

BANCA, SEGUROS Y FINANZAS

PAPEL DE LAS AUTORIDADES COMPETENTES EN CONSUMO FRENTE A
DENUNCIAS Y RECLAMACIONES

LA NUEVA FIGURA DE LA AUTORIDAD DE DEFENSA DEL CLIENTE
FINANCIERO

COMPETENCIAS

- [Banco de España \(BE\)](#): para incidencias sobre productos y servicios bancarios comercializados por entidades de crédito y otras cuestiones que deriven de la actuación de las sociedades de tasación o de los establecimientos de cambio de moneda.
- [Comisión Nacional del Mercado de Valores \(CNMV\)](#): para incidencias relativas a productos o servicios de **inversión**, con independencia de que el intermediario sea una empresa de servicios de inversión (ESI) o una entidad de crédito (habitualmente bancos y cajas de ahorros).
- [Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones \(DGSFP\)](#): para cuestiones relacionadas con contratos de **seguros y planes de pensiones** que deriven de la actuación de entidades aseguradoras, gestoras de fondos de pensiones y mediadores de seguros (incluidas las entidades de crédito cuando actúen como comercializadoras de estos productos).

Sobre qué materias se puede reclamar ante los servicios bancarios, de inversión y seguros.

- El Departamento de Conducta de Mercados y Reclamaciones del **Banco de España** resuelve las reclamaciones y quejas que presentan los usuarios de las **entidades supervisadas por el Banco de España** con la pretensión de obtener la restitución de sus intereses y derechos legalmente reconocidos, como consecuencia de presuntos **incumplimientos**, por parte de las entidades reclamadas, de la **normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros**.
- La **CNMV**, a través de la Oficina de Atención al Inversor, atiende las reclamaciones de los **usuarios de servicios de inversión**, entre los que se incluyen los **partícipes de fondos de inversión y los accionistas de sociedades de inversión** que hayan delegado la gestión en una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva.
- En el ramo de **SEGUROS** se pueden presentar reclamaciones sobre las siguientes materias: **Divergencia en la aplicación e interpretación de la póliza contratada; modificaciones del contrato; importe de la indemnización; duración del contrato. Oposición a prórroga contrato; impago de la indemnización; pago del importe mínimo; declaración del riesgo al firmar el contrato; etc.**

1.- Sector seguros

NORMATIVA:

1.- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

2.- ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (BOE de 24 de marzo de 2004).

En la que se establece la **obligación** para toda entidad financiera, entre las que se incluyen las **entidades aseguradoras, y gestoras y depositarias de planes de pensiones**, de atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes, imponiendo la obligatoriedad de tener un **Servicio de Atención al Cliente** especializado en su tramitación, y opcionalmente un **Defensor del Asegurado**. Las entidades gestoras y depositarias que carezcan de Comisión de Control deben tener obligatoriamente un Defensor del Partícipe.

3.- Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el **Reglamento de los comisionados** para la defensa del cliente de servicios financieros. (BOE de 3 de marzo de 2004).

ENTIDADES RECLAMADAS

- Se atenderán las **consultas, quejas y reclamaciones** que se formulen en relación a la actuación de:
 - Entidades **aseguradoras**, excepto en el caso de los contratos de seguros por grandes riesgos.
 - Entidades **gestoras de fondos de pensiones**.
 - Entidades **depositarias de fondos de pensiones**.
 - **Corredores y corredurías de seguros**
 - **Agentes y operadores banca-seguros**, en este caso se deberá presentar la queja o reclamación contra la entidad aseguradora para la que hayan realizado la labor de mediación.
 - Personas o **Entidades comercializadoras de planes de pensiones** individuales

RECLAMACIONES EN MATERIA DE SEGUROS PRIVADOS

cobro de la prima sin el consentimiento expreso o tácito del consumidor tras conversaciones telefónicas previas

¿Competencia de Consumo o, por el contrario deberíamos dar traslado a la Dirección General de Seguros –DGS-, de acuerdo con la ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro y la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras?

Si se celebrase en el establecimiento, en principio deberían cumplirse igualmente las exigencias del TRLCU, arts. 60 y ss., si bien, también debería estarse a las propias establecidas en la ley 50/1980.

DGS

Las reclamaciones de los asegurados consumidores y enjuiciar finalmente las conductas de las entidades aseguradoras de acuerdo con el **régimen sancionador** de la Ley 20/2015.

Por tanto, las incidencias que pudieran surgir en cuanto a la **perfección y ejecución del contrato de seguro**, podrían ser denunciadas ante la DGS, pues el art. 119 de la Ley 20/2015, establece que la protección de los usuarios en el ámbito de los seguros privados se ejerce por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en los términos previstos en esta Ley, en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y en sus normas de desarrollo.

TSJ de la Comunidad Valenciana, en sentencia de 12 de enero de 2002 (EDJ 2002/48571)

Con ocasión de una sanción impuesta por el Servicio Territorial de Consumo de Valencia por carecer la entidad aseguradora de hojas de reclamaciones, llegando a la siguiente conclusión:

“La primera cuestión que se plantea es la falta de competencia de la Generalidad Valenciana en materia de seguro privado; de tal manera que aún cuando tenga la competencia en materia del defensa del consumidor en virtud del art. 34.1 de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana EDL 1982/9451, sin embargo entiende la Sala que carece de competencia en materia de ordenación del Seguro Privado (...) También corresponde a la Dirección General de Seguros y Ministerio de Economía y Hacienda la protección administrativa de asegurados, tomadores de seguros, perjudicados etc. art. 62.2 EDL 1995/16212 (...) en definitiva, al no tener competencias la Generalidad Valenciana en materia de seguros no puede sancionar a las compañías de seguro vía protección de los consumidores y usuarios.”

CUESTIONES

¿En materia de seguros privados, es relevante si el contrato se ha celebrado dentro o fuera del establecimiento, para dar preferencia a la legislación especial o sectorial, sobre la general de protección de consumidores?

¿En materia contractual de seguros privados, rigen preferentemente los arts. 60 y 92 y ss. dado que son fruto de la transposición de la directiva 2011/83, en virtud de lo dispuesto en el art. 50.2 TRLCU?

¿Tienen carácter preferente la ley 50/1980 y ley 20/2015, al entenderse que elevan –y respetan- el nivel de protección conferido por el TRLCU?

RESPUESTA

- 1.- En materia de seguros privados, NO es relevante si el contrato se ha celebrado dentro o fuera del establecimiento, para dar preferencia a la legislación especial o sectorial, sobre la general de protección de consumidores. La regulación sectorial contenida en la ley 50/1980 y ley 20/2015 tendría carácter preferente al considerar que pueden elevar y además respetan el nivel de protección conferido por el TRGDCU
- 2.- Las autoridades de consumo de las Comunidades Autónomas podrán sancionar conductas tipificadas como infracciones de consumo, es decir, como infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios en el TRLGDCU y en la legislación sectorial de que se trate. La infracción debe constituir el incumplimiento de una norma que proteja a un consumidor o usuario al margen del sector afectado. Sin embargo, no podrán sancionar aquellas conductas que en la norma sectorial no sean tipificadas expresamente como infracciones de consumo
- 3.- tampoco serán competentes para imponer sanciones en infracciones que pueden afectar a la defensa de los consumidores y usuarios pero que son de competencia de la Dirección General de Seguros, como por ejemplo en lo relativo a la **exigencia de entrega de hojas de reclamaciones y disposición del cartel anunciador**

