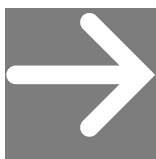


Así será la nueva Autoridad Independiente de Defensa del Cliente Financiero



Mayo 2022

¿Hablamos?

Francisco Javier Cano Peláez

Socio del departamento de Regulación Financiera en PwC Tax & Legal
javier.cano.pelaez@pwc.com

Marta Rosas Antón

Abogada en el área de NewLaw ee PwC Tax & Legal
enrique.sanchez_de_castro@pwc.com

Patricia García Cámara

Abogada en el área de NewLaw en PwC Tax & Legal
patricia.garcia.camara@pwc.com

Beatriz Vassallo Castells

Abogada en el área de Regulación Financiera en PwC Tax & Legal
beatriz.vassallo.castells@pwc.com

Una nueva era en las reclamaciones financieras

El legislador ha creado la Autoridad en Defensa del Cliente Financiero. ¿En qué consiste? ¿Por qué ahora? Desde hace más de 20 años se han planteado numerosos avances legislativos en nuestro país para la implementación de diferentes fórmulas de resolución extrajudicial de conflictos como son la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje.

Sin embargo, a pesar del elevado coste económico y tiempo de resolución firme que supone acudir a la vía judicial, la implementación de vías alternativas a la resolución judicial de conflictos, no ha sido una tarea fácil en España, dado nuestro inmovilismo y tradición eminentemente procesal.

Precisamente, ante la nueva era procesal anunciada en el Plan de Choque Justicia 2030 del Gobierno, en mayo del año pasado, ya nos hicimos eco de la futura obligatoriedad de los [Medios Alternativos de Resolución de Conflictos \(MASC\)](#), de forma previa a la acción judicial, tal y como se ha establecido en el Proyecto de Ley de

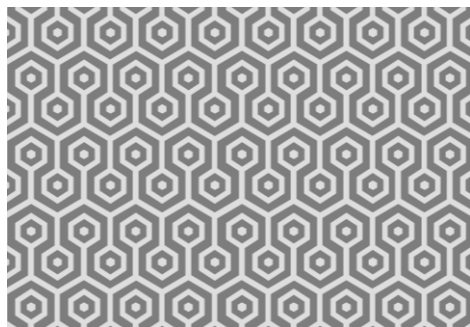
Eficiencia Procesal. Así las cosas, la globalización llega incluso a los contenciosos judiciales, y por ende, el legislador español, se inspira y sigue a países europeos cuya eficiencia y ejemplo procesal es incompatible con la masificación de las oficinas judiciales de nuestro país.

Siguiendo esa estela, el Consejo de Ministros aprobó, el 5 de abril, el anteproyecto de ley de creación de la **Autoridad Independiente de Defensa del Cliente Financiero**.

Una de sus novedades más trascendentes es que unificará los servicios de reclamaciones que existen en el 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, tras más de una década en la que de forma posterior se generaba un inasumible atasco judicial, que eternizaba las acciones judiciales masivas.



El objetivo de esta Autoridad es potenciar la resolución extrajudicial de conflictos y evitar la excesiva judicialización de conflictos en el ámbito financiero.



La creación de la Autoridad...

- Permitirá obtener una respuesta ágil y eficaz para los usuarios financieros, con carácter vinculante para las entidades financieras.
- Complementa el sistema de resolución de conflictos entre clientes y entidades financieras.
- Refuerza los instrumentos para garantizar la inclusión financiera, principalmente en atención a las personas mayores y colectivos vulnerables y fomenta la educación financiera.

Este ámbito de aplicación abarcará materias tan recurrentemente denunciadas como la abusividad y nulidad de **los productos bancarios, de seguros, del mercado de valores e, incluso, los criptoactivos**, en previsión del futuro Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a los Mercados en Criptoactivos, todavía en tramitación.

¿Quién asumirá esta compleja defensa y mediación?

Adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, la autoridad independiente estará dirigida por un Consejo Rector de 8 miembros, incluidos el presidente y un vicepresidente, nombrados por el Consejo de Ministros por un periodo de seis años no renovable.

Contará, además, con un Comité Consultivo del que formarán parte representantes del Consejo de Consumidores y Usuarios, de las patronales sectoriales del sector financiero y de las Comunidades Autónomas.

¿Quién financiará esta autoridad?

