



Por todas la **queja 14/4485**, en ella al poco tiempo de nuestra intervención mediadora Orange aceptaba la reclamación de forma favorable al cliente, haciéndole entrega de un nuevo terminal.

## 01.XI.2.1.4 Servicios financieros

En este concepto englobamos, de acuerdo con la propia normativa vigente, a las quejas relacionadas con productos bancarios (cuentas corrientes, tarjetas, hipotecas, depósitos...), productos de inversión (fondos, acciones, bonos, derivados...) y seguros.

Las quejas sobre **productos bancarios** suelen hacer referencia a cláusulas abusivas (desarrollamos las relativas a la cláusula suelo hipotecaria); dificultades para el pago de préstamos (queja 13/4996, queja 13/5010, queja 14/1342, queja 14/1380, queja 14/4838); disconformidad con gestiones bancarias (queja 13/5391, queja 13/6833, queja 14/259, queja 14/1882, queja 14/2725, queja 14/4758, queja 14/5442); cobro de comisiones (queja 13/6751, queja 14/3242, queja 14/3247, queja 14/3616, queja 14/5658, queja 14/5358); operaciones sobre cuentas corrientes (queja 14/5456, queja 14/5272); todas ellas, citadas a título de ejemplo.

Algunas de las quejas recibidas en esta materia se refieren al acoso sufrido por algunas personas por parte de las empresas de gestión de cobros para reclamar el pago de deudas pendientes (queja 14/5050) o la inclusión indebida en ficheros de morosos (queja 14/1233).

Las quejas relacionadas con productos de inversión han sufrido una disminución considerable, especialmente teniendo en cuenta la escasa incidencia que plantean ya las reclamaciones por la comercialización de participaciones preferentes, las cuales se han seguido cursando durante 2014 a la Fiscalía Superior de Andalucía. No obstante, ésta nos ha comunicado el archivo de las diligencias previas ordenadas en su día por este asunto y que corresponde a las Fiscalías provinciales el ejercicio de las competencias instructoras, por lo que entendemos oportuno que cualquier denuncia se presentase directamente ante dichos órganos.

Podemos citar una relativa a falta de información sobre fondo de inversión (queja 14/4462) o algunas sobre valores Santander (queja 13/5320, queja 13/5579 y queja 14/4582).

Por lo que hace a las quejas sobre **seguros** siguen repitiéndose las referidas a falta de cobertura de las contingencias aseguradas (queja 13/5301, queja 13/5386, queja 13/5867, queja 13/6494, queja 13/6495, queja 14/4166, queja 14/4461, queja 14/5091) y, en particular, las de pólizas vinculadas a la concertación de préstamos hipotecarios (queja 13/4405, queja 14/920, queja 14/4588), o bien sobre disconformidad con la gestión de la compañía aseguradora (queja 14/168, queja 14/786, queja 14/2427, queja 14/2988).

Tal como venimos reiterando, para la tramitación de reclamaciones en esta materia nos encontramos con una primera dificultad relativa a nuestras limitaciones competenciales y la existencia de unos cauces de reclamación específicos en el ámbito de los servicios financieros que se agotan ante organismos respecto de los que tampoco tenemos facultades de supervisión (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones).

Ello no obstante, nuestra normativa reguladora también establece la posibilidad de que el Defensor del Pueblo Andalúz pueda realizar actuaciones de mediación con el fin de proponer a los organismos o entidades afectados fórmulas de conciliación o de acuerdo que faciliten una resolución positiva y rápida de las quejas recibidas. Una posibilidad que, en el ámbito del consumo, hemos decidido ejercer a través de procedimientos de mediación entre las empresas prestadoras de servicios de interés general -como los servicios financieros- y las personas usuarias de los mismos, según explicamos a continuación.



### 01.XI.2.1.4.1 Hipotecas con cláusula suelo

Nuevamente las quejas que más se han reiterado durante el año 2014 siguen siendo las relativas a la aplicación de la cláusula suelo hipotecaria, por lo que hemos considerado oportuno dedicarle un apartado específico.

