

Suárez celebra la creación del Ministerio de Consumo, “es una muy buena noticia que los intereses, demandas y necesidades de los consumidores hayan supuesto una prioridad para el nuevo Gobierno hasta el punto de merecer la constitución de todo un ministerio”, y apunta que sólo esperan “que las expectativas que ha despertado

este hecho sin precedentes entre quienes nos dedicamos cada día a defender los derechos de todos, como consumidores, se vean satisfechas”. Considera el compromiso de mejora social y medioambiental como un eje transversal e indica que “la producción de bienes y servicios basados en criterios de sostenibilidad es una necesidad”.

**Patricia Suárez, presidenta de Asumin (Asociación de Usuarios Financieros)**

## “Percibimos el sobreendeudamiento con una inquietud creciente”

■ Mercedes Cobo

— **¿Qué les ha parecido la creación del Ministerio de Consumo? ¿Qué le piden?**

— En principio, es una muy buena noticia que los intereses, demandas y necesidades de los consumidores hayan supuesto una prioridad para el nuevo equipo de Gobierno hasta el punto de merecer la constitución de todo un ministerio. Sólo esperamos que las expectativas que ha despertado este hecho sin precedentes entre quienes nos dedicamos cada día a defender los derechos de todos, como consumidores, se vean satisfechas.

Le pedimos, en general, sensibilidad para con el mundo del consumo, dado que a menudo se olvida: consumidores somos todos, y financieros, más aún. Además, conocedores de su sensibilidad por el creciente problema de la adicción al fuego, trabajaremos para que se tenga en cuenta no solo la pata de la salud, sino también la financiera. Sin dinero, no se puede apostar. El crédito, por tanto, debe limitarse a los jugadores para evitar empeorar su ya delicada situación con el sobreendeudamiento.

— **¿Cuáles son los principales desafíos?**

— Hay muchos frentes abiertos. Desde Asumin percibimos el sobreendeudamiento con una inquietud creciente, hay muchas familias que viven en una espiral de crédito totalmente contraproducente que limita sus posibilidades reales de crecer e incluso mantener un día a día con normalidad. Obviamente, y aunque desde que estalló la crisis financiera, hemos mejorado la protección de los afectados por abusos de la banca gracias fundamentalmente al activismo de la sociedad civil, no hay que relajarse: sigue pendiente la creación de una oficina en defensa del consumidor bancario independiente y eficaz. Y afrontar los retos de futuro, sin duda: las tecnológicas financieras (Fintech) permiten que la contratación de productos se haga con un simple clic; hay que insistir en que esto se haga con transparencia y protección de los derechos. Y el desafío medioambiental que también tiene una componente financiera, tenemos que trabajar para que las finanzas verdes sean reales y no un mero lavado de cara.

— **El nuevo ministerio tendrá la oportunidad de implementar el 'Nuevo Acuerdo para los Consumidores'.**

— Nos parece que representa una buena oportunidad para incorporar a nuestro ordenamiento jurídico más herramientas de protección para los consumidores. En concreto, se está trabajando para configurar la futura directiva europea en los frentes de la protección contra las prácticas comerciales desleales, en dotar de mayor transparencia las transacciones online y de idénticos derechos del consumidor a los servicios digitales “gratuitos”, y en regular mejor



“No podemos permitirnos que los errores en comercialización y asesoramiento de productos bancarios se repliquen”

la publicidad engañosa de productos de baja calidad, entre otros. Además, incluye una directiva para que las acciones colectivas sean más eficaces y permitan a los consumidores reclamar daños y perjuicios además de actuar de manera transfronteriza.

— **La nueva vicepresidencia económica tiene que aprobar la Orden que reforzará el control de las tarjetas de crédito 'revolving'....**

— En efecto, la Orden que está ultimando el Ministerio de Economía para perfeccionar el control sobre estos productos se publicará de forma inminente. Desde Asumin hemos hecho alegaciones al texto en cuestiones que nos parecen importantes, como aumentar la transparencia en la contratación de estos productos que suele ser bastante deficiente. Hay que recordar que incorporan un mecanismo de amortización de la deuda muy complejo y que no suele explicarse de manera transparente al cliente.

— **El nuevo gabinete también tiene que desarrollar el Anteproyecto de ley de Transformación digital del sector financiero.**

— A este respecto, consideramos que la configuración de la llamada Sandbox, o banco de pruebas para comprobar cómo operan en el mercado las nuevas tecnológicas financieras y qué tensiones podrían generar en el mismo, tiene que contar necesariamente con la participación de los con-

