

SESIÓN DE LA COMISIÓN DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

- 3. En su caso, comparecencia del Director General de Industria, Comercio y Consumo, ante la Comisión correspondiente, a fin de informar sobre la aplicación de la Ley de Cantabria 1/2006, de 7 de marzo, de Defensa de los Consumidores y Usuarios, en referencia a las cláusulas abusivas en los contratos hipotecarios, a solicitud del Grupo Parlamentario Podemos Cantabria. [9L/7810-0023]**

EL SR. PRESIDENTE (Fernández Viadero): Bien. Siguiendo con el orden del día de la Comisión, Sr. Secretario puede dar lectura al punto número tres.

EL SR. RECIO ESTEBAN: Punto número tres del orden del día. En su caso, comparecencia del Director General de Industria, Comercio y Consumo, ante la Comisión correspondiente, a fin de informar sobre la aplicación de la Ley de Cantabria 1/2006, de 7 de marzo, de Defensa de los Consumidores y Usuarios, en referencia a las cláusulas abusivas en los contratos hipotecarios, a solicitud del Grupo Parlamentario Podemos Cantabria.

EL SR. PRESIDENTE (Fernández Viadero): Gracias, Sr. Secretario.

De conformidad con lo dispuesto por los artículos 186 y concordantes del Reglamento, el desarrollo de la sesión se llevará a cabo mediante la exposición oral del compareciente por un tiempo máximo de treinta minutos.

A continuación existe la posibilidad de suspensión de la sesión a iniciativa de la presidencia o de un Grupo Parlamentario al objeto de que dicha intervención inicial pueda ser analizada por los miembros de esta Comisión. Después intervendrán los Grupos Parlamentarios, por un tiempo máximo de diez minutos. Comenzando por el Grupo solicitante de la comparecencia y posteriormente en orden inverso al número de componentes de cada Grupo.

Finalizando posteriormente el compareciente para contestar a los señores Portavoces por un tiempo máximo de treinta minutos. Sin más, tiene la palabra el Director General de Industria, Comercio y Consumo D: Raúl Pelayo.

EL SR. PELAYO PARDO: Buenos días. Gracias Presidente. Gracias Señorías. Expresar mi satisfacción por poder participar en la actividad del Parlamento de Cantabria compareciendo en esta Comisión.

En primer lugar, quiero citar la normativa que afecta al asunto que nos ocupa, que en este caso es la aplicación de la Ley de Cantabria 1/2006 del 7 de marzo de Defensa de los Consumidores y Usuarios, en referencia a las cláusulas abusivas en los contratos hipotecarios.

Decir en primer lugar una frase un poco rotunda, el Servicio de Consumo de la Dirección General de Industria, Comercio y Consumo carece de competencia para examinar de oficio todos los contratos de préstamos hipotecarios celebrados en Cantabria.

La Ley Orgánica 15 de 1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, establece que el tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado.

Y por tanto, para que el Servicio de Inspección de Consumo pueda examinar un contrato hipotecario tiene que existir una reclamación concreta del particular. Porque si no contraviene la mencionada normativa y tampoco podríamos pedir una petición general a todas las entidades de crédito de esos contratos hipotecarios formalizados por las mismas, ya que estarían revelando datos de carácter personal sin el consentimiento de los consumidores o de los particulares en este caso.

De conformidad con el artículo cuatro de la Ley 10/2014, de 26 de junio, que esta establece el hito en el que la competencia pasa a ser del Banco de España. La Ley 10/2014 de la Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito. Corresponde al Banco de España ejercer la función supervisora y sancionadora de las entidades de crédito, en concreto es lo que dice el artículo cuatro de la ley. Cuando corresponda de las sociedades financieras de cartera y las sociedades financieras mixtas de cartera para el cumplimiento de la normativa de orientación y disciplina, así como el control e inspección de la aplicación de la Ley 2/1981 de 25 de marzo de regulación del mercado hipotecario sin perjuicio de las atribuciones que pudiera tener al Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Por otro lado también lo regula la orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre., que en este caso regulaba el procedimiento de presentación de las reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de seguros y fondos de pensiones.

Y por último, la ley que se ha promulgado por el Real Decreto Ley que se ha promulgado por Estado en febrero, Real Decreto Ley 1/2017, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusula suelo.

A partir de citar esta normativa, voy a comentar la forma de actuar, en la que esta procediendo a la inspección de consumo de la Dirección General en relación con las consultas o reclamaciones sobre cláusulas abusivas en los contratos hipotecarios del servicio de consumo.

Tras la promulgación de esta último Decreto Ley 1/2017, de 20 de enero, desde el servicio de consumo se informa al ciudadano que puede dirigirse a la entidad de crédito reclamada, ya que la entidad debe tener un sistema de reclamación previa a la vía judicial, siendo esto un procedimiento extrajudicial de carácter voluntario.

Una vez recibida la reclamación la entidad de crédito deberá efectuar un cálculo de la cantidad a devolver y remitirle una comunicación desglosada de dicho cálculo al consumidor.

Las cantidades que les correspondan en concepto de intereses, así como las obligaciones tributarias que puedan ocasionarle la percepción de la cantidad que el ofrezcan. En el caso de que la entidad considere que la devolución no es procedente, comunicara las razones en que se motiva su decisión y en cuyo caso se dará por concluido el procedimiento extrajudicial. Para el caso en que se considere que la devolución es procedente, deberá comunicarle su conformidad o disconformidad con la cantidad que le señala la entidad, y este procedimiento deberá de realizarse en un plazo máximo de tres meses a contar desde la presentación de la reclamación ante la entidad bancaria.

En el caso de que esta entidad bancaria no atienda en su solicitud o no acepten su pretensión, les hacemos saber que pueden formular su reclamación ante el servicio de reclamaciones del Banco de España, que como todos sabemos esta en la calle de Alcalá de Madrid. La presentación informamos de que la puede hacer telemáticamente o la puede hacer allí mismo y nosotros la enviamos. Trascurridos dos meses desde que se haya presentado previamente la reclamación, ante el departamento o servicio de atención al cliente de la entidad contra la que se reclama, podrá presentarse conforme al formulario que facilitan los servicios de reclamaciones de las entidades y acompañarlo de la documentación de la que se disponga siendo cuatro meses el plazo de resolución que tiene el Banco de España y cuyo informe carece de carácter vinculante, esto también es muy importante, aunque se reclame al Banco de España y le den la razón, no le van a efectuar la devolución de las cantidades inmediatamente sino quiere la entidad bancaria.

También les informamos de la página web y del teléfono de que dispone el Banco de España para informar a los usuarios.

Y por último, les informamos de que dispone en todo momento de la vía judicial pudiendo dirigirse ante los tribunales ordinarios de la justicia para reclamar su pretensión, solicitando la incoación del correspondiente procedimiento y en el caso de que se haya obtenido un informe del Banco de España lo podrá añadir al procedimiento civil como sustento de su pretensión y de buena fe, de haber intentado alcanzar un acuerdo extrajudicial con la entidad de crédito sin haberlo obtenido.

Por otro lado, dado que nuestras actuaciones estaban muy limitadas desde el servicio de consumo, lo que hemos hecho, con el fin de controlar que estas cláusulas abusivas, no solo las cláusulas suelo, sino las que todos conocemos de que nos han hecho pagar parte de la inscripción en el registro de la de la escritura hipotecaria y que corresponde parte al banco, nos han hecho pagar parte del estudio de financiación, etc, con el fin de que no se siga repitiendo en contratos hipotecarios la inspección de consumo ha requerido a todos los bancos y entidades de crédito que operan en Cantabria la siguiente documentación: Ficha de información precontractual que facilitan en la actualidad a sus clientes; ficha de información personalizada de los últimos cinco contratos hipotecarios celebrados; modelo de contrato tipo hipotecario que utilizan actualmente; indicación de si actualmente comercializan hipotecas con cláusula suelo; indicación de la distribución de gasto de la formalización de la hipoteca que realizan entre el cliente y la entidad con ocasión de la contratación de una hipoteca.