En el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2013 ya ofrecíamos amplia información sobre la actuación de oficio desarrollada ([queja 13/409](#)) ante la recepción en masa de quejas que centran su reclamación en la eliminación de la cláusula por abusiva y por no haberse ofrecido suficiente información acerca de la misma en el momento de suscribir el préstamo.

Muchas de ellas traslucen dificultades en el pago de la hipoteca que podrían mejorar en caso de que la entidad financiera acordase la no aplicación de la citada cláusula. Nuestra intervención se dirigió primordialmente a la Secretaría General de Consumo proponiendo actuaciones que, a nuestro juicio, podrían redundar en una mejora de la situación de las personas afectadas ante la reticencia de las entidades financieras a eliminar sus cláusulas.

Entre las medidas propuestas se citaban el ejercicio de una acción colectiva de cesación por tipos o modelos de contratos, con objeto de obtener un pronunciamiento de nulidad de las cláusulas suelo en supuestos y para entidades que quedaron fuera de la sentencia 241/2013, de 9 de mayo, del Tribunal Supremo. Igualmente se señaló la virtualidad del ejercicio de la potestad sancionadora cuando la Administración comprobase que no se había respetado la transparencia exigible en la incorporación de la cláusula suelo en el contrato. La Secretaría General de Consumo nos informaba a finales de 2013, además de otras gestiones, que se habría iniciado una campaña de inspección en materia de créditos hipotecarios, de la que podrían derivarse los oportunos expedientes sancionadores por la inclusión de cláusulas abusivas.

Esta campaña supuso la recopilación de un número importante de escrituras hipotecarias para su análisis y revisión por la posible inclusión de cláusulas abusivas, así como requerimientos documentales a las entidades objeto de inspección. Sin embargo, la complejidad del asunto y el altísimo volumen de documentación reunida motivaba un importante retraso en la iniciación de los correspondientes expedientes sancionadores. Así, a través de la tramitación de un expediente de queja referido a una situación individualizada ([queja 12/6472](#)), pudimos saber que en el mes de junio de 2014 aún no se habían iniciado los expedientes sancionadores.

Es más, la falta de nueva información al respecto nos hace pensar que dicho retraso se habría prolongado por más tiempo del hubiera resultado aceptable. En este sentido, las quejas ciudadanas también se refieren a la falta de actuación de las Administraciones competentes que permitiese revertir la situación que sufren. Por este motivo estamos valorando la oportunidad de retomar nuestras actuaciones ante la Administración competente con objeto de impulsar las medidas que puedan suponer un revulsivo en la actuación de las entidades financieras.

Por nuestra parte, y amparándonos en nuestras competencias mediadoras, también nos dirigíamos a las entidades financieras instándoles a dejar sin efecto las cláusulas suelo de sus contratos hipotecarios en vigor.

Esta Institución, a la luz de la doctrina fijada por el Tribunal Supremo, entendía que esta falta de transparencia era predicable de la mayoría de los contratos hipotecarios en vigor que incluían cláusulas suelo, por lo que consideraba necesario que por las entidades financieras se procediera a la inmediata declaración de nulidad de dichas cláusulas sin que para ello tuviera que mediar una resolución judicial. No nos parecía justo que la única opción para conseguir la anulación de unas cláusulas abusivas fuera la vía de los Tribunales porque para muchas personas ésta es una alternativa lenta, compleja y costosa.



Esta primera petición, publicada en nuestra web y dirigida a las entidades financieras a finales de 2013, obtenía distinta respuesta de la que ya ofrecíamos información en el momento de redacción del Informe Anual 2013. Como balance global, podemos afirmar que la petición cursada por esta Institución no ha sido atendida por la mayoría de las entidades financieras, que han optado por persistir en el mantenimiento de las cláusulas suelo con carácter general, sin perjuicio de que en algunos casos concretos, a petición de esta Institución o en el proceso de revisión masiva de préstamos con garantía hipotecaria instado por el Banco de España, se haya llegado en algunos casos a su eliminación.

