

FIN-NET



RESOLUCIÓN
EXTRAJUDICIAL DE
CONFLICTOS
TRANSFRONTERIZOS ENTRE
CONSUMIDORES Y
PROVEEDORES DE
SERVICIOS: GUÍA DEL
CONSUMIDOR

Este folleto contiene información sobre:

- ❑ **Qué hacer si tiene queja de su proveedor transfronterizo de servicios financieros**
- ❑ **Procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos de consumo sobre servicios financieros en la Unión Europea y el Espacio Económico Europeo**
- ❑ **FIN-NET, la red de cooperación entre los órganos nacionales de resolución extrajudicial de conflictos sobre servicios financieros**
- ❑ **Datos de contacto de los sistemas nacionales de tramitación de denuncias participantes en FIN-NET**

Por favor, observe que los procedimientos extrajudiciales recogidos en este prospecto no sustituyen el contacto directo con los proveedores de servicios financieros. Por lo general, sólo se pueden emprender procedimientos de denuncia tras haber intentado resolver el conflicto con su banco, compañía de seguros u otro proveedor de servicios financieros

Ejemplos:

Caso nº1

Le roban el coche y da parte a su compañía de seguros, que opera a partir de otro país de la Unión Europea. La empresa rechaza su solicitud diciendo que no ha cumplido usted el deber de cuidado razonable del coche. Usted discrepa de esta decisión, pues ha tomado todas las medidas necesarias que contempla su póliza.

Caso nº 2

Su hija inicia estudios universitarios en el extranjero y debe pagar tasas de matriculación. Pide usted al banco que haga una transferencia a la universidad e insiste en que el dinero debe estar en la cuenta del beneficiario en el plazo de 10 días, o habrá que pagar un recargo. Su banco le asegura que la transferencia llegará a tiempo. Más tarde recibe usted un aviso de la universidad, que quiere cobrarle el recargo. Se pone en contacto con su banco para obtener una compensación, pero el banco se niega a pagar y dice no ser responsable del retraso.

Caso nº 3

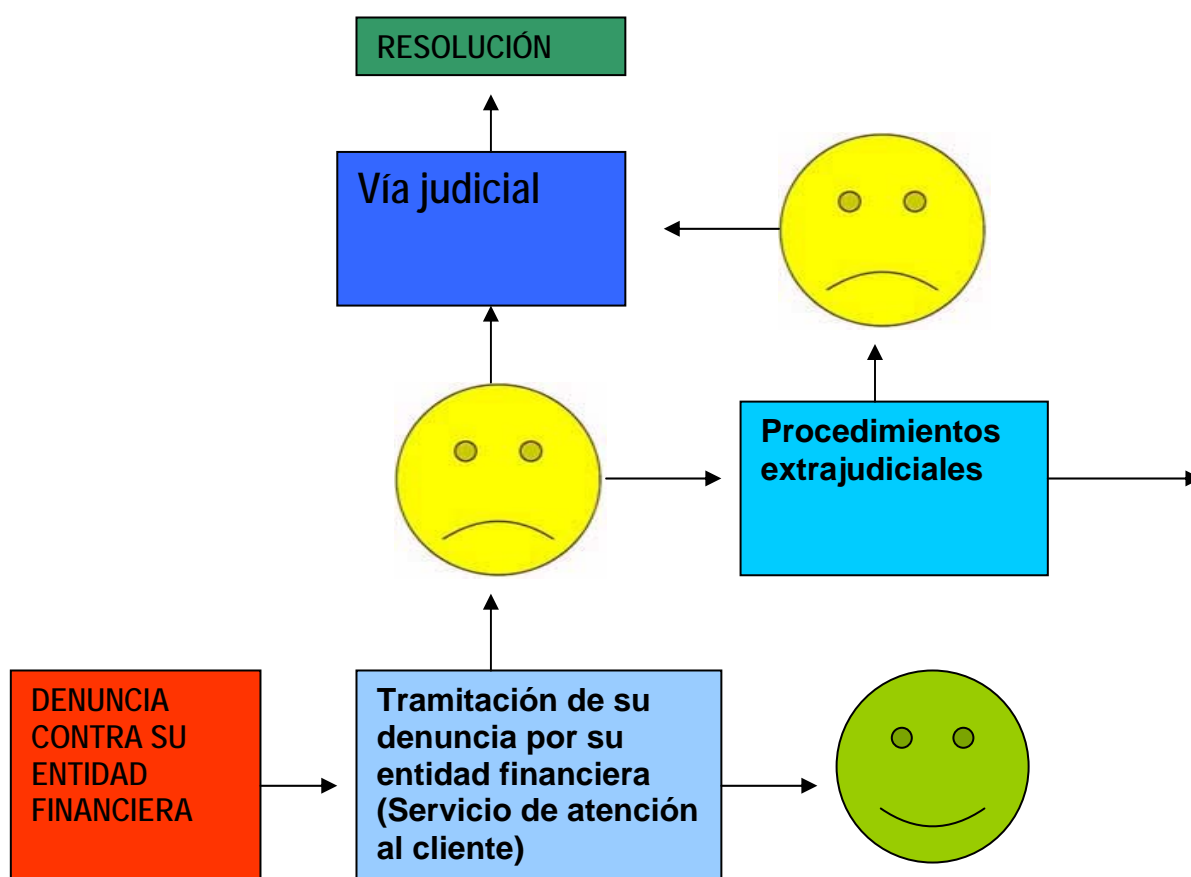
Al comprar acciones a través de su corredor extranjero en línea, da una instrucción equivocada, de modo que antes de enviarla la modifica. Más tarde descubre que la primera orden (equivocada) también se ha ejecutado en el mercado, pese a que usted no la confirmó. Intenta ponerse en contacto con el corredor por teléfono a fin de anular la primera orden (no confirmada). El corredor está ausente, pero un compañero suyo le promete que se encargará de anularla. Pero la orden no se anula y se ve usted obligado a pagar ambas instrucciones.