Su financiación se basará en la dotación presupuestaria anual del Gobierno, pero esencialmente, dependerá de las tasas a abonar por las entidades financieras (250 euros por cada reclamación admitida).

¿Quién estará facultado para reclamar como cliente financiero?

Las reclamaciones las podrán presentar personas físicas o jurídicas, clientes de servicios financieros del ámbito de aplicación ya descrito, por **posibles incumplimientos de infracciones potenciales de normas de conducta, buenas prácticas y usos financieros en general**.

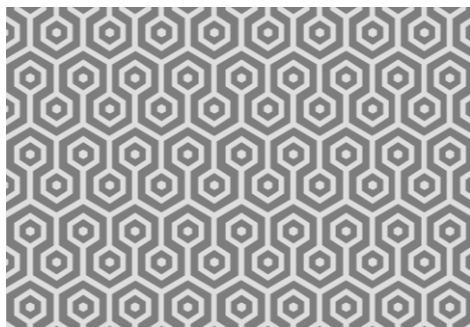
En particular, las reclamaciones podrán versar sobre las **cláusulas abusivas incluidas en contratos, siempre que la cláusula controvertida ya haya sido declarada abusiva** por el Tribunal Supremo; el TJUE; o en una sentencia firme que ya haya sido inscrita en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación.

El sistema está planteado para atender únicamente las reclamaciones que tengan un contenido económico, quedando las meras quejas fuera del esquema de resolución.

Las reclamaciones comprenden cualquier pretensión del cliente -entendiéndose como cliente financiero, **no sólo el “titular bancario”, sino también, asegurados, tomadores, beneficiarios, terceros perjudicados y derechohabientes de todos ellos, así como partícipes y beneficiarios de planes de pensiones-**, para que se restituyan o reparen sus intereses o derechos, cuando se considere que estos han sido vulnerados en la prestación de un servicio o en fase precontractual. Igualmente, podrán presentar reclamaciones las asociaciones y organizaciones representativas de los legítimos intereses colectivos de los clientes o potenciales clientes de entidades financieras.

¿Cuánto esperará el cliente financiero para obtener una resolución de la autoridad?

El cliente financiero debe acudir primero al servicio de atención al cliente de la entidad y, en caso de no recibir satisfacción a sus pretensiones, podrá recurrir a la autoridad, siendo el plazo máximo para resolver las reclamaciones de **90 días. Dicha resolución será vinculante para la entidad financiera cuando el importe reclamado sea inferior a 20.000 euros**.



Por otra parte, las resoluciones de la autoridad Independiente serán **recurribles ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional.**

Régimen transitorio de las reclamaciones y procedimientos judiciales en curso. ¿Podrán coexistir?

La presentación de la reclamación ante el servicio de atención al cliente de la entidad financiera a la que se reclama y la potencial reclamación ante la autoridad, interrumpirá la prescripción para el ejercicio de las acciones judiciales ulteriores.

De forma consecuente, las partes no podrán ejercitar entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con el objeto de la reclamación durante el plazo en que la reclamación se encuentre pendiente de resolución por la autoridad. El reclamante podrá, en cualquier momento, **desistir de la reclamación presentada ante la autoridad, en cuyo caso cualquiera de las partes podrá ejercitar frente a la otra cualquier acción judicial o extrajudicial en relación con el objeto de la reclamación.**

Si en el momento de la **entrada en vigor** de esta norma el cliente financiero fuese litigante en un proceso **civil cuya resolución fuera competencia de la autoridad, podrá desistir unilateralmente de la acción judicial e interponer una reclamación ante la autoridad**, siempre y cuando no hubiera recaído sentencia sobre el fondo y siempre que especifique mediante escrito, la voluntad de someterse a la autoridad. El ejercicio del desistimiento llevará consigo la no imposición de costas a los litigantes sin necesidad de consentimiento de la demandada.

El anteproyecto de ley tiene todavía que iniciar y sortear su tramitación parlamentaria, pero fija claramente un modelo institucional para la resolución alternativa de litigios en el sector financiero. Su efectiva implantación supondrá retos tanto para las entidades financieras, que deberán revisar sus estrategias en materia de reclamaciones, como para las propias entidades supervisoras, que, aunque estarán representadas en el Consejo Rector de la autoridad independiente, deberán velar por una adecuada coordinación en relación con los criterios interpretativos del nuevo organismo.