



**Comentarios de Consumers International sobre el borrador de  
principios de alto nivel sobre protección del consumidor financiero de la  
OCDE  
(Consulta pública, agosto de 2011)**

**Respuesta sumaria**

La elaboración de los principios del alto nivel de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE, sobre protección del consumidor financiero fue solicitada por los ministros de finanzas del G20 durante su reunión de febrero de 2011 en París. Junto con el trabajo que estaba siendo realizado por el Consejo de estabilidad financiera (FSB, por sus siglas en inglés) a solicitud de los líderes del G20, es una respuesta a la profunda inquietud con respecto del impacto producido por la débil protección del consumidor financiero en consumidores individuales y también con respecto a la estabilidad del sistema financiero.

Si bien mucho de lo que hay en el borrador de principios de la OCDE es bien recibido, Consumers International (CI) tiene profundas inquietudes en relación con el tono general de los principios y con algunos de sus aspectos específicos, tal como se subraya a continuación.

En términos generales, es demasiada la frecuencia con que estos principios son menoscabados por expresiones tales como 'voluntario', 'según convenga' y 'si fuese necesario'. Es asombroso que la crisis financiera ni siquiera se mencione. CI recomienda enfáticamente que la OCDE utilice un lenguaje más enérgico, que refleje el compromiso del G20 con este desafío y con la gravedad de los problemas que se están abordando.

**La futura aplicación y uso de los principios:** Se necesita una mayor orientación en el documento en cuanto a la forma en que los principios conducirán a mejoras reales en la protección del consumidor financiero. En relación con este punto, quisiéramos ver un respaldo específico para la creación de una organización internacional permanente, con un comité independiente de consumidores, que monitoree, asesore e impugne. El texto parece limitar el escrutinio internacional únicamente al ámbito de las transacciones internacionales. Queremos que las políticas nacionales sean examinadas a nivel internacional, ya que la débil protección del consumidor financiero provoca que los efectos de las malas prácticas traspasen las fronteras nacionales.

Según se establece en los principios, este trabajo es altamente relevante para "*otras economías interesadas*". Las economías de los países G20 representan el 80 a 85% del PIB global y las instituciones del G20 gravitan en forma considerable en las economías no pertenecientes al grupo. Por lo tanto, los resultados de este proceso afectarán casi al total de la economía global.

**Nuestra evaluación del borrador de principios**

**1. Marco legal y regulatorio:** Debe quedar claro que la regulación de productos debe aplicarse a todas las entidades, incluyendo a los proveedores mayoristas, y no sólo a quienes tratan directamente con los consumidores. Proponemos una redacción que elimine la actual ambigüedad. También nos preocupa que la referencia a la publicidad haya sido eliminada de un borrador anterior.

Recomendamos que los principios incluyan la necesidad de que los reguladores impongan normas mínimas a los productos financieros con el fin de garantizar que los términos de los contratos y sus tarifas sean justos y comprensibles. Recomendamos además que los principios fomenten un modelo simplificado de los productos financieros. CI no niega que

algunos productos deban tener complejidades inherentes, pero la complejidad puede ser innecesaria y poco deseable.

**2. El papel de los organismos de control:** Recomendamos que los principios incluyan el derecho de las autoridades reguladoras de exigir que los productos cumplan con ciertas normas para poder ser lanzados al mercado o seguir siendo comercializados. Al igual que con los productos peligrosos, esto implica la capacidad de prohibirlos, si bien estimamos que es preferible que los productos simplemente sean retirados del mercado en los casos donde haya incumplimiento.

**3. Trato imparcial y justo de los consumidores:** El texto debería dejar en claro que todos los clientes deben recibir un trato justo y deben ser protegidos de las discriminaciones arbitrarias. El término “trato no discriminatorio” fue eliminado de un borrador anterior y debería ser restituido.

**4. Divulgación y transparencia:** Nos complace el sentido de este principio, en especial en lo que dice relación con las advertencias sobre productos complejos, y el fomento de la comparabilidad entre productos, pero ciertos factores clave, en particular los de relación con los costos y exactitud de la información, fueron relegados a una nota al pie de página y no figuran en el texto principal. Aún más, así como se espera de los consumidores que proporcionen información relevante, de igual manera debería esperarse que los proveedores de servicios la soliciten.