RECLAMACIONES

- **LAS RECLAMACIONES SOBRE SEGUROS, DE CARÁCTER GENERAL, NO SE TRAMITAN EN CONSUMO.**
- ○ Si una persona quiere presentar una reclamación sobre este tema se le informará sobre el procedimiento a seguir:
- PRIMERO: Debe presentar su reclamación ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, ante el Defensor del Cliente de la Compañía de Seguros, quien deberá responderle en el **plazo de dos meses. UNO PARA CONSUMIDORES**
- SEGUNDO: Si recibida la contestación a su reclamación está en desacuerdo con la misma o ha transcurrido más de dos meses desde su presentación sin haber obtenido respuesta, podrá presentar su reclamación ante

- **DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES**
- Servicio de Reclamaciones
- Paseo de la Castellana 44
- 28046 MADRID
- Si nos llega una reclamación cerraremos la misma como **“Inhibición seguros”**
- **Excepciones** en el tratamiento de estas reclamaciones: CONSUMO intervendrá en los siguientes casos:
 - **▪ Seguros que amplíen la garantía legal (garantía comercial).**
 - **▪ Seguros vinculados a productos que incluyan cuestiones más allá de la garantía legal, como por ejemplo robos y caídas. En este caso se estudiará especialmente la publicidad realizada por la empresa del citado seguro.**

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES
(Indicar consumidor que exige reclamación previa ante el departamento de atención al cliente de la ASEGURADORA)

- Reclamaciones relativas a las **diferencias de aplicación e interpretación de la póliza contratada, duración del contrato, indemnización.**
- CONSUMO hace una mediación y, si no hay arreglo, se inhibe la reclamación a la Dirección General de Seguros.
- CONSUMO: cláusulas abusivas en los contratos/condiciones generales y prácticas desleales (p.e. publicidad engañosa,...)

COMPETENCIAS DEL SERVICIO DE
RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL
DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

- Quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de **presuntos incumplimientos** por las entidades reclamadas, de la **normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.**

Y El Servicio de Reclamaciones no tiene competencias:

- • Cuando se pretenda tramitar como reclamaciones o quejas reguladas en este procedimiento recursos o acciones distintas cuyo conocimiento sea **competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales**, o aquéllos se encuentren pendientes de litigio ante estos órganos.
- • Cuando en la reclamación o queja se planteen controversias sobre determinados **hechos cuya prueba únicamente pueda ser realizada en vía judicial**.
- • Cuando se planteen controversias sobre la **cuantificación económica de los daños y perjuicios** que eventualmente haya podido ocasionar a los usuarios de los servicios financieros la actuación, incluso sancionable, de las entidades sometidas a supervisión, o sobre cualquier otra valoración económica.
- • Cuando la reclamación o queja se fundamente en una controversia cuya resolución requiera necesariamente la **valoración de expertos con conocimientos especializados** en una materia técnica ajena a la normativa de transparencia y protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros.

Tampoco se admitirán las reclamaciones o quejas

- Cuando se advierta **carencia de fundamento o inexistencia de pretensión por omitirse datos esenciales** para la tramitación, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de las reclamaciones o quejas.
- Cuando **no se acredite que ha transcurrido el PLAZO DE DOS MESES O UN MES si el reclamante tiene la condición de consumidor, desde la fecha de presentación ante el departamento o servicio de atención al cliente** o, en su caso, defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame sin que haya sido resuelta la reclamación o queja, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente su petición, salvo que tenga por objeto la demora o el incumplimiento de una decisión del departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, del defensor del cliente o partícipe de la entidad, en sentido favorable al cliente, que hubiera versado sobre el objeto de la queja o reclamación.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de las reclamaciones o quejas **no se refieran a operaciones concretas o sean distintos de los aducidos ante el departamento o servicio de atención al cliente** o, en su caso, defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame.
- Cuando se articulen como reclamaciones o quejas, las consultas sobre **derechos en materia de transparencia y protección a la clientela**, así como sobre los cauces legales existentes para su ejercicio, sin perjuicio de que se acuerde su tramitación como tal **consulta**, de lo que se informará al interesado

- 
- • Cuando se formulen reclamaciones o quejas que **reiteren otras anteriores resueltas** y que tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, respecto del mismo sujeto y en méritos de idéntico objeto.
 - • Cuando se presenten, reclamaciones o quejas en relación con **contratos de seguros de grandes riesgos, seguros colectivos o planes de pensiones** que instrumenten compromisos por pensiones de las empresas con sus trabajadores o beneficiarios, que no se refieran a la condición de usuario de servicios financieros de las entidades aseguradoras o de entidades gestoras de fondos de pensiones.
 - • Cuando haya **transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos** que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un **plazo de 6 años** desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja

Se inadmitirán las consultas que

- • Se refieran a una concreta operación con una entidad determinada, sin perjuicio de poder plantearse la oportuna reclamación.
- • Se refieran a las condiciones materiales de las operaciones siempre que las mismas se ajusten a las normas de transparencia y protección de la clientela.
- • Se refieran a los contratos de seguro por grandes riesgos

PROPUESTA

- No mediar, inadmitir e informar de organismo específico: DEFENSOR DEL ASEGURADO Y DG SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES.
- Informar a la persona reclamante que, que según lo dispuesto en el artículo 7 de la Orden ECC/2502/2012, debe **reclamar con carácter previo** al Defensor del Asegurado y, si no hay respuesta expresa de la compañía de seguros, esperar un mes (plazo máximo para la resolución de la reclamación de que dispone la compañía aseguradora)
- Tras ello, le informamos de que podrá dirigir su reclamación a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, de quien le facilitamos los datos de contacto.

LA FALTA DE
RESPUESTA A UNA
RECLAMACIÓN DE
UN ASEGURADO
FRENTE A LA
ASEGURADORA Y
ANTE LA DGSFP

- ¿ la falta de respuesta a una reclamación a una aseguradora por el servicio de atención al cliente y defensor del asegurado es motivo de sanción?

Los hechos...

- Un asegurado da conocimiento a su aseguradora de un siniestro, ésta le desestima lo pretendido por el usuario y reclama al Servicio de atención al Asegurado. Tras no recibir respuesta, traslada su reclamación al Defensor del asegurador. Al no obtener tampoco contestación alguna vuelve a requerir la misma, y como no la recibe, tras remitirla a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) para solicitar estimen dicho siniestro, denuncia ante las autoridades de consumo el incumplimiento, de lo que el asegurado entiende **obligación de responder**.
- Las autoridades de consumo proceden al archivo de las actuaciones al entender, que esta materia no es competente y que se debe de remitir a la DGSFP.
- 1ª.- Independientemente del procedimiento seguido ante la DGSFP, donde se reclama que sea atendido el siniestro, ¿Puede el asegurado denunciar a la aseguradora por no responder a su reclamación presentada ante el Servicio Atención al Asegurado y ante el Defensor del Asegurado, y consecuentemente ser sancionada en base a los siguientes preceptos: Artículo 21.3 TRLGDCU: *“Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.”*

- 
- Artículo 23.2 Obligaciones de los prestadores en materia de reclamaciones de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio, según el cual:
 - *“2. Asimismo, deberán dar respuesta a las reclamaciones a las que se refiere el apartado anterior en el plazo más breve posible y en cualquier caso antes de un mes desde que las mismas se hayan recibido por el prestador.”*
 - **Artículo 73. Infracciones graves.**
 - Son infracciones graves:
 - 31. Obstaculizar, impedir o dificultar la desvinculación del contrato por parte de la persona consumidora, en caso de incumplimiento de la ejecución del contrato por parte de la empresa, sin haber dado respuesta a la reclamación en el plazo de un mes. En particular, para los contratos que contemplen un conjunto de bienes y servicios, si se dieron de alta simultáneamente, deberá darse de baja de la misma forma, si así lo solicita la persona consumidora.