COMO CONSUMIDOR, ¿dónde puede presentar denuncia?

En este folleto se explica cómo solucionar fácil y rápidamente un conflicto transfronterizo entre usted y su proveedor de servicios financieros.

Los procedimientos de resolución extrajudicial de denuncias sobre servicios financieros: una alternativa eficaz para resolver la mayoría de los conflictos de consumo

En la mayor parte de los Estados miembros del Espacio Económico Europeo existen procedimientos de resolución extrajudicial de denuncias sobre servicios financieros. Su objetivo es resolver los litigios entre usted y su proveedor de servicios financieros, es decir, su banco, compañía de seguros, organismo de inversión u otra entidad financiera. Estos procedimientos pretenden constituir una manera rápida, económica y sencilla de resolver los conflictos. Los procedimientos de denuncia extrajudicial son procedimientos alternativos y voluntarios, cuyos resultados no tienen por qué ser totalmente comparables a los fallos de los tribunales y, por lo tanto, no sustituyen a los procedimientos judiciales.



Los procedimientos judiciales normales son a menudo incómodos y pueden tardar mucho tiempo. Los procedimientos extrajudiciales pretenden ofrecerle una manera alternativa de solucionar sus conflictos rápida, económica y fácilmente, lo cual puede evitar la necesidad de acudir a los tribunales. Los órganos que tramitan las denuncias tienen un buen conocimiento del sector concreto de los servicios financieros y, aunque sus decisiones no son en todos los sistemas vinculantes para las empresas, la mayoría tiende a atenerse a ellas. Con todo, si no está satisfecho con la forma en que se ha tramitado su denuncia o con el resultado del procedimiento extrajudicial, puede, en casi todos los sistemas, plantear después el asunto ante los tribunales.

FIN-NET

Red transfronteriza de denuncia extrajudicial sobre servicios financieros

El mercado interior de servicios financieros al por menor ofrece a los consumidores europeos un mayor número de opciones en materia de productos financieros. En gran número de ámbitos existe una normativa comunitaria que permite disfrutar con la máxima seguridad de las ventajas que brinda el mercado interior. Sin embargo, puede usted tener dudas sobre el modo de proteger fácil y eficazmente sus derechos en caso de conflicto y, sobre todo, en caso de conflicto transfronterizo.

Para ayudarle a resolver los problemas que pueda tener con empresas extranjeras, los sistemas nacionales existentes de tramitación de denuncias sobre servicios financieros se han unido para formar una red de cooperación denominada “red transfronteriza de denuncia extrajudicial sobre servicios financieros” (FIN-NET).

