



Preferentes: Becerril pide reforzar la protección de los inversores y la creación de un mecanismo de reclamación extrajudicial

- *La oficina del Defensor del Pueblo ha dirigido dos recomendaciones a Economía y a la CNMV, tras abrir una investigación de oficio sobre la venta de participaciones preferentes sin la debida información*
- *Además, le ha recordado a la CNMV su obligación de colaborar y su deber de facilitar los expedientes y la documentación relacionada con la actividad o servicio objeto de la investigación*
- *La Institución considera ineficaz el control preventivo ejercido por la CNMV sobre las entidades que prestan servicios de inversión, y cree que este organismo debería tener mayores competencias para proteger a los inversores*

Madrid 22/08/2012. La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, ha dirigido al Ministerio de Economía y Competitividad y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) dos recomendaciones para reforzar la protección de los clientes de productos financieros y para que se cree un mecanismo de reclamación extrajudicial efectivo y en sede administrativa.

Estas dos resoluciones son resultado de la investigación de oficio que la oficina del Defensor del Pueblo inició en febrero de este año, tras recibir numerosas quejas de pequeños ahorradores que denunciaban que bancos y cajas les habían vendido participaciones preferentes y deuda subordinada sin la debida información.

Los ciudadanos, en su gran mayoría jubilados o jóvenes que tenían una cantidad que deseaban rentabilizar por un corto plazo de tiempo, denunciaban que las entidades bancarias les hicieron creer que lo que estaban contratando era un depósito a plazo fijo, que en caso de disponer de la cantidad depositada antes del plazo estipulado en el contrato tendría una penalización. Pero que en ningún momento fueron informados de que se trataba de un producto con escasa liquidez, con carácter perpetuo, rentabilidad no garantizada, incluso con el riesgo de pérdidas cuantiosas, y



sin cobertura de fondo de garantía alguno. De hecho, aseguraban haber conocido la verdadera naturaleza del producto solo cuando solicitaron la disposición de sus ahorros y les fue denegado.

En su contestación al Defensor del Pueblo, la CNMV argumentaba que, con carácter general, la comercialización de este tipo de productos complejos por parte de las entidades emisoras se había ajustado a la normativa aplicable. No obstante, aseguraba haber detectado situaciones de incumplimiento, que habían originado la apertura de seis expedientes sancionadores.

Tras ampliar su investigación, la oficina del Defensor del Pueblo solicitó a la CNMV que especificase las entidades bancarias que habían actuado incorrectamente, las posibles sanciones derivadas de su actuación, las recomendaciones que ese organismo hubiera propuesto a las mismas, y en su caso, la aceptación o no de éstas, con el fin de solucionar el problema de los clientes afectados.

Sin embargo, la CNMV contestó que no podía informar sobre sus actuaciones ni sobre los expedientes sancionadores, ni tampoco facilitar el nombre de las entidades de crédito implicadas, aduciendo la confidencialidad de las informaciones y datos recibidos en el ejercicio de sus funciones de supervisión.

Así las cosas, el Defensor del Pueblo recordó a la CNMV su obligación de colaborar con la Institución, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/1981 que regula la Institución, que dispone además, que “no se puede negar el acceso a ningún expediente o documentación administrativa o que se encuentre relacionada con la actividad o servicio objeto de la investigación”.

En su escrito a la CNMV, el Defensor del Pueblo señalaba también que los hechos muestran que las entidades bancarias han continuado comercializando las participaciones preferentes y la deuda subordinada, contactando con los clientes sin recabar la información sobre el inversor, y sin entregar a los suscriptores la información sobre las características y riesgos del producto. Actuaciones todas ellas que contravienen las normas de conducta establecidas en la Ley 24/1988 del Mercado de Valores, modificada por la Ley 7/2007, que impone a las entidades de crédito unas obligaciones de información y valoración de riesgos.

Ello, unido al alto número de quejas recibidas, a las reclamaciones presentadas ante la propia CNMV, y a algunos de los pronunciamientos judiciales que ya se han



hecho públicos, evidencian, a juicio del Defensor del Pueblo, que el control preventivo ejercido por la CNMV ha resultado ineficaz. Es por eso que, en opinión de la Institución, la CNMV debería disponer de mayores competencias para proteger a los inversores.

De esta manera, **la primera de las recomendaciones** formuladas persigue que se promuevan actuaciones eficaces para que los clientes financieros tengan, antes de formalizar el contrato, conocimiento pleno del producto que van a suscribir, del riesgo de la inversión, y de si está o no cubierto por alguno de los fondos de garantía.

En esta línea, el Defensor del Pueblo ya indicó en otra recomendación realizada recientemente al hilo de otra investigación, que un sistema efectivo podría un código de colores sencillo e intuitivo, como los que utilizan los semáforos, en el que el verde indicara un riesgo bajo, el amarillo un riesgo medio y el rojo un riesgo alto.

Asimismo, la Institución que dirige Soledad Becerril considera que, en aras de las buenas prácticas, el contrato de inversión debería incluir, además, un estudio del perfil del inversor y de la adecuación del instrumento financiero a sus circunstancias.

Por otro lado, y ante el hecho de que muchos de los clientes de este tipo de productos financieros se han encontrado con que deben acudir a la Justicia como única vía para obtener protección, afrontando procesos lentos y costosos, la oficina del Defensor del Pueblo cree necesaria la creación de algún mecanismo de reclamación extrajudicial efectivo, en sede administrativa, cuya finalidad sea la resolución de conflictos para evitar la vía judicial.

Por ello, **la segunda de las recomendaciones** dirigidas a la Administración pasa por que se reitere a las entidades bancarias la conveniencia y buena práctica de llegar a acuerdos con los inversores de estos productos, para evitar la necesidad de acudir a procedimientos judiciales.