Al finalizar este mes de septiembre, concluye el plazo para la presentación de la documentación que les hemos requerido. Si no lo hicieran, sí tenemos potestad para iniciar un procedimiento sancionador, conforme a lo previsto en el artículo 50.5 a) de la Ley de Cantabria 1/2006, de 7 de marzo, de defensa de los consumidores y usuarios, que establece que constituye falta leve la obstrucción o negativa de suministrar información a los inspectores de consumo, o a facilitar las funciones de vigilancia, inspección o control, salvo que por su reiteración proceda en su calificación como grave.

Tenemos la intención de que aquellos que no contesten iniciar el expediente sancionador y poner la graduación máxima de la sanción.

La documentación que hemos solicitado se ha enviado mediante carta certificada a las entidades bancarias. Y cuando estamos recibiendo la documentación que nos envían la remitimos al Banco de España para que la revisen y nos digan si cumple con la actual legislación, o no.

Hemos efectuado requerimientos a 17 entidades: Bankia, Bankinter, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Barclays Bank, Caixa Bank, Caja Mar, Caja Rural, Deutsche Bank, Evo Banco, Ibercaja Banco, Kutxa Bank, Liberbank, Novo Banco, Banco Sabadell, Cargo Bank, Unicaja Banco, Banco Santander y ING Direct.



A día de hoy ha remitido la documentación solicitada todas excepto dos entidades. Si no la recibiéramos como he comentado, iniciaremos expedientes sancionadores por no facilitar la información a la inspección.

Por otro lado también para este año 2017 teníamos previsto realizar dos jornadas informativas sobre cláusulas abusivas, contratos hipotecarios, dirigidos a las asociaciones de consumidores, a los propios consumidores y a las oficinas municipales de atención al consumidor.

El 22 de abril de este año se organizó la primera jornada, se convocó a estas entidades que os he comentado; en concreto se convocó a 10 OMIC y 7 asociaciones de consumidores, por dos veces, por correo electrónico, e insistimos una vez telefónicamente. Llamé yo personalmente a los presidentes de las asociaciones y a las OMIC; llamaron desde el Servicio de Consumidores, porque veíamos que no había una gran acogida y no había gente inscrita.

Celebramos la jornada, impartieron la jornada D.^a Isabel Oliver y D.^a Gloria Caballero, son técnicos de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, explicaron la normativa vigente en materia de contratos bancarios e instrumentos financieros. Y la gran decepción es que solo conseguimos que asistieran 8 personas.

Esto ha supuesto que la segunda jornada que estaba prevista para realizarla en el mes de junio no la hayamos celebrado ante tan poca acogida.

De las ocho personas asistentes, tres pertenecían a OMIC, a oficinas municipales de consumo de los ayuntamientos. Y 5 pertenecían a asociaciones de consumidores. Era solo una persona consumidor los otros cuatro, tres eran de una asociación y uno de otra asociación. Como veis el interés en principio o tiene muy claro la normativa desde las direcciones de las asociaciones de consumidores o no ha habido mucho interés.

Por concretar, en el Servicio de Consumo el número de reclamaciones recibidas referente a cláusulas abusivas en general durante el año 2017 ha sido de 33 reclamaciones, durante todo el año 2017, a las cuales les ha contestado en la misma línea a todas ellas informándoles de lo que he comentado antes.

En primer lugar, les indicamos que dirijan la reclamación previamente a la entidad bancaria. En segundo lugar, la posibilidad de dirigir la reclamación al Banco de España. Y en tercer lugar, informarles que pueden acudir a los tribunales de justicia.

También hemos recibido alguna consulta verbal, telefónica y presencial pero no tenemos registrada el número de ellas. Por lo que nos hemos podido informar en el juzgado la semana pasada, hay un juzgado especial que ha asumido este tipo de reclamaciones, el Juzgado de Primera Instancia N.º 2, tiene ya encima de la mesa al parecer unos 750 asuntos y de éstos prácticamente la mitad han tenido entrada en la segunda quincena de junio.

Por tanto, nos tememos que muchas de las reclamaciones que no están prosperando en la fase de reclamación previa ante las entidades se están dirigiendo a los juzgados.

En principio no tengo nada más que decir, simplemente si luego quieren que les haga alguna apreciación más.

Muchas gracias y espero que mis explicaciones hayan sido claras.

EL SR. PRESIDENTE (Fernández Viadero): Gracias Sr. Director.

A continuación como hemos dicho antes tiene la palabra el Grupo proponente, el Grupo Parlamentario Podemos. Su Portavoz, el Sr. Blanco, por un tiempo máximo de diez minutos.

EL SR. BLANCO GUTIÉRREZ: Gracias Sr. Presidente.

Bienvenido Sr. Pelayo, el procedimiento que nos ha descrito evidentemente es el de la orden que sacó el Gobierno para las cláusulas suelo, pero yo no me centraba en esta comparecencia solo en las cláusulas suelo, que luego hablaré un poco más detenidamente sino que me centraba de todas las cláusulas que si mal no recuerdo están tipificadas todas ellas en la Directiva 93/13 de la Unión Europea, recientemente a... recientemente, hace unos meses declaró prácticamente todas éstas ilegales aquí en España.

Y todas éstas son la famosa cláusula suelo que usted ha mencionado pero también está la famosa que no es tan conocida pero los afectados por las hipotecas sí la conocen muy bien, que es la cláusula de vencimiento anticipado, que es por la cual se desahucia a las personas o a las familias y que están todos y cuando digo todos, ya lo dije en su día en el Pleno, quiero matizarlo en todos los contratos hipotecarios y en todos los créditos personales, la cláusula de vencimiento anticipados y es ilegal así como otras tantas cláusulas de redondeo al alza, bueno unas son 16 cláusulas que están consideradas abusivas y que están aplicadas en más del 95 por ciento de los contratos hipotecarios y los créditos.

Bien, nos ha leído la ley, nos ha dicho que no puede entrar de oficio, la ley dice lo contrario, sí se puede entrar de oficio, la Ley de Cantabria, es que en Cantabria tenemos una Ley de Consumo muy buena, que la tenemos muy buena, que ojalá el resto de las Comunidades, que yo he estado hablando con compañeros de otras Comunidades tienen envidia de la ley que se modificó en el 2006, o sea, porque es una ley muy buena que tiene un régimen sancionador muy, muy potente y es ahí donde quiero llegar.

Me dice que no puede entrar de oficio, bueno pues lo puedo llegar a entender que es un poco ese freno entre le pidas información a las entidades que me ha dicho, las entidades no se lo dan por la Ley Orgánica de Protección de Datos, etc., pero como bien puesto que aquí lo tengo, tengo presentadas esto me lo han pasado compañeros de las plataformas antidesahucios que sí han presentado reclamaciones en su Dirección General, en Consumo ¿no?

Por lo tanto ya no tendría que entrar de oficio, ya le están ordenando, le están pidiendo que entre, que entre a saco, de hecho debería de entrar eh, porque la respuesta que le ha dado evidentemente es la que nos ha dicho aquí, en la cual les invita que por las cláusulas suelo u otras cláusulas vayan a la entidad financiera, el procedimiento que nos ha descrito incluso también les manda al Banco de España o sino a los tribunales, en esta del 29 de junio ¿no?, les manda a los tribunales ordinarios para hacer el procedimiento, de acuerdo.