FIN-NET tiene tres objetivos concretos:

- 1. Ofrecerle acceso fácil y con conocimiento de causa a procedimientos de resolución extrajudicial en caso de conflicto transfronterizo**
- 2. Garantizar un eficaz intercambio de información entre los sistemas europeos, de modo que las denuncias transfronterizas que usted presente se tramiten con la máxima celeridad, eficacia y profesionalidad**
- 3. Garantizar que los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de los distintos países del EEE se apliquen según un conjunto común de garantías mínimas**

¿Cómo puede FIN-NET facilitarme el acceso a la compensación transfronteriza?

FIN-NET pretende facilitarle el acceso a procedimientos de denuncia extrajudicial en caso de **litigio transfronterizo**. La cuestión es importante, máxime dado que los sistemas de denuncia extrajudicial son, por lo general, aplicables a los proveedores de servicios que operan **en el país y desde el país** en el que existe el sistema; es decir, *si usted denuncia a un proveedor extranjero de servicios financieros, su denuncia, por lo general, será tramitada por un organismo que actúe en el país en el que esté establecida la empresa*. Esto permite una mejor aplicación de las decisiones adoptadas por los organismos extrajudiciales, pero también supone que, para presentar una denuncia transfronteriza, sea preciso contar con alguna orientación.

Averiguar cuál es el sistema aplicable y obtener la información necesaria sobre el mismo

Los procedimientos de denuncia adoptan distintas formas según los países. El modelo más frecuente en el sector de servicios financieros es el llamado sistema del defensor del cliente ("Ombudsman"). Pero hay otros modelos, como las comisiones sobre denuncias de consumo (específicas a los servicios financieros, o bien más generales), las comisiones de arbitraje en materia de consumo y los sistemas de denuncia propios de las autoridades de supervisión.

La estructura, naturaleza y competencias de los distintos tipos de sistema varían según el país. Hasta los sistemas existentes en un determinado país pueden adoptar formas diferentes según el sector. Es conveniente conocer una serie de características del sistema antes de decidir si se presenta o no una denuncia ante el mismo. A este respecto cabe citar aspectos tan importantes como los posibles plazos de presentación de la denuncia, el carácter de las decisiones adoptadas por el sistema (vinculantes/no vinculantes), los posibles límites de las compensaciones, etc. También hay que saber cómo se presenta la denuncia (por carta, fax, correo electrónico...) y en qué lengua.

¿Cómo obtener fácilmente esta información?

FIN-NET le permite ponerse en contacto con el órgano de denuncia extrajudicial **en su país de origen**, aun en caso de que su denuncia se refiera a una empresa financiera extranjera. El mecanismo del "*sistema más cercano*" le permitirá averiguar cuál es el sistema de denuncia que le interesa y le dará la información necesaria sobre el mismo y el procedimiento de denuncia que aplica. (Para entrar en contacto con los miembros de FIN-NET de su país de origen, consulte la lista que figura al final de este prospecto.)

Puede también obtener información completa sobre cada sistema nacional participante en la página *web* de la Comisión y en una base de datos interactiva de la propia FIN-NET (para las direcciones en Internet, véase la página 9).

Los miembros de FIN-NET de su país de origen estarán encantados de facilitarle información en su idioma sobre el sistema extranjero. ¡No dude en ponerse en contacto con ellos!

Garantizar que mi denuncia transfronteriza se tramite eficazmente

Cuando haya obtenido toda la información necesaria sobre el sistema pertinente y haya decidido presentar una denuncia ante el mismo, puede entregar su denuncia al organismo miembro de FIN-NET de su país. Si el organismo miembro de FIN-NET de su país no tramita directamente su denuncia, lo remitirá al sistema pertinente en el país de su proveedor de servicios. En determinadas circunstancias puede ser mejor entrar directamente en contacto con el sistema pertinente, y así se lo aconsejará, en tal caso, el organismo miembro de FIN-NET de su país.

En cuanto al idioma empleado en su denuncia, los sistemas FIN-NET pretenden darle la posibilidad de presentar su denuncia al menos en la lengua de su contrato financiero o en la que haya utilizado normalmente con su empresa financiera. En muchos sistemas es también posible emplear otras lenguas.

Los sistemas miembros de FIN-NET tramitan las denuncias transfronterizas con tanta eficacia y atención como las denuncias nacionales. Si el sistema precisa de cualquier información o documentación adicional, se dirigirá a usted directamente. Si precisa de información de carácter general, es decir, sobre la normativa de protección del consumidor vigente en su país, cooperará para ello directamente con el organismo miembro de FIN-NET de su país de origen. Esta cooperación también existirá en caso de que usted haya presentado directamente su denuncia al sistema pertinente.

