



DONOSTIA – SAN SEBASTIÁN, 11 de julio de 2013



Curso C.5

La protección de los derechos de las personas
en sus relaciones con las entidades financieras

Derechos del consumidor de servicios y productos financieros como derechos básicos.

Marco normativo en España y Europa. Soluciones en derecho
comparado y buenas prácticas

Fernando Zunzunegui
Universidad Carlos III. Madrid

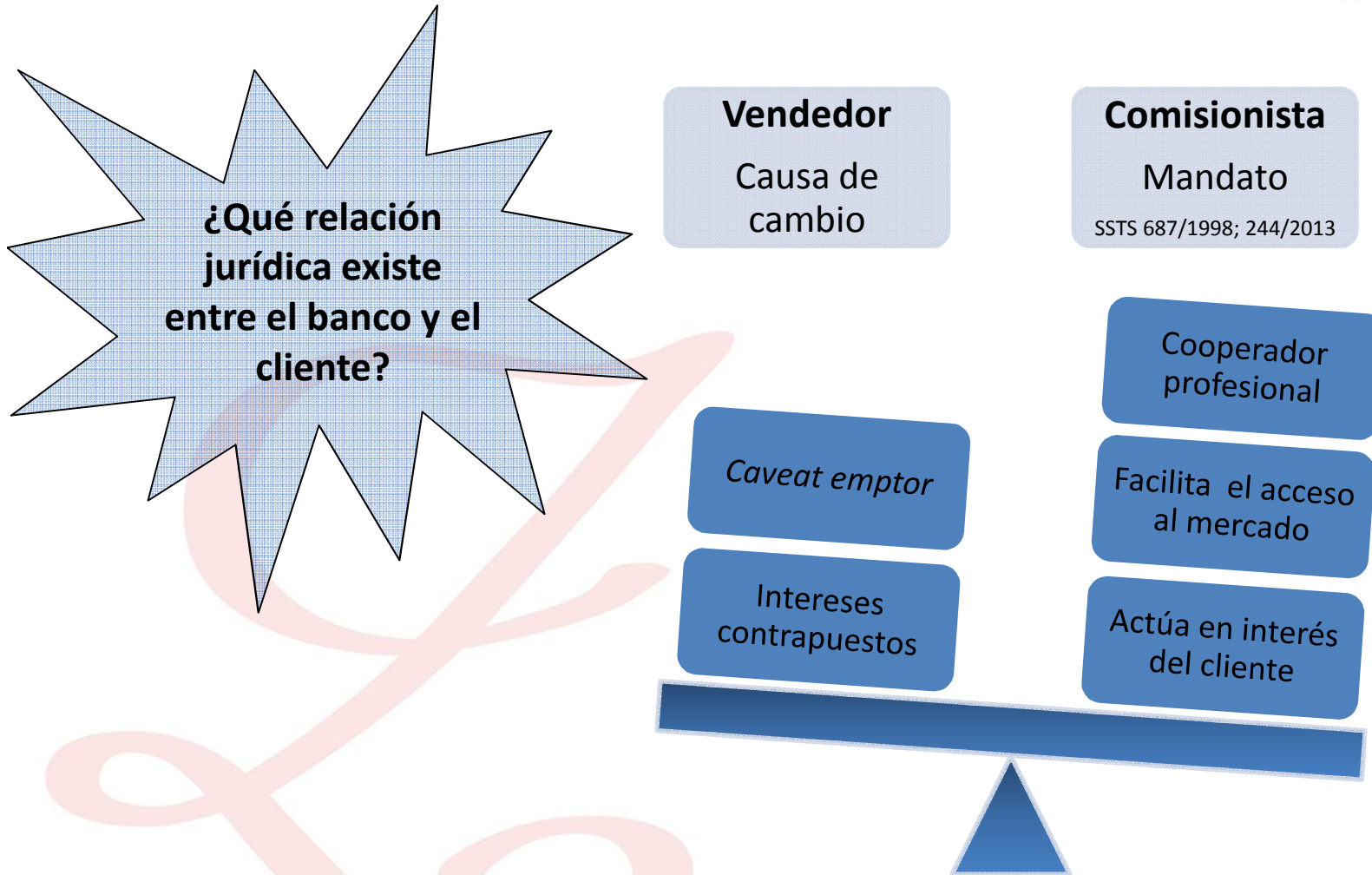
Temas a tratar

- 1) Derechos del consumidor de servicios y productos financieros como derechos básicos
- 2) Marco normativo en España y Europa; buenas prácticas
- 3) Soluciones en derecho comparado