**AL TIMÓN**

<p>Presidenta de Asumin y miembro de Finance Watch, <b>Patricia Suárez</b> es también directora del Comité Europeo para la Defensa de los Consumidores Financieros y patrona de Finsalud. Licenciada en Filología Alemana e Inglesa (UCM 1999 – Premio Extraordinario de Licenciatura), es conocida como <i>Wonder Woman</i> en las redes sociales por su intensa</p>	<p>actividad para ayudar a los afectados por <i>swaps</i> y otros productos financieros. Formó una red de colaboración entre abogados, peritos y afectados para contribuir a su mejor defensa, y ha creado una base de datos que hoy suma más de 8.000 sentencias de productos bancarios y financieros. Patricia Suárez nació</p>	<p>en Madrid pero se crio en México DF y vivió allí de 1982 a 1992. Es una apasionada de los idiomas. Además de hablar correctamente inglés y alemán, entiende francés, italiano y catalán. Deportista, corre habitualmente y quiere participar este año en la Carrera de la Mujer. Es madre de un hijo de 14 años y una hija de 12. Le encanta viajar, leer y los juegos de mesa.</p>
---	---	--

sumidores. No podemos permitirnos que los errores del pasado en la comercialización y el asesoramiento de los productos bancarios se replique, con efectos más devastadores aún, en el ámbito de la contratación online de los mismos.

— **Han presentado una serie de propuestas al Gobierno de mejora que eviten el sobreendeudamiento, ¿cuáles son?**

— En general, observamos que si bien las condiciones de acceso al mercado hipotecario se han restringido favoreciendo la transparencia y la correcta evaluación económica de la operación, las del acceso al crédito al consumo son sumamente laxas, lo que genera situaciones de sobreendeudamiento. En muchas ocasiones, por lo que observamos entre nuestros asociados, la comer-

“Sigue pendiente la creación de una oficina en defensa del consumidor bancario independiente y eficaz”

cialización de productos relacionados al crédito, en especial las tarjetas revolving, los préstamos rápidos y los créditos preconcedidos, no se acompañan de una labor de información y asesoramiento al consumidor precisa y completa.

En concreto, vemos en las tarjetas ‘revolving’ un tema prioritario de mejora normativa, y aunque la modificación de la orden que regula algunas cuestiones relacionadas con la publicidad y comercialización de las mismas se supondría que estaría el 2 de enero, aún no se ha aprobado por

parte del Ministerio de Economía. Nosotros hemos hecho hincapié en que tiene que explicarse mejor al consumidor el mecanismo de amortización de la deuda que generan estas tarjetas de crédito, la llamada transparencia en la contratación así como la limitación del plazo, la evaluación de la solvencia y la puesta en marcha de ficheros positivos de solvencia.

— **Han pedido la creación de una oficina en defensa del consumidor bancario..**

— En efecto. Pero según ha transcendido, desde el Ministerio de Hacienda se advierte de que no va a haber fondos para este proyecto. Nos parece un error y les recordamos que estamos resolviendo el conflicto en tribunales, un método muy caro que nos cuesta a todos los contribuyentes entre 1.000 y 9.000 por cada procedimiento. Abogamos por una figura que refuerce la protección del consumidor ante los abusos de entidades y operadoras financieras del mercado, que mejore la capacidad de resolver los conflictos y garantice la seguridad jurídica. A la luz del número de demandas que soporta el sector bancario, no debería cuestionarse la necesidad de una autoridad independiente, con capacidad sancionadora y restitutoria que evite que los afectados se vean obligados a judicializar el conflicto. Cuando se detecta un abuso en UK, no solo se sanciona al banco sino que se le obliga a devolver el dinero a los clientes sin necesidad de iniciar la reclamación. Ningún banco ha quebrado, todo lo contrario, es una medida que favorece las buenas prácticas bancarias.

— **También medidas que favorezcan el compromiso social y medioambiental...**

— En Asumin consideramos el compromiso de mejora social y medioambiental como un eje transversal que condiciona buena parte de nuestras acciones y posicionamiento general ante las instituciones y la ciudadanía. No es un lema sin más, es un principio del que estamos firmemente convencidos. La producción de bienes y servicios basados en criterios de sostenibilidad no es una elección hoy día, es una necesidad si queremos preservar los recursos de nuestro entorno. Ello también requiere un cambio en los nuestros propios hábitos y exigencias como consumidores, también y por descontado en el ámbito de las finanzas. Pero debe acompañarse del firme propósito por parte del Legislativo de favorecer, premiar e incentivar estos cambios. Estamos ante una verdadera transformación de las finanzas, todos tenemos que apoyarlo.

— **Como asociación, ¿cuáles son sus principales objetivos?**

— La defensa de los intereses de los usuarios de banca, tanto en España como en Europa, es nuestra prioridad y la actividad fundamental que desempeñamos a diario en Asumin. Trabajaremos intensamente por mejorar la defensa, extrajudicial y judicial, de los usuarios financieros. La situación de los juzgados especializados será una de nuestros caballos de batalla. Estaremos pendientes de las sentencias de IRPH, gastos hipotecarios y las tarjetas revolving. Además, trabajaremos para que se prohíba pagar apuestas con crédito, ayudando a tratar un problema tan importante como la ludopatía. Por último, como he tenido oportunidad de comentar, seguiremos muy atentos a la realidad que plantean las nuevas operadoras financieras (Fintech) en el ámbito del consumo: estamos ante una oportunidad de mejora de los servicios financieros, pero debemos alertar de sus riesgos. Y no perdemos de vista, como también he destacado, la línea de las finanzas verdes. Un ámbito de interés creciente para nosotros.