Podemos especificar la respuesta de las entidades que se han dirigido a esta Institución para trasladar expresamente un pronunciamiento. Así, Caja Rural de Granada destacaba haber concluido, tras su proceso de verificación interno sobre las cláusulas suelo, que se había dado fiel cumplimiento a la normativa vigente en cada momento. Asimismo se valoran de forma constructiva los dictámenes del Banco de España y las peticiones o recomendaciones de otras entidades que, aún no siendo vinculantes, aportan criterios orientadores de cómo aplicar de forma satisfactoria la normativa vigente.

En cualquier caso, trasladaba su oferta permanente a adaptar las operaciones de los clientes a aquellas condiciones financieras que consideren más adecuadas a sus intereses, *“siempre mediante las novaciones, intervenciones notariales y registrales que la normativa exige, y dentro de un marco de colaboración que satisfaga los intereses de ambas partes”*.

Caja Rural del Sur nos comunicaba que llevaba meses desarrollando una política masiva y continuada de revisión de préstamos con garantía hipotecaria de vivienda habitual que llevan inserta una cláusula de limitación de los tipos de interés, llegando a negociaciones puntuales para la reducción y, en algunos casos, eliminación de la referida cláusula.

Para aligerar los trámites oportunos incluso se habría contratado un servicio externo y profesional de mediación.

Por otra parte la entidad nos trasladaba que habría valorado y concluido que la solución de eliminación genérica de todas las cláusulas suelo en los préstamos hipotecarios de vivienda suscritos le abocaría a una situación de difícil viabilidad económica, resultando que su principal obligación y responsabilidad es la salvaguarda de los intereses de todos sus socios y clientes.

La postura de CaixaBank, hasta la fecha, defiende la legalidad de la inclusión de la cláusula hasta agotar los posibles recursos judiciales. Todo ello sin perjuicio de ofrecer a sus clientes la posibilidad de negociar una rebaja temporal de la cláusula suelo, a cambio de la retirada de las reclamaciones presentadas ante cualquier organismo o instancia administrativa o judicial y el compromiso de no presentar nuevas reclamaciones durante el plazo de vigencia del acuerdo.

Transcurrido un año, la situación actual se caracteriza por una masiva judicialización del problema de las cláusulas suelo, que está provocando una situación de auténtico colapso en los Juzgados de lo Mercantil, la cual también ha sido objeto de denuncias ciudadanas ante esta Institución y ha motivado la apertura de quejas de oficio por el Área de Justicia de esta Institución ([queja 14/5196](#) y [queja 14/5756](#), en relación con los Juzgados de lo Mercantil en Málaga y Sevilla, respectivamente).

En cuanto a la cuestión debatida, podemos afirmar que se vienen sucediendo sentencias y pronunciamientos judiciales de diferentes instancias que vienen declarando de forma abrumadora la nulidad de las cláusulas suelo sometidas a su consideración. Igualmente, son numerosas las sentencias de los Juzgados de lo Mercantil en las que la declaración de nulidad de la cláusula suelo viene acompañada de la suspensión cautelar de su aplicación y la condena en costas a la entidad financiera por la temeridad de su posición judicial. Asimismo, son bastantes las sentencias que condenan a la entidad financiera a la devolución de las cantidades percibidas indebidamente por aplicación de dicha cláusula.

Este posicionamiento judicial está siendo avalado mayoritariamente por las diferentes Audiencias Provinciales. Incluso el Tribunal Supremo ha ratificado plenamente su doctrina de 9 de mayo de 2013



mediante una sentencia dictada en relación con casos particulares (sentencia 464/2014, de 8 de septiembre). Por ello, ante la certeza de que el resultado de tan largo itinerario procesal no será otro que el reconocimiento final de la nulidad de la cláusula analizada, no entendemos la insistencia de las entidades financieras en recurrir a una vía judicial que, además de implicar un importante coste para las mismas, las somete a un elevado daño reputacional.