Pero esto nos genera muchas dudas, ¿para qué está entonces consumo y para qué tenemos una Ley de Consumo tan potente?, porque yo no en ningún momento cuando presenté la moción que se aprobó por cierto en este Parlamento que al fin y al cabo decía que se cumpliera la Ley de Consumo, nunca además quedó muy claro, en lo que se aprobó como en lo que dijimos prácticamente varios portavoces, nunca hablamos de interceder en la resolución de los contratos, para eso están los tribunales, para eso están los tribunales, para resolver ese contrato que tiene cláusulas abusivas, que tiene todo tipo de chanchullos y no lo digo yo eh, lo dice la justicia, todo tipo de cosas fraudulentas, está la justicia pero ahora está consumo, consumo tiene una ley, en Cantabria tenemos una ley y que tiene que entrar si hay una denuncia como tenemos aquí que sí han hecho todo el procedimiento, han ido a las entidades financieras, se han remitido al Banco de España y como último, se han remitido a consumo, han hecho todo el procedimiento, de hecho en la carta que presentan en consumo que yo colaboré para redactar esas cartas, explica todo el procedimiento que se ha seguido. Y se aportaban documentos de que han ido a las entidades financieras, han ido las reclamaciones al Banco España. Y al final, todo pues sabemos cómo es. Al final, no se hace nada. Y por lo tanto, como último paso se hizo la opción de ir a Consumo, para que Cantabria defendiera a nuestros consumidores que consumen productos financieros, como es una hipoteca ¿no?

Y la Ley de Cantabria; ya que ha mencionado muchas cosas, se la ha olvidado mencionado el Capítulo 2 de infracciones; en el cual, en el artículo 50, donde están tipificadas las infracciones, concretamente en el 50.3, el apartado m); además no da pie a la ambigüedad, que a veces las leyes dan pie a la ambigüedad ¿no?; el apartado m), dice textualmente: "Es infracción en materia de documentación, transacciones comerciales y precios, la introducción de cláusulas abusivas en los contratos" -punto final-.

Por lo tanto, usted ha tenido y tiene denuncia en Consumo de contratos hipotecarios con cláusulas abusivas, según la Directiva Europea de obligado cumplimiento por este país.

Y por lo tanto, el artículo 50 bis, de calificación de las infracciones, dice textualmente: "En todo caso, serán calificadas como graves..., no leves como ha mencionado antes la de que no les faciliten la documentación; yo voy directamente a los contratos hipotecarios; serán calificadas como graves, las descritas en el artículo 50.3.m". Eso dice la Ley de Consumo de Cantabria: Que son falta grave, infracción grave.

Continuamos. En el artículo 50.3, el siguiente. "Asimismo, tendrán el caso de consideración de muy graves, aquellas infracciones calificadas como graves, de conformidad a lo dispuesto en los siguientes puntos: las que produzcan una alteración social grave..."; creo que los desahucios los consideramos una alteración social grave. Por lo menos, mi Grupo Parlamentario, este Parlamento, y en reiteradas ocasiones también lo ha dicho el Presidente del Gobierno de Cantabria.

"Las que generen alarma social" Creo que el Juzgado que usted ha mencionado esté desbordado por cláusulas suelo; que solo es una de ellas, creo que es una alarma social. Que en Cantabria, tenga, estemos ahora...; no me acuerdo de la cifra, pero era de las Comunidades Autónomas que han crecido los desahucios en el último año. Creo que es una alarma social grave.

Por lo tanto, estaríamos hablando que todas estas infracciones graves, por cláusula, sobre todo por la cláusula de vencimiento anticipado, que es la que ocasiona todo este dolor y daño a las familias. Es muy grave.

Y entonces nos vamos al Capítulo 3, de sanciones. Que usted como Director General debiera aplicar a las entidades financieras. Y yo estoy leyendo la Ley, no me estoy inventando ni estoy nada ¿no? Y habla de secciones graves, grado mínimo; que no lo serían: de 3.000 a 7.000 euros. Grado medio: de 7.000 a 10.000 euros. Y grado máximo; que sí podrían entrar aquí perfectamente, y entran de hecho: de 10.000 a 15.000 euros. Pero como he dicho, esto era en



graves. Las que generan ese problema social, esa alarma social, se consideran muy graves. Y las muy graves entran en un rango desde los 15.000 a los 50.000, desde los 50.000 a los 250.000. o de los 250.000 a los 601.000.

Y luego habla el punto 3: "En el supuesto de infracciones muy graves, reiteradas, podrá acordarse incluso el cierre temporal del establecimiento". Eso no es una locura de Podemos. Esto es la Ley, emanada de este Parlamento. Lo dice. Esto no nos lo hemos inventado los de Podemos, esto es la Ley de Cantabria, aprobada en el 2006.

Por lo tanto, es lo que quiero saber. Qué se está haciendo para que no solo los de oficio ¡eh!, que yo creo que sí pueden según la Ley. Según la Ley, sí se puede entrar de oficio, en todos, incluso entrar en estos procedimientos. Los 639 demandas que han sido admitidas a trámite en los juzgados por cláusulas suelo, creo que el Gobierno tendría que entrar aquí también puesto que se está vulnerando la Ley de Consumo.

Por tanto es lo que yo quiero saber por lo que le he hecho comparecer hoy aquí que por qué no se está aplicando nuestra Ley, una Ley que es como bien he dicho, de lo mejor que existe en este país para defensa de los consumidores y si algo ha quedado muy claro en todo esto de los contratos hipotecarios es que el consumidor es alguien muy chiquitín, muy chiquitín y las entidades financieras son auténticos monstruos y monstruos en toda la calificación de la palabra monstruo, tanto monstruo de potencia económica como monstruo de capacidad para hacer daño a la gente.

Por lo tanto usted como Director General tiene una obligación, bajo mi punto de vista, que es sencillamente coger la Ley de Cantabria y llevarla hasta las últimas consecuencias, que no nos estamos inventando -y ya voy terminando Sr. Presidente- que no nos estamos inventando nada.

Queremos sencillamente que el Gobierno de Cantabria que usted como Director General de Consumo de órdenes a todo su equipo para que por lo menos en las reclamaciones se actúe, se actúe con toda la contundencia que da la Ley de Cantabria.

Muchas gracias.

EL SR. PRESIDENTE (Fernández Viadero): Muchas gracias Sr. Blanco.

A continuación por el Grupo Mixto tiene la palabra el Sr. Carrancio.

EL SR. CARRANCIO DULANTO: Muchas gracias Sr. Presidente.

Bueno yo en primer lugar quería hacer un apunte que no viene al caso con este Director General pero yo creo que nos afecta. Sí quería hacer un inciso respecto a la pregunta que ha retirado el Grupo formulante y por eso no está el Consejero hoy aquí a dar explicaciones sobre las entradas del concierto, del primer concierto del Año Santo Lebaniego.

Es cierto que ha respondido lo que le preguntó el Grupo formulante de a quienes se les entregaron, de cuántas había...; no, de a quienes no, eso no lo ha respondido. De cuántas invitaciones había, cuántas de grada.

Lamento que no esté aquí porque le hemos preguntado, yo le he preguntado concretamente en sesión plenaria qué ocurrió con las entradas de grada que él se ufana en que se habían vendido en dos minutos todas el día 20 y resulta que el día 23 vuelve a sacar la misma página oficial más entradas a la venta. Luego en algún momento nos mintió.

Lamento muchísimo que no esté aquí porque querría habérselo preguntado otra vez, pero bueno, lo voy a dejar porque me ofende que me mientan, en fin.

Yo estoy básicamente de acuerdo, bueno en primer lugar Sr. Pelayo muchas gracias por estar aquí a darnos las explicaciones y ahora vamos con las explicaciones.

