

La Normativa de Protección del Cliente Financiero

La creación de la *Autoridad* prevista en la D.A.1ª de la Ley 7/2017 vuelve a poner de actualidad la cuestión de si convendría o no confeccionar un código que ampare integralmente al cliente financiero.

En los últimos años han proliferado leyes especiales con soluciones preventivas y paliativas que se han ido añadiendo a la doctrina general del Derecho de los Consumidores. Ante esa dispersión, y la consiguiente necesidad de compilar decenas de normas, hay quien aboga por reconsiderar lo aprendido y codificar en un texto con rango legal un puñado de nociones cruciales perfiladas por la Jurisprudencia y la Academia, y moduladas por la praxis evolutiva de las propias entidades financieras al corregir desviaciones del pasado.

Se habla de *abusividad*, esa habilidad para desequilibrar el clausulado de un contrato, configurar el sesgo de su contexto funcional y predeterminar los pretextos de su incumplimiento; lo que exige avanzar en el fomento de la conciencia autorreguladora de la industria y efectuar una mejor evaluación de la capacidad y posición relativa del adherente financiero, sea un pequeño inversor mobiliario, el tomador de un seguro o un prestatario residencial.

Se habla de *opacidad*, que abarca la información engañosa, confusa, insuficiente o inexacta, pero también los datos silenciados o extemporáneamente proporcionados, lo que impone una exigencia de transparencia en la publicidad, el suministro documental y la justificación de la regularidad operativa. Se habla de *obstrucción*, noción relevante no sólo en el desempeño de los derechos y obligaciones contractuales, exigiéndose a la industria financiera una proactividad profesional en la remoción de obstáculos de tanta mayor intensidad cuanto más precaria sea la situación del ciudadano.

A favor de ese código se argumenta que poner el foco en el cliente sería el lógico corolario de una tendencia legislativa irreversible, permitiendo dotar de rango normativo al rico acervo sobre buenas prácticas que se ha ido configurando con el paso de los años, en ocasiones sin base legal o reglamentaria alguna.

En contra puede alegarse que la regulación de la industria financiera sólo en parte concierne a los derechos de los consumidores, siendo peligroso que esta materia se disocie de las normas de ordenación y disciplina. Asimismo, se afirma que esa codificación, al tener que reformular ciertos aspectos tradicionales de la contratación, se solaparía en la redacción del largamente anhelado Código Mercantil del siglo XXI, del que ese escudo tuitivo sería una de sus facetas, no más.

La respuesta quizás se halle en adoptar una vía práctica y sencilla. Quizás bastaría con mantener la referida dispersión normativa y meramente insertar una cláusula general abierta en la atribución competencial de la citada *Autoridad* que, dentro de sus límites en razón de la cuantía de la controversia, debería quedar investida para conocer *toda acción u omisión de una entidad en perjuicio del cliente que resulte abusiva, opaca u obstructiva, o de otro modo infrinja preceptos imperativos, contravenga cláusulas contractuales o configure mala práctica financiera*.

Julio Marcos García Maceiras

Secretario General
AEPROSER