**5. Educación y conocimientos financieros:** CI respalda firmemente la educación del consumidor, pero los conocimientos financieros básicos, sin importar cuán perfectos sean, no evitarán jamás que los consumidores que estén pasando por apuros acepten un crédito, y tampoco aumentan su capacidad de resistirse a la publicidad o prácticas de mercadotecnia agresivas. El hecho de que muchos reguladores hayan fracasado en seguir el ritmo del desarrollo de productos es prueba de la necesidad de ser realistas. Proponemos una redacción que mencione que la educación del consumidor no debe considerarse como algo que reduce la necesidad de que el sector sea regulado.

**6. Una conducta empresarial responsable de los proveedores de servicios financieros y de sus agentes autorizados:** Acogemos con satisfacción gran parte de este principio, pero estimamos que la responsabilidad por el comportamiento de los agentes no debe quedar limitada a agentes ‘vinculados’ a los proveedores de servicios financieros. Recomendamos un ‘deber de diligencia’ para los intermediarios, a fin de exigirles un proceder en el mejor interés de sus clientes, tal como ocurre en algunos países. Apreciamos la referencia a la necesidad de evitar conflictos de intereses, si bien recomendamos que se reintegren las disposiciones sobre divulgación de remuneraciones presentes en los borradores anteriores, ya que estas tienen más fuerza que la referencia actual sobre divulgación. Además buscamos mecanismos de supervisión del cumplimiento con las normativas que rigen los conflictos de interés.

**7. Protección de los derechos del consumidor:** Este principio debería recibir una nueva denominación como “Protección de los activos del consumidor” y estimamos que debería restablecerse la propuesta de garantías para los activos de los consumidores, tales como depósito bancario, que figuraba en un borrador anterior. Sin esta propuesta, este principio no es aceptable. Nos preocupa en sumo grado que este principio se haya debilitado aún más con términos tales como “en la medida de lo posible”. Los sistemas de garantía de depósitos son una protección para todos los participantes, no sólo para los consumidores. La estabilidad del sistema también queda protegida por estas garantías que disuaden a los consumidores con respecto a realizar retiros de sus cuentas bancarias guiados por el pánico. Además favorecemos la delimitación de la banca de inversiones y de retail a fin de reducir el riesgo de contaminación cruzada.

**8. Protección de la información y privacidad del consumidor:** Acogemos este principio, y sugerimos una pequeña enmienda a objeto de que se efectúe con prontitud la rectificación de la información incorrecta sobre los consumidores.

**9. Gestión de los reclamos:** Lamentamos el cambio en el título, que se aparta del anterior: “*Gestión y compensación de reclamos*”. Los reclamos de los consumidores bien podrían no tener sentido si no hay disponible una compensación. Es necesario dejar en claro que si bien normalmente los consumidores acudirían en primer lugar al proveedor de servicios con objeto de resolver un reclamo, esto no debería ser un obstáculo para recurrir a otros mecanismos independientes para resolver conflictos.

Apreciamos la recomendación de reunir información con respecto a reclamos y de hacer pública la información adicional (por ejemplo, no-personalizada). Estos resultados podrán informar a la regulación ascendente del mercado, ayudarán a alertar a los consumidores sobre abusos y serán una fuerza disuasiva contra las malas prácticas en el sector.

**10. Competencia:** Recomendamos la intervención del estado en el sector de servicios financieros, en razón a que la estabilidad financiera debería quedar sujeta a exámenes que se basen en ‘pruebas de interés público’ a fin de enriquecer la competencia. Esto servirá para evitar la ventaja injusta que algunos proveedores han obtenido de la ayuda del estado. La redacción del principio en el que se busca fomentar una mayor facilidad para que los consumidores puedan cambiar sus proveedores de servicios debiera ser más enérgica.

*Para obtener una copia (en inglés) más pormenorizada de la respuesta de CI al borrador de los principios de alto nivel sobre protección financiera del consumidor de la OCDE, envíe un correo electrónico a [campaigns@consint.org](mailto:campaigns@consint.org).*