¹ Investigadora/colaboradora en el grupo de investigación “Turismo, ordenación del territorio y medio ambiente” del Instituto Universitario ECOAQUA de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

² Presentadas como comunicación en póster al Congreso Nacional “Actualidad y tendencias de los sistemas de resolución de controversias extrajudiciales en el sector financiero en España”, celebrado en la Facultad de Ciencias Jurídicas Básicas de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, el 9 de junio de 2017, y han sido realizadas en el marco del Proyecto DER2015/67119 “La CNMV y la tutela del inversor minorista: explorando nuevas posibilidades”, concedido a la Universidad de Valencia, siendo su IP Beatriz Belando Garín.