

## PRODUCTOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

### CÓMO RECLAMAR

El órgano competente que regula, controla y supervisa a las entidades intermediarias que ofrecen servicios y productos de esta naturaleza, viene determinado, precisamente, por el tipo de producto o servicio de que se trate. En este sentido, **el supervisor competente para atender las quejas y reclamaciones** planteadas por las personas consumidoras son:

↳ **Banco de España (BdE)**, para las incidencias relacionadas con productos y servicios bancarios.

WEB: [www.bde.es](http://www.bde.es)

En esta página web, a destacar por su interés para las personas consumidoras tanto la *Oficina virtual*: <https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/>, donde se pueden realizar trámites y consultas a través de Internet, como el *Portal del cliente bancario*: [www.bde.es/clientebanca/](http://www.bde.es/clientebanca/), en el que se encontrará información sobre:

- las **entidades autorizadas** a prestar servicios bancarios en España y otras entidades supervisadas por el Banco de España
- las características de los **productos y servicios** bancarios más habituales
- los **derechos** que la regulación bancaria concede a los clientes en relación con esos productos
- ciertos **aspectos** económico financieros (tipos de interés, comisiones, riesgos) **que deben tenerse en cuenta** a la hora de contratar y gestionar aquellos productos.

**Índice Portal:**



ENTIDADES
PRODUCTOS BANCARIOS
TIPO DE INTERÉS
COMISIONES BANCARIAS
CONSULTAS Y RECLAMACIONES
DERECHOS DE LOS CLIENTES
GARANTÍA DE DEPÓSITOS
CENTRAL DE RIESGOS (CIRBE)
EDUCACION FINANCIERA

↩ **Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)**, para las incidencias relativas a productos o servicios de inversión.

WEB: [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)

Desde su página web, se puede acceder a distintos recursos interesantes para las personas usuarias de productos financieros. Por ejemplo, la *Sede electrónica de la CNMV / Registro electrónico*:

<https://sede.cnmv.gov.es/sedecnmv/sedeelectronica.aspx>, en la cual, las personas físicas con certificado electrónico o DNI electrónico, pueden realizar los trámites que se muestran en la imagen capturada del citado portal:



PERSONAS FÍSICAS

Zona abierta

Iniciar sesión con certificado electrónico:

Inicio

Trámites posibles con certificado electrónico o DNI electrónico:

- Recurso administrativo.
- Consulta, Reclamación o Denuncia de inversores.
- Solicitud para participar en selección de personal.
- Escrito complementario a un expediente en trámite.
- Contestación a un requerimiento.
- Notificación de Participaciones Significativas, de los Consejeros y Directivos, y otros modelos sobre sociedades cotizadas.
- Informe de auditores sobre la protección de activos de las ESI y entidades financieras
- Quejas y sugerencias sobre el servicio de la Sede.
- Cualquier escrito, solicitud o comunicación dirigido a la CNMV.

A destacar también el *Portal del Inversor*, <https://www.cnmv.es/portal/inversor/Indice.aspx>, donde se puede encontrar información sobre ***cómo realizar consultas y reclamaciones, y preguntas frecuentes del inversor***, así como las ***últimas noticias*** e, incluso, ***cursos virtuales de libre acceso***.

Por último, reseñar su sección de *Publicaciones*,

[www.cnmv.es/portal/Menu.aspx?id=4](http://www.cnmv.es/portal/Menu.aspx?id=4), que se organiza en cuatro secciones, de las cuales recomendamos hacer una visita a la de *Publicaciones seriadas*, que incluye las:

➤ ***Guías del inversor***, [www.cnmv.es/portal/Publicaciones/Guias.aspx](http://www.cnmv.es/portal/Publicaciones/Guias.aspx)

Las Guías informativas de la CNMV ofrecen a los inversores no profesionales un análisis completo de los mercados de valores: productos, intermediarios, operativa... El objetivo es facilitar los conocimientos necesarios para que los inversores puedan adoptar sus decisiones de inversión de manera fundada.

A modo de ejemplo, aquí se muestran dos de las doce guías disponibles en la dirección indicada:



**Sus derechos como inversor**  
(Pincha sobre la imagen para descargar)



**Guía de inversión para inversores minoristas**  
(Pincha sobre la imagen para descargar)

➤ **Fichas del inversor, [www.cnmv.es/portal/Publicaciones/Fichas.aspx](http://www.cnmv.es/portal/Publicaciones/Fichas.aspx)**

Son publicaciones en pequeño formato. Proporcionan una visión práctica sobre aspectos concretos de los mercados de valores que revisten un interés directo e inmediato para I@s inversores particulares.

Entre las diecinueve publicaciones de la serie, situamos en lugar destacado, para la defensa de los intereses de las personas consumidoras, la titulada **CÓMO RECLAMAR EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS:**



(Pincha sobre la imagen para descargar)

En ella podemos encontrar todos los datos de contacto de los **SERVICIOS DE RECLAMACIONES** de todos los organismos citados en este texto, teniendo en cuenta que el que se menciona a continuación ha cambiado su dirección de página web.

