



## La Defensora del Pueblo pide arbitraje para todos en los casos de preferentes

**15.03.2013** Cree que los sistemas de alarma no funcionaron adecuadamente y pide un Código de buenas prácticas para las entidades

E.P.MADRID

La Defensora del Pueblo ha solicitado que todos los afectados por participaciones preferentes comercializadas por entidades intervenidas puedan formar parte de un proceso de arbitraje en el que se les ofrezca un tratamiento "igualitario" a todos ellos.

Esta es una de las medidas paliativas que el órgano que dirige Soledad Becerril ha propuesto a las instituciones en su estudio sobre participaciones preferentes, en el que señala que la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) es el órgano "más idóneo" para actuar en funciones mediadoras o arbitrales, dado que es el que "mejor" conoce el problema y las reclamaciones planteadas.

Según el estudio, en 2011 había 22.374 millones de euros en participaciones preferentes en manos de ahorradores minoritarios, una estimación que se reduce a 7.000 millones en la actualidad. Además, el número de personas afectadas por estos productos ha alcanzado los 300.000 en su momento más álgido, muchas de los cuales no han recibido compensación.

A esta situación se llegó tras la mala comercialización que hicieron de estos productos las entidades financieras, especialmente las cajas de ahorros, y después de que las alertas de protección del mercado no actuaran con suficiente rapidez para limitar la extensión del problema. "La mayoría de las decisiones de la CNMV no han sido respetadas ni aplicadas por sus destinatarios", apunta el informe.

La Defensora del Pueblo ha indicado que las soluciones que se están dando a estos ahorradores no son "universales", y ha recalcado que de las quejas se deduce que, aunque se les ha escuchado, no encuentran un interlocutor válido para el planteamiento de su problema.

"Estas personas han manifestado su temor ante un nuevo engaño y desconfían de las soluciones, ya que carecen de conocimientos para evaluar las implicaciones que conllevan. Son flexibles ante las decisiones, pero desean asesoramiento y, sobre todo, esperanza para recuperar sus ahorros", destaca el informe.

Por ello, apuestan por un arbitraje universal y, en el caso de que no sea posible, abogan por crear un órgano compuesto por personas independientes que sea el que decida qué casos han de tener acceso al arbitraje.

### MEDIDAS PREVENTIVAS

Junto a estas recomendaciones, la Defensora del Pueblo ofrece en su informe una serie de medidas preventivas entre las que destaca la elaboración de un código vinculante de buenas prácticas en el que se contengan claramente los derechos de los inversores minoristas, así como los compromisos de las entidades frente a ellos, ayudando a la transparencia.

También propone a las entidades financieras que se abstengan de ofrecer a los clientes productos no adecuados a su perfil y a sus deseos e insiste en que la CNMV debe poner al sector un filtro para la distribución de productos complejos.

La Defensora busca reforzar la transparencia en este ámbito para que el cliente conozca en profundidad el producto y que se le permita un tiempo de reflexión para que esté seguro de si desea comprar los híbridos.

Otra de las propuestas con la que el Defensor del Pueblo quiere evitar que estos casos se vuelvan a repetir es la creación de un sistema de validación y etiquetado de productos que permita al cliente seleccionar el que más adecúe a sus necesidades, así como el desarrollo de unos modelos de contrato marco y el refuerzo de las competencias para la CNMV.

Tras todas estas recomendaciones, el órgano considera positivo la creación de la Comisión de seguimiento de los procedimientos de arbitraje para las preferentes, así como la elección de representantes de la CNMV, Banco de España, Instituto Nacional de Consumo, la Dirección General del Tesoro y Política Financiera, las consejerías autonómicas y el Consejo de Consumidores y Usuarios.