¿DEBERÍA INSTRUIRSE EL CORRESPONDIENTE EXPEDIENTE SANCIONADOR POR LA ADMINISTRACIÓN DE CONSUMO AUTONÓMICA?

- Nos planteamos, por un lado, si las autoridades de consumo pueden entrar a conocer las reclamaciones de los consumidores cuando estas afecten a derechos establecidos en sectores específicos como los seguros, y por otro, si las autoridades de consumo pueden sancionar conductas previstas y tipificadas en la normativa de consumo, dirigidas a la protección de los consumidores y usuarios de seguros.
- La competencia territorial dependerá de la clase de procedimiento. De esta manera, cuando se trate de una infracción como regla general, la competencia territorial para conocer de las infracciones de consumo corresponde al lugar en que se haya cometido la infracción, así como a los lugares en que se haya manifestado la lesión o riesgo para los intereses de los consumidores, conforme al art. 47.2 TR.
- En el caso de que se tratara de un arbitraje de consumo. la competencia territorial corresponde al foro arbitral elegido por las partes o al del domicilio del consumidor.

RESPUESTA

- La consideración de la conducta de la compañía aseguradora como **infracción de consumo**, si bien, debe advertirse que, en todo caso, en el ámbito del seguro, el consumidor/asegurado, tomador, 3º perjudicado o beneficiario, puede también acudir a los **medios de resolución de conflictos** a que se refiere el art. 97 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (LOSSEAR):
 - 1. Jueces y Tribunales Competentes.
 - 2. Arbitraje de Consumo (arts.57 y 58 TR)
 - 3. Mediación (Ley 5/2012, 6 de julio)
 - 4. En cualquier caso, y salvo aquellos supuestos en que la Legislación de Protección de los consumidores y usuarios lo impida, **Arbitraje de Derecho Privado** (Ley 60/2003, de 23 de diciembre)
 - 5. Planteamiento de Reclamaciones, Quejas, Consultas.

Obligatoriedad de resolver

- El mismo art. 97. apdo. 5 LOSSEAR se refiere a la **obligatoriedad por parte de las compañías aseguradoras de resolver las quejas y reclamaciones** de los clientes y contar para ello con un servicio de atención al cliente que las resuelva, tal y como dispone la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. (LMRSF)5.
- El art. 30 LMRSF concibe el **Servicio de Reclamaciones de la DGSFP** como el órgano más adecuado para ejercer una labor de atención y solución de las quejas, reclamaciones y consultas. (Ley Economía Sostenible 2011)
- Se establece la obligación de **reclamar previamente ante el Defensor del cliente** (Orden 11 marzo 2004) o el servicio de atención al cliente y únicamente en caso de que se deniegue la admisión de la reclamación, se produzca una resolución no satisfactoria para el cliente o transcurra el plazo para dictar resolución, el interesado podrá interponer su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones.

Procedimiento o sancionador sectorial

- El procedimiento de presentación de reclamaciones ante el SRDGS se regula por la **Orden de 16 de noviembre 2012**
- Según el art. 18 de la Orden de 2012: “Si la tramitación de los expedientes de reclamaciones o quejas revela datos que puedan constituir indicios de conductas sancionables, en particular, cuando se dedujese el quebrantamiento grave o reiterado de **normas de transparencia o protección a la clientela**, o se detecten indicios de conductas delictivas, o de infracciones tributarias, de consumo o competencia, o de otra naturaleza, el Servicio de Reclamaciones pondrá los hechos en conocimiento del departamento u organismo competente en la materia a los efectos oportunos”.
- conforme al art. 119.3. LOSSEAR, la desatención de los requerimientos de la DGS a las entidades derivados de informes del Servicio de Reclamaciones dará lugar a la imposición de las **sanciones administrativas** correspondientes a las infracciones tipificadas en el título VIII o a la prohibición de utilización de las pólizas y tarifas de primas regulada en el artículo 120.
- Son considerados **sujetos infractores** según el artículo 190.1 LOSSEAR “las personas físicas o jurídicas que incurran en las acciones u omisiones tipificadas como infracción en esta Ley, y en particular, las siguientes: a) **Las entidades aseguradoras o reaseguradoras**”.

**Competencia
sancionadora de
la Administración
de consumo antes
de la publicación
del Real Decreto
Ley 24/2021, de 2
de noviembre**

- Nos encontramos antes una conducta considerada como infracción tanto desde el ámbito de la normativa aseguradora como en la normativa de consumo.

Conflicto sin solución

- La asignatura pendientes del Legislador es el establecimiento de instrumentos normativos que **eviten el solapamiento** entre infracciones de consumo e infracciones sectoriales.
- La regla según la cual **la competencia sancionadora es instrumental de la competencia material** (SSTC 87/1985, 15/1989, 243/1994) **no resuelve el conflicto**.
- En efecto, “el régimen administrativo de consumo ha llegado a una situación de *impasse* en la que los tipos de conducta determinados vienen tipificados al mismo tiempo como **infracciones de consumo y como infracciones a un régimen administrativo sectorial**... Se produce una situación casi universal de *bis in ídem*, sin que existan reglas claras que disciplinen el concurso de normas ni la prevalencia entre los distintos regímenes y autoridades competentes”.

47.3. TRLGDCU (DEROGADO)

- “Las autoridades competentes en materia de consumo sancionarán, asimismo, las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios de los empresarios de los sectores que cuenten con regulación específica y las prácticas comerciales desleales con los consumidores o usuarios”.

-
- En este precepto la **competencia de consumo no aparece limitada** por la existencia de una competencia sectorial, sino precisamente **reafirmada pese a la competencia sectorial**.
 - Dos interpretaciones:
 - Por un lado, la que consideraba que se atribuía **competencia excluyente a la Administración de consumo** para sancionar infracciones de consumo con independencia de quien haya tipificado la infracción (legislación de consumo o sectorial). Esta interpretación sobre la competencia universal de la Administración de consumo permite sortear el problema del *non bis in idem*, pero a cambio impone a la Administración de consumo la sobrecarga de trabajo
 - La segunda interpretación considera **no debe atribuirse competencia excluyente** a la Administración de consumo para sancionar infracciones de consumo. De forma que tendrían competencia tanto la **Administración de consumo como la Administración sectorial** competencia para sancionar infracciones de consumo calificadas como tal por la legislación de consumo o por la legislación sectorial.
 - Prevalente la segunda de las interpretaciones, entre otras cosas, dada su concordancia con la tendencia jurisprudencial, considerándose que la competencia debía estar **determinada por la materia**, con pleno respeto a la autonomía organizativa de las distintas Administraciones involucradas.

- 
- El Tribunal Constitucional requería una **competencia sustantiva**, entre otras, la STC 26 octubre 1995 establecía que la potestad sancionadora no constituye un título competencial autónomo y **las CCAA tienen potestad sancionadora en las materias sustantivas sobre las que ostenten competencias**, pudiendo establecer o modular tipos y **sanciones en el marco de las normas o principios básicos del Estado**, pues tal posibilidad es inseparable de las exigencias de prudencia o de oportunidad que pueden variar en los distintos ámbitos territoriales, debiendo acomodarse sus disposiciones a las garantías dispuestas por el derecho administrativo sancionador
 - La potestad sancionadora de las Administraciones Autonómicas de consumo, incluso respecto de aquellos ámbitos en los cuales se “cuente con una regulación específica”, como es el caso del sector de seguros. Por ello, las Autoridades de Consumo de las CCAA podrían sancionar las conductas tipificadas como **infracciones en materia de defensa de consumidores y usuarios** en el TRLGDCU y en la legislación sectorial de que se trate (LCS).
 - Por el contrario, **no podrían sancionar aquellas conductas que en la norma sectorial no sean tipificadas expresamente como tales infracciones de consumo**, por ejemplo, las referidas a la **ordenación, disciplina y supervisión de las entidades aseguradoras**.