Yo estoy de acuerdo básicamente con casi todo lo que ha expuesto el Portavoz de Podemos, es cierto que ustedes pueden ir un poco más allá y es cierto que no lo están haciendo. Esto hablando lo de las cláusulas abusivas.

Es cierto que ustedes se deberían presentar no para intervenir en los procesos, en los procesos una vez que ha sentado jurisprudencia Europa son sota, caballo y rey. Pero hombre cuando hay entidades que reiteradamente son llevadas delante de un tribunal porque no se llega a un acuerdo con el cliente ni siquiera antes de ir al juzgado, yo creo que ustedes sí deberían de intervenir y sancionar, eso vamos se cae de su peso.

De todas formas, aunque ustedes no aparezcan en el procedimiento... yo sí del procedimiento que marca el Banco de España que usted nos ha descrito y que bueno todo el mundo en el sector conoce y para eso la verdad que no era necesario crear una oficina. O sea, cualquiera que quiera reclamar aunque vaya al lugar equivocado le van a informar de cuál es el proceso, le van a decir que tiene que ir primero al Defensor del Consumidor de su banco, que después al Banco de España, que no es vinculante...

Mire, no es vinculante pero si usted se presenta donde un juez con un informe del Banco de España ya le digo yo que gana, todavía no conozco ningún caso que haya sido al revés y he trabajado en el sector, o sea que no...

Yo lamento que hoy se hable aquí solamente de cláusulas abusivas porque en realidad no es el único problema de los consumidores de banca, es una parte del problema pero no es el único y está en vías de solución no gracias a nadie en España. Lamentablemente en este asunto, mire, en España tenemos probablemente la legislación más dura de todo el arco occidental, la legislación hipotecaria más dura para con el cliente y en eso han estado de acuerdo los dos Partidos que se han ido turnando en el Gobierno Nacional en no modificarlo, si acaso endurecerlo.

Ha habido sucesivas modificaciones a lo largo de la democracia y curiosamente casi todas han ido en detrimento del usuario.

Sin embargo en la legislatura pasada, ante bueno, la alarma social que evidentemente se creó, porque se estaba dejando a medio país sin casa, sin vivienda, por fin hubo un gobierno que añadió algo a la ley que beneficiaba al consumidor. Estoy hablando del Manual de buenas prácticas, que es una especie de apósito a la ley, una cosa legalmente un poco extraña, pero que está ahí y que tiene vigencia.

Mire, con ese manual en la mano, ahora mismo ustedes, porque ese manual yo creo que es el gran desconocido, hay poca gente que lo utiliza, y con ese manual en la mano, ese manual al que en principio se obligó a todas las cajas a las que se rescató con dinero público a adherirse, porque es voluntario en cuanto a la adherencia de la banca. Todas las Cajas que han recibido dinero público están adheridas a él. Y luego La Caixa, el BBVA y el Santander, por lo menos que yo sepa se adhieron voluntariamente también.

Esto nos supone que prácticamente el 90 por ciento o más del sistema bancario español está adherido. Con lo cual es de aplicación, salvo para quien esté en banca extranjera que también los hay, para prácticamente todos los clientes.

Con ese manual en la mano, ahora mismo no se queda nadie en la calle. Y ahí ustedes tienen responsabilidad ¿por qué? Porque el problema es que para utilizar ese manual no hace falta ir al juzgado salvo última instancia no se suele ir. Una vez que alguien inicia ese procedimiento, la banca no se va al juzgado, pero hay que iniciarle, hay que iniciarle de una forma concreta. No se reclama igual que las reclamaciones normales y la inmensa mayoría de los usuarios desconoce que esto es así. Desconoce que con ese manual se renegocian las condiciones de las hipotecas, se les dejan años de carencia sin pagar intereses, incluso sin pagar letra, mientras duren sus problemas, que incluso aunque les entreguen la vivienda al banco no les queda deuda, como quedaba hasta ahora, que hasta ahora era encima un caso sangrante de alguien que llevaba años pagando una hipoteca, entregaba la vivienda, volvemos a la dureza de la Ley Hipotecaria española, se podía encontrar conque además de haber entregado la vivienda, y haber pagado durante años al banco, capital e intereses, con el sistema de amortización francés que es el que se utiliza en España, que al principio se paga casi todo de intereses, con lo cual ese dinero queda casi íntegro como beneficio en la entidad bancaria.

Pues es que al final con eso le debían dinero al banco. Le habían pagado intereses, le habían pagado parte del capital, le entregan el piso que es el aval, la vivienda que es el aval del préstamo y todavía le deben dinero. Eso es como está nuestra maravillosa Ley Hipotecaria que es vergonzoso. Sinceramente es vergonzoso.

Bueno, pues con este manual esto no sucede, cuando llega este caso, que ya digo que pone, da varios instrumentos en el proceso, que además están perfectamente especificados para no llegar a dejar sin viviendas a personas. Pero cuando se llega queda bien claro que no queda deuda. En muchas ocasiones ni aunque haya avalistas.

Es más, el manual recoge también el que el banco ha dado una especie de alquiler social. Yo he visto casos, personas que una vez perdida su vivienda luego el banco les permite estar en su vivienda pagando 25, 30 euros al mes. El problema ya le digo es que los consumidores desconocen esto y ahí sí que yo les hago responsables, mucho más que a los de las cláusulas suelo que ya le digo, ahora mismo vía judicial, claro que sí, se ganan todas. Se están ganando todas.

No, no, el problema es este otro cuando no hay una cláusula abusiva y sin embargo, sencillamente es el cliente, porque está en paro o por las circunstancias que sean no puede hacer frente a los pagos.

Claro ahí nos encontramos lo que nos decía usted que yo también comparto que sí pueden actuar de oficio. Pero bueno eso sería discutible. Pongamos que es cierto que tienen trabas para actuar de oficio en todos los casos. Claro nos cuenta usted que han hecho unas jornadas, que no ha habido asistentes.

Mire, a mí, yo conozco gente que trabaja en el sector, yo que estoy en ello, que lo conozco, yo no me había enterado de esas jornadas.

Me temo que tenemos un problema de publicidad. Cómo van a asistir, ustedes dicen que no pueden intervenir de oficio y que tienen que esperar a que los clientes, las personas perjudicadas digamos les pidan ayuda. ¿Cómo les van a pedir ayuda? ¿dónde está la campaña publicitaria? Porque para un asunto de estos, algo que afecta a toda la población a



fin de cuentas, tendría que haber habido una campaña publicitaria potente, muy potente. Quizá en esa campaña hubiera que haber gastado más medios que en crear la propia oficina.

Porque no sirve de nada tenerles a ustedes ahí si la gente que tiene que servirse de sus servicios, que tiene que utilizarles no sabe que existen. Y no lo saben. El fracaso de esas jornadas lo dice todo. Nos dice que han ido ocho personas y que de ellas, tres o cinco, no sé cuántas, pues que eran especialistas del sector. O sea, personas afectadas, que le aseguro que hay miles, no han ido. Algo está fallando.

Y quizás esta Comisión que hay hoy tendría que servir para que se replantearan la forma de funcionar de la oficina. Y no dudo que hay buena intención, pero lo que yo creo que está claro y que nos ha dejado muy claro usted con su intervención es que no está siendo eficaz. Cuestión que ya lo sabíamos, por otra parte, todos creo.

Pero bueno, a tiempo estamos de que la hagan eficaz ustedes, en su mano está. Yo supongo que tengan que pedir medios a la Consejería, para hacer una campaña publicitaria como Dios manda, que no se ha hecho.

