



# 1

## FORO SOBRE LA DEFENSA COLECTIVA

Derechos de los consumidores de  
servicios financieros



**ADICAE**  
Asociación de Usuarios de  
Bancos, Cajas y Seguros



---

El 19 noviembre de 2013 ADICAE organizó en el Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid el “Foro sobre la defensa colectiva de los consumidores de servicios financieros”. Este evento fue el colofón a los cuatro ciclos desarrollados durante todo el año 2013 y que sumaron un total de 79 foros autonómicos y locales. De la celebración de este Foro surgió el respaldo de buena parte de grupos parlamentarios a las propuestas de ADICAE para reforzar el sistema de protección de los consumidores e introducir mejoras de la defensa colectiva en nuestra legislación.

Manuel Pardos, Presidente de ADICAE, afirmó que en la defensa colectiva está “la clave de la solución a los problemas de los consumidores, grandes problemas muy notorios como las participaciones preferentes o las cláusulas suelo, pero también otros muchos como los relativos a la telefonía, la energía y otros grandes sectores, que ni el Gobierno, ni el Parlamento, ni los Tribunales están resolviendo”. Así lo vieron también los participantes en el debate. De las jornadas también se extrajo la importancia de que los consumidores dispongan de la máxima información y formación para poder manejar y conocer sus derechos de cara al sector bancario.

Este Foro sirvió para reunir, entre otros, a juristas, fiscales, profesores de universidad, políticos, economistas, representantes de asociaciones de consumidores y de entidades financieras, etc. Todos ellos debatieron activamente junto con más de un centenar de asistentes la actualidad y perspectivas de futuro de la defensa colectiva para la protección de los derechos de los consumidores.

Las reconocidas personalidades que participaron en estas interesantes jornadas de debate fueron:

D. Manuel Pardos Vicente. Presidente de ADICAE, miembro del Consejo de Consumidores y Usuarios y miembro del Comité Consultivo de la CNMV.

Excmo Sr. D. Fernando Santos Urbaneja. Fiscal de la Audiencia Provincial de Córdoba. **La eficacia de la acción judicial colectiva en el marco normativo y jurídico actual.**

Dña. Olga Iglesias. Diputada del Grupo Parlamentario Popular. **Retos y perspectivas legislativas de la defensa colectiva judicial.**

Dña. Pilar Grande. Diputada del Grupo Parlamentario Socialista. **Retos y perspectivas legislativas de la defensa colectiva judicial.**

Dña. Lourdes Ciuró. Diputada del Grupo Parlamentario Catalán. **Retos y perspectivas legislativas de la defensa colectiva judicial.**

D. Gustavo Matías. Doctor en Ciencias Económicas, profesor titular de Estructura Económica y Economía del Desarrollo de la Universidad Autónoma de Madrid.

Dña. Teresa Algáns. Directora área de relaciones con organizaciones de protección al consumidor de "la Caixa". **La interlocución y negociación como forma de resolución de conflictos colectivos de los consumidores y usuarios.**

D. Adolfo Díaz. Director asesoría jurídica interna del banco Santander. **La interlocución y negociación como forma de resolución de conflictos colectivos de los consumidores y usuarios.**

Dña. Natalia Álvarez Lata. Profesora Titular de Derecho Civil en la Universidad de La Coruña. **El arbitraje de consumo en los servicios financieros.**

D. Carlos Arjona. Abogado, miembro de los Servicios Jurídicos de ADICAE. **Experiencia de ADICAE en la defensa judicial colectiva de los consumidores en acciones de cesación, demandas agrupadas y querellas penales.**



**NO TOLERE MAS ABUSOS en materia de consumo**

En los folletos de ADICAE encontrará la información básica sobre SUS DERECHOS Y CÓMO RECLAMAR

Pídalos en la sede más cercana de ADICAE o descárguelos en [blog.adicae.net/defensa-colectiva](http://blog.adicae.net/defensa-colectiva)

## ACTO DE APERTURA

**Doña Elena Jiménez Andrade Astorgui, Presidenta del Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid**, se mostró orgullosa de que ADICAE hubiera elegido el Centro para celebrar estas importantes jornadas.

**El presidente de ADICAE, Don Manuel Pardos**, abrió el Foro sobre la Defensa Colectiva de los Consumidores, celebrado en el Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid. Este año, dos temas fundamentales se han puesto sobre la mesa: la importancia de la educación financiera y la defensa de los consumidores, acción colectiva y defensa judicial colectiva. Don Manuel

Pardos expuso los últimos grandes casos de intervención por parte de ADICAE, cláusulas suelo y preferentes, y la necesidad de resoluciones colectivas para rescatar a más de 4 millones de personas en cada uno de ellos. Don Manuel Pardos destacó la necesidad de poner en marcha herramientas legislativas que permitan a los consumidores tener acceso a la tutela judicial efectiva a través de la defensa colectiva generalizada. Algunos sectores y órganos oficiales han condenado a miles de familias a procesar sus demandas individualmente, lo cual además de ser injusto, ralentiza la solución colectiva y vulnera el derecho a la tutela judicial efectiva.



D. Manuel Pardos, Presidente de ADICAE, destacó la necesidad de reforzar el acceso a la tutela judicial efectiva a través de la defensa colectiva.

Para ello, la asociación está elevando sus propuestas de reforma de la Ley de Defensa de los Consumidores que ahora está redactando el Congreso de los Diputados. “Nos hemos atrevido a proponer a los grupos políticos en el Congreso un proyecto de ley completo, articulado, para que trabajen sobre él, acepten y modifiquen lo que crean conveniente, para que no tengan excusa para decir que necesitan mucho tiempo para abordarlo”.

