



Reclamar por servicios financieros

Se ha reformado recientemente el procedimiento para presentar reclamaciones por los servicios que prestan entidades de crédito, empresas de servicios de inversión, sociedades gestoras de fondos de inversión, entidades aseguradoras y gestoras de fondos de pensiones.

Servicios de atención al cliente y defensor del cliente

Si le surge un problema que no le resuelven en su sucursal, presente una reclamación por escrito ante el servicio de atención al cliente (obligatorio desde el 24 de julio de 2004). La reclamación puede presentarla en cualquier sucursal, por correo electrónico o ante el defensor del cliente (figura no obligatoria).

En cualquier caso, elija siempre una opción que le permita tener un acuse de recibo; evite, por lo tanto, los apartados de correos. Y guarde bien el acuse de recibo con la fecha de presentación de la reclamación, ya que le puede ha-

cer falta después.

Los plazos para presentar la reclamación los fijan las entidades, pero nunca deberán ser inferiores a dos años desde el momento en que el cliente tenga conocimiento de los hechos. Deberán resolver en el plazo de dos meses y la decisión, notificársela por escrito. En caso de ser favorable a sus intereses, será vinculante para la entidad.

Comisionados para la defensa del cliente: no vinculantes

Si la respuesta no es satisfactoria, no le contestan en el plazo previsto o no le han admitido la reclamación, puede reclamar ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, el Comisionado para la Defensa del Inversor o el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones. Haga un escrito y preséntelo ante cualquiera de ellos o bien en los Servicios de Reclamaciones del Banco de España (C/Alcalá, 50, 28014 Madrid), en la Comisión Nacional del Mercado de Valores (Pº de la Castellana, 15, 28046 Madrid) o en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Pº de la Castellana, 44, 28046 Madrid). Cualquiera de ellos se encargará de enviar su reclamación al órgano competente.

Incluya los datos de la entidad reclamada, los suyos, el motivo de la reclamación y, si es el caso, la resolución del servicio de atención al cliente de la entidad o alguna prueba de que ya ha transcurrido el plazo sin una respuesta.

Los Comisionados tienen cuatro meses para resolver las reclamaciones. Deben enviarle un informe por escrito en el que conste si la entidad ha actuado correctamente o no. No obstante, su resolución no es vinculante... ni siquiera para aquellas entidades que, previamente y de forma voluntaria, se han adherido.

En resumen: no hay mejora

Al final, si usted no queda satisfe-

cho con el resultado, no tendrá más remedio que acudir a los tribunales. Así pues, la reforma no supone una mejora, sino sólo un alargamiento del proceso. En la práctica, sólo será de utilidad cuando el perjuicio económico para el cliente sea escaso. En caso contrario, si la entidad no cumple voluntariamente la resolución del Comisionado, los tribunales son la única salida. ■

Asesorías fiscales a examen

Las dudas de la declaración del IRPF, ¿a quién es mejor consultárselas? Hemos hecho una prueba.

Los consultados:

- Asesorías y entidades bancarias de Madrid, Barcelona y La Coruña.
- La Administración Tributaria de las tres ciudades.
- Nueve páginas web que ofrecen asesoramiento gratuito.
- Tres bancos por Internet que ofrecen el servicio a sus clientes (Patagon, Uno-e, Activo Bank).

Las preguntas:

- El año pasado recibí una indemnización por dejar el piso alquilado donde vivía desde 1968. ¿Cómo declaro ese dinero?
- Además, entregué una señal para comprarme una vivienda, pero al final rescindí el contrato porque encontré otra que me gustaba más, y no me devolvieron la señal. ¿Puedo incluirla como una pérdida en mi declaración?

Las respuestas correctas:

- La indemnización recibida por la rescisión voluntaria del contrato de arrendamiento es una ganancia patrimonial, a la que debe aplicarse el porcentaje de reducción para inmuebles del 11,11% por cada año transcurrido hasta el 31/12/1994. No deberá pagar impuestos por ella por ser el contrato de alquiler anterior al 31/12/1986.
- La cantidad a cuenta perdida es una pérdida patrimonial, y co-

mo tal debe integrarse en la parte general de la renta del periodo impositivo, al no existir periodo de generación.

Los resultados:

- La asesoría de Madrid respondió bien a las dos preguntas; la de La Coruña, a la primera, y la de Barcelona, a ninguna de las dos.
- Sólo una entidad bancaria dio una respuesta satisfactoria a la primera pregunta.
- La Administración Tributaria y las páginas web aún no han contestado.
- Los tres bancos por Internet dieron una contestación detallada y correcta.

La conclusión: En vista de estos resultados, podemos decir que la calidad del servicio prestado por algunos profesionales no es la deseable, sobre todo en las asesorías de pago, que cobran entre 30 y 90 euros por consulta.

Nuestra recomendación: como ante Hacienda el responsable de la declaración es usted, lo mejor es que, cuando acuda a un asesor fiscal, entregue su consulta por escrito, solicite una respuesta por escrito y la factura. En caso de que la respuesta sea incorrecta y le suponga un grave perjuicio, siempre tendrá la posibilidad de reclamar ante los tribunales. ■



Inversiones no controladas: seguridad insuficiente

En DyD nº 81 ya hablamos de ellas. Al entrar en vigor la Ley de Instituciones de Inversión Colectiva, volvemos a revisar el asunto para comprobar si ha habido mejoras.