1) Derechos del consumidor de servicios y productos financieros como derechos básicos

- ¿A qué denominamos “servicios y productos financieros”?
 - los servicios bancarios, de crédito o de pago, los servicios de inversión, las operaciones de seguros privados, los planes de pensiones y la actividad de mediación de seguros
- ¿Por qué nos interesan?
 - Por que han existido actuaciones oportunistas de los bancos aprovechándose de la vulnerabilidad del cliente
 - En el servicio del crédito: sobreendeudamiento hipotecario, cláusulas suelo
 - En los servicios de inversión: participaciones preferentes, swaps

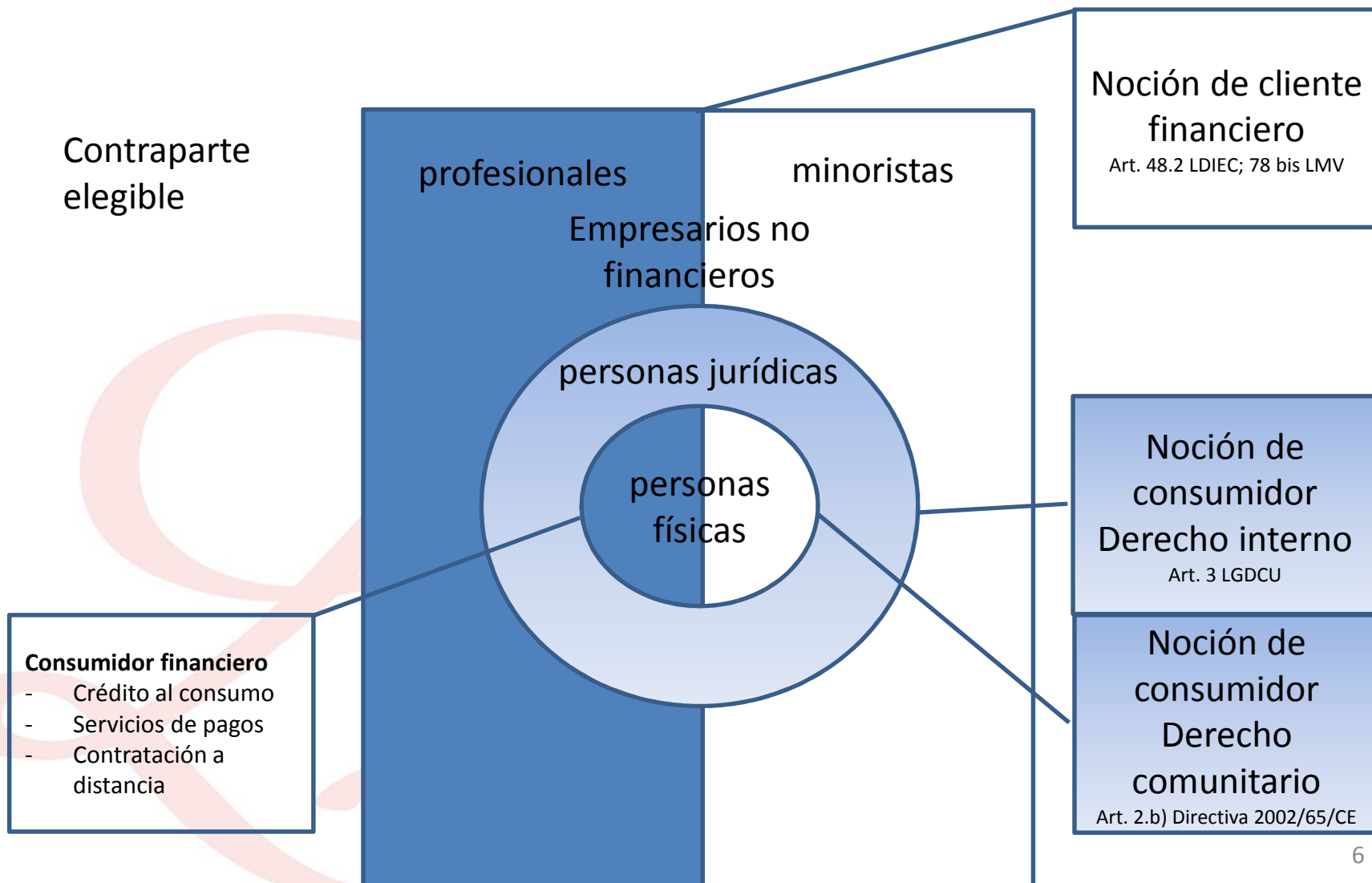
1) Derechos del consumidor de servicios y productos financieros como derechos básicos