Señaló también que la propuesta de ADICAE es imprescindible para evitar que cientos de miles de consumidores se vean condenados a presentar sus demandas judiciales individualmente, lo cual además de ser injusto, ralentiza el sistema judicial.

*“Mandar a cuatro millones de personas al juzgado de uno en uno es una completa injusticia e implica que la ley, en la práctica, no suponga nada para los consumidores”. Manuel Pardos, Presidente de ADICAE.*

Manuel Pardos recordó que la defensa colectiva de los consumidores es algo que interesa a toda la Unión Europea, porque la tutela judicial efectiva y generalizada, sencilla a través de la defensa colectiva, es un elemento fundamental, un cimiento innegociable a la hora de salir de la crisis.

## **PARTICIPA EN ADICAE PLANTANDO CARA A LAS ENTIDADES BANCARIAS**

- Ante la concentración bancaria
- Contra la exclusión en los servicios financieros
- En movilizaciones ante los fraudes
- Informando y formando a los consumidores

### **HAZTE VOLUNTARIO DE ADICAE**

Contacta con nosotros en [participación@adicae.net](mailto:participación@adicae.net)

**SÚMATE A LA MAREA DE LOS CONSUMIDORES**

## LA EFICACIA DE LA ACCIÓN JUDICIAL COLECTIVA EN EL MARCO NORMATIVO Y JURÍDICO ACTUAL

'URGE UNA NUEVA LEY DE ACCIONES COLECTIVAS PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS'. Fernando Santos Urbaneja



D. Fernando Santos Urbaneja (Fiscal de la Audiencia Provincial de Córdoba) y D. Manuel Pardos (Presidente de ADICAE)

La presentación de la primera ponencia, tras el acto de apertura de las jornadas, debido a la gran altura del ponente, fue a cargo del propio **presidente de ADICAE, D. Manuel Pardos**. Éste recordó a los asistentes que ADICAE es una asociación de consumidores puntera en la defensa colectiva de los derechos de los consumidores, tanto en España como en Europa, desgraciadamente por que nuestro país es puntero en casos fraudulentos y masivos. De ahí el deseo de ADICAE de traer a los mejores especialistas en estos temas, y uno de ellos es indudablemente **el Fiscal de la Audiencia Provincial de Córdoba, D. Fernando Santos Urbaneja**, uno de los profesionales de este país con más conocimiento en esta materia. El Sr. Pardos recordó que el ponente es todo un pionero en Europa a la hora de emprender acciones judiciales colectivas, concretamente contra Gas Natural Andalucía S.A. el 12 de mayo de 2003 y en la que hay 250.000 consumidores en el procedimiento.

En el inicio de su exposición, D. Fernando Santos Urbaneja, agradeció la invitación a ADICAE. También recordó la gran labor jurídica de colaboración que vienen desarrollando las asociaciones de consumidores con el colectivo de fiscales, que como ADICAE impulsan la defensa colectiva como pieza clave de la tutela judicial efectiva de los derechos de los consumidores ante los abusos de grandes empresas y los problemas, incidentes

*“Las preferentes son al sistema financiero como la colza a la seguridad alimentaria”. Fernando Santos Urbaneja, Fiscal de la Audiencia Provincial de Córdoba.*

procesales y recursos que se planteen. Urbaneja renovó su compromiso con esta labor de impulso de la defensa colectiva, que consideró sufrida y difícil, pero que merece la pena “siquiera por el honor de la batalla”. También



recordó que se trata de un reto no sólo en España, sino en casi todo el resto de Europa, cuya dificultad estriba, directamente, en que “los fuertes no quieren”.

El Sr. Santos Urbaneja en su documento “Urge una ley de acciones colectivas para la defensa de los consumidores y usuarios” de 2012 y en las propias jornadas de ADICAE declaró que el consumidor se defiende bien ante los abusos del “tendero de la esquina”, del “propietario de la tintorería” y del dueño del “hotelito de encanto” que resultó no se tan encantador. Pero ante lo que se encuentra totalmente indefenso es ante los abusos de grandes empresas, generalmente del ámbito financiero, comunicaciones, energía, transporte, etc que suelen desplegar un amplio catálogo de prácticas abusivas extraordinariamente difíciles de combatir. Además, es muy frecuente que las prácticas abusivas afecten a un colectivo muy numeroso (decenas, cientos de miles de afectados) pero con un impacto patrimonial individualmente poco significativo (10, 20,.. euros), lo que hace económicamente inviable la reclamación judicial individual.

Ya en el año 1998 la Unión Europea creyó haber encontrado en el ejercicio de “acciones colectivas” un instrumento definitivo para luchar contra este tipo de prácticas (Directiva 98/27 de 19 de Mayo) concediendo a algunos organismos e instituciones la legitimación para reclamar en nombre de estos colectivos determinados o de difícil determinación (difusos). En España se hizo la trasposición de la normativa europea a través de la Ley 39/2002 de 28 de Octubre, de trasposición al ordenamiento jurídico español de diversas directivas comunitarias en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios. El art. 11 concede legitimación para el ejercicio de estas acciones colectivas a “las asociaciones de consumidores y usuarios que, conforme

a la Ley, sean representativas”.