Por otro lado, son muchas las personas que por desconocimiento y, sobre todo, por falta de medios no han acudido a los tribunales para defender su derecho frente a estas cláusulas abusivas. O, que habiendo pedido el amparo judicial, soportan largas dilaciones en espera de un pronunciamiento judicial, debiendo afrontar, mientras tanto, el pago de las cláusulas y los costes del proceso. Ante esta situación, esta Institución ha considerado necesario hacer un nuevo llamamiento público a todas las entidades financieras radicadas en Andalucía para que, sin más dilaciones, procedan a dejar sin efecto las cláusulas suelo incorporadas a sus contratos hipotecarios.

Este llamamiento se publicaba en nuestra página web a en el mes de noviembre de 2014 y se dirigía a las entidades financieras radicadas en Andalucía respecto de las que se han recibido quejas en esta Institución, mediante una petición específica que se ha cursado a través de la tramitación de una nueva queja de oficio ([queja 14/5655](#)).

Hemos apelado a la responsabilidad social de las entidades financieras, recordándoles la deuda que mantienen con la sociedad española por el esfuerzo realizado desde las arcas públicas para el sostenimiento del sistema financiero en los momentos más duros de la crisis económica. Igualmente hemos apelado a principios básicos de equidad y justicia, por entender inaceptable que sólo puedan beneficiarse de la anulación de estas cláusulas quienes disponen de los medios y los conocimientos necesarios para defender sus derechos en vía judicial.

Hasta la fecha de redacción del presente Informe Anual, hemos recibido la respuesta de Caja Rural de Granada que, dicho sea de paso, es una de las entidades que mayor atención ha prestado a nuestros requerimientos, sin perjuicio de que no podamos estimar como satisfactoria la respuesta ofrecida a la cuestión planteada.

En este sentido, la entidad se reitera en que es fiel cumplidora de la normativa vigente en cada momento y, como consecuencia de ello, son numerosas las resoluciones del Banco de España que reconocerían que la entidad no se habría apartado de las buenas prácticas bancarias en materia de cláusula suelo. De igual manera se estarían expresando numerosos Juzgados -destaca la entidad- y concluye que, en aquellos supuestos en que la actuación no ha sido la apropiada, la rectifican siguiendo los criterios que los órganos jurisdiccionales establecen.

Sin perjuicio de lo anterior, nuevamente se nos trasladada la oferta permanente de Caja Rural de Granada con sus clientes para adaptar las condiciones financieras que consideren más adecuadas a sus intereses, siempre mediante las oportunas novaciones jurídicas. Nuestra postura, sin embargo, sigue siendo firme a la petición de eliminación de todas las cláusulas que venimos reiterando. En primer lugar porque, si bien obviamente son los órganos jurisdiccionales los que velan por la adecuada aplicación e interpretación de las normas -en palabras de la carta recibida del Presidente de Caja Rural de Granada-, venimos reiterando que actualmente y con los criterios aportados por el Tribunal Supremo para la identificación de cláusulas abusivas por falta de transparencia nos parece una injusticia dejar esta decisión en manos de los Tribunales porque para muchas personas ésta es una alternativa lenta, compleja y costosa.

Esta postura obcecada de las entidades financieras en mantener sus cláusulas suelo de modo generalizado contrasta con la sucesión de sentencias y pronunciamientos judiciales en las que Tribunales de diferentes instancias vienen declarando de forma abrumadora la nulidad de las cláusulas sometidas a su consideración. A ello debemos añadir que, justamente a la luz del criterio ofrecido por el Tribunal Supremo, en su sentencia de 9 de mayo de 2013, acerca de la necesaria transparencia en la incorporación de condiciones generales de la contratación a contratos suscritos con consumidores, la mayoría de las operaciones de préstamo realizadas hasta la fecha habrían incorporado una cláusula de limitación a la variabilidad del tipo de interés



sin la necesaria garantía para «que el consumidor esté en condiciones de obtener, antes de la conclusión del contrato, la información necesaria para poder tomar su decisión con pleno conocimiento de causa».