1) Derechos del consumidor de servicios y productos financieros como derechos básicos

- ¿A quién se protege?
 - La noción de consumidor es distinta a la de cliente financiero
 - En el mercado financiero se protege a todos los clientes, incluidos los empresarios. Se refuerza la protección del minorista.
 - Hay una confluencia hacia la figura del “consumidor financiero”

1) Derechos del consumidor de servicios y productos financieros como derechos básicos



1) Derechos del consumidor de servicios y productos financieros como derechos básicos

- Los derechos del consumidor financiero:
 - ¿Son derechos básicos? Art. 51 CE; 8 LGDCU
 - Protección legítimos intereses económicos
 - Derecho de información
 - ¿Son servicios de interés general? Arts. 16 y 86.2 Tratado CE
 - Derecho a cuentas de pago básicas
 - UE: Propuesta de Directiva sobre acceso a cuentas de pago básicas de 8 mayo 2013
 - Francia: Art. L312-1 Code monétaire et financier
 - ABI: Convenzione per Conto di base 28 marzo 2012
 - AEB: Principios comunes para el traslado de cuentas bancarias

2) Marco normativo en España y Europa; buenas prácticas



2) Marco normativo en España y Europa; buenas prácticas



2) Marco normativo en España y Europa; buenas prácticas

Ley	Reglamentos	Buenas prácticas
LDIEC (art. 48.2)	<p>Orden EHA/2899/2011, transparencia servicios bancarios</p> <p>Circular 5/2012, transparencia servicios bancarios</p> <p>Circular 6/2010, publicidad servicios bancarios</p>	<p>Principios generales aplicables para la concesión de préstamos responsables</p> <p>Principios generales de los sistemas de autorregulación publicitaria</p>
Ley 22/2007, comercialización a distancia de servicios financieros		
Ley 16/2009, servicios de pago	Orden EHA/1608/2010, transparencia servicios de pago	
Ley 16/2011, crédito al consumo		
Real Decreto-ley 6/2012, protección de deudores hipotecarios		Código de Buenas Prácticas para reestructuración hipotecaria sobre vivienda habitual
LMV (Título VII)	<p>Real Decreto 217/2008, empresas de servicios de inversión</p> <p>Orden EHA/1717/2010, publicidad de servicios de inversión</p>	

2) Marco normativo en España y Europa; buenas prácticas

Unión Europea

- Reforma hipotecaria
 - propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los contratos de crédito para bienes inmuebles de uso residencial - 31 marzo 2011
- Reforma de la MiFID
 - MiFID II: Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los mercados de instrumentos financieros, por la que se deroga la Directiva 2004/39/CE del Parlamento Europeo y del Consejo - 26 de octubre de 2012.
 - MiFIR: Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a los mercados de instrumentos financieros - 26 de octubre de 2012
- Productos empaquetados
 - Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión – 3 julio 2012