Cuando a Santos Urbaneja se le pregunta que como va el tema de las acciones colectivas en nuestro país suele contestar que “razonablemente mal”. Y es así por que era previsible que la práctica hiciese aflorar las dificultades de manejo de este tipo de acciones con la legislación actualmente vigente y los medios actualmente existentes. Pero aún así, el esfuerzo y voluntad de seguir mejorando la defensa colectiva en nuestro país se da por buena. La experiencia acumulada ha servido para “detectar las trampas del sistema” y así, tener la oportunidad de corregirlas, para lo cual sería preciso un importante impulso y voluntad política.

Pese a todos los inconvenientes, el Fiscal de Córdoba considera que la situación tiene arreglo, apoyándose en varias razones. La lucha mediante acciones colectivas es un fenómeno relativamente reciente, a diferencia de otros países (EEUU o Brasil), que tienen una legislación mucho más avanzada en este campo. Además, en España tampoco hay tradición jurídica sobre acciones colectivas, poco a poco la habrá. Por último, en la trasposición de la Directiva en España ha obviado las características propias de nuestro país. Hay un claro cumplir por cumplir en este caso.

La sentencia de mayo de 2013 del Tribunal Supremo sobre las cláusulas suelo, estima que las mismas son válidas pero en su caso anulables si se demuestra falta de transparencia. Santos Urbaneja entiende que la cláusula suelo es ilegal de cualquiera de las maneras. En su opinión la primera responsabilidad en este campo no corresponde al sistema judicial sino en que son necesarios diversos cambios que implican actores intervinientes. En primer lugar son necesarias leyes justas en el ámbito del consumo, tanto en su fondo como en su forma. Este punto le compete a los par-





El debate posterior puso de manifiesto el necesario impulso de las demandas colectivas como procedimiento masivo para la resolución de conflictos de consumo.

lamentarios y a gobiernos, tanto autonómicos como estatal, ya que hasta el momento las reformas se pueden considerar como “no inquietantes”, no estructurales. Nos encontramos en un momento idóneo para una reforma más radical. También les compete a los gobiernos de turno que la potestad sancionadora se ejecute y sea más severa y a la vez disuasoria de futuros abusos a los consumidores. Por último, hay que estimular mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos como el arbitraje y la mediación.

A parte de las citadas propuestas, también mencionó Santos Urbaneja diversas propuestas que se encuentran en su documento “Urge una ley de acciones colectivas para la defensa de los consumidores y usuarios”, que se incluyen de manera sintética a continuación:

Atribuir en todo caso a los Juzgados de lo Mercantil, la competencia objetiva para el conocimiento de las acciones colectivas, cualquier que sea su fundamento legal.

Establecimiento de Juzgados de lo Mercantil especializados, con competencia excluyente en materia de acciones colectivas. Uno de competencia estatal para las conductas que hayan afectado a consumidores y usuarios de todo el Estado y otro en cada CCAA con com-

petencia para conocer de conductas que afecten a usuarios de la propia CCAA.

Que las asociaciones de consumidores gocen del beneficio de justicia gratuita.

Establecerse un régimen especial con criterio de condena en costas mucho más restrictivo al existente, ya que ahora mismo tienen un efecto disuasorio para las asociaciones.

El foro competente debería ser el del domicilio del consumidor, ya que hasta ahora sigue siendo el del foro del demandado, donde la empresa tiene su sede.

*“Que las asociaciones de consumidores gocen del beneficio de justicia gratuita”. Fernando Santos Urbaneja.*

En los casos de grandes fraudes, que implican a miles o cientos de miles de consumidores, establecer la posibilidad de la indemnización media, ya que de lo contrario surgen trabas y dificultades como las que se encuentra el propio Fiscal en el caso de Gas Natural, donde existen 250.000 facturas en las que cada cliente ha pagado una cantidad.

De la misma manera debería implantarse el pago por compensación en los casos en los que hay contratado un servicio y éste sigue facilitándose por parte de la empresa. Para ser más ágiles en el pago tras una condena a la empresa, se permitiría el abono en las próximas facturas por compensación.

Como, por motivos muy distintos, no será posible el realizar el reintegro a todos los afectados, establecer la obligación de destinar las cantidades sobrante de las cantidades consignadas a iniciativas tendentes a la protección de los intereses de consumidores y usuarios.

Inscripción de la sentencia condenatoria en un Registro de Empresas Incumplidoras.

En otro orden de cosas, comenta el Fiscal que la declaración de nulidad de una cláusula es relativamente fácil, pero no así hacerla efectiva. Además, es complejo llevar el título de “abusivo” de las cláusulas a las conductas. Ante todo esto, ¿qué pueden hacer los jueces? Urbaneja considera que a nadie se le puede exigir el heroísmo. Él mismo en su macrocausa colectiva ha tenido ya cinco jueces diferentes (muchos de ellos se abstienen). Por eso se hace más necesario que nunca un juzgado especializado que pueda atender todo este maremágnum de casos. El ponente apuesta por el planteamiento de cuestiones de inconstitucionalidad, incluso a nivel transnacional como hizo el juez Seijó en el Tribunal de Estrasburgo, con lo que consiguió cambiar cosas. Es necesario que se haga una interpretación de la ley y sus oscuridades en beneficio del consumidor. Esto último es un consejo también para los abogados. Les alienta a que acudan a las fiscalías con estas problemáticas ya que cada vez son más sensibles a las mismas.

El Ministerio Fiscal, en este sentido, debería cobrar una función más importante en el siglo XXI de la que ha tenido hasta ahora.