Las entidades no financieras que ofrecen inversiones en bienes tangibles (sellos, obras de arte, árboles, etc.) no están sometidas a la supervisión del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones. La nueva ley, por fin, recoge algunas normas de protección de la clientela:

- Estas empresas no pueden realizar actividades reservadas a bancos, cajas de ahorro, fondos de inversión y planes de pensiones, aseguradoras y demás entidades inscritas en los registros de los organismos antes mencionados.
- Deben someter su contabilidad a auditoría externa (aunque la práctica demuestra que esto sirve para poco) y remitir el informe al Ministerio competente en materia de consumo.
- Los contratos deben hacerse por escrito y en ellos deben constar con claridad los compromisos, derechos y obligaciones de las partes y todos los elementos necesarios.
- Antes de firmar, la empresa debe informar al cliente sobre la legislación aplicable al contrato, las reclamaciones, el sistema de valoración de los bienes tangibles, su valor nominal, el valor mínimo garantizado en el mercado y las garantías externas a la entidad que aseguren el cumplimiento de sus obligaciones.

Una ley insuficiente

Sin embargo, la ley no menciona determinados aspectos que consideramos esenciales:

- Existencia de un fondo de garantía para los inversores, equivalente al de depósitos y valores.
- Tasación independiente previa de los bienes sujetos a contrato.
- Exigencia de fondos propios suficientes de la entidad o avales bancarios que aseguren el cumplimiento de los compromisos.
- Información detallada, y previa



al contrato, sobre la posibilidad de perder dinero con la inversión.

- Supervisión por parte de una entidad oficial y verificación de que los bienes tangibles asignados a cada contrato existen, tienen una tasación justa y están individualizados.
- Información periódica de la evolución del valor de tasación.
- Posibilidad de cancelación anticipada en cualquier momento por parte del inversor.

Demasiado riesgo todavía

A pesar de la nueva ley, estas inversiones tienen un riesgo demasiado alto. Veamos un ejemplo concreto: el Contrato de Intermediación Personal de Afinsa.

El precio de catálogo de los sellos que garantizan la inversión ronda el 84% del dinero invertido (y no el 16% como decíamos en DyD nº 81). Sin embargo, si la entidad no hiciera frente a sus compromisos y usted tuviera que vender los sellos, el precio de mercado estaría en torno al 30% de la inversión inicial; es decir, si consigue vender los sellos, puede perder el 70%; si no lo consigue, lo perdería todo.

Además, Afinsa no tiene opción de cancelación anticipada. Forum Filatélico, sí, una vez transcurrido el primer año. ■

Reclamar

En esta sección relatamos un caso vivido por uno de nuestros socios. La filosofía de esta sección es siempre la misma: un consumidor presenta una reclamación y pelea por conseguir una solución victoriosa que, casi siempre, se traducirá en un beneficio económico. Para agradecer su colaboración, el protagonista recibe una guía práctica editada por la OCU (en este caso D. Francisco Antonio Rodríguez Navarro ha elegido la guía *El buen uso de los alimentos*).

vale la pena

DEVOLUCIÓN ÍNTEGRA DEL IMPORTE

En julio de 2002, D. Francisco fue a la agencia que tiene el Real Automóvil Club de Cataluña (RACC) en Granollers (Barcelona) para contratar un viaje a Tenerife con su mujer y su hija. Se decidió por la oferta de Iberojet y entregó a cuenta 300 euros. El viaje lo iban a realizar entre el 5 y 12 de octubre. Aproximadamente 10 días antes de la partida pasó por la agencia a retirar los billetes y pagar el resto del importe, que en total ascendía a 1.283 euros.

Lamentablemente, el 3 de octubre su hija sufrió un accidente y esa madrugada fue intervenida quirúrgicamente. Al día siguiente, víspera del inicio del viaje, D. Francisco fue a primera hora a la agencia del RACC para entregar el parte médico de la niña y pedir la anulación del viaje por fuerza mayor. Su hija permaneció hospitalizada 6 días y pendiente de una posterior intervención.

Iberojet le respondió que por haber comunicado la anulación dentro de las 48 horas anteriores a la hora de partida, le penalizaban con el 25% de la factura; además, tenían que sumar los gastos de gestión y anulación, con lo que finalmente le retenían unos 750 euros. D. Francisco alegó que, según establece la Ley de Viajes Combinados, en un supuesto de fuerza mayor como el suyo correspondía la devolución íntegra del importe que había pagado. En vista de que Iberojet se reafirmaba en su oferta inicial, pidió la ayuda de la Asesoría Jurídica de la OCU.

La Asesoría intentó una mediación, pero Iberojet no respondió a ninguna de las dos cartas que le enviamos. Después de que un asesor de la OCU le indicara cuáles eran las posibles vías de reclamación con las que contaba, D. Francisco decidió interponer una demanda contra la compañía. En abril de este año, el Juzgado de Primera Instancia de Granollers dictó sentencia: el juez estimó íntegramente su reclamación por entender que la causa de la anulación era de fuerza mayor, condenó a Iberojet a pagar los 1.283 euros, más los intereses legales, y también a pagar las costas. Iberojet no ha recurrido, con lo cual la sentencia es firme. ■



D. Francisco Antonio Rodríguez Navarro

Si usted ha tenido una experiencia que tenga cabida en esta sección o en Casos Vividos y no le importa que la publiquemos, comuníquenoslo.