

## PRODUCTES BANCARIS I FINANCERS

### COM RECLAMAR

L'òrgan competent que regula, controla i supervisa les entitats intermediàries que ofereixen serveis i productes d'esta naturalesa està determinat, precisament, pel tipus de producte o servei de què es tracte. En este sentit, el supervisor competent per a atendre les queixes i reclamacions plantejades per les persones consumidores són:

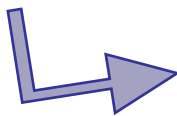
↳ **Banc d'Espanya (BdE)**, per a les incidències relacionades amb productes i serveis bancaris.

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

En esta pàgina web, cal destacar pel seu interès per a les persones consumidores tant l'*Oficina virtual*: <https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/>, on es poden realitzar tràmits i consultes a través d'Internet, com el *Portal del client bancari*: [www.bde.es/clientebanca/](http://www.bde.es/clientebanca/), en què es trobarà informació sobre:

- les **entitats autoritzades** a prestar serveis bancaris a Espanya i altres entitats supervisades pel Banc d'Espanya,
- les característiques dels **productes i serveis** bancaris més habituals,
- els **drets** que la regulació bancària concedeix als clients en relació amb eixos productes,
- certs **aspectes** economicofinancers (tipus d'interés, comissions, riscos) **que cal tindre en compte** a l'hora de contractar i gestionar aquells productes.

**Índex Portal:**



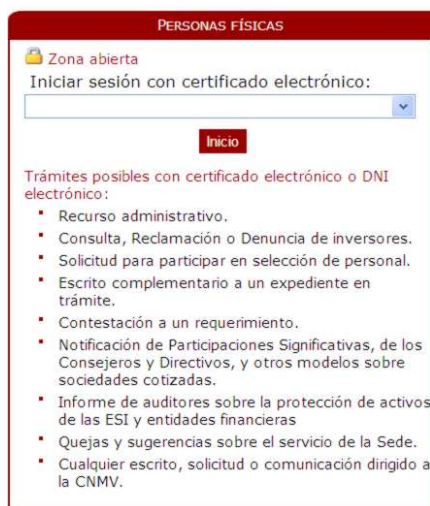
ENTIDADES
PRODUCTOS BANCARIOS
TIPO DE INTERÉS
COMISIONES BANCARIAS
CONSULTAS Y RECLAMACIONES
DERECHOS DE LOS CLIENTES
GARANTÍA DE DEPÓSITOS
CENTRAL DE RIESGOS (CIRBE)
EDUCACION FINANCIERA

↩ **Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV)**, per a les incidències relatives a productes o servicis d'inversió.

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

Des de la seua pàgina web, es pot accedir a diferents recursos interessants per a les persones usuàries de productes financers. Per exemple, la *Seu electrònica de la CNMV / Registre electrònic*:

<https://sede.cnmv.gob.es/sedecnmv/sedeelectronica.aspx>, en què les persones físiques amb certificat electrònic o DNI electrònic poden realitzar els tràmits que es mostren en la imatge capturada del portal esmentat:



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.

Cal destacar també el *Portal de l'Inversor*, <https://www.cnmv.es/portal/inversor/Indice.aspx>, on es pot trobar informació sobre com realitzar consultes i reclamacions i preguntes freqüents de l'inversor, així com les últimes notícies i, inclús, cursos virtuals de lliure accés.

Finalment, cal esmentar la seua secció de *Publicacions*, [www.cnmv.es/portal/Menu.aspx?id=4](http://www.cnmv.es/portal/Menu.aspx?id=4), que s'organitza en quatre seccions, de les quals recomanem fer una visita a la de *Publicacions seriades*, que inclou:

➤ **Guies de l'inversor** [www.cnmv.es/portal/Publicaciones/Guias.aspx](http://www.cnmv.es/portal/Publicaciones/Guias.aspx)

Les guies informatives de la CNMV oferixen als inversors no professionals una anàlisi completa dels mercats de valors: productes, intermediaris, operativa... L'objectiu és facilitar els coneixements necessaris perquè els inversors puguin adoptar les seues decisions d'inversió de manera fundada.

A manera d'exemple, ací es mostren dos de les dotze guies disponibles en l'adreça indicada:



***Els seus drets com a inversor***  
(Punxa la imatge per a descarregar)



***Guia d'inversió per a inversors detallistes***  
(Punxa la imatge per a descarregar)

➤ **Fitxes de l'inversor** [www.cnmv.es/portal/Publicaciones/Fichas.aspx](http://www.cnmv.es/portal/Publicaciones/Fichas.aspx)

Són publicacions en format xicotet. Proporcionen una visió pràctica sobre aspectes concrets dels mercats de valors que revisten un interès directe i immediat per als inversors particulars.

Entre les dènou publicacions de la sèrie, situem en lloc destacat, per a la defensa dels interessos de les persones consumidores, la titulada **COM RECLAMAR EN L'ÀMBIT DELS SERVICIS FINANCERS:**



(Punxa la imatge per a descarregar)

Hi podem trobar totes les dades de contacte dels SERVICIS DE RECLAMACIONES de tots els organismes esmentats en este text, tenint en compte que el que es menciona a continuació, l'adreça de pàgina web del qual ha canviat.

➤ **Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (DGSFP)**, en relació amb matèries pròpies de contractes d'assegurances i plans de pensions que deriven de l'actuació de les entitats asseguradores, gestores de fons de pensions i mediadors d'assegurances.