Con todo, el fiscal cordobés lanza un último mensaje más optimista. “Se pueden hacer cosas. De momento, ir de manera colectiva hacia las acciones de cesación, a interrumpir la práctica abusiva que

*“Es necesaria la creación de un juzgado de competencia estatal dedicado en exclusiva a las acciones colectivas”. Santos Urbaneja, Fiscal de la Audiencia Provincial de Córdoba.*

estemos combatiendo. Para algo puede valer”, pues conforma un primer cuerpo jurídico por el que ya pueden caminar los consumidores y abrir vías de defensa para todos en el futuro.

El Fiscal D. Fernando Santos Urbaneja facilitó copia a todos los asistentes del documento “Urge una ley de acciones colectivas para la defensa de los consumidores y usuarios”, publicado en 2012 y que se puede consultar y descargar en su propio blog:

<http://fernandosantourbaneja.blogspot.com.es/>

## RETOS Y PERSPECTIVAS LEGISLATIVAS DE LA DEFENSA COLECTIVA JUDICIAL



Las representantes de los grupos parlamentarios escucharon en primera persona las propuestas de ADICAE sobre defensa colectiva y tutela judicial efectiva de los consumidores.

El presidente de ADICAE, Manuel Pardos, comenzó presentando la mesa en la que participaban los representantes de PP, PSOE y CiU en el Congreso de

defensa colectiva y tutela judicial efectiva de los consumidores dentro del Foro celebrado en el Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid.

*“los casos actuales revelan la insoportable lentitud y complejidad procesal a la que se ven abocados los consumidores para defender sus derechos”. Francisco Sanz, Director de publicaciones de ADICAE.*

Francisco Sanz (Responsable del departamento de publicaciones y estudios de ADICAE) se encargó de exponer las propuestas de ADICAE en relación al proyecto de ley por el que se modifica el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias sobre acciones colectivas con consumidores.

los Diputados. Avanzó que ya está en el Parlamento el pliego de alegaciones elaboradas por la asociación para la Ley de Defensa de los Consumidores ahora en trámite parlamentario como transposición de una directiva europea sobre comercio electrónico. **La representante del grupo parlamentario de CiU, Lourdes Ciuró, la diputada del PP, Olga Iglesias, y la portavoz del PSOE, Pilar Grande,** escucharon en primera persona las propuestas de ADICAE sobre

La práctica judicial y jurídica tras los más de 10 años transcurridos desde la introducción de la acción colectiva en la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC) no ha dado los resultados exigidos. La banca y algunos sectores de la abogacía y judicatura se están empeñando en anular estos avances de justicia colectiva de la LEC, propugnando una justicia individual y no colectiva. Los problemas de los consumidores son siempre generales, ya que se basan en contratos de adhesión y, por tanto, la tutela judicial efectiva se garantiza con la acción colectiva.

Sólo las demandas colectivas están consiguiendo resultados y sentencias que favorezcan a aquellos que han sufrido y sufren abusos por parte de las entidades financieras; tanto es así, que el lobby bancario se emplea a fondo para anular estos avances en justicia colectiva planteando todo tipo de recursos y alargando el tiempo de resolución.

El hecho de que además la acción judicial colectiva no está funcionando correctamente ni en el fondo ni en la forma, por lo que se hace necesario acometer una reforma profunda de la misma, viene demostrado por casos como las agencias de valores AVA o Gescartera, Forum-Afinsa-Arte y Naturaleza, “Cláusulas Suelo” o ahora el problema de las preferentes y otros productos tóxicos de ahorro, etc.,

La consecuencia de ello es que, como prueban los hechos actuales, muchos consumidores ven mermado su derecho a una tutela judicial efectiva (artículo 24 de la Constitución) y a un procedimiento eficaz en defensa de sus legítimos intereses económicos (Artículo 51 de la Constitución) siendo el estado el que les proporcione un cauce adecuado para que se proteja no sólo los intereses de todos los consumidores y la seguridad del tráfico de productos y servicios, sino también los particulares pero de forma agrupada o colectiva.

ADICAE como organización de consumidores que en sus más de 25 años mayor número de acciones colectivas ha interpuesto en defensa de cientos de miles de consumidores, presenta a todos los grupos Parlamentarios propuestas fruto de toda esta experiencia acumulada y que afectan de manera general a las siguientes cuestiones:

**a) Diligencias preliminares** (en particular el problema de la protección de datos).

**b) Acumulación de acciones** (tanto de afectados como de peticiones)

**c) El problema de la litispendencia** de ac-

ciones individuales instadas después una acción de cesación colectiva.

**d) Extensión de efectos de las sentencias colectivas.** Efectividad real para los afectados

**e) Creación de un fondo de dotación para acciones colectivas.**

**f) Excepciones a la imposición de costas a las asociaciones de consumidores**

**g) Establecimiento de medidas y unidades de apoyo para acciones colectivas.**

**h) Modificación de la normativa sustantiva que prevén las acciones colectivas**

No existe en la LEC un proceso especial para la tutela colectiva de los intereses jurídicos colectivos de los consumidores, sólo aspectos específicos.

Las propuestas que ofrece ADICAE son las siguientes:

-Para reforzar las garantías de independencia en las asociaciones y entidades que interpongan acciones colectivas propone la adición de un punto 5 al artículo 11 de la ley de enjuiciamiento civil 1/2000, que supone la po-

*ADICAE ha presentado en el Congreso sus alegaciones a la Ley en defensa de los consumidores.*

*<http://bit.ly/1bDGvWO>*

sibilidad de que el órgano judicial competente pueda suspender el procedimiento en determinados casos.