En consecuencia, creemos que la revisión de las cláusulas suelo efectuada por las propias entidades, a instancias del requerimiento cursado por el Banco de España en el año 2013, no se habría realizado con el suficiente rigor ni habría derivado en la necesaria eliminación de las cláusulas que hubiese sido procedente a la vista del contenido de la referida Sentencia.

Finalmente debemos insistir en que la doctrina fijada por el Tribunal Supremo va más allá de las cuestiones a que somete su consideración el Banco de España durante la tramitación de sus reclamaciones. Este órgano supervisor limita su actuación a la supervisión del cumplimiento de la normativa de transparencia bancaria y de los buenos usos financieros, como el mismo aclara en sus informes y en las memorias del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones. Este aspecto no es al que se refiere el Tribunal Supremo que, precisamente en su sentencia 241/2013, señaló que el adecuado cumplimiento de la normativa de transparencia debía suponer la superación de este “control de inclusión” para, posteriormente, analizar el profundo alcance que debe darse al “control de contenido” de manera que se permita «el perfecto conocimiento de la cláusula, de su trascendencia y de su incidencia en la ejecución del contrato, a fin de que el consumidor pueda adoptar su decisión económica después de haber sido informado cumplidamente».

Pero es que, ni siquiera en los casos que han obtenido un pronunciamiento del Banco de España señalando el incumplimiento de la normativa de transparencia bancaria o los buenos usos financieros, estarían siendo objeto de rectificación por parte de las entidades financieras. Así son muchos los casos conocidos por esta Institución en que la entidad responde al informe del Banco de España manifestando su disconformidad y su intención de mantener la cláusula controvertida, a lo que no puede oponerse el citado órgano supervisor dado el carácter no vinculante de sus informes.

Aprovechamos esta mención para insistir en un asunto que ha sido ampliamente debatido, y aunque excede de nuestras competencias, estimamos oportuno señalar con objeto de que puedan promoverse las iniciativas necesarias.

Se trata de la necesidad de reforzar el papel del Banco de España en orden a que sus decisiones puedan tener alguna virtualidad ante las entidades financieras y mejorar la protección de su clientela. En este sentido entendemos que debiera promoverse en la correspondiente normativa sobre servicios financieros el carácter vinculante de la solución que ofrezcan las entidades de resolución alternativa de conflictos. Sólo así podemos avanzar en la protección de las personas consumidoras mediante procedimientos extrajudiciales ágiles e imparciales, y, particularmente, en los casos de cláusula suelo que presentan unas dilaciones judiciales en determinadas provincias que impiden el acceso a un juicio justo en tiempo razonable.

Antes de concluir este apartado sobre la tramitación de quejas por cláusulas suelo nos permitimos ofrecer una valoración global de la respuesta ofrecida por las entidades financieras respecto de los casos particulares que les han sido trasladados. En este sentido ya tuvimos ocasión de informar el año pasado que esta Institución había considerado oportuno tramitar en el ejercicio de nuestras competencias mediadoras aquellas quejas en las que se nos aportaba un informe del Banco de España donde queda constancia del incumplimiento de los deberes de información y transparencia a cargo de las entidades financieras.

A lo largo del año 2014 hemos tenido ocasión de dirigir Resoluciones de mediación instando a la eliminación de la cláusula suelo incorporada al contrato de préstamo hipotecario de la parte promotora a las siguientes entidades financieras:

- Caja Rural de Granada: queja 13/753 (se archivó al iniciarse proceso judicial).



