



OFICINA DE TRANSPARENCIA Y
ACCESO A LA INFORMACIÓN

Nº EXPEDIENTE: 001-010908
FECHA DE LA SOLICITUD: 7 de enero de 2017

NOMBRE: JOSE LACALLE MARQUEZ
NIF: 00807639V
CORREO ELECTRÓNICO: joselacalle@hotmail.com
FECHA DE LA SOLICITUD: 7 de enero de 2017

Datos de la solicitud:

Asunto

Sistema de reclamación eficaz ante los abusos bancarios

Información que solicita

6 de enero de 2017

Estimado Sr. Presidente:

Mi nombre es José Lacalle Márquez, presidente de la fundación Youbank, sociedad sin ánimo de lucro cuyo objetivo es la defensa de los derechos de los ciudadanos ante los abusos bancarios.

Desde el año 2.009 venimos solicitando la eliminación de las cláusula suelo y devolución de lo cobrado indebidamente ante los distintos organismos competentes en la materia:

- Banco de España
- Ministerio de Economía
- Defensor del pueblo
- Casa Real
- Parlamento Europeo
- Tribunal de Justicia de la Unión Europea

El 16 de Abril de 2.015, fuimos a Bruselas y defendimos la petición para la eliminación de la cláusula suelo y devolución de lo cobrado indebidamente ante el Comité de peticiones del Parlamento Europeo (petición 2563/2.013).

Nuestra petición fue atendida y se solicitó informe a la Comisión Europea, que, como bien conocerá, se mostró a favor de la eliminación de la cláusula suelo y devolución íntegra de los importes cobrados indebidamente y les envió escrito recordándole que "El objetivo de la actuación de la Comisión es garantizar que los consumidores estén totalmente protegidos contra las cláusulas contractuales abusivas. La Directiva 93/13/CEE sobre las cláusulas abusivas en los contratos garantiza que, siempre que el contrato no se ha negociado individualmente, el consumidor no está vinculado por las cláusulas abusivas. Los Estados miembros deben asegurarse de que la legislación nacional proporciona medios efectivos para hacer valer estos derechos y que tales cláusulas abusivas ya no son utilizadas por las empresas"

Por otro lado, el artículo 51 de nuestra Constitución establece: " Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, mediante procedimientos eficaces los legítimos intereses económicos de los mismos."

Tanto la CNMV como el Banco de España definen como "frustrante, absurdo y repetitivo" el actual sistema de reclamaciones financieras, ya que sus resoluciones no son vinculantes, lo que provoca que las entidades financieras las ignoren y los ciudadanos tengan que acudir a un largo proceso administrativo e inútil (banco, servicio de atención del cliente, defensor del cliente y servicios de reclamación del Banco de España) para que su resolución tras más de seis meses de espera, no sea vinculante y los envíen a los tribunales de justicia.

Le recuerdo que el Banco de España ha recibido más de 30.000 reclamaciones sobre cláusulas suelo y que aun siendo favorables a los ciudadanos su resolución, esta no es vinculante para los bancos y no se ha sancionado a ningún banco por este motivo en los últimos 5 años.

Como entendemos que no se están tomando medidas para garantizar los procedimientos eficaces en defensa de los derechos de los ciudadanos, hemos solicitado al Parlamento Europeo la siguiente petición que ha sido admitida a trámite:

La creación de un órgano cuyas resoluciones fuesen vinculantes para los bancos.

CORREO ELECTRÓNICO
portal.transparencia@mpr.es

D I R E C C I Ó N
AV. PUERTA DE HIERRO S/N
TEL: +34913353500
FAX:

ÁMBITO- PREFIJO

TRN

EXPEDIENTE

001-010908

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN

TRN-9097-cc97-fa71-aa57-f27e-e835-b980-19c1

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN

<https://sede.transparencia.gob.es/portalTransparencia/valida/index.htm>

FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO

7 de enero de 2017

NIF INTERESADO

00807639V



Supondría:

- Resolver de forma eficaz, rápida y sin costes las reclamaciones de los ciudadanos
- Evitaría el colapso en los tribunales de justicia
- Mejoraría el funcionamiento del sistema financiero
- Y fundamental, devolvería la confianza de los ciudadanos en sus instituciones

Le adjunto propuesta que hemos presentado al Parlamento Europeo para la creación de un sistema de reclamación eficaz que se basa en:

1. Actuación preventiva por los inspectores del Banco de España en la identificación de cláusulas abusivas
2. Sistema de reclamación eficaz, creando un órgano independiente cuyas resoluciones sean vinculante para los bancos
3. Aplicación de sanciones a las entidades que utilicen cláusulas abusivas, así como publicidad de las mismas y ranking que permita a los ciudadanos conocer las entidades que tienen un comportamiento integro con sus clientes.

Vemos que en la actualidad están estudiando un procedimiento para solucionar las reclamaciones de cláusula suelo, pero no están teniendo en cuenta que existen otras cláusulas abusivas como los gastos de constitución de hipoteca y la cláusula de 360 días, que puede suponer unos 3.500 euros a cada ciudadano hipotecado de media.

Teniendo en cuenta que existen 10 M.M. de hipoteca, el importe cobrado indebidamente a los ciudadanos puede alcanzar los 35.000 M.M. de euros.

Hemos relacionado mas de 20 cláusulas abusivas y comportamientos irregulares que la banca sigue aplicando sin que se le imponga ningún tipo de sanción por las autoridades competentes

Nos gustaría que estas medidas las aplicase nuestro Gobierno y no tuviésemos que denunciarlo nuevamente en el Parlamento Europeo.

Por lo que le ruego tome las medidas eficaces para acabar con los continuados abusos bancarios que en España siguen siendo tolerados.

Saludos

José Lacalle Márquez

Fundación Youbank

c/ Córdoba,8 2ºE (29001) Málaga

Dirección de contacto

El modo de notificación es: Sede electrónica

Notificaciones y recepción de la información

☒ Deseo ser notificado a través del Portal de la Transparencia

☐ Deseo ser notificado por correo postal

Los campos señalados con asteriscos son obligatorios.

El plazo de respuesta es un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver.

El acceso a la información es gratuito. No obstante, la expedición de copias o la transposición de la información a un formato distinto al original puede dar lugar al pago de una tasa.

ÁMBITO- PREFIJO

TRN

EXPEDIENTE

001-010908

CÓDIGO SEGURO DE VERIFICACIÓN

TRN-9097-cc97-fa71-aa57-f27e-e835-b980-19c1

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN

<https://sede.transparencia.gob.es/portalTransparencia/valida/index.htm>

FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO

7 de enero de 2017

NIF INTERESADO

00807639V