-Llamamiento a posibles afectados, mediante propuesta de adición de un punto 6 al artículo 15 que implica que el juzgado competente adoptará todas aquellas medidas necesarias para un llamamiento eficaz al resto de afectados.

-Muchos juzgados no permiten la acumulación de acciones alegando que no existe identidad de la causa de pedir (indebida acumulación subjetiva por carencia de identidad o conexión con el título o causa de pedir).

Se propone la adición de una frase final al párrafo segundo del artículo 72 que indica que concurrirá esta identidad o conexión en el título o causa de pedir cuando los hechos sean similares y den lugar a idénticas cuestiones jurídicas que justifiquen el tratamiento unitario y su resolución conjunta por razones de economía procesal.

*“Entre todos tenemos que reforzar este endeble sistema de protección de los consumidores”. Lourdes Ciuró (diputada del grupo parlamentario CIU)*

-Respecto a las acciones de cesación y petición de resarcimiento se propone por ADICAE añadir dos apartados que recogen la restitución de cantidades.

-Por último, se propone la creación de un fondo de dotación para acciones colectivas. Propuesta de un párrafo segundo al artículo 519 de la Ley de Enjuiciamiento Civil que implica la creación de un fondo para que si pasado un año desde que se dicta sentencia no se hubiera procedido a su ejecución por falta de identificación de los consumidores afectados la cantidad se dirija a un fondo gestionado por el INC para las asociaciones de consumidores y usuarios.



Lourdes Ciuró (Diputada del grupo parlamentario CIU)

Lourdes Ciuró comenzó reconociendo la labor de ADICAE y la gran importancia de la celebración de estas jornadas. Según Ciuró, es necesario apuntalar las buenas prácticas de las empresas para que no se generen prácticas de competencia desleal.

Tal y como manifestara Ciuró en el Pleno: “en Convergència i Unió, consideramos necesario reforzar y abordar para ello las reformas legales necesarias en el ordenamiento jurídico, para conseguir mejorar la protección jurisdiccional de las personas consumidoras y usuarias en cuatro puntos que nosotros creemos importantes.

El primer punto: facilitar el acceso a la tutela judicial efectiva mediante las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas;

El segundo: atribuir legitimación al Ministerio Fiscal, al Instituto Nacional de Consumo, y a órganos y entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de corporaciones locales en defensa de los intereses difusos y colectivos, cuando el interés social lo justifique, y hacer posible el llamamiento legal de terceros en procesos para la protección de derechos e intereses difusos y colectivos;

El tercero: facilitar la acumulación de acciones de reparación de daños y perjuicios causados, tanto a personas consumidoras y usuarias como al interés general a las acciones de cesación

El cuarto: fortalecer el ejercicio responsable de las acciones colectivas. Todo ello obedece a la evidente dificultad que entraña el ejercicio de reclamaciones individuales por parte de consumidores y usuarios perjudicados, y a la irrenunciable necesidad de facilitarles el acceso a la tutela jurisdiccional en el marco de una razonable economía procesal. Y es que resulta evidente que la posición de un consumidor o usuario aislado, en un pleito seguido contra una gran empresa, aunque teórica y formalmente sean posiciones equivalentes, realmente y en la práctica no lo son; son posiciones desequilibradas que se han puesto de manifiesto, por ejemplo, en los recientes casos de emisión de preferentes o de deuda subordinada.

Para la diputada de CiU: “Debemos pues activar los mecanismos de reforma para fortalecer el ejercicio responsable de las acciones colectivas, puesto que solo se logra la confianza de las personas consumidoras en el sistema judicial cuando este logra resolver sus conflictos de modo asequible y en un tiempo razonable”

Otro objetivo es atribuir más responsabilidad al Ministerio Fiscal ya que su acción está algo limitada. Se pretende reforzar el ejercicio responsable de las acciones colectivas e imponer que la condena en costas sólo pueda recaer en casos muy restrictivos, ya que sí no resulta disuasorio.

Ciuró concluyó con la idea de que principalmente hay que dotar de una mayor protección al consumidor y regular la figura del consumidor responsable.

Por su parte, Pilar Grande, del PSOE, defiende que esta transposición de la directiva europea sobre e-commerce, esa Ley de Defensa de los Consumidores ahora en trámite, debe servir “para que aprovechemos, para darle seguridad a todo lo relacionado con la defensa del consumidor; no es pecado mortal



Pilar Grande (Diputada del grupo parlamentario Socialista)

hablar de defensa de los derechos de los consumidores, estamos legitimados para ello. No hay ahora

*“La crisis la están pagando los consumidores y el legislador tiene que poner equilibrio”. Pilar Grande (diputada del Grupo parlamentario Socialista)*

ni una palabra sobre reclamaciones colectivas, hablemos de ello, ahora que podemos”.

Grande incidió en el interés que para todos tiene el proyecto de ley, dado que todos somos consumidores. Explicó también cómo se tramitan las proposiciones de ley, lo que se pedía a través de una proposición de ley para modificar la LEC (proposición que aprobaron todos los grupos salvo el PP)

Es un triple objetivo: lograr que las leyes garanticen el Derecho, facilitar al Ministerio Fiscal promover la acciones de la justicia e incentivar a las organizaciones de usuarios para fortalecer los derechos de los consumidores.





Olga Iglesias (Diputada del grupo parlamentario Popular)

En marzo 2011 se llegó a un acuerdo de entendimiento con el Consejo de Consumidores y Usuarios. Este acuerdo supuso un primer paso esencial.