Por favor, observe que los procedimientos de FIN-NET tan sólo representan alternativas a las vías judiciales de recurso, y que las decisiones o recomendaciones de los órganos extrajudiciales no son en todos los sistemas tan vinculantes como las decisiones de los tribunales. En la mayoría de los casos, las instituciones financieras se atienen a las recomendaciones del órgano de denuncia aun cuando no sean obligatorias. Pero, si no lo hacen, puede ser necesario acudir a los tribunales. Puede solicitar a los organismos miembros de FIN-NET información más detallada sobre la aplicación de sus decisiones.

¿Puedo confiar en los sistemas miembros de FIN-NET ?

Un objetivo importante de FIN-NET es mejorar la calidad de la resolución de conflictos por parte de los sistemas de denuncia extrajudicial de la Comunidad Europea. Los miembros de FIN-NET han celebrado un memorándum de acuerdo que, además de crear un procedimiento de cooperación transfronteriza, sienta los principios fundamentales para la resolución extrajudicial de conflictos. El memorándum de acuerdo incluye una declaración de intenciones según la cual los órganos aplicarán las normas de calidad recogidas en la Recomendación 98/257 de la Comisión *relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo*.

Esta Recomendación recoge siete principios:

- ✓ **Independencia** del órgano de resolución de conflictos, de forma que se garantice la imparcialidad de su actuación
- ✓ **Transparencia** del sistema, a fin de garantizar que disponga usted de toda la información necesaria sobre el procedimiento y que los resultados obtenidos puedan evaluarse objetivamente
- ✓ **Procedimiento de contradicción**, a fin de garantizar que tenga usted la posibilidad de dar a conocer todos sus puntos de vista y esté informado de los argumentos expuestos por la otra parte
- ✓ **Eficacia** del procedimiento, que le ofrece las ventajas de una resolución alternativa de conflictos, a saber:
 - acceso del consumidor al procedimiento sin obligación de acudir a un representante legal
 - procedimiento gratuito o con costes moderados
 - procedimiento acelerado
 - papel activo del órgano de resolución de conflictos, que permite al mismo atender a todos los factores con vistas a la resolución del conflicto
- ✓ **Legalidad**, a fin de garantizar que la decisión adoptada por el órgano de resolución de conflictos no le prive de la protección que le ofrece la normativa aplicable sobre protección del consumidor
- ✓ **Libertad**, de modo que la decisión adoptada sólo sea vinculante para usted si se le ha informado previamente de su carácter vinculante y si usted así lo ha aceptado expresamente después de surgir el conflicto
- ✓ Representación, para garantizarle la posibilidad de hacerse representar, si así lo desea, por un tercero en el procedimiento.

Se ha instado a los Gobiernos de los Estados miembros de la Unión Europea a notificar a la Comisión Europea los órganos de resolución extrajudicial de conflictos que aplican los principios de la Recomendación. Únicamente forman parte de FIN-NET los sistemas notificados por los Estados miembros.

¿Dónde puedo obtener más información ?

Hay más información sobre FIN-NET y sus sistemas miembros en toda Europa en la página web de la Comisión:

http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/consumer/adr.htm

y en una base de datos interactiva de la propia FIN-NET:

<http://finnet.jrc.it/en/>

En estas páginas de Internet se ofrece información detallada sobre cada sistema:

- estructura y ámbito de actuación
- carácter de sus decisiones
- plazos y límites de las compensaciones
- coste (en su caso)
- plazo medio de tramitación del conflicto
- lenguas que puede emplear a lo largo del procedimiento

Información sobre otras iniciativas de la Comisión en materia de acceso transfronterizo del consumidor a la justicia:

http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/index_en.html

También puede obtener Información en:

- ❖ ***Las cámaras de compensación creadas dentro de la Red Extrajudicial Europea (EEJ-NET)***
- ❖ ***Su asociación u organismo local o nacional de protección del consumidor***
- ❖ ***Los Centros europeos de protección del consumidor (“euroventanillas”)***
- ❖ ***Los Centros de información de la Unión Europea***
- ❖ ***Los Puntos de contacto del mercado interior para los ciudadanos y las empresas***