3) Soluciones en derecho comparado

G-20 Washington 11/2008

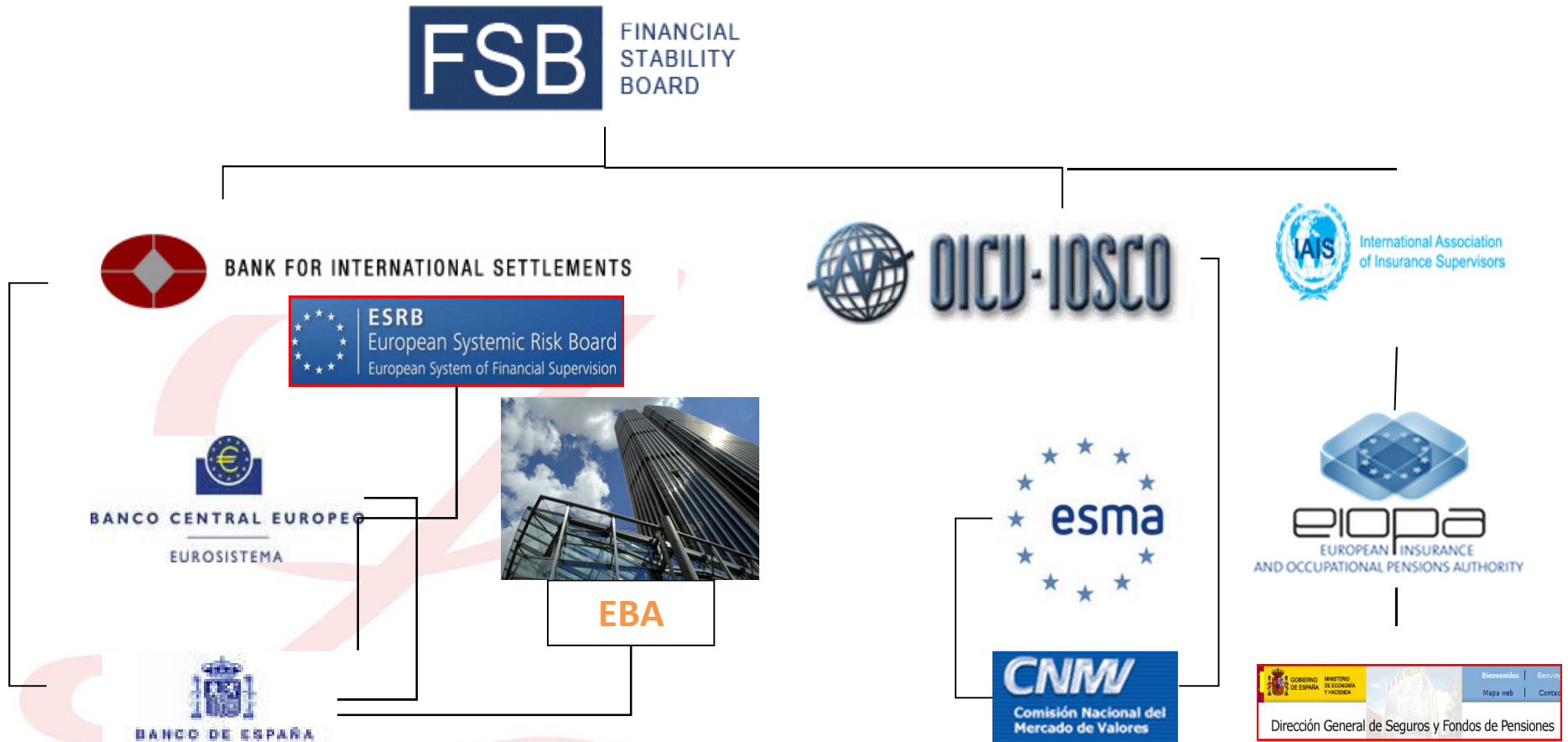
Nueva arquitectura financiera

Normas de solvencia

Protección del consumidor

Nueva relación banco-cliente

3) Soluciones en derecho comparado: nueva arquitectura financiera



3) Soluciones en derecho comparado: nueva arquitectura financiera

Nuevas autoridades de consumo financiero

- Estados Unidos
- Reino Unido
- Francia
- España



Financial Conduct Authority



¿Qué fue de los Comisionados?

3) Soluciones en derecho comparado: normas de solvencia



ZUNZUNEGUI ABOGADOS
SECURITIES LAWYERS



[FSB - Overview](#)

- 1) Building resilient financial institutions
- 2) Ending “Too-Big-To-Fail”
- 3) Shadow banking
- 4) OTC derivatives reforms
- 5) Accounting standards
- 6) Credit ratings reform
- 7) Enhancing compensation practices
- 8) Macroprudential frameworks and tools
- 9) International financial standards
- 10) Strengthening FSB governance
- 11) Consumer Protection

3) Soluciones en derecho comparado: protección del consumidor



Apartado 12.3 [FSB – Overview](#)



G20 High-level Principles on
Financial Consumer
Protection, October 2011

- 1) Legal, Regulatory and Supervisory Framework
- 2) Role of Oversight Bodies
- 3) Equitable and Fair Treatment of Consumers
- 4) Disclosure and Transparency
- 5) Financial Education and Awareness
- 6) Responsible Business Conduct of Financial Services Providers and Authorised Agents
- 7) Protection of Consumer Assets against Fraud and Misuse
- 8) Protection of Consumer Data and Privacy
- 9) Complaints Handling and Redress
- 10) Competition