A través de jornadas, movimientos, reuniones con ADICAE y el Consejo de Consumidores y Usuarios se hizo un documento con las conclusiones que sirvieron como base para que el PSOE pudiera preparar una proposición de ley.

*“El PP y el Gobierno de Rajoy tienen sensibilidad por los consumidores, conocen que son objeto de prácticas abusivas y han de ser protegidos.”. Olga Iglesias, (diputada del Grupo Parlamentario Popular)*

El desequilibrio entre consumidor y empresa es evidente y constituye una de las razones para la necesaria intervención del Ministerio Fiscal. La necesidad de la norma es compartida por el Consejo de consumidores y usuarios. El PSOE presentó la iniciativa para superar las lagunas de la ley que

transpuso la directiva comunitaria.

En España hay fragmentación de legislación, tasas elevadas, procedimientos complejos. Todas estas causas han sido origen de inaplicación de la ley.

Es necesario abordar la modificación de las normas. Si tenemos derechos en nuestra Constitución Española nuestra obligación es proponer los mecanismos adecuados para hacerlos cumplir. Estamos en período de enmiendas de la transparencia de ley de comercio electrónico y que se debe aprovechar para hacer más modificaciones.

La diputada del PP afirmó que desde el PP y el Congreso se cree que con el proyecto de ley por el que se modifica la Ley General para la defensa de consumidores y usuarios se contribuirá a la protección del consumidor. Hará que el ordenamiento jurídico español permita resolver abusos y mejorar el débil sistema de protección de los consumidores. También señaló la necesidad de que exista cesación y compensación cuando nos encontremos ante prácticas abusivas.

A modo de ejemplo, Iglesias confiesa que las preferentes son productos “no aptos para todos los públicos, que han causado dramas personales y familiares que desde el PP hemos tratado de dar solución”. La portavoz recuerda que está en marcha una subcomisión sobre productos financieros: “No disponemos aún de conclusiones, pero ya se ve clara la necesidad de espacios de acuerdo para elevar la protección de los consumidores, y se deben incluir instrumentos jurídicos para incluir pretensiones homogéneas en una sola demanda, porque se facilita el acceso a la tutela efectiva”.

Manuel Pardos abogó por la unanimidad en consumo pese a las discrepancias y realizó un llamamiento a todos los parlamentarios, en especial a los representantes del PP, ahora con mayoría absoluta: “Hemos presentado prácticamente un proyecto de ley, y si nos cogéis lo relacionado con la acción colectiva, ya iremos bien”.



## LA INTERLOCUCIÓN Y NEGOCIACIÓN COMO FORMA DE RESOLUCIÓN EN LOS CONFLICTOS COLECTIVOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS



D. Adolfo Díaz (Director de la asesoría jurídica del Banco Santander), Teresa Algáns (Directora del área de relaciones con asociaciones de consumidores de La Caixa) y Doña Ana Solanas Forcada (Secretaria General de ADICAE)

“Interlocución y negociación como forma de resolución de conflictos colectivos de los consumidores”. El Foro de Defensa de los Consumidores de ADICAE puso en la misma mesa a representantes de las entidades financieras. **D<sup>a</sup>. Ana Solanas, Secretaria General de ADICAE**, fue la encargada de presentar a los ponentes: **la directora del área de relaciones con asociaciones de consumidores de La Caixa, Teresa Algáns**, y el director de la asesoría jurídica del Banco de Santander, **Adolfo Díaz**. En el debate, el gran aumento de la litigiosidad entre clientes y entidades financieras.

La directora del área de relaciones con asociaciones de consumidores de Caixabank llevó a cabo una descripción de los servicios de mediación y atención al cliente de la entidad, que calificó como “desbordados”. Se ha cifrado una evolución de

*“Caixabank quiere resolver los problemas con la vista puesta en la conservación de las viviendas, considerando la dación en pago como última solución”. Teresa Algáns, Directora del área de relaciones con asociaciones de consumidores de Caixabank\* .*

19.000 a 31.000 reclamaciones entre 2011 y 2012 en todos los servicios de mediación de La Caixa, incluido Banco de España.

Algáns recordó que las resoluciones del SAC o del Defensor del Cliente son de obligado cumplimiento para la entidad, pero el consumidor tiene la capacidad de elegir.

\* ADICAE presentó a Caixabank en el mes de julio del 2013 una propuesta de acuerdo para solucionar los problemas hipotecarios de los consumidores clientes de la entidad. A fecha de cierre de esta publicación no ha sido posible firmarlo por no aceptar la entidad las condiciones que ADICAE consideraba justas.

Hablando de los mecanismos que ha utilizado la entidad para resolver el problema de las preferentes, opina que Caixabank ha procedido de la mejor manera posible, sobre todo intentando formalizar acuerdos que mejoraban la inicial oferta de canje llevada a cabo.

En cuanto a los principales motivos de los conflictos clientes-entidad a lo largo del año destacan:

- El crédito sigue sin fluir.
- Las elevadas comisiones.
- La falta de actividad o derivación al auto-servicio en cuestiones importantes que precisan de una atención más personalizada.
- Problemas con preferentes, hipotecas, etc.

Y entre las acciones que se están implementando para reducir dicha conflictividad resultan:

- Un canal de comunicación permanente con asociaciones de consumidores (proactivo, no sólo reactivo).
- Solución de discrepancias.
- El Defensor del Cliente de Cajas de Ahorro Catalanas (órgano descentralizado y con una reciente reforma considerable a mejor).

