

## **El Consejo de Consumidores y Usuarios exige a las entidades financieras el cese de las malas prácticas en relación a las cláusulas suelo y de otras condiciones abusivas en créditos e hipotecas**

### **El CCU pide también sanciones al Gobierno y a las Comunidades autónomas**

### **El Consejo solicita una nueva prórroga de tres meses sin intereses para las moratorias legislativas hipotecarias y crediticias**

El Consejo de Consumidores y Usuarios, órgano consultivo que integra las principales organizaciones de consumidores de España, ha denunciado la opacidad y el intento de ocultación por parte de los bancos del elevado volumen de reclamaciones recibidas por la imposición de cláusulas suelo en las hipotecas y su falta de voluntad para atender a dichas reclamaciones.

El CCU denuncia estas malas prácticas, y considera un escándalo que los bancos se nieguen a dar las cifras de las cláusulas suelo aplicadas, las cuales, según estimaciones, podrían dar lugar a más de un millón de reclamaciones con posibilidad de ser resueltas en favor de los consumidores. No parece soportable mantener un sector central para la economía como es el financiero con un nivel de infracciones tan elevado, por lo que exige a las entidades y a las asociaciones bancarias que muestren su compromiso con el mercado y erradiquen esas prácticas de su conducta mercantil reparando los daños a los usuarios mediante fórmulas equilibradas, sencillas y rápidas, al tiempo que pide a los poderes públicos una actitud más comprometida y eficaz a la hora de afrontar este problema de la que hasta ahora ha mantenido.

Las asociaciones de consumidores critican, en ese sentido, el papel pasivo adoptado por el Banco de España ante estas malas prácticas, y se preguntan a cuántos bancos han inspeccionado y, en su caso, sancionado las autoridades con competencias en este ámbito, aunque reconocen la iniciativa adoptada la pasada semana por la Dirección General de Consumo de reunirse con las Comunidades Autónomas para impulsar la inspección y sanción a las malas prácticas del sector financiero.

El CCU considera que las medidas a adoptar son urgentes, y deben contemplar todas las malas prácticas que afectan a las cláusulas abusivas en ese sector como las cláusulas suelo, multidivisa, IRPH, intereses de demora, vencimiento anticipado, comisión de apertura, etc. Recuerda que es de aplicación el artículo 48 del real Decreto Legislativo 1/2007, de 26 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, según el cual podrá exigirse al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios probados causados al consumidor. Y



aboga por una fórmula sencilla para la reparación del daño injustamente sufrido por las personas consumidoras denunciadas, con pleno respeto a la tutela judicial de los acusados.

## Moratorias legislativas; nueva prórroga

Por otro lado, el Consejo ha mostrado su preocupación ante el hecho de que, a pesar de sus reiteradas e insistentes peticiones, el Gobierno siga sin hacer uso de la autorización que le conceden los diversos decretos-leyes aprobados en el periodo de la pandemia para prorrogar las moratorias legislativas, hipotecarias y no hipotecarias, a las personas consumidoras y autónomos en situación de vulnerabilidad.

El CCU recuerda en relación a este asunto que, hasta la fecha, el Gobierno ha sacado adelante unas moratorias sectoriales que suponen en realidad la concesión de un nuevo crédito y no impiden a los bancos seguir cobrando intereses pese a la pérdida de ingresos de sus deudores. Pérdida, no se olvide, que ha tenido lugar por la orden de cese de la actividad impuesta por el Gobierno a causa del Estado de Alarma.

Las moratorias sectoriales suponen una especie de “*revolving* blando”, porque por imposición de la Autoridad Bancaria Europea los intereses remuneratorios no pueden superar a los que se venían cobrando hasta el momento, pero han sido aprovechadas por las asociaciones bancarias para impedir que en tales moratorias se puedan bajar los intereses a las personas consumidoras, incumpliendo las normas más elementales de competencia en el mercado interior.

Por eso, y ante la agudización de las necesidades económicas de los sectores más vulnerables el CCU pide al Gobierno que prorrogue durante tres meses más las moratorias legislativas. Hay que tener en cuenta que las moratorias, tanto convencionales como legislativas, han supuesto un éxito sin precedentes de la política económica del Gobierno de España en cuanto han estabilizado la morosidad crediticia en los niveles anteriores a la pandemia, evitando su duplicación, con el consecuente aumento de la prima de riesgo que ello arrastraría; haciendo reales, por el contrario, los fines de estabilidad económica que persigue la zona euro.