

DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

La necesaria competencia en los servicios financieros

El próximo jueves 15 de marzo se celebra el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores y CECU se suma a la campaña iniciada desde Consumers International (CI) para demandar unos servicios financieros más justos para los consumidores.

Pese a que uno de los derechos principales de los ciudadanos como consumidores es el de poder elegir productos o servicios, en la práctica esto no siempre resulta sencillo. Uno de los lugares en los que el consumidor es más reticente a los cambios es el sector bancario. Para los consumidores supone un trámite preocupante por lo complicado que resulta a veces el proceso, por los costes que acarrea, por el temor a que se cometan errores o por el miedo a no entender bien las promociones o el nuevo contrato. De hecho, según el estudio sobre *La opinión y valoración de los consumidores sobre la RSE de las Entidades Financieras en España*, elaborado por CECU en 2011, sólo un 5% de usuarios ha cambiado recientemente su cuenta bancaria principal.

Por ello, CECU considera necesarias una serie de medidas, apuntadas por CI como reivindicación en este día, para mejorar la competencia en el sector bancario (algo más necesario que nunca en nuestro país con la actual concentración de entidades bancarias consecuencia de la crisis) y facilitar que los consumidores puedan elegir con más libertad:

- **Portabilidad de número de cuenta:** mantener el mismo número independientemente del banco con el que operemos.
- Establecimiento de **reglas** que especifiquen las responsabilidades del banco al que nos cambiamos, el plazo de tiempo que conllevará y el coste de la operación. La **reducción de esos costes** también es esencial. Las comisiones siguen ahogando a los usuarios y ocho de cada diez las considera excesivas según el estudio apuntado anteriormente.
- **Mejorar la información al consumidor:** aumentar la transparencia y facilitar la comparación de las ofertas y condiciones de las diferentes entidades. Según los datos del estudio de CECU cerca de un 20% de los usuarios que cambiaron de banco se encontraron posteriormente con que las condiciones contratadas no eran las prometidas inicialmente por la entidad. Además, sólo tres de cada diez señalaron que les resultó fácil comparar productos financieros de distintas entidades.
- **Evitar prácticas comerciales** como las promociones vinculantes o los paquetes de productos que atan al consumidor a su entidad durante largos periodos de tiempo. Se trata en muchos casos de condiciones **abusivas** y, de hecho, los encuestados por CECU señalaron en casi un 40% de los casos que se les había aplicado alguna condición de este tipo al tratar de contratar un producto financiero.

Área de Comunicación CECU

Confederación (de ámbito estatal) de Consumidores y Usuarios
Inscrita en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios con el nº 9
C/ Mayor, 45, 2º - 28013 MADRID Tel.: 91 364 13 84 Fax: 91 366 90 00
Contacto del Área de Comunicación: David Hurtado
C/En Llop, 2, 4ª - 46002 VALENCIA Tel. y fax: 96 352 11 97 Móvil: 657 504 712
david.hurtado@cecu.es / www.cecu.es