*“Para que haya negociación colectiva tiene que haber un presupuesto común, excluyendo los elementos individualizadores”. Adolfo Díaz, Director de la Asesoría Jurídica del Banco Santander.*

- Mejorar los procesos de allanamiento.
- Mayor transparencia en la comercialización de productos y servicios financieros.

Teresa Algáns concluyó la exposición con su deseo de romper la idea de la relación asimétrica entre la entidad y sus clientes.

Por su parte, D. Alfonso Díaz, Director de la asesoría jurídica interna del Banco Santander, habló de la resolución de conflictos colectivos por la vía extrajudicial como de un territorio poco explorado, al no existir una regulación.

Conceptos como la libertad de actuación de las partes, el trato o búsqueda de su avenencia, la legitimación, el interlocutor... son básicos en una negociación colectiva extrajudicial. Estos mecanismos se diferencian en que no hay un tercero que dirima la cuestión (un árbitro o mediador), por lo que es un trato de negociación directa y son las partes las que determinan el ritmo de la negociación.

- Movilízate por tus derechos  
- Reclama por tus ahorros  
- Infórmate sobre tu problema

**colectivos.adicae.net**

ADICAE, LA GRAN FUERZA DE LOS CONSUMIDORES

con **ADICAE**

## EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS



Dña. Natalia Álvarez Lata (profesora de Derecho Civil de la Universidad de La Coruña).

**La profesora de Derecho Civil de la Universidad de A Coruña, Natalia Álvarez,** lanzó una defensa del arbitraje de consumo, eso sí, sometido plenamente a la legalidad y, sobre todo, a la igualdad entre las partes, algo que no ha sucedido con el método de arbitraje puesto en marcha para los afectados de participaciones preferentes. “El resultado que ha dado no da ejemplo, desde luego”.

Natalia Álvarez, que participó en la primera sesión vespertina del Foro, explicó cómo “desde la UE nos llega la idea de que hay que promocionar el arbitraje entre los consumidores, y el Estado debe procurar que sea efectivo para todos, no sólo para pequeñas reclamaciones” pero, sin embargo, el día a día genera dificultades que obligan a análisis continuos y adaptaciones complejas. Una de sus claves básicas a la hora de fomentar el arbitraje, que ADICAE defiende siempre que sea colectivo y equilibrado, es la de la voluntariedad de las partes: “a veces es algo muy difícil por parte de las entidades, que prefieren dilatar los procesos y no someterse a los convenios arbitrales”.

*¿Arbitraje o transacción?*

El arbitraje colectivo no ha tenido muchos ejemplos. Se trata de aunar un único laudo. Se con-

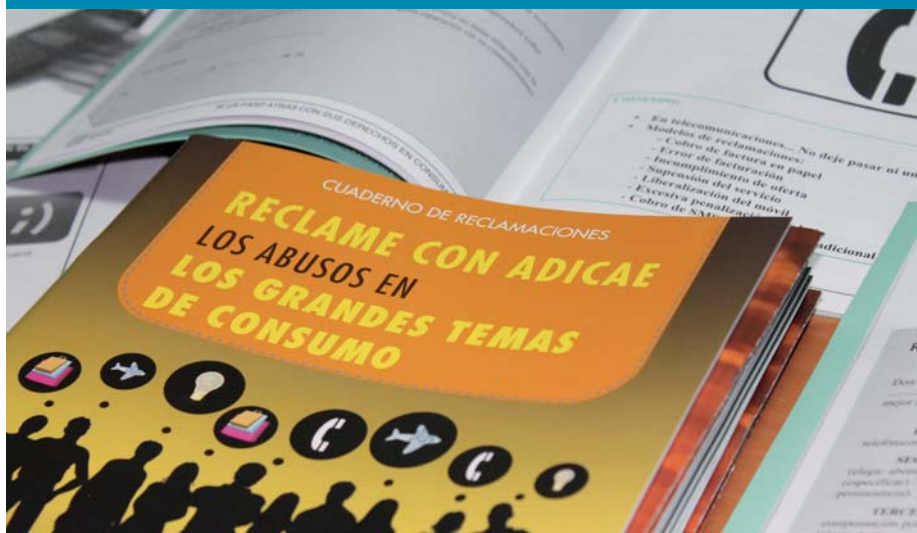
cibe dentro de las normas actuales el arbitraje colectivo, no es muy preciso. En cuanto a jurisprudencia, hay una resolución en materia de transporte que dice que es imposible la acción colectiva. En cambio, ahora se habla de la bondad de la resolución colectiva. El arbitraje de servicios financieros busca la resolución alternativa de conflictos. También en este caso las entidades deben someterse voluntariamente al arbitraje, pero las ofertas y las admisiones al arbitraje son limitadas. En las entidades de crédito genera desconfianza.

*“El resultado del arbitraje de las preferentes, desde luego, no da ejemplo”. Natalia Álvarez Lata, Profesora de Derecho Civil.*

Según la Profesora de Derecho Civil: “El arbitraje de las preferentes es voluntario hasta cierto punto, se ha dado la regla de te salvas si vas al arbitraje, que era con pretensiones determinadas. También hay que plantearse la capacidad para firmar los arbitrajes de los preferentistas. Las entidades de crédito no han querido que todos acudieran a los arbitrajes por eso pusieron unos criterios de acceso y lo hicieron estableciendo un perfil de consumidor. Tenían miedo a la no renuncia de la acción judicial que implican las transacciones, por eso optaron por el arbitraje”.