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

Des d'esta es pot accedir a la *Guia pràctica de presentació de queixes, consultes i reclamacions:*

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

Entre altres, són funcions d'este òrgan administratiu dependent de la Secretaria d'Estat d'Economia i Suport a l'Empresa:

- **La protecció administrativa** als assegurats, beneficiaris, tercers perjudicats i partícips en plans de pensions per mitjà de l'atenció i la resolució de les reclamacions i queixes presentades contra les entitats i subjectes sotmesos a la seua supervisió; la vigilància de la transparència del mercat i les altres funcions que li atribueix la normativa sobre protecció dels clients de servicis financers.
- **La contestació** a les consultes formulades en matèria d'assegurances i reassegurances privades, mediació en assegurances i reassegurances privades i plans i fons de pensions.

### INFORMACIÓ RELACIONADA D'INTERÉS

A més de les pàgines web ja comentades, també es pot accedir al portal de la Direcció General de Salut i Consumidors de la Comissió Europea, que enguany 2013 ha llançat una campanya de conscienciació que promou els drets clau en relació amb els crèdits al consum, segons l'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)

D'altra banda, el que s'ha exposat ací està directament relacionat amb la regulació de l'activitat bancària i financera. Per a qualsevol altre aspecte que afecte les persones usuàries d'estos servicis o consumidores d'estos productes en la seua relació amb les entitats intermediàries de la naturalesa que ací es descriu, relatives a les **normes de defensa de les persones consumidores** o als **aspectes fiscals** i de **protecció de dades** personals vinculades a estos productes, podran dirigir-se a la [AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN](#), a esta mateixa Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, en el web de consum de la qual també podrà trobar les adreces de les pàgines web d'altres comunitats autònomes, a l'[AGÈNCIA TRIBUTÀRIA](#) o a l'[AGÈNCIA DE PROTECCIÓ DE DADES](#).

En este sentit, en la legislació relativa a la defensa dels consumidors i usuaris (vegeu norma completa: [Reial Decret Legislatiu 1/2007](#)) es regula, entre altres qüestions, el **desistiment d'un contracte vinculat a finançament al consumidor i usuari**:

article 77.

*Quan el contracte per al qual s'exercite el dret de desistiment el preu que ha d'abonar el consumidor i usuari haja sigut totalment o parcialment finançat per mitjà d'un crèdit concedit per l'empresari o per part d'un tercer, amb l'acord previ d'este amb l'empresari contractant, l'exercici del dret de desistiment implicarà al temps la resolució del crèdit sense cap penalització per al consumidor i usuari.*

Així mateix, esta mateixa norma, en els seus articles 82 i següents, regula les **clàusules abusives**:

Article 82. Concepte de clàusules abusives

*1. Es consideraran clàusules abusives totes aquelles estipulacions no negociades individualment i totes aquelles pràctiques no consentides expressament que, en contra de les exigències de la bona fe causen, en perjudi del consumidor i usuari, un desequilibri important dels drets i obligacions de les parts que es deriven del contracte.*

*2. El fet que certs elements d'una clàusula o que una clàusula aïllada s'hagen negociat individualment no exclourà l'aplicació de les normes sobre clàusules abusives a la resta del contracte.*

*L'empresari que afirme que una determinada clàusula ha sigut negociada individualment assumirà la càrrega de la prova.*

*3. El caràcter abusiu d'una clàusula s'apreciarà tenint en compte la naturalesa dels béns o servicis objecte del contracte i considerant totes les circumstàncies concurrents en el moment de la seua formalització, així com totes les altres clàusules del contracte o d'un altre del qual este depenga.*

*4. No obstant el que es preveu en els apartats precedents, en tot cas són abusives les clàusules que, d'acord amb el que disposen els articles 85 a 90, ambdós inclosos:*

- a) vinculen el contracte a la voluntat de l'empresari,*
- b) limiten els drets del consumidor i usuari,*
- c) determinen la falta de reciprocitat en el contracte,*
- d) imposen al consumidor i usuari garanties desproporcionades o li imposen indegudament la càrrega de la prova,*

e) resulten desproporcionades en relació amb el perfeccionament i execució del contracte, o

f) contravinguen les regles sobre competència i dret aplicable.

Article 83. Nul·litat de les clàusules abusives i integració del contracte

1. Les clàusules abusives seran nul·les de ple dret i es tindran per no posades.


2. La part del contracte afectada per la nul·litat s'integrarà d'acord amb el que disposa l'article 1258 del Codi Civil i al principi de bona fe objectiva.

A este efecte, el jutge que declare la nul·litat de les dites clàusules integrarà el contracte i disposarà de facultats moderadores respecte dels drets i obligacions de les parts, quan subsistisca el contracte, i de les conseqüències de la seua ineficàcia en cas de perjudici apreciable per al consumidor i usuari.

Només quan les clàusules subsistents determinen una situació no equitativa en la posició de les parts que no pugui ser esmenada podrà el jutge declarar la ineficàcia del contracte.

**DOCUMENTS RELACIONATS**

Enllaç a sentències especialment significatives en relació amb la defensa dels drets de les persones consumidores:

- Clàusules abusives, Sentència núm C-415/11, de 14 de març de 2013, [SENTÈNCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTÍCIA DE LA UNIÓ EUROPEA](#) 
- Clàusules sòl en els préstecs hipotecaris, Sentència núm. 241/2013, de 9 de maig de 2013, [SENTÈNCIA DEL TRIBUNAL SUPREM](#) 