¿Qué es infracción de consumo?

- La infracción debía constituir el **incumplimiento de una norma que proteja a un consumidor o usuario al margen del sector afectado.**
- **La LOSSEAR tipifica infracciones relativas a conductas que perjudican los intereses de los consumidores**, por ejemplo, Art. 194.17. LOSSEAR. La realización de actos u operaciones que sean contrarias a las normas sobre transparencia de mercado y protección de los derechos de los usuarios en el ámbito de los seguros y, a la vez, atribuye la instrucción de expedientes sancionadores a determinados órganos de la DGS y la potestad sancionadora a la DGS o MEH (Art. 18 Orden de 16 de noviembre 2012).

Competencia sancionadora de la Administración de consumo después de la publicación del Real Decreto Ley 24/2021, de 2 de noviembre

- El artículo 52 bis TRLGDCU contempla la Administración competente en materia de potestad sancionadora.
- Según el párrafo primero del art. 52 bis: “Las Administraciones españolas que en cada caso resulten competentes sancionarán las infracciones de consumo cometidas en territorio español cualquiera que sea la nacionalidad, el domicilio o el lugar en que radiquen los establecimientos del responsable. Las autoridades competentes en materia de consumo sancionarán, asimismo, las conductas tipificadas como prácticas comerciales desleales con los consumidores o usuarios”.
- Como puede observarse, a diferencia del antiguo art. 47.3 TRLGDCU, que determinaba que las autoridades competentes en materia de consumo sancionarían, asimismo, las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios de los empresarios de los sectores que cuenten con regulación específicas, **lo ha suprimido**, manteniéndose la competencia que se hacía a las conductas tipificadas como **prácticas comerciales desleales**.
- A partir de la entrada en vigor de la Ley 24/2021, de 2 de noviembre que incorpora el art. 52 bis al TRLGDCU, en el caso planteado en la consulta y conforme a la nueva normativa, tratándose de una **infracción sancionable, lo sería ante la Dirección General de Seguros**.

2.- Sector banca

- **NORMATIVA:**
- 1.- Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito
- 2.- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- 3.- Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (B.O.E. núm. 72, de 24 de marzo de 2004).

Normativa sectorial

- El art. 48.2 (Ley 44/2002) hace referencia a la **protección contractual**.
- El citado precepto facultó al Ministerio de Economía y Hacienda para que, “con el fin de **proteger los legítimos intereses de la clientela** activa y pasiva de las entidades de crédito y sin perjuicio de la libertad de contratación que, en sus aspectos sustantivos y con las limitaciones que pudieran emanar de otras disposiciones legales, deba presidir las relaciones entre las entidades de crédito y su clientela”.

Normativa reglamentaria

- Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés, comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito,
- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, sobre publicidad de servicios y productos bancarios,
- Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión
- Orden EHA/2899/2011, 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (modificada por la Orden ECE/482/2019, de 26 de abril).
- Además, de las Circulares dictadas por el Banco de España.



LA PROTECCIÓN DEL INVERSOR,
¿ES COMPETENCIA EXCLUSIVA DE
LA CNMV, DE LAS AUTORIDADES
DE CONSUMO O DE AMBAS?

TSJ Andalucía
(Sevilla) en
sentencias de 11-
2-2016, nº
174/2016, rec.
252/2014, y de 4-
2-2016, rec.
251/2014-
PRINCIPIO DE
ESPECIALIDAD

- Sanciones impuestas a una serie de entidades bancarias al amparo de la Ley 13/2003 de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuario consistente en incumplimiento de la información en la venta de bienes y de las condiciones de prestación del servicio
- La referida cuestión y esencia de la demanda se circunscribe a la ausencia de competencia de la Junta de Andalucía, para ejercer la potestad sancionadora, por corresponder el conocimiento de los hechos imputados a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante CNMV) en base al principio de especialidad (...)
- Asiste razón a la parte actora, en su consideración de **la falta de competencia objetiva de la Junta de Andalucía para el ejercicio de la potestad sancionadora**, por mor del principio de especialidad. Efectivamente el conflicto de normas para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración ha de resolverse con la ayuda del mentado principio de especialidad. No se trata de la protección de consumidores y usuarios en general, sino a través de una ley especial de la protección de los inversores. La especialidad de la Ley de Mercado de Valores, Ley 24/1988, de 28 de julio (EDL 1988/12634).
- En el art.13 de la Ley 24/1988 (EDL 1988/12634), se regulan las funciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, a la que se encomiendan la supervisión e inspección de los mercados de valores y de la actividad de cuantas personas físicas y jurídicas se relacionan en el tráfico de los mismos, el ejercicio sobre ellas de la potestad sancionadora y las demás funciones que se le atribuyen en esta Ley.

Frente al indicado precepto no puede postularse la aplicación del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre que en su art. 47.2 establece: "las autoridades competentes en materia de consumo sancionarán, asimismo, las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios de los empresarios de los sectores que cuenten con regulación específica y las prácticas comerciales desleales con consumidores y usuarios".

El principio de especialidad excluye la aplicación del referido precepto y concluye por el contrario, la competencia de la CNMV en virtud de la Ley 24/1988 (EDL 1988/12634), pues los defectos en la información proporcionada al cliente respecto a participaciones preferentes y defectos de información recabada de los clientes para la elaboración de test de conveniencia, atienden más bien al quebranto de la protección especial de los inversores que a la defensa general de consumidores y usuarios”

DOS ÓRGANOS DE RECLAMACIÓN

- En primer lugar, el departamento o **servicio de atención al cliente**, que tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de las entidades de crédito. Tiene carácter obligatorio, en el sentido de que todas las entidades de crédito deben contar con este departamento.
- En segundo lugar, se establece la posibilidad de que las entidades designen, de forma potestativa, un **defensor del cliente**, “al que corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión” (art. 29 Ley 44/2002).
- La actividad y relaciones entre ambos servicios deberán regularse por medio de un Reglamento de funcionamiento del Defensor del Cliente, que habrá de aprobar cada entidad o grupo de entidades, y que deberá ser verificado por el Banco de España.
- Existe entre ambos órganos una relación cuasi-jerárquica, pues el **defensor del cliente** es la segunda instancia dentro de la entidad de crédito para conocer de reclamaciones ya resueltas por el servicio de atención al cliente (así, además, puede establecerse en el Reglamento de funcionamiento).

DIFERENCIAS

- El **defensor del cliente** tiene más autonomía e independencia que el departamento de atención al cliente, pues este departamento pertenece a la entidad, aunque tiene un funcionamiento separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la entidad;
- mientras que **el defensor del cliente** será una persona “ajena a la organización de la entidad o entidades a que presta sus servicios”, y actuará “con independencia respecto de la entidad y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones” (art. 7 Orden ECO/734/2004).
- Por otra parte, el defensor del cliente ha de sujetarse, en la tramitación de las quejas o reclamaciones, al procedimiento que establece la **Orden ECO/734/2004** en su Capítulo III (arts. 10 a 16),
- mientras que **el departamento de atención al cliente sólo deberá seguir este procedimiento si así lo solicita el reclamante**, tras haber sido informado de que la reclamación va a ser conocida por este departamento.

