

## La Autoridad de Defensa del Cliente Financiero

[Estado de la Cuestión / Junio 2023]

Entre los efectos de la disolución anticipada de las Cortes Generales decretada el pasado 30 de Mayo (2023), se halla el decaimiento del Proyecto de Ley por el que se creaba la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero (BOCG\_D\_14\_496\_4180, *Senado*, N.º 496, 22 de Mayo de 2023).

Ello se produjo a diez días de ser aprobado definitivamente en el Senado tras haber cursado una procelosa singladura desde la redacción inicial, criticada por la industria bancaria y el Poder Judicial, hasta un texto de amplio consenso parlamentario bajo el impulso del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital dirigido por Nadia Calviño, que incorporaba correcciones de gran calado y un buen número de retoques, además de relevantes añadiduras en sus Disposiciones Adicionales respecto a otras instituciones u organismos, como la CNMC o el FROB.

No obstante resultar una iniciativa malograda, el texto aprobado por el Congreso es un documento doctrinalmente valioso que servirá de referencia para la XV Legislatura, sea cual sea su composición política, pues los motivos que lo fundamentan no han desaparecido.

La Directiva 2013/11/UE, de armonización mínima, obliga a los Estados miembros a garantizar a los consumidores la posibilidad de resolver sus litigios con empresarios mediante ADR independientes, imparciales, transparentes, rápidos y justos; imponiendo la Ley 7/2017 (promulgada a instancia de Luis de Guindos, por entonces Ministro de Economía, Industria y Competitividad), en su D.A. 1ª, la creación por ley de un sistema institucional de protección del cliente financiero.

El mencionado texto presenta una visión esquemática del *ombudsman* financiero español, con muchos silencios intencionados, sobre todo en la faceta organizativa, a completar naturalmente por el Estatuto Orgánico de la Autoridad, su Reglamento de Régimen Interior y, en su caso, legislación supletoria como la Ley 39/2015, y el Derecho Transitorio.

En general, el Proyecto de Ley merece una consideración favorable. Las definiciones y delimitación de competencias entran dentro de lo razonable para un sistema creado también a fin de aliviar la sobrecarga de los Juzgados de Primera Instancia. Gran avance a efectos de transparencia institucional resulta la confección de un único *Compendio* de buenas prácticas y usos financieros, actualizable anualmente por los tres supervisores (Banco de España, CNMV, Dirección General de Seguros)—lo que, de

hecho, ya vienen realizando, fragmentariamente y por separado, en sus respectivas *Memorias de Reclamaciones*.

En buena lógica jurídica, es normal que el recurso a la resolución vinculante se desplace a la jurisdicción civil, salvo en lo atinente a las sanciones que la Autoridad pueda imponer (al reclamante de mala fe; a la entidad incumplidora de las decisiones vinculantes). Irreprochable es la preocupación del Legislador por profundizar en el principio de prestación personalizada.

Hay zonas grises, por supuesto. La sencillez del procedimiento, tal como está esbozado en el texto, resulta un tanto engañosa. Teniendo en cuenta el breve intervalo impuesto por la UE para la tramitación y resolución de reclamaciones por estos ADR, y la aplicación de los principios de impulso y celeridad, la obligada decisión de la persona titular de la Vocalía Instructora de abrir expediente por la reclamación turnada se convierte en un acto complejo de calificación jurídica.

No es una simple labor de verificación; implica un examen profundo, predeterminado a ordenar todos los materiales indispensables para redactar la propuesta de resolución a elevar ante la Sección, donde no sólo debe valorarse la regularidad formal del escrito, capacidad y legitimidad subjetivas, ámbito de competencia y supuestos de inadmisión, sino también, en su caso, la necesidad de unificación de criterio, la existencia de conflicto de leyes internacionales, la conveniencia de acumulación de expedientes o solicitar informe al supervisor, por no hablar de la búsqueda de vías de mediación.

Por lo demás, sigue siendo opinable qué criterios adoptar para establecer la frontera entre materias y cuantías cuyos litigios deban concluir con una resolución vinculante o una mera recomendación, así como la financiación de la Autoridad y su régimen de personal, pues la amplia potestad administrativa que se le otorga dotará de validez y vigor a los actos de todos los agentes de la Autoridad, se rijan o no por el Estatuto de la Función Pública, como en su día recordó el Consejo de Estado.

El reproche más intenso, si cabe, debe recaer en el desdén del texto por incorporar avances tecnológicos que ya funcionan en ADR implantados en otros países. No es asunto para tomarse a la ligera. Como está sucediendo ahora mismo con la Inteligencia Artificial, si los poderes públicos no toman la iniciativa y control de la Tecnología en defensa del interés general, habrá quien lo haga en su exclusivo beneficio, sin supervisión alguna, en perjuicio de la sociedad.

*Madrid, Junio 6, 2023*