- Unicaja: queja 13/876, queja 13/980, queja 13/6410 (sin respuesta) queja 13/1681 (se archivó al comunicarnos la entidad el inicio de un proceso judicial).
- Banco Popular: queja 13/1131 (se aceptó la eliminación de la cláusula aunque no la devolución de cantidades cobradas de más), queja 13/5822 (se aceptó la petición en atención a la Institución que la formulaba), queja 13/2055 y queja 13/4759 (ambas sin respuesta).
- Caja Rural del Sur: queja 13/1658 (aunque la entidad manifestó que ofrecería una solución negociada, dicho contacto no se habría producido y el interesado formuló demanda judicial), queja 13/6395 (nos indicaron que se ofrecería una solución satisfactoria) queja 14/272 y queja 14/382 (la solución consistiría en la rebaja temporal del tipo de interés o en la posibilidad de acordar unas nuevas condiciones financieras mediante novación jurídica, por lo que considerábamos rechazada nuestra petición instando a la entidad nuevamente a atenderla para el restablecimiento de los derechos afectados), así como queja 14/3100 (se aceptó la eliminación de la cláusula pero imponiendo unas condiciones que reprochamos a la entidad).
- La Caixa: queja 13/3949, queja 14/166 (en ambas se rechazó la petición, ofreciendo exclusivamente una rebaja temporal del tipo de interés o la novación de las condiciones de la hipoteca con gastos notariales a su cargo, a lo que esta Institución manifestó su rechazo) y queja 14/5363 (sin respuesta).
- Caja España-Duero (Banco CEISS): queja 13/6295 (sin respuesta).
- Cajasur: queja 14/206 (sin respuesta).

#### 01.XI.2.1.4.2 Otras actuaciones de mediación

Algunas de las quejas referidas a productos bancarios han sido objeto de especial tratamiento por esta Institución al considerar que reunían circunstancias que justificaban una intervención mediadora por nuestra parte, sin perjuicio del cauce de reclamaciones ordinarias que la parte promotora de queja viniese desarrollando. Su resultado no ha sido siempre el mismo, pudiendo congratularnos en los supuestos que obtenían una respuesta positiva por parte de las entidades financieras.

Tal ha sido el caso de la [queja 14/2696](#), en la que mediamos con Unicaja al objeto de que se admitiese la solicitud del interesado consistente en la liquidación de su cuenta corriente y la desactivación de un préstamo, cuya deuda ya había sido saldada pero que había quedado en esta situación al exigírsele gastos de procedimiento por el concurso de acreedores tramitado. Además, esta situación le impedía obtener la devolución de las cantidades correspondientes a la parte no cubierta por el seguro a prima única adscrito al citado préstamo, ya que se había abonado con antelación.

Buen resultado se obtuvo igualmente en la tramitación de la [queja 14/2351](#), al mediar con Banco Sabadell con objeto de favorecer un acuerdo que permitiese al interesado liquidar su deuda y mejorar su difícil situación económica derivada de la ruina del negocio familiar. En la queja 14/3242 manifestamos a Caja Granada-BMN la discrepancia observada en el cobro de comisiones de mantenimiento de cuenta corriente, dado que el Servicio de Atención al Cliente se abstenía de pronunciarse sobre la reclamación formulada por la interesada y teniendo en cuenta que el coste del ejercicio de cualquier acción judicial excedería del propio importe reclamado. No hemos podido obtener una respuesta clarificadora por parte de la entidad.

Tampoco obtuvimos respuesta en la queja 14/1042, en la que trasladábamos a Banco Santander las circunstancias expuestas por el interesado en relación con la vinculación de un swap al préstamo hipotecario suscrito, rogando que las tomasen en consideración e interesando la búsqueda de fórmulas que le permitiesen afrontar el pago del préstamo concedido a su empresa y evitar el cierre y despido de



trabajadores. También nos dirigimos a Banco Santander en la queja 14/4582, trasladando las alegaciones de una persona que no habría sido informada adecuadamente en la compra de un producto de inversión, y así lo constataba expresamente la CNMV, pero la entidad no habría accedido a atender su reclamación.