Plazo de resolución

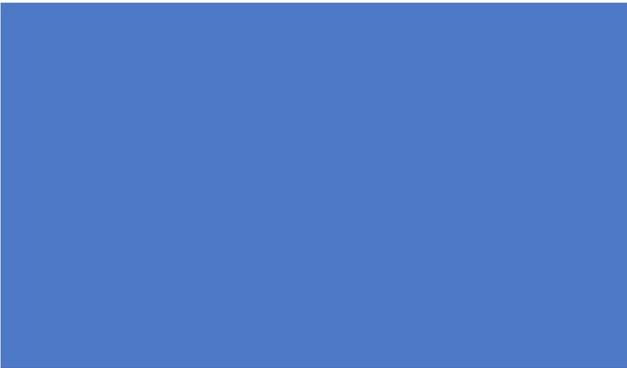
- El departamento de atención al cliente y el defensor del cliente dispondrán de un plazo de **dos meses (UN MES SI SE TRATA DE CONSUMIDOR)** (a contar desde la presentación de la queja o reclamación) para dictar un pronunciamiento.
- La decisión **habrá de ser motivada**, y deberá contener “**unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros**” (art. 15 Orden ECO/734/2004).
- Además, si la decisión **se aparta de los criterios adoptados** anteriormente en expedientes similares, habrá de aportar las razones que justifiquen el cambio. Se pretende de este modo fomentar el establecimiento de **criterios uniformes** de resolución.

Efectos de la decisión: VINCULANTE

- La decisión del **defensor del cliente favorable** a la reclamación **vinculará a la entidad de crédito** (art. 29.2 Ley 44/2002).
- Aunque no se establezca expresamente, lo mismo habrá que predicar de la decisión que adopte el **departamento de atención al cliente**.
- Por otra parte, el departamento de atención al cliente y, en su caso, el defensor del cliente, deberán presentar al consejo de administración de la entidad de crédito un **informe anual explicativo de la función que desarrollan**.
- Un resumen de este informe se integrará en la memoria anual de las entidades.

Modificación de la
Ley 44/2002, de 22
de noviembre, de
Medidas de Reforma
del Sistema
Financiero (Proyecto
Ley Servicios
Atención al Cliente)

- «**Artículo 29. Departamento de atención a la clientela y Defensor de la Clientela.** 1. Las entidades de crédito, los establecimientos financieros de crédito, las entidades de pago, estarán **obligadas a atender y resolver** las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, incluidas aquellas que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.
- Las entidades deberán contar con un **departamento o servicio de atención a la clientela** encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones.
- Dicho servicio de atención a la clientela, que será **gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable, se prestará en horario de atención comercial.**
- No obstante, se deberá garantizar la prestación de un servicio de una atención de forma continuada **las 24 horas del día todos los días del año**, cuando sea necesario para atender las quejas o reclamaciones derivadas de la desatención de las incidencias relativas **al mantenimiento de aquellos servicios** que exijan una prestación continuada.
- Las entidades asegurarán a su clientela la **disponibilidad de canales presenciales**, ya sea permanentes o intermitentes, o telefónicos o telemáticos para el servicio de atención al cliente, atendiendo al principio de prestación personalizada.

- 
- 
- Las entidades que, en su caso, pongan a disposición de la clientela un servicio de **atención telefónica o electrónica**, deben garantizar una **atención personalizada** por parte de los servicios de atención a la clientela, ofrecida a través de un operador o agente del mismo, que asegure una interacción fluida.
 - En el caso de que los servicios de atención a la clientela utilicen la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones, **se prohíbe el empleo de contestadores automáticos** u otros medios análogos como medio exclusivo de atención a la clientela, **sin perjuicio de la presentación de la queja o reclamación en soporte papel o por medios por medios informáticos, electrónicos o telemáticos**.
 - Las empresas que, en su caso, pongan a disposición de la clientela un **servicio de atención telefónica** a los efectos de esta ley, deberán asegurar que el uso de la atención telefónica **no suponga para el consumidor un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar**. En caso contrario, se le deberá informar sobre un **número geográfico o móvil alternativo** e, informar sobre el coste del servicio asociado a cada numeración.
 - En todo caso, **se prohíbe la derivación, por cualquier medio, de un teléfono gratuito a números que impliquen un coste para la clientela**.

Defensor de la clientela

- Dichas entidades **podrán**, bien individualmente, bien agrupadas por ramas de actividad, proximidad geográfica, volumen de negocio o cualquier otro criterio, designar un **Defensor de la Clientela**, que habrá de ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su **reglamento de funcionamiento**, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.
- La decisión del Defensor de la Clientela favorable a la reclamación **vinculará a la entidad**. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

Servicio de atención a la clientela

- Las entidades deberán adoptar las medidas necesarias para **separar el departamento o servicio de atención a la clientela de los restantes servicios** comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad.
- En ningún caso los servicios de atención a la clientela de las entidades aprovecharán la formulación de quejas o reclamaciones **para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales, salvo que estas estuvieran directa y claramente relacionadas con la resolución de la queja o reclamación, e implicara, en todo caso, una mejora en las condiciones de prestación del servicio o del precio.**

Información sobre el servicio de atención a la clientela

- a) La **existencia de dicho departamento de atención a la clientela** y, en su caso, de un **defensor de la clientela**, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La **obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones** presentadas por su clientela, **en el plazo de un mes** desde su presentación. En los casos de reclamaciones que versen sobre **servicios de pago** será de aplicación el régimen de plazo de resolución previsto en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de ser de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (**15 días hábiles**).
- c) Los **canales de comunicación disponibles** con el departamento de atención a la clientela, así como los **mecanismos habilitados para asegurar el registro y constancia de la reclamación o queja presentada**, y del contenido de la misma.
- d) Mecanismos para facilitar el **seguimiento de la tramitación de las quejas y reclamaciones** presentadas por el interesado.
- e) Medios elegidos para **comunicar la resolución de las quejas** y reclamaciones que deberá realizar por escrito, bien en papel o por medios por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.
- f) El **reglamento de funcionamiento del servicio de atención a la clientela** y, en su caso, del defensor de la clientela.
- g) Referencias a la **normativa de transparencia y protección de la clientela** de servicios financieros.
- h) **Horario del servicio de atención a la clientela**.

Artículo 29 bis.
Procedimiento
para la
presentación,
tramitación y
resolución de las
quejas y
reclamaciones.

- las entidades recogidas en el apartado primero del artículo 29 dispondrán de un **PLAZO DE UN MES**, o, en el caso de los servicios de pago, del plazo de resolución previsto en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, a contar desde la presentación ante ellas de la queja o reclamación (**15 DIAS**), para dictar un pronunciamiento.

Artículo 29 ter.
Forma,
contenido y
lugar de la
presentación de
las quejas y
reclamaciones.

- La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, **en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos**, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, **no pudiendo presentarse las quejas o reclamaciones por vía telefónica.**
- La presentación de quejas y reclamaciones podrá realizarse en **castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales** cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.

Documento de reclamación

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos al registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Que la persona reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.
- 4. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención a la clientela, ante el defensor de la clientela, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, a través de cualquier aplicación o servicio en línea cuya finalidad consista en la prestación de servicios a la clientela, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

Artículo 29 quáter. Admisión a trámite.

- Recibida la queja o reclamación, la remitirá, a su vez, al defensor de la clientela. Si la queja o reclamación hubiera sido presentada ante el defensor de la clientela no tratándose de un asunto de su competencia, se remitirá por éste al departamento o servicio de atención a la clientela.
- Se deberá acusar recibo por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, y dejar **constancia del contenido, la hora y la fecha** de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo. La **entrega del justificante** se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la queja o reclamación o por aquella que quien inicie la comunicación hubiera elegido de entre las legalmente posibles
- Se asignará una **clave identificativa** a cualquier queja o reclamación interpuesta por el cliente, que le será comunicada al mismo. Dicha clave permitirá el seguimiento por el cliente del estado de tramitación de su reclamación o queja.
- Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la **apertura de expediente**.
- La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado

Artículo 29
septies.
Finalización y
notificación.