En fin, tengo apuntadas muchas más cosas. Pero yo creo que básicamente es eso. El que de verdad; porque yo le creo que usted quiere hacerlo eficaz, ¡vamos! no me cabe duda. Y que el Consejero quiere que sea eficaz. ¡Hombre! Pongamos los medios para que lo sea.

Yo creo que nada más. Muchas gracias.

EL SR. PRESIDENTE (Fernández Viadero): Muchas gracias, Sr. Carrancio.

Por el Grupo Parlamentario Socialista tiene la palabra el Sr. Casal.

EL SR. CASAL GUILLÉN: Muchas gracias, Sr. Presidente.

Lo primero, darle las gracias al Sr. Director General, por haber venido a comparecer. Muchas gracias, Sr. Pelayo.

Nos ha quedado claro que tenemos un problema competencial para examinar de oficio todos los contratos hipotecarios. Pero aún con este problema competencial, probablemente también lo tuviéramos en cuestión de medios humanos para poder actuar plenamente sobre todos los contratos hipotecarios que tenemos en esta Comunidad Autónoma.

Nos ha quedado claro que es una situación bastante sensible. Es una situación que no se escapa nadie. Obviamente, la gran mayoría de la ciudadanía de esta Comunidad Autónoma y de este país tiene algún tipo de producto financiero materializado en una hipoteca, a la hora de comprar su casa.

Y es cierto que en la gran mayoría de esos contratos, al menos hasta la aparición de la normativa europea tenía algún tipo de cláusula abusiva. Léase la cláusula suelo, que es quizás la más conocida, o alguna otra.

Lo que se ha quedado claro es que la Dirección General de Consumo está actuando, en función de sus posibilidades, tanto competenciales como de medios humanos. Y que todo esto en el fondo es competencia del Banco de España.

Y ahora bien, lo que puede y está haciendo esta Dirección General es orientar a la ciudadanía en cómo ejercer sus derechos. Está remitiéndoles a los procedimientos que tiene que seguir en cada una de estas reclamaciones que se dirigen por escrito a esta Dirección General. Hemos hablado que ha habido 33 en estos casi diez meses que llevamos ya del año 2017. Y esperemos que sigan el cauce, que los ciudadanos sepan hasta dónde llegan sus derechos, sepan cómo tienen que seguir esta línea que acaba como siempre en el tema judicial. Y que una vez tengan los informes pertinentes, tanto del Banco de España como la orientación de esta Consejería, pueda llegar a buen fin.

También nos queda claro que una de las funciones que tiene esta Consejería es la de seguir el seguimiento de la documentación que plantean las entidades bancarias con la ciudadanía, para que no se vuelvan a aplicar ningún tipo de cláusulas abusivas.

Aquí sí que tiene una competencia clara, marcada por esa Ley que tenemos. Y en la que esperamos se actúe con total contundencia. No podemos permitir que una vez que la normativa europea ya declara totalmente ilegal este tipo de cláusulas, se sigan aplicando de una forma descontrolada con el juicio directo que tiene para la propia ciudadanía.

Aquí es donde nos queda la duda: si las cláusulas abusivas se podrían sancionar con retroactividad. Es una cuestión que las leyes por lo general no permiten. Si una cosa se declara ilegal, hasta el momento que se declara ilegal no lo era. Con lo cual, la retroactividad es un problema.

Esperemos que si hay algún hueco para que se pueda actuar también sobre esta cuestión y se pueda dejar al margen todo el tema de la retroactividad se pueda también sancionar con toda dureza que este tipo de cláusulas abusiva y de estafa en el fondo a la ciudadanía merece.

Lo que sí podemos afirmar y nos ha quedado bastante claro en su exposición, y no me voy a alargar mucho más, es que desde luego la Dirección General está actuando hasta allí donde llegan sus funciones y sobre todo donde llegan sus competencias.

Por tanto, agradecemos la labor que está llevando. Nos gustaría que recogiera alguna de las cuestiones que también le han planteado otros Grupos políticos, para llevar las funciones lo más al límite posible y que desde luego cortemos de raíz todo este tema de las cláusulas abusivas y esta, este dolor directo que se hace a la ciudadanía de esta comunidad autónoma, muchas gracias.

EL SR. PRESIDENTE (Fernández Viadero): Muchas gracias Sr. Casal. Por el Grupo Parlamentario Regionalista tiene la palabra D. Francisco Ortiz.

EL SR. ORTIZ URIARTE: Muchas gracias Presidente, buenos días Señorías. Desde el Grupo Regionalista queremos mostrar también nuestro agradecimiento por la comparecencia hoy aquí en esta sala del Sr. Director General de Industria y Comercio y Consumo entre otras cosas, Sr. Pelayo, bienvenido y muchas gracias por su asistencia y su participación.

Nos gustaría mostrar en primer lugar, como manifestó ya en sesión plenaria en el Parlamento el Portavoz del Grupo Regionalista y como es obvio por todo lo que estamos mostrando aquí los distintos Grupos, el rechazo total y absoluto de la inclusión de las cláusulas abusivas en los contratos hipotecarios por parte de las entidades bancarias, esto es además, como ya se ha dicho aquí una absoluta ilegalidad en aplicación de Directivas europeas y del ordenamiento jurídico nacional y regional.

Esto como primera posición. Esta claro que también hoy aquí, es necesario poner en valor las acciones que esta realizando la Dirección General de Industria a través de la Unidad de inspección de consumo. Bien es verdad que hay que hacer mucho, hay mucho pendiente, la labor es infinita, los consumidores tienen que sentir el respaldo, el auxilio, el asesoramiento y la ayuda por parte del Gobierno de Cantabria a través de, como digo, del servicio de consumo, pero ya se nos ha dicho aquí que quietos no están, que se ha requerido a un total de 17 entidades una cierta documentación, fichas de información precontractual, ficha de información personalizada, modelos de contrato, indicación de si actualmente comercializan hipotecas con cláusulas suelo, centrándonos en ese aspecto de ilegal, indicación de la distribución de gasto de la hipoteca que realizan entre el cliente y la entidad con ocasión de la contratación de una hipoteca; es decir, se le ha requerido ya información a las entidades, que en atención a lo que nos ha transmitido el Sr. Pelayo, todas han remitido esta información a excepción de dos entidades bancarias.

Si le he entendido bien esta información se le ha dado traslado al Banco de España que es quien en última instancia tiene las competencias en materias de supervisión y sanción ante el incumplimiento de estos criterios, incluyendo cláusulas abusivas en los contratos hipotecarios. Luego, algo se esta haciendo ¿poco? ¿insuficiente? Probablemente si, probablemente hay que seguir por esa vía así nos lo han manifestado en distintas ocasiones los responsables de la Dirección General que se esta trabajando en la vía de avanzar en la defensa de los consumidores, y algo se esta haciendo.

Ahora bien, el tramite administrativo ya conocido y explicado aquí por anteriores intervinientes se esta cumpliendo escrupulosamente, de alguna manera y como se ha manifestado aquí, las limitaciones en personal de la unidad de consumo son conocidas por todos nosotros, no es excusa pero es una realidad, es una realidad, tendremos ocasión probablemente de en el Parlamento cuando traigan los Presupuestos de hacer hincapié en esos puntos y ahí es donde habrá que poner el punto en la "i", en la "j" y las comas y los ceros en el presupuesto. Seguramente que si, y eso hay que atenderlo en la medida de las posibilidades presupuestarias, no puede ser de otra manera.