“Cuando el Real Decreto habla de la admisión no establece un criterio racional para rechazar el arbitraje por su carácter voluntario”. La profesora de Derecho Civil resaltó la escasez en el cuerpo normativo específico sobre arbitrajes en servicios financieros.

# ADICAE PONE A SU DISPOSICIÓN



La asociación facilita a todos los consumidores y usuarios una publicación rigurosa y amena que analiza los abusos más frecuentes en el mundo del consumo



Solicite esta publicación en cualquiera de las sedes de ADICAE, o envíenos un correo electrónico a [aicar.adicae@adicae.net](mailto:aicar.adicae@adicae.net)

**ADICAE, UNA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES  
FUERTE, SERIA Y PREPARADA**

## EXPERIENCIA DE ADICAE EN LA DEFENSA JUDICIAL COLECTIVA DE LOS CONSUMIDORES EN ACCIONES DE CESACIÓN, DEMANDAS AGRUPADAS Y QUERELLAS PENALES



D. Carlos Arjona (Abogado miembro de los Servicios Jurídicos de ADICAE).

La última sesión del Foro de Defensa Colectiva de los Consumidores de ADICAE, vivió la intervención del **abogado miembro de los servicios jurídicos de ADICAE, Carlos Arjona**. El letrado llevó a cabo una encendida defensa de la acción colectiva como elemento clave para la defensa del consumidor y para la anulación no sólo de posibles cláusulas abusivas, sino también de contratos basados en este tipo de cláusulas.

Carlos Arjona recordó el origen de las prácticas abusivas en el sistema financiero, una forma de contratación basada en la confianza, en la familiaridad del comercializador, que actuó por el interés de la entidad financiera fingiendo servir al del consumidor. Ello conllevaba “la comisión de prácticas abusivas, y el establecimiento de cláusulas abusivas, que son conceptos diferentes que, sin embargo,

proviene de un fenómeno similar, el de las irregularidades cometidas por la banca en su proceder”.

“Tenemos cláusulas abusivas, y una práctica habitual de comercializar productos con esas cláusulas de manera generalizada, por lo que la acción colectiva cabe perfectamente para defender a los consumidores. La cuestión es si el contrato puede subsistir sin esas cláusulas. A veces sí, por ejemplo con cláusulas de contratos hipotecarios. Incluso en lo referente a las cláusulas suelo; si se deja de aplicar el límite, y se devolviera también lo cobrado de más, la hipoteca puede seguir viva”.

En el caso de las preferentes es diferente, explicó Arjona, pues implica la existencia de cláusulas abusivas básicas en la propia comercialización de suscripciones, sin cuya presencia no habría contrato. Lo que implica que la propia cláusula abusiva

*“En defensa de los consumidores cabe la acción colectiva, sólo necesita que los jueces se atrevan con ella”. Carlos Arjona, Abogado de los Servicios Jurídicos de ADICAE.*

era elemento fundamental de estos contratos, así que no sólo la cláusula es nula, sino todo el contrato, que no puede seguir sin ella. Además, esto debe declararse para todos los que han firmado ese producto, por lo que cabe una acción colectiva.

## CONCLUSIONES

La relevancia de la celebración de este foro ha sido destacada, los debates dejaron patente la necesidad de reforzar la protección al consumidor reformando en profundidad la acción colectiva.

El Fiscal de la Audiencia Provincial de Córdoba, Fernando Santos Urbaneja, expuso una perspectiva crítica sobre el actual marco normativo que regula la acción colectiva en defensa de los consumidores. Sobre el papel de los Fiscales, Santos Urbaneja destacó la necesidad de que el Parlamento impulse una normativa eficaz.

Por su parte, los diputados del PP, PSOE y CiU expresaron su sensibilidad a las medidas y enmiendas que ADICAE ha trasladado al conjunto de grupos parlamentarios.

Olga Iglesias, diputada del Grupo Popular, reconoció que las propuestas de ADICAE tenían gran interés, y se comprometió a que serían tenidas en cuenta en la tramitación de un proyecto de ley que, aunque inicialmente no preveía abordar la acción colectiva finalmente tratará este tema. Pilar Grande, diputada del Grupo Socialista, avanzó que presentarán una enmienda a la totalidad para cuyo texto alternativo tomarán como referencia el presentado por ADICAE. Lourdes Ciuró, diputada del Grupo Parlamentario CiU, manifestó la importancia de aprovechar este proyecto de ley para impulsar las acciones colectivas.

La necesidad de dar un impulso a la defensa de los consumidores quedó también patente a través de la propia experiencia de las entidades financieras. La directora del área de relaciones con asociaciones de consumidores de Caixabank y el director de la asesoría jurídica del Banco Santander hablaron acerca del gran aumento de la litigiosidad entre clientes y entidades financieras.

Una de las conclusiones, tal y como señalaba Manuel Pardos fue que “si los consumidores son emplazados a acudir uno a uno de manera individual a los tribunales es que no hay justicia”. Para el Presidente de ADICAE “en España la legislación vigente permite la acción colectiva de los consumidores, pero en la práctica las previsiones de la Ley de Enjuiciamiento Civil han resultado un fracaso”. Hubiera hecho falta una ley, pero se hicieron meras reformas parciales.

ADICAE ha presentado alegaciones a la Ley de Defensa de los Consumidores que se está tramitando en el Congreso de los Diputados: “nos hemos atrevido a proponer a los grupos políticos una ley completa, así no tienen excusa para no discutirla”.