- 1. El expediente deberá finalizar en el **plazo máximo de un mes**
- En caso de ser contraria a las pretensiones de la clientela, se comunicará en la misma de forma expresa la posibilidad abierta al cliente de acudir a **servicios de reclamaciones del Banco de España, la CNMV y la DGSFP**, así como el modo de hacerlo.

Art. 30

- *“Disposición final undécima. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.*
- *El artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, queda redactado como sigue:*
- *«Artículo 30. Presentación de **reclamaciones ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.***
- *1. Los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones atenderán las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos **incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.***

- 
- *Los servicios de reclamaciones atenderán también **las consultas** que formulen los usuarios de servicios financieros sobre las normas aplicables en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para el ejercicio de sus derechos.*
 - *La organización y el funcionamiento de los servicios de reclamaciones se ajustarán a los **principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.***
 - *Los servicios de reclamaciones funcionarán bajo el **principio de ventanilla única, debiendo remitir al competente las reclamaciones que no sean de su competencia.***
 - *Los servicios de reclamaciones **informarán a los servicios de supervisión** correspondientes cuando aprecien indicios de **incumplimientos graves o reiterados de las normas de transparencia y protección a la clientela** o de las buenas prácticas y usos financieros por parte de una misma entidad.*
 - *2. Los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones resolverán las quejas y reclamaciones a las que se refiere el apartado anterior, mediante **informes motivados, que no tendrán en ningún caso carácter de acto administrativo recurrible. NO VINCULANTES***

Procedimiento

- El procedimiento de presentación de consultas, quejas y reclamaciones ante los servicios de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Banco de España y Comisión Nacional del Mercado de Valores está regulado por la **Orden ECC/2502/2012**.
- **Primero:** Para la admisión y tramitación de reclamaciones ante el servicio de reclamaciones correspondiente es necesario acreditar haberlas formulado **previamente al departamento o servicio de atención al cliente o al defensor del cliente**, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad contra la que se reclame, que dispone de un **plazo máximo de dos meses para contestar (uno para consumidores)**.
- La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, **personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos**.
- Se regula en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras. <https://www.boe.es/buscar/pdf/2004/BOE-A-2004-5290-consolidado.pdf>

Contenido de la reclamación

- El procedimiento se iniciará mediante la **presentación de un documento** en el que se hará constar:
- **Nombre, apellidos y domicilio del interesado** y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- **Motivo de la queja o reclamación**, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- **Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos** objeto de la queja o reclamación.
- Que el reclamante **no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.**
- **Lugar, fecha y firma.**
- El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Servicio de Reclamaciones del Banco de España

- A. Funciones.
- Son las siguientes:
- i) atender las **quejas y reclamaciones** que presenten los usuarios de los servicios financieros que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los **contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, o de las buenas prácticas y usos financieros**;
- ii) **asesorar a los clientes bancarios sobre sus derechos** en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para su ejercicio;
- iii) **remitir a los servicios de supervisión competentes (la Comisión Ejecutiva del Banco de España)** los expedientes en los que se aprecien **indicios de incumplimiento o quebrantamiento de las normas de transparencia y protección de la clientela**;
- iv) difundir los criterios elaborados en la resolución de las reclamaciones y consultas, mediante la **publicación de una Memoria anual**.

Cómo realizar una reclamación

- PASO 1
- Reclamar a la entidad
- REQUISITO OBLIGATORIO
- Presentar un escrito ante los [Servicios, Departamentos o Defensores del Cliente de la entidad.](#)
- Si no estás de acuerdo con la resolución o no te contestan en el plazo **15 días hábiles** (cuando tu reclamación esté relacionada con algún servicio de pago) - **un mes** (para otras reclamaciones, si eres consumidor) - **o dos meses** (para otras reclamaciones si no eres consumidor) puedes acudir al Banco de España.

- 
- PASO 2
 - Presentar la reclamación ante el Banco de España
 - [Vía telemática](#)
 - [Por escrito](#), directamente en el Registro General del Banco de España o por correo postal a:
 - Banco de España
Departamento de Conducta de Entidades
C/Alcalá 48
28014 Madrid
 - O a través de cualquiera de sus [sucursales](#)

Documentación requerida por el Banco de España

- Como interesado, tienes que identificarte (nombre y apellidos o denominación social, domicilio -a efectos de notificaciones-, DNI y en caso de haberla, representación).
- Entidad contra la que reclamas y la oficina implicada. En caso de querer reclamar contra varias entidades, deberás hacerlo de forma individual contra cada una de ellas, en formularios diferentes.
- **Acreditación de que has cumplido con el trámite previo** ante los [Servicios o Departamentos de atención a la Clientela y los Defensores del Cliente](#) de la entidad.
- Lugar, fecha y firma original.
- No olvides adjuntar fotocopia de la documentación que acredita los hechos reclamados.
- Se inadmitirán las reclamaciones, presentadas por consumidores, cuando haya transcurrido un año desde que se presentó la reclamación ante la entidad (art. 18.1.e) de la Ley 7/2017).
- No se admitirá tu reclamación si han pasado más de 5 años desde la producción de los hechos sin que hayas presentado reclamación ante la entidad.

Forma de presentación reclamaciones ante el BE

- Las reclamaciones se pueden presentar
- Presencialmente: Registro General del Banco de España en la calle Alcalá, 48, de Madrid, o en cualquiera de sus sucursales.
- Correo postal: Banco de España. Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones. c/ Alcalá, 48. 28014 Madrid.
- **Electrónicamente: a través del enlace [Oficina Virtual de Reclamaciones](#), disponible en el apartado “Tramitación”.El interesado deberá poseer certificado digital válido y aceptado por el Banco de España.**
- Servicio de atención telefónica: 901 545 400 o 91 338 8830 de lunes a viernes (excepto festivos en Madrid capital), atención telefónica de 8.30 a 17.00 h.
- Sucursales del Banco de España http://www.bde.es/bde/es/secciones/informes/Folletos/Las_sucursales_d/

Falta de competencias del BE

- Cuando se pretenda tramitar como reclamaciones o quejas reguladas en este procedimiento recursos o acciones distintas cuyo **conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o aquellos se encuentren pendientes de litigio ante estos órganos.**
- Cuando en la reclamación o queja se planteen controversias sobre determinados hechos **cuya prueba únicamente pueda ser realizada en vía judicial.**
- Cuando se planteen controversias sobre la **cuantificación económica de los daños y perjuicios** que eventualmente haya podido ocasionar a los usuarios de los servicios financieros la actuación, incluso sancionable, de las entidades sometidas a supervisión, o sobre cualquier otra valoración económica.
- Cuando la reclamación o queja se fundamente en una controversia cuya resolución requiera necesariamente la **valoración de expertos con conocimientos especializados** en una materia técnica ajena a la normativa de transparencia y protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros.
- Cuando se advierta **carencia de fundamento o inexistencia de pretensión por omitirse datos esenciales** para la tramitación, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de las reclamaciones o quejas.