Sobre este particular solicitamos la posibilidad de mejorar la respuesta ofrecida al interesado, llegando a un acuerdo satisfactorio para ambas partes, citando opciones como las operaciones de canje adoptadas por entidades financieras que comercializaron inadecuadamente participaciones o los procedimientos de arbitraje establecidos para dar satisfacción a las reclamaciones presentadas por la comercialización de preferentes y deuda subordinada de entidades nacionalizadas. Lamentablemente, en este caso la respuesta de la entidad se limitó a ratificarse en sus decisiones anteriores.

En la más reciente queja 14/5294 planteábamos a La Caixa la posibilidad de paralizar el proceso de ejecución hipotecaria y atender la petición de rebaja de la cuota hipotecaria a la que tenía que hacer frente una promotora inmobiliaria que había visto reducidos considerablemente sus ingresos a raíz de la crisis. Nos encontramos a la espera de alguna respuesta. También debemos reseñar que con esta entidad financiera hemos mantenido cauces de colaboración para atender las quejas sobre participaciones preferentes, aunque ya éstas hayan sido muy escasas durante 2014, así como para revisar expedientes anteriores en los que la parte promotora de queja expuso su disconformidad con la situación en la que se encontraba.

Las mismas actuaciones mediadoras se han desarrollado ante compañías de seguros, que quedan englobadas en el concepto genérico de entidades del sector financiero. Así, acudía a nosotros una ciudadana exponiendo que su marido contrató un seguro de vida con Unicorp Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., a través del mediador Unicaja Banco S.A., con ocasión de la solicitud de un préstamo personal a dicha entidad de crédito. Su marido falleció como consecuencia de un cáncer de pulmón que le fue diagnosticado con posterioridad a la firma del seguro y la aseguradora rechazaba abonar el capital asegurado alegando que existían antecedentes personales no declarados en el cuestionario de salud previo (insuficiencia renal).

La interesada refería encontrarse en una situación personal grave por las deudas a las que tenía que hacer frente, al haber perdido a su marido que era quien ingresaba dinero en casa, y podía suponer la pérdida de su único domicilio ya que la respuesta de la compañía aseguradora le obligaba a abonar todos los meses intereses rondando el 10% a Unicaja Banco cuando el préstamo pudiera estar saldado con el importe de la póliza del seguro de vida.

Tramitada como [queja 14/4166](#) se estimaba oportuno trasladar a Unicorp Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. nuestras consideraciones al respecto, con objeto de que se atendiese la solicitud formulada por la parte interesada y se abonase el capital asegurado o, al menos, la parte que correspondería en caso de que se aplicase una reducción por la prima que se hubiera exigido de haberse conocido el riesgo no declarado. Atendiendo a la situación personal expuesta por la interesada, es por lo que considerábamos oportuno igualmente dar traslado de nuestras actuaciones al Departamento de Atención al Cliente de Unicaja, entidad a la que debe abonar las cuotas del préstamo al que está vinculado el seguro.

También estimamos conveniente intervenir en la queja 14/2988, dirigiéndonos a la compañía Sanitas con objeto de que pudiera atenderse la solicitud de baja de la póliza de asistencia sanitaria formulada por la promotora de queja, dado que habría sufrido un importante quebranto económico que le impedía hacer frente a sus deudas. Ciertamente no se producía infracción de la legalidad vigente al exigirle la compañía el abono de las mensualidades por las que se había prorrogado el contrato de seguro.