Los inconvenientes aquí ya explicados por el Director General en cuanto a la falta de competencia en atención a las leyes, la falta de competencia del servicio de consumo para examinar de oficio todos los contratos ya ha sido explicado aquí, en atención a la aplicación de la Ley de Protección de Datos, si bien, es verdad que si no lo puede hacer de una manera, si que si los consumidores se dirigen a la unidad de consumo, como bien se ha explicado aquí, pues la unidad de consumo tomara cartas en el asunto como así lo esta haciendo. Que se acumulan los papeles, pues evidentemente en esta unidad como en los tribunales porque ya también aquí se ha manifestado toda la saturación que probablemente tenga alguno de los tribunales de justicia para concretamente el de primera instancia numero 2 para atender esos 750 asuntos, me parece que son bastantes y que también intuyo que sufrirán algún retraso.

Bueno, pues falta de competencias, se ha recordado aquí por parte del Director General la aplicación del artículo 4 de la Ley 10/2014, en la que corresponde al Banco de España ejercer la función supervisora y sancionadora, para eso se tramitan hacia allí las documentaciones que se han recogido previamente en las entidades bancarias y también pues ha



reseñado aquí las limitaciones de personal con las que cuenta el servicio de consumo, ahí sí que tenemos que estar vigilantes y desde el Grupo Regionalista también pues demandamos mayor inversión, mayor presupuesto para recabar los recursos tanto humanos como entiendo materiales para avanzar en la defensa de los derechos de los consumidores y muy concretamente en la inclusión de las cláusulas abusivas por parte de las entidades bancarias, que si bien es verdad que estas entidades gozan de una potencia económica, jurídica y administrativa, que está seguramente por encima de la propia administración regional.

Animamos por tanto la Dirección General, a la unidad de consumo, a la Consejería en su conjunto a seguir avanzado en la defensa de los derechos de los consumidores.

Y poco más, tenemos que añadir a lo ya manifestado por nuestro Portavoz en la sesión plenaria del Parlamento de Cantabria.

Muchas gracias.

EL SR. PRESIDENTE (Fernández Viadero): Muchas gracias Sr. Ortiz.

A continuación, por el Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra D. Santiago Recio.

EL SR. RECIO ESTEBAN: Sí, buenos días.

Bueno pues quería agradecerle su presencia al Sr. Pelayo su presencia aquí y a ver si nos puede aclarar una serie de cosas aprovechando esta Comisión ¿no?

En este Parlamento se han debatido cuatro iniciativas en cuanto a la Ley, en cuanto a las cláusulas suelo o cláusulas abusivas. En primer lugar tuvo un debate de una PNL, el 11 de abril del 16, que se aprobó por unanimidad en el 16, que era decía, así, diseñar áreas de asesoramiento financiero dentro de los servicios de la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo en colaboración con las OMIC para defensa de los consumidores de este tipo de servicios al que puedan acudir las personas que tengan dudas sobre operaciones realizadas por las entidades de crédito o sobre activos específicos incluyendo inclusión de una sección de defensa del consumidor servicios financieros, Creación del Observatorio Cántabro de Calidad y Ética Bancaria, encargado de vigilar el comportamiento de las empresas del sector y emitir informes de acceso público sobre las actuaciones de las entidades de crédito que operan en Cantabria.

Y que se programen cursos de formación para los empleados públicos que trabajen en las distintas oficinas de información al consumidor así como los representantes de las asociaciones de consumidores y ciudadanos en general.

Bien, esto se aprobó por unanimidad de todo el Parlamento, de todos los grupos Parlamentarios, el 11 de abril del 16. A continuación, un año después hubo una interpelación del Grupo Podemos que también sobre las cláusulas suelo, en que bueno el Sr. Consejero hizo aquí una referencia de que se estaban haciendo unos cursos y que por lo visto según esto no se cometieron los cursos, decía que iba a haber dos cursos el 20 de abril y el 11 de mayo y según la información que usted ha dado, bueno solo se realizó uno de los cursos y el otro no se realizó, el 22 de abril sí, y el otro no.

Bueno y que se iba a poner en marcha por primera vez unos cursos de formación para la OMIC, no sabemos, bueno nos explica a ver aparte de eso, que es lo que hay. El día 24 de abril, el lunes siguiente, hubo una moción que se aprobó también por mayoría y cuyo contenido no sabemos si se ha puesto en marcha o no se ha puesto en marcha, solo tiene que ir a las actas de estos plenos para saber que es lo que se aprobó, esta moción es la 4100-0094.

Pero el 24 de abril, también otra proposición no de ley, aprobada por los Grupos que sustentan al Gobierno, junto con Podemos, y tampoco se ha cumplido, insta al Gobierno de Cantabria a poner en marcha todos los medios que estén a su alcance para la información, orientación y asesoramiento de la defensa de las personas y familias que tengan una cláusula suelo en sus hipotecas, utilizando para ello las oficinas de mediación hipotecaria, en colaboración y coordinación con las oficinas de consumidores.

Instar al Gobierno de Cantabria a realizar una campaña informativa para orientar a las personas y familias afectadas, sobre cómo ejercer sus derechos.

En fin, nada de esto se ha cumplido. La Ley de la que tanto estamos hablando, la Ley 1/2006, en su preámbulo, dice: Que la ley no busca únicamente la protección y defensa de los consumidores, sino que también persigue su educación y formación.

Hay en múltiples artículos de esta Ley que habla de la formación, como elemento imprescindible para que el consumidor pueda defenderse. Pero muchos de ellos.

Bueno, pues si vamos al Presupuesto del ejercicio anterior, lo dije ya en un debate, dejó de gastar el 20 por ciento del presupuesto y sin hacer ningún curso de formación, en el año 2016.

Este año, en lo que vamos de año, el presupuesto que usted tiene para esto, que son de 65.000 euros, para: Plan de divulgación de consumo. Y la partida de estudios y trabajos técnicos: 17.000 euros. Pues no se ha gastado ni un euro.

Según el estadillo que nos han mandado de la evolución del presupuesto al 31 de julio, cero euros en cualquiera de las fases. ¿O sea, no tiene previsto hacer ningún curso de formación para el consumidor final? Yo creo que ahí es donde está el éxito, en esos cursos de formación al consumidor final. Ya que lo único que hay es convocatorias para subvencionar a las asociaciones de consumidores. Y luego no responden a la llamada de la propia Dirección de Consumo, para que asistan a estos cursos de formación. Pues yo creo que lo que tiene que hacer es dirigir la formación y la información al consumidor final.

No sé si usted habrá entrado últimamente en la página web de Cantabria.es, en la Dirección General de Comercio y Consumo. Pues de las últimas 50 noticias que hay publicadas, solamente hay una de consumo, de las últimas 50 noticias publicadas en la Dirección General. Una de Consumo, y es para hacer pública una Orden, por la cual se subvencionaban las oficinas municipales con 68.000 euros.

Usted tiene otras dos partidas. Ésta de 68.000 euros y otra de 73.000, también para subvencionar asociaciones de consumidores. Oficinas municipales y asociaciones de consumidores.

Eso es lo único que parece ser que ha hecho su Dirección General. Eso, y convocar dos becas de formación de 800 euros al mes, para dos becarios, durante un año. La convocatoria. Parece ser que ha sido eso.

Y ante esto, voy a hacer más unas palabras de una compañera suya, actual en el Gobierno. Que dice: La Administración debe controlar sus prácticas y sancionar los incumplimientos de la normativa, en defensa de los derechos de los consumidores. Lo dice una compañera suya.

Y voy a hacer mía también otra frase que dijo en su momento, que dice: El Gobierno se desentiende de los problemas de los consumidores y se limita a conceder subvenciones a los colectivos, asociaciones y oficinas municipales.

Eso está muy bien, si no fuera porque el Gobierno es el competente en esta materia y debe actuar. Sin embargo, ha generalizado el principio de: que lo resuelvan otros. Debido a las actuaciones que veo en la página web, que ha hecho su Dirección, parece que lleva a rajatabla lo que dice aquí su compañera ¿no?, lo que decía.