- Cuando **no se acredite que ha transcurrido el plazo de dos meses** desde la fecha de presentación ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o participe de la entidad contra la que se reclame sin que haya sido resuelta la reclamación o queja, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente su petición, salvo que tenga por objeto la demora o el incumplimiento de una decisión del departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, del defensor del cliente o participe de la entidad, en sentido favorable al cliente, que hubiera versado sobre el objeto de la queja o reclamación.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de las reclamaciones o quejas **no se refieran a operaciones concretas o sean distintos de los aducidos** ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o participe de la entidad contra la que se reclame.
- Cuando se articulen como reclamaciones o quejas, las **consultas sobre derechos en materia de transparencia y protección a la clientela**, así como sobre los cauces legales existentes para su ejercicio, sin perjuicio de que se acuerde su tramitación como tal consulta, de lo que se informará al interesado.
- Cuando se formulen reclamaciones o quejas que **reiteren otras anteriores resueltas y que tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar**, respecto del mismo sujeto y en méritos de idéntico objeto.
- Cuando se presenten, reclamaciones o quejas en relación con **contratos de seguros de grandes riesgos, seguros colectivos o planes de pensiones** que instrumenten compromisos por pensiones de las empresas con sus trabajadores o beneficiarios, que **no se refieran a la condición de usuario de servicios financieros** de las entidades aseguradoras o de entidades gestoras de fondos de pensiones.
- Cuando haya transcurrido **el plazo de prescripción de acciones o derechos** que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de **6 años desde la producción de los hechos** sin que se haya presentado la reclamación o queja.

Emisión del informe final de una reclamación

- El plazo para resolver es de **CUATRO MESES** desde la presentación.
- El expediente concluirá con un **informe, que será motivado**, y deberá contener unas **conclusiones** claras en las que se haga constar si de lo actuado se desprende **quebrantamiento de normas de transparencia y protección** y **si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros**.
- En todo caso, el informe final deberá pronunciarse sobre **todas las cuestiones** que planteen las reclamaciones.
- El informe será **notificado a los interesados y a la entidad reclamada en el plazo de diez días hábiles** a contar desde su fecha de emisión.
- El informe final **NO TIENE CARÁCTER VINCULANTE** y **no tendrá la consideración de acto administrativo recurrible**.

Presentar una reclamación sobre un proveedor de servicios financieros de otro país del Espacio Económico Europeo (EEE). Red para la resolución de litigios financieros: FIN-NET

- FIN-NET es la red europea de cooperación cuyo objetivo es facilitar a los usuarios de servicios financieros el acceso a **procedimientos de reclamación extrajudicial** en caso de disputas transfronterizas, mediante la cooperación e intercambio de información entre los organismos encargados de su tramitación en cada país.
- Las decisiones o recomendaciones de los órganos extrajudiciales no son vinculantes en todos los países, en todo caso, el procedimiento recogido por FIN NET sólo representa una alternativa a la vía judicial.
- FIN-NET puede ayudar a resolver su reclamación por vía extrajudicial si
- Vive en la **Unión Europea, Islandia, Liechtenstein o Noruega**, y
- Tiene una reclamación sobre un **proveedor de servicios financieros de otro país del EEE**.

Formulario de contacto de la red FIN-NET para reclamaciones transfronterizas

Autoguardado fin-net-complaint-form_es.docx - Modo de compatibilidad - Guardado en Este PC - Buscar (Alt+Q) Pascual Martínez Espín

Archivo Inicio Insertar Dibujar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda Acrobat

Modo de lectura Diseño de impresión Diseño web Borrador Concentración Inmersivo Reader Vertical En paralelo

Regla Líneas de la cuadrícula Panel de navegación Mostrar

Zoom 100% Una página Varias páginas Ancho de página Nueva ventana Organizar todo Dividir Desplazamiento sincrónico Restablecer posición de la ventana Ventana

Cambiar ventanas Macros Propiedades SharePoint

Comentarios Compartir

 **Formulario de contacto FIN-NET para reclamaciones transfronterizas sobre servicios financieros**
[Otras versiones lingüísticas...](#)

Información del interesado	
País de residencia	
Apellidos	
Nombre	
Nacionalidad	
Dirección completa	
Teléfono durante el día	
Dirección electrónica	

Información del proveedor de servicios financieros	
Nombre completo	
Tipo de empresa (p.e. banco o aseguradora)	
Dirección completa de la oficina a la que se ha dirigido	
Teléfono, fax y dirección electrónica de esa oficina (facultativo)	
País en que se encuentra la oficina	

Información sobre su reclamación	
Breve resumen de la reclamación	
Fecha de los hechos que han dado lugar al litigio	
Referencia del contrato, por ejemplo número de póliza de seguros (si es posible, adjunte una copia del contrato)	
Fecha en que ha reclamado al proveedor (si es posible, adjunte una copia de su mensaje al proveedor)	
Fecha de la última respuesta del proveedor (si es posible, adjunte una copia de la respuesta)	
¿Ha iniciado cualquier otro procedimiento (tribunal, instancia de arbitraje, etc.) por los mismos hechos?	

Página 2 de 2 437 palabras Español (España) Accesibilidad: es necesario investigar

Concentración 95%

Escribe aquí para buscar 33°C. Soleado 17:28 19/06/2022

PROPUESTA

- OPCIÓN A): No mediar porque hay procedimientos de reclamaciones específicos (primero ante la propia Entidad y luego Banco de España o Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones).

SERVICIOS BANCARIOS, INVERSIÓN Y SEGUROS

- OPCIÓN B): CONSUMO hace una mediación y, si no hay arreglo, se inhibe la reclamación al Banco de España.
- Si no prospera (las entidades financieras y aseguradoras en su mayoría no quieren mediar con los servicios públicos de consumo ni se someten al arbitraje de consumo) y cumple los requisitos, se da traslado al Banco de España o la Dirección General de Seguros.
- En otros, se informa a la persona reclamante acerca del procedimiento de reclamación ante el Banco de España o la Dirección General de Seguros, advirtiéndole de la necesidad de reclamar previamente ante el Defensor del Cliente o Servicio de Atención al Cliente de la entidad reclamada.

Realizará la mediación en los siguientes supuestos:

o Comisiones cobradas como consecuencia de la prestación de un servicio

o Cláusulas suelo

o Tarjetas

o Préstamos hipotecarios (información previa)

- En el resto de cuestiones que, sobre servicios bancarios, se presenten se dará información sobre el procedimiento a seguir:
- o Las reclamaciones que se presenten contra Entidades Bancarias han de dirigirse al correspondiente DEFENSOR DEL CLIENTE de cada una de ellas, cuyo nombre y dirección han de ser facilitados por la propia Entidad.
- o Una vez obtenida respuesta, puede acudir al:
- SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA
- C/Alcalá 48
- 28014 MADRID

3.- Productos y servicios bancarios

- **Propuesta:** No mediar, inadmitiendo e informando de organismo específico: DEFENSOR DEL CLIENTE Y BANCO DE ESPAÑA
- Informar a la persona reclamante que debe reclamar con carácter previo al Defensor del Cliente de la entidad financiera y, si no hay respuesta, esperar un mes (plazo máximo para la resolución de la reclamación de que dispone la compañía aseguradora).

4.- Productos y servicios de inversión

- Propuesta: No mediar, inadmitiendo e informando de organismo específico: DEFENSOR DEL CLIENTE Y BANCO DE ESPAÑA/ CNMV
- Informar a la persona reclamante que debe reclamar con carácter previo a la sociedad y, si no hay respuesta expresa de la misma, esperar un mes (plazo máximo para la resolución de la reclamación de que dispone la sociedad de que se trate)

Anteproyecto (6 de abril) de Ley de Creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.

La nueva figura unificará los servicios de reclamaciones que existen del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) para aumentar la eficiencia en el funcionamiento de estas entidades de resolución de conflictos.