3) Soluciones en derecho comparado: protección del consumidor



MiFID II+MIFIR

- Intervención en el diseño de los productos: deben satisfacer las necesidades de la clientela
- Intervención en la oferta al público: posibilidad de prohibir la oferta de productos complejos y de riesgo elevado
- Prohibición de retrocesiones para los asesores financieros

3) Soluciones en derecho comparado: protección del consumidor



– [UK](#): Product Intervention



– [Bélgica](#): Moratoria + consulta



– [Italia](#): Comunicación productos ilíquidos



– [Portugal](#): regulación productos financieros complejos



– [Alemania](#): ley de protección al inversor (nuevo documento de información financiera)

– **España**: Aviso manuscrito de no conveniencia -Ley 9/2012.



Plantean la
posibilidad de
la prohibición



Consideraciones finales

- Para restaurar la confianza en las entidades financieras es necesario reforzar la protección del cliente
- Protección de la solvencia y protección del cliente son objetivos complementarios
- Hay que reconocer que la transparencia es una medida insuficiente para proteger al cliente.
- La protección no debe sacrificar la innovación financiera y la capacidad de elección del consumidor

Bibliografía utilizada

- ALONSO ESPINOSA, Francisco José: “Participaciones preferentes y clientes minoristas de entidades de crédito”, *Diario La Ley*, Nº 7875, 2012.
- BLANCO MARCILLA, Eduardo: *Participaciones preferentes: Rentabilidad de las emisiones*, Monografía nº 24, CNMV, Madrid, 2007.
- CASTILLA CUBILLAS, Manuel: “Riesgo, información y error en la distribución de participaciones preferentes emitidas por entidades de crédito”, *Derecho de los negocios*, Año nº 23, Nº 265-266, 2012, págs. 49-68.
- MOLONEY, Niamh: “The Investor Model Underlying the EU's Investor Protection Regime: Consumers or Investors?”, *European Business Organization Law Review / Volume 13 / Issue 02 / June 2012*, pp. 169-193.
- DEFENSOR DEL PUEBLO, *Estudio sobre las participaciones preferentes*, Marzo, 2013.
- FERRANDO VILLALVA, M^a de Lourdes: “Las participaciones preferentes: regulación, caracteres y protección de los clientes bancarios”, en AA.VV., *Participaciones preferentes: ¿se puede recuperar el dinero invertido?*, Cizur Menor (Navarra), 2012, págs. 15- 48.
- LAMOTHE, Prosper y PÉREZ SOMALO, Miguel: “Las participaciones preferentes. La génesis del «corralito español»”, *Estrategia Financiera*, núm. 303, marzo 2013, págs. 18-35.
- MOLONEY, Niamh: “The Investor Model Underlying the EU's Investor Protection Regime: Consumers or Investors?”, *European Business Organization Law Review*, Volume 13, Issue 02, junio 2012, págs. 169-193.
- PERRONE, Andrea y VALENTE, Stefano: “Against All Odds: Investor Protection in Italy and the Role of Courts”, *European Business Organization Law Review*, Volume 13, Issue 01, March 2012, págs. 31-44.
- ZUNZUNEGUI, Fernando: “Regulación financiera en una economía globalizada”, en *Derecho bancario y bursátil*, dir. por Fernando Zunzunegui, Madrid, 2012, págs. 25-47
- ZUNZUNEGUI, Fernando: “Negociación de Swaps por cuenta propia”, en *Derecho bancario y bursátil / dir. por Fernando Zunzunegui Pastor*, 2012, Madrid, págs. 653-684.
- ZUNZUNEGUI, Fernando: “Sobreendeudamiento y prácticas hipotecarias de las entidades bancarias”, *Revista de derecho bancario y bursátil*, n. 129, enero-marzo 2013, págs. 35-76.
- ZUNZUNEGUI, Fernando: “Comercialización de participaciones preferentes entre clientela minorista”, *Revista de Derecho Bancario y Bursátil*, n. 130, Abril-Junio 2013, en prensa.



DONOSTIA – SAN SEBASTIÁN, 11 de julio de 2013



Curso C.5

La protección de los derechos de las personas
en sus relaciones con las entidades financieras

Muchas gracias por su atención

Derechos del consumidor de servicios y productos financieros como derechos básicos.
Marco normativo en España y Europa. Soluciones en derecho
comparado y buenas prácticas

Fernando Zunzunegui
Universidad Carlos III. Madrid