En general, yo creo que hay una dejación por parte de la Dirección de Consumo, en poner en marcha sus competencias. No sirve con esto que ha remitido a las entidades bancarias.

Ya se lo dijimos en el primer debate en el Parlamento. Que cuando se puso en duda que si no iban a mandar los contratos por la protección de datos... Le dijimos que si hacía público eso, seguro que muchos usuarios le harían llegar sus contratos. Eso no está hecho público por ningún lado.

Haga cursos de formación. Que lo puede hacer, que tiene dinero. Gástese el dinero. Porque, sino, si este año se le han reducido el 8,33 por ciento el presupuesto, y si no se lo gasta, el año que viene se lo van a quitar todo; porque como no se gaste eso es que no se necesita. Y yo creo que cursos de formación si se necesitan y muchos pero para el consumidor final, ya que no hemos visto que no hay respuesta en cuanto o es porque lo saben todo lo de las oficinas de información al consumidor, las oficinas municipales lo deben de saber todo y las asociaciones pues igual.

Pues yo creo que la Dirección General de Consumo tiene que dedicarse a formar al consumidor final, a formar y a informar. Y para eso tiene dinero, esos 68.000 euros, como digo 65.000 euros, 17.000 para una cosa y 48.000 para otra, 48.000 para cursos y 17.000 para estudios y para hacer cosas.

La última cosa que veo en la Dirección General que se ha hecho, que ha sido una guía, una guía de consumo ha sido en el 2014, hace tres años, en octubre de 2014, no perdón en julio de 2014; una guía para consumidores.

Pues bueno, teniendo dinero como tiene pues haga otra guía exclusivamente para temas de entidades bancarias, para que conozca la gente qué es lo que tiene que hacer porque el desconocimiento hace que no sepamos, no es lo mismo no tengo ni idea si un contrato me la están metiendo doblada o no.

Entonces yo creo que un poco de información al público, o sea al consumidor final sí que vendría bien. Y eso es lo que le pido ni más ni menos a través de esta intervención, esos cursos de formación que se publiciten en la página web, que se publiciten en los medios de comunicación, que para publicitar otras cosas sí que tenemos dinero y para esto pues hace falta información y yo creo que seguro que tendrá respuesta del consumidor final.



Muchas gracias.

EL SR. PRESIDENTE (Fernández Viadero): Muchas gracias Sr. Recio.

Para finalizar el debate tiene la palabra el Director D. Raúl Pelayo.

EL SR. PELAYO PARDO: Muchas gracias.

En primer lugar voy a contestar al Sr. Blanco. Ha empezado diciendo que hemos enfocado las cláusulas suelo, yo no he hablado de cláusulas suelo en ningún momento, solo al citar la comparecencia el nombre que le han puesto y he hablado siempre de cláusulas abusivas.

Nosotros informamos a todos los consumidores de sus derechos con las cláusulas abusivas, además de las cláusulas suelo porque sabemos que son mucho más numerosas que las cláusulas suelo. Como ha dicho una de las principales es la del vencimiento anticipado, hay distintas.

La Ley de Cantabria es del año 2006, yo no soy jurista pero en el Servicio de Consumo el Jefe del Servicio es licenciado en derecho, la Jefa de Sección es licenciada en derecho, los servicios jurídicos de la Dirección tienen un servicio de servicios jurídicos y es licenciado en derecho y a mí me dicen que no tenemos competencia para ejercerlo. Por lo tanto yo no voy a incumplir la Ley lo que me dicen y voy a ejercer una competencia que no tengo.

Cuando usted cita la Ley de Consumo de Cantabria que aunque no tenga conocimientos en derecho me la conozco muy bien. Efectivamente existe un apartado en el que habla de los contratos con cláusulas abusivas y nosotros ejercemos las funciones de contratos con cláusulas abusivas muchísimas veces, no en los contratos hipotecarios, en cualquier otro tipo de contrato porque en los contratos hipotecarios según la Ley del año 2014, que se la he sacado aquí si quiere le hago una copia, ya le digo que igual sus conocimientos de las leyes son como los míos, yo las leo pero luego para interpretarlas tengo que asesorarme y tengo quien me asesora y nos dicen que no tenemos competencia para poder ejercerlas, porque hay una Ley del año 2014 en la cual nos indica que las competencias de ejercer la función supervisora y sancionadora de las entidades de crédito y cuando corresponda de las sociedades financieras de cartera y sociedades financieras mixtas, lo ejerce el Banco de España, sin perjuicio exclusivamente solo de aquellas que puede ejercer la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Por lo tanto no tenemos competencia para ejercer expedientes sancionadores sobre las cláusulas abusivas en contratos hipotecarios. Si usted dice otra cosa yo no puedo..., yo lo que no voy a hacer es incumplir lo que me marcan a mí mis funcionarios especialistas en temas legales porque entonces sí que estaría haciendo algo ilegal.

Entonces sí aplicamos la Ley de Cantabria, constantemente, el año 2016 tramitamos 4.500 reclamaciones, de las cuales fueron al laudo de la Junta Arbitral mil y pico, ahora no me acuerdo exactamente el número de expedientes sancionadores abierto, pero estará alrededor de quinientos y pico expedientes sancionadores abiertos, según la Ley de Consumo de Cantabria, o sea, que ejercemos nuestras competencias, no, las que no tenemos.

Desde luego que es nuestra obligación atender a los consumidores, los atendemos la función de asesoramiento como tal no está contemplada tampoco dentro del servicio de consumo, eso lo hemos dirigido... el asesoramiento no, no, la de inspección y formación sí.

Lo que hemos hecho es los inspectores han asistido todos al curso este que se organizó de las cláusulas abusivas, han visitado todas las oficinas municipales de atención al consumidor personalmente y han asesorado a la persona que está allí atendiendo al consumidor final para que indique como actuar en estos casos e interpretar cuales pueden ser cláusula abusivas o no, ayudar al ciudadano. Yo creo que esa labor la hemos hecho.

La labor de los cursos creo que también, quizá podríamos incidir más pues nos lo planteamos e incidiremos más. La convocatoria no ha sido dirigida a las asociaciones y a las OMIC, no, se les ha informado a ellos para que si quieren asistan informen a todos sus asociados y a todos los visitantes de las oficinas, o sea, estaba dirigido para el consumidor final y han asistido ocho personas.

Que hemos hecho poca publicidad, pues no sé, no hemos puesto ningún anuncio en el periódico, es cierto, pero yo he llamado personalmente a todas las asociaciones para que me han dicho que me habían mandado ellos mail a todos sus asociados o sea, no lo sé, no lo sé.

No sé qué más podemos hacer, estamos haciendo todo lo que podemos y seguiremos insistiendo.

Por otro lado al Sr. Carrancio, del Grupo Mixto, dice que debemos intervenir, le cuento lo mismo, no tenemos competencia para poder intervenir en este tipo de contratos hipotecarios, insisto. Por supuesto que lo vigilamos y por supuesto que vamos a remitir al Banco de España cualquier detección que hagamos de cualquier cláusula abusiva para

que el Banco de España abra un expediente sancionador y haremos el seguimiento del expediente sancionador como interesados para intentar que este tipo de cláusulas no se sigan repitiendo por las entidades financieras.

Sí somos responsables de todo esto por supuesto que somos responsable, pero sin ninguna competencia, nos sentimos responsables y de hecho yo creo que ejercemos esa responsabilidad.