Así, en el ámbito de esta autoridad estarán incluidos no sólo los **productos bancarios**, sino también los de **seguros, los del mercado de valores o los nuevos productos financieros complejos como los criptoactivos.**

La nueva Autoridad de Defensa del Cliente Financiero resolverá las reclamaciones en **un periodo máximo de 90 días** y su **resolución será vinculante** para la entidad financiera cuando el importe reclamado sea inferior a 20.000 euros.

El sistema de reclamaciones **será gratuito** para los clientes financieros, que podrán acceder a él de manera presencial o por medios electrónicos sin necesidad de abogado ni procurador.

Para financiar este mecanismo, las entidades financieras tendrán que pagar una **tasa fijada inicialmente en 250 euros por cada reclamación admitida.**

- 
- **SUSTITUCIÓN:** La figura sustituirá a los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, pero actuará en la práctica como el **cuarto supervisor** del sector financiero, ya que tendrá representación en los consejos de los otros organismos.
 - **ENTIDAD DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA:** Las Secciones de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero previstas en el artículo 17 tendrán la consideración de **ENTIDAD DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA** a los efectos previstos en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.
 - **NUEVAS ÁREAS:** Pasará a supervisar áreas que ni siquiera están bajo la jurisdicción de los supervisores actuales, como las relacionadas con la **tecnología financiera —fintech— y los cryptoactivos**.
 - **SANCIONES:** Imponer **multas disuasorias** a las firmas que incumplan los dictámenes de la nueva Autoridad y pretende que esta nueva entidad reduzca la litigiosidad que ha marcado al sector durante los últimos años y que ha contribuido al colapso de los juzgados. Solo en 2020, último año sobre el que hay datos completos, se presentaron más de 27.000 reclamaciones en el ámbito financiero.

El Consejo General de la Abogacía Española ha mostrado una profunda preocupación

- La Autoridad de Defensa del Cliente Financiero creará mayor indefensión
- La creación de un nuevo órgano de la Administración para la resolución de determinados tipos de conflictos puede generar un camino más tortuoso, sin evitar que un número considerable de asuntos concluyan igualmente en los tribunales.
- Al establecer ese nuevo órgano como ventanilla única directa y gratuita deja de facto a los reclamantes sin asesoramiento jurídico y, por tanto, en una evidente situación de indefensión.

Discrepancias de la Banca

- La Asociación Española de Banca (AEB) ha expresado su disconformidad con el proyecto, que obliga a las entidades a aportar 250 euros de entrada por cada reclamación admitida a trámite y con la que el Gobierno aspira a financiar su funcionamiento.

5.- Créditos vinculados a servicios

Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.



Propuesta:

- Mediar y no trasladar.
- Si la mediación no alcanza resultado positivo, valorar si los hechos pueden ser constitutivos de infracción administrativa en materia de consumo para iniciar, en su caso, expediente administrativo sancionador.

6. Contratos de crédito inmobiliario

- Para las reclamaciones derivadas de contratos de crédito inmobiliario sometidos a la Ley 5/2019, **el Servicio de Reclamaciones del Banco de España** atenderá las quejas y reclamaciones que presenten los potenciales prestatarios, prestatario o garantes que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos (DT 5ª Ley 5/2019).

Inspección de Consumo a la Banca

- Comprobar que los contratos de cuenta corriente y de ahorro, y de tarjetas de débito y crédito, no incluyen cláusulas abusivas.
- **OBJETIVO:** vigilar la **adecuación del sector a la normativa vigente**, para lo cual se va a **controlar la publicidad y los contratos de prestación de servicios bancarios**, en particular, las **condiciones contractuales de las cuentas corrientes y de ahorro**, incluyendo los **contratos de tarjetas de crédito y débito**.
- La mayor parte de las actuaciones se van a centrar en la comprobación de que no se incorporan **cláusulas abusivas** de las previstas en los artículos 85 a 90 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en los contratos bancarios, tomando como referencia, además, las conclusiones alcanzadas en una serie de Sentencias que han declarado determinadas cláusulas como abusivas.



1. Se cumple con la obligación de NO usar prácticas comerciales desleales con los consumidores y usuarios	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANAL
2. El contrato cumple los requisitos de concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANAL
3. El contrato cumple los requisitos de accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior al milímetro y medio o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANAL
4. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato relativas a la sumisión de fueros	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANAL
5. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato por las que se cargan al consumidor todos los gastos derivados	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANAL



Editar PDF



Cerrar

6. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato de exención de responsabilidad de la entidad por pérdida, sustracción o manipulación de cheques	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANAL
7. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato de exención de toda responsabilidad de la entidad, por extravío o sustracción de la tarjeta (de crédito o de débito), o de la libreta, antes de que su titular notifique su pérdida	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANAL
8. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato de exención de responsabilidad de la entidad, por fallos en sus aparatos en la realización de operaciones con tarjetas (de crédito o de débito)	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANAL
9. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato de obligación de aceptar como importe real y exacto de cada operación, el que figure registrado por impresión mecánica	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANAL
10. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato de exención de responsabilidad de la entidad por fallos en el sistema informático (banca electrónica)	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANAL
11. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato relativas a la autorización indeterminada de los datos	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANAL

210 x 297 mm

Escribe aquí para buscar





11. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato relativas a la autorización indeterminada de los datos personales

SI
CUMPLE

NO
CUMPLE

NO
PROCEDE

NO
ANALIZADO

12. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato sobre modificación de las condiciones generales del contrato de servicios

SI
CUMPLE

NO
CUMPLE

NO
PROCEDE

NO
ANALIZADO

13. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato sobre ejecución de órdenes

SI
CUMPLE

NO
CUMPLE

NO
PROCEDE

NO
ANALIZADO

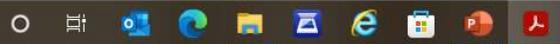
14. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato sobre aceptación de condiciones particulares y firma de contratos

SI
CUMPLE

NO
CUMPLE

NO
PROCEDE

NO
ANALIZADO





15. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato sobre atribución de gastos y tributos	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
16. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato sobre exoneración de responsabilidad referentes a tarjetas y cajeros	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
17. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato sobre liquidación (gastos, tributos y costas)	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
18. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato sobre ingresos realizados en cajeros automáticos por lo que se acepta el importe comprobado por el banco	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
19. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato sobre responsabilidad por el uso de las claves	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
20. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato sobre retención de importes tras la cancelación de la cuenta	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
21. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el	SI	NO	NO	NO



Editar PDF



Cerrar

21. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato sobre responsabilidad por mal funcionamiento de servicios de banca multicanal	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
22. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato sobre responsabilidad por los depósitos en cajeros automáticos	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
23. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato relativas a comisiones por descubierto	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
24. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato relativas a comisiones por descubierto y por intereses de demora	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
25. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato relativas a comisiones por reclamación de posiciones deudoras	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
26. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato relativas a intereses de demora	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
27. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el	SI	NO	NO	NO

210 x 297 mm



27. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato relativas a comisiones abusivas por ingreso de efectivo en cuenta con información adicional (concepto)	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
28. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato relativas a modificaciones contractuales unilaterales	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
29. Se cumple con la obligación de no incorporar cláusulas abusivas en el contrato distintas a las anteriores	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO

Avenida de la Innovación, s/n, Edificio Arena 1, 41071, Sevilla
Teléfono 955006300



CONCLUSIÓN-SEGUROS

- Traslado tras mediación infructuosa/ opción ADMÓN COMPETENTE
- DIR.GRAL. SEGUROS

CONCLUSIÓN-BANCA

- Productos y servicios bancarios-BE
- Productos y servicios de inversión-BE
- Créditos vinculados a servicios (Ley 16/2011)-NO