➤ **[Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones \(DGSFP\)](http://www.dgsfp.mineco.es)**, en relación con materias propias de contratos de seguros y planes de pensiones que deriven de la actuación de las entidades aseguradoras, gestoras de fondos de pensiones y mediadores de seguros.

WEB: [www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es)

Desde la misma, se puede acceder a la **Guía práctica de presentación de quejas, consultas y reclamaciones:**

<http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/documentos/DOC%20%20GUIA%20PRACTICA-NUEVO.pdf>

Entre otras, son funciones de este órgano administrativo dependiente de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa:

- **La protección administrativa** a los asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y partícipes en planes de pensiones mediante la atención y resolución de las reclamaciones y quejas presentadas contra las entidades y sujetos sometidos a su supervisión; la vigilancia de la transparencia del mercado y las demás funciones que le atribuye la normativa sobre protección de los clientes de servicios financieros.
- **La contestación** a las consultas formuladas en materia de seguros y reaseguros privados, mediación en seguros y reaseguros privados y planes y fondos de pensiones.

### **INFORMACIÓN RELACIONADA DE INTERÉS**

Además de las páginas web ya comentadas, también se puede acceder al portal de la Dirección General de Salud y Consumidores de la Comisión Europea, que en este año 2013 ha lanzado una campaña de concienciación que promueve los derechos clave en relación con los créditos al consumo, según la última Directiva publicada:

[http://ec.europa.eu/consumers/citizen/my\\_rights/consumer-credit/questions-answers/index\\_es.htm](http://ec.europa.eu/consumers/citizen/my_rights/consumer-credit/questions-answers/index_es.htm)

Por otra parte, lo aquí expuesto está directamente relacionado con la regulación de la actividad bancaria y financiera. Para cualquier otro aspecto que afecte a las personas usuarias de estos servicios o consumidoras de estos productos en su relación con las entidades intermediarias de la naturaleza que aquí se describe, relativas a las **normas de defensa de las personas consumidoras** o a los **aspectos fiscales** y de **protección de datos** personales vinculados a estos productos, podrán dirigirse al **AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN**, a esta misma **Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació**, en cuya web de consumo también podrá encontrar las direcciones de las páginas web de otras comunidades autónomas, a la **AGENCIA TRIBUTARIA**, o a la **AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS**.

En este sentido, en la legislación relativa a la defensa de los consumidores y usuarios, (ver norma completa: [Real Decreto Legislativo 1/2007](#) <sup>4</sup>) se regula, entre otras cuestiones, el

***Desistimiento de un contrato vinculado a financiación al consumidor y usuario, artículo 77:***

*Cuando el contrato para el que se ejercite el derecho de desistimiento el precio a abonar por el consumidor y usuario haya sido total o parcialmente financiado mediante un crédito concedido por el empresario o por parte de un tercero, previo acuerdo de éste con el empresario contratante, el ejercicio del derecho de desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna para el consumidor y usuario.*

Asimismo, esta misma norma en sus artículos 82 y siguientes, regula las ***cláusulas abusivas***:

***Artículo 82. Concepto de cláusulas abusivas.***

*1. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.*

*2. El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato.*

*El empresario que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente, asumirá la carga de la prueba.*

*3. El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa.*

*4. No obstante lo previsto en los apartados precedentes, en todo caso son abusivas las cláusulas que, conforme a lo dispuesto en los artículos 85 a 90, ambos inclusive:*

*a) vinculen el contrato a la voluntad del empresario,*

*b) limiten los derechos del consumidor y usuario,*

*c) determinen la falta de reciprocidad en el contrato,*

*d) impongan al consumidor y usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba,*

*e) resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato,*

*o*

*f) contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable.*

Artículo 83. Nulidad de las cláusulas abusivas e integración del contrato.

1. Las cláusulas abusivas serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas.
2. La parte del contrato afectada por la nulidad se integrará con arreglo a lo dispuesto por el artículo 1.258 del Código Civil y al principio de buena fe objetiva.

A estos efectos, el Juez que declare la nulidad de dichas cláusulas integrará el contrato y dispondrá de facultades moderadoras respecto de los derechos y obligaciones de las partes, cuando subsista el contrato, y de las consecuencias de su ineficacia en caso de perjuicio apreciable para el consumidor y usuario.

Sólo cuando las cláusulas subsistentes determinen una situación no equitativa en la posición de las partes que no pueda ser subsanada podrá el Juez declarar la ineficacia del contrato.

### **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Enlace a sentencias especialmente significativas en relación con la defensa de los derechos de las personas consumidoras:

- Cláusulas abusivas, Sentencia núm C-415/11, de 14 de marzo de 2013, [SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA UNIÓN EUROPEA](#) 
- Cláusulas suelo en los préstamos hipotecarios, Sentencia núm. 241/2013, de 9 de mayo de 2013, [SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO](#) 