Le he dicho que no conocía la celebración de las jornadas, el Consejero ha dicho en el Pleno la celebración de las jornadas, si no lo conocía yo ya ahí me pierdo ¿no? De las dos jornadas, suspendimos la segunda por la poca afluencia a la primera, pero nos volveremos a plantear este año a comienzos del 18 hacer otra jornada, hacerla extensiva, pondremos algún anuncio publicitario y veremos a ver si podemos captar algo más de percepción por parte de los ciudadanos para poder informales, pero usted esté seguro que cualquier ciudadano está atendido e informado desde el servicio de consumo.

Bueno dar las gracias al Grupo Socialista y decirles que sí, que vamos a tener en cuenta las observaciones que nos están haciendo los Grupos Políticos para poder mejorar esa atención al ciudadano dentro de nuestras competencias.

Veremos como lo podemos mejorar, yo creo que tenemos que ser muy incisivos en esos contratos modelo de los bancos, intentar revisarlos efectivamente e intentar perseguir que no se vuelvan a repetir, o sea no hacerlo una vez sino volver a repetirlo esto dentro de nueve meses o diez meses otra ronda para volver a pedir esos contratos porque los cambian mucho el tipo de contrato modelo ¿no? E intentaremos mejorar

Dar las gracias también al Portavoz del Grupo del PRC por su intervención, claro que nos afecta mucho el tema de los desahucios y sabemos que principalmente es debido a la gran voracidad ¿no? De las entidades bancarias en perseguir el cumplimiento de esos contratos hipotecarios a rajatabla ¿no?, quizás por las cláusulas abusivas, yo creo que por eso no llega a haber unos desahucios de este tipo ¿no?; porque influyen en los contratos en cantidades económicas importantes, pero yo creo que no son las decisivas para dejar de pagar una hipoteca y que el banco vaya al desahucio. Nos preocupa mucho y estamos muy pendientes de ello. Y vamos a intentar mejorar y seguir informando a los afectados.

Y para terminar, al Sr. Recio del PP. Hemos atendido todas las interpelaciones, dentro de lo que podemos. No hemos llegado a crear una oficina, tal y como se ha citado aquí, pero la Oficina de Atención al Consumidor del Servicio de Consumo, nos hemos preocupado de dar más formación a los funcionarios, de crear una persona específica que tienen más conocimiento de todo el tema de las cláusulas abusivas, del manual que ha citado el Sr. Carrancio relativo a manual de buenas prácticas de las entidades financieras. Les informan, procuran atenderles.

También puedo decir que nadie viene con un borrador de un contrato a la oficina de Consumo antes de firmarle. O sea, que seguimos cayendo en la misma dinámica, que después de haberle firmado, cuando se dan cuenta es cuando vienen a consultar si tiene alguna cláusula abusiva. Yo creo que ahí sí quizás tenemos que incidir más en el consumidor, de que antes de firmar un documento se asesoren.

Me sorprende que nos acuse de no hacer cosa. Es cierto que el 20 por ciento del presupuesto que teníamos no lo ejecutamos, porque hicimos tres contratos menores y fueron las bajas, que al sufrir bajas no nos dejaron volver a ejecutar el dinero desde la Consejería de Economía, y no pudimos ejecutar ese 20 por ciento. Pero esté seguro que desde mi Dirección, el éxito está en gastar el 99,9 del presupuesto aprobado por el Parlamento. Y tendemos a ello.

Del presupuesto de este año, tenemos gastado prácticamente el cien por cien. Falta de hacer un contratito para hacer unos folletos. En el año 2016, hemos hecho tres folletos de información a los consumidores. Si no los ha visto, ya lo siento; se los haré llegar.

En el año 2017 hemos hecho hasta ahora mismo dos folletos con dos emisiones me parece, de 5.000 unidades. Y los hemos repartido a través, ¡cómo no!, de las asociaciones de consumidores y de las oficinas municipales de atención al consumidor. No vemos otra forma de llegar al consumidor final. No sé si ponernos en la calle, a repartir los folletos; pero los hemos hecho en campañas como la de Navidad, como la de black friday. Hemos acercado esos folletos a los establecimientos comerciales, para que los cogieran los consumidores. O sea, creo que estamos haciendo una labor muy, muy positiva.

Informarle que en la anterior legislatura, a raíz de la publicación de la Ley del año 2014, desde la Dirección, que en aquel momento era la Dirección de Comercio y Consumo; la Directora, Ana España, fue la que dejó de abrir expedientes a las entidades financieras, puesto que habíamos perdido la competencia. Con lo cual, no nos pueden achacar que tenemos la competencia cuando esa Dirección ya en junio del año 2014 dejó de abrir expedientes sancionadores.

Hasta aquella fecha, sí abrieron expedientes sancionadores. En concreto, anterior a la Ley, se abrieron 21 expedientes sancionadores a entidades bancarias. Cinco relativos a cláusulas abusivas. Y 16, consecuencia de prácticas comerciales desleales por parte de los mismos. Y algunos fueron sancionados y otros no.



Pero a raíz de esa fecha ya no se abrió ningún expediente sancionador. Puesto que aunque han cambiado; por ejemplo, el Jefe de Servicio de Consumo no es la misma persona; pues sigue interpretando la Ley de la misma manera. Una Ley nacional del año 2014, impide que desarrollemos la competencia que tenemos en la Ley del año 2006 para ese tipo de contratos. Yo, hasta ahí llega mi conocimiento, no puedo decir mucho más.

Decir, como hay en alguna interpelación parlamentaria y en alguna proposición no de ley, que revisemos los contratos desde el año 2008, más bien es una locura.

En el año 2008, sin tener en cuenta los contratos de crédito que ya ha mencionado Podemos, se firmaron 14.604 hipotecas en Cantabria. En el año 2009: 12.467; en el año 2011: 8.600. Bueno, no sé el número total, pero entre 50 y 60.000 contratos desde el año 2008. Intentar que la Administración revise esos contratos, aunque tuviéramos, aunque tuviéramos la potestad normativa para poder hacerlo, es totalmente imposible. Totalmente imposible.

Si estamos diciendo que un juzgado compuesto por ocho personas, con 750 asuntos, está ahora mismo totalmente colapsado, pues calcule la administración. Resulta que si lo pudiéramos hacer, llegado el final de esa reclamación le informaríamos al ciudadano de que vaya al juzgado. Nada más, no vamos a abrir expediente sancionador, porque no tenemos la competencia, entonces no podríamos hacer nada más.

Lo que me ha comentado de que es falta grave, es cierto, un contrato con una cláusula abusiva es falta grave, pero la no información a la Administración es falta leve la primera vez, la segunda ya es falta grave y como acabo de indicar que vamos a repetir la solicitud de contratos tipos a las entidades bancarias y si se produce cualquier hecho de que no nos den la información, pues iremos a falta grave y sancionaremos con la máxima intensidad, intensidad.

De los 1.000 laudos que ha hecho la junta arbitral el año 2016, en ningún caso hay una entidad bancaria porque no hemos podido hacerlo. Hay cláusulas abusivas de otro tipo de contratos, de contratos punta de una vivienda, de contratos de alquiler, de contratos de compra-venta de un automóvil, de contratos de una empresa de servicios de telecomunicaciones, de muchos tipos, pero en ningún caso de los hipotecarios.

Así todo, desde la Dirección nos comprometemos a hacerla intensificar el esfuerzo en la información a los consumidores. Y este próximo año 2018 haremos alguna campaña más, enfocada estrictamente a las cláusulas abusivas de las entidades financieras, pero siempre ejerciendo las competencias que nos marca la ley.

Muchas gracias.

EL SR. PRESIDENTE (Fernández Viadero): Muchas gracias Sr. Pelayo.

Concluido el debate del orden del día y agradeciendo la presencia y comparecencia del Director de Industria, Comercio y Consumo y a sus Señorías buenos días.

(Finaliza la sesión a las once horas y veinte minutos)