No obstante, desde esta Institución abogamos por una interpretación de las normas ajustada a la realidad del tiempo en el que deben ser aplicadas, caracterizada hoy en día por una acusada crisis económica, que ha calado hondo en todos los estamentos de la sociedad. En consecuencia, emplazábamos a la entidad para que valorase los argumentos de la interesada que estimábamos dignos de ser tenidos en cuenta, a fin de adoptar una decisión en conciencia que evitase los perjuicios que para ambas partes se derivarían del cese forzado en el abono de los vencimientos mensuales de la póliza en cuestión. Lamentablemente



la entidad se reiteró en la respuesta ofrecida a la interesada, considerando exigible el abono de la póliza completa y sin perjuicio de que se encontrase en situación de suspensión de servicios debido a la existencia de mensualidades sin abonar.

## 01.XI.2.2 Consumo

Nuestro bagaje en la tramitación de quejas en materia de consumo nos permite vislumbrar algunos aspectos que consideramos que podrían mejorarse en el funcionamiento de las Administraciones de consumo, con objeto de mejorar la tarea de protección a las personas consumidoras que les ha sido encomendada. En este sentido observamos que se reiteran las situaciones en las que legítimas pretensiones de las personas consumidoras quedan a la voluntad de las empresas y que aquéllas se enfrentan a costosos y lentos mecanismos judiciales para hacer valer su pretensión, lo que les lleva al desistimiento en la mayoría de los casos.

Es cierto que los esfuerzos desarrollados por la Administración para favorecer los procedimientos de mediación y arbitraje se presentan como acciones óptimas para favorecer la resolución de controversias en el ámbito de consumo. Sin embargo, en algunos casos, los hechos reclamados se encontraban tipificados como infracción a la normativa de protección de las personas consumidoras, por lo que apreciamos que una decidida voluntad administrativa de sancionar estas conductas podría contribuir a su erradicación, tanto en la empresa afectada por la sanción como en terceras empresas por el efecto ejemplarizante que se produce con este tipo de medidas.

En este sentido, tuvimos ocasión de dictar Resolución a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Granada ante su decisión de no incoar procedimiento sancionador por la falta de respuesta en plazo a la hoja de reclamaciones presentada por la parte promotora de queja ([queja 14/2619](#)). Dicha decisión se fundaba en razones de eficacia y eficiencia administrativa dado que sólo merecería la sanción de amonestación, decisión que esta Institución no compartía, por lo que se recomendaba la posibilidad de imponer multa leve. Esta Recomendación ha sido aceptada expresamente.

Por otra parte, la tramitación de quejas relativas a expedientes sancionadores de consumo ha puesto de manifiesto situaciones de falta de información, dilaciones, ineficacia del proceso para el restablecimiento de los derechos lesionados o porque la sanción impuesta pueda resultar más beneficiosa que la comisión de la propia infracción (queja 13/671, queja 13/5545, queja 13/5773, queja 13/6485, queja 14/5047, queja 14/5696). En consecuencia, se ha considerado oportuno promover una actuación de oficio ante los Servicios de Consumo adscritos a las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía en las distintas provincias con objeto de recabar los datos necesarios y poder efectuar una valoración adecuada de la situación, así como proponer posibles medidas y propuestas que se estimasen oportunas para una mejora de la actuación administrativa ([queja 14/4486](#)).

Otras actuaciones ante las distintas Administraciones de Consumo (autonómica y municipal), en este caso relacionadas con la tramitación de reclamaciones presentadas por personas consumidoras, venían motivadas por la denuncia sobre falta de información sobre la situación del expediente (queja 13/2194, queja 13/5545, queja 13/5816, queja 14/23, queja 14/160, queja 14/161, queja 14/390, queja 14/5556).

En algún caso ha motivado el dictado de Recomendación, como en la [queja 13/2196](#), dirigida al Ayuntamiento de Jerez ante la falta de respuesta a la hoja de reclamación formulada por la parte promotora de queja.

Por lo general, del contenido de muchas de estas quejas se deduce la disconformidad de las personas consumidoras con el papel que juegan los Servicios de Consumo o lasOMIC (queja 13/2997, queja 13/3406, queja 14/3188, queja 14/3306). En ocasiones, desde esta Institución hemos tenido que preguntar