



COMPARECENCIA EN LA COMISIÓN DE SALUD Y CONSUMO DEL PARLAMENTO VASCO

Vitoria-Gasteiz, 17 de septiembre de 2013

Comparezco ante la Comisión de Salud y Consumo, a petición de la propia comisión, que ha acordado acceder a la solicitud de comparecencia que Doña Txaro Sarasua Díaz, del grupo socialistas vascos, formuló en tal sentido el pasado 18 de junio de 2013.

Se solicita mi comparecencia para que informe "en relación con las quejas recibidas sobre la comercialización de las aportaciones financieras subordinadas Eroski y Fagor"

Me acompañan en esta comparecencia la adjunta, Julia Hernández, el secretario general, Faustino López de Foronda y la técnica responsable de área M^a José Fernández de Landa.

A lo largo de 2012 y 2013 numerosas personas han acudido a la institución del Ararteko para expresar su protesta ante las condiciones de un producto financiero, las denominadas aportaciones financieras subordinadas de Eroski y Fagor. Según las personas reclamantes, este producto no se ajusta a las condiciones que creían que habían acordado y solicitan que les sean devueltas las cantidades invertidas. Dichas aportaciones financieras subordinadas fueron comercializadas por diversas entidades bancarias.

Concretamente, en 2012 recibimos 9 reclamaciones por escrito sobre la comercialización de las aportaciones financieras subordinadas Eroski y Fagor y en lo que va de 2013, 175 personas afectadas nos han hecho llegar su reclamación. Asimismo, muchas personas que adquirieron estos productos de inversión también nos han planteado consultas telefónicas.

Los ciudadanos y ciudadanas denuncian que recibieron una información sesgada, no clara, cuando no engañosa, en torno a las características de este producto de inversión.

Aunque no nos encontramos propiamente ante conflictos en los que se vean afectadas administraciones públicas vascas, que como sus señorías saben es nuestro ámbito de actuación en lo que se refiere a los expedientes de queja, esta institución, que tiene como cometido genérico la defensa de los derechos constitucionales, ha hecho uso de sus facultades en el ámbito de la información y asesoramiento para, dentro de ese marco, poder ayudar a las personas que han acudido al Ararteko. Como consecuencia del trabajo que hemos llevado a cabo, dictamos la Resolución de 12 de junio de 2013, que hicimos pública.

El Ararteko no tiene atribuidos poderes de investigación para determinar si la actuación que realizan las entidades financieras es conforme al ordenamiento jurídico o a códigos deontológicos de conducta. A esta institución no se le han atribuido facultades para determinar si las actuaciones de las entidades bancarias y financieras han comportado engaño, cláusulas o actitudes abusivas, ocultación de información o información insuficiente o deficiente, etc. que pudieran acarrear la nulidad de los contratos.

Las facultades de investigación del Ararteko, a través de la herramienta del expediente de queja, se pueden emplear en los casos en los que la actuación objeto de la reclamación la haya realizado una administración pública vasca.

No obstante, dado que los productos financieros, en el caso que nos ocupa las aportaciones subordinadas, han de ser supervisados y autorizados por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), organismo ligado al Ministerio de Economía y Competitividad, en un primer momento trasladamos la cuestión planteada a la institución del Defensor del Pueblo de España, para que analizase la actuación de dicho organismo. Así, remitimos a la citada defensoría la queja de las personas afectadas, que nos indicaban que la comercialización de este producto financiero se había realizado sin haberles proporcionado una información adecuada sobre sus características, en particular, sobre su carácter perpetuo y subordinado, es decir, que a efectos de prelación de créditos, se sitúan detrás de todos los acreedores comunes o por créditos ordinarios.

En estos momentos de grave crisis económica, muchos titulares de estas aportaciones subordinadas, apremiadas en gran medida por necesidades económicas, han intentado que se les reembolse el dinero invertido en estos productos y se encuentran con que no resulta posible. Lo que consideraban que eran inversiones seguras y recuperables han resultado ser unos productos de ahorro e inversión complejos, de alto riesgo en cuanto al mantenimiento de su valor nominal y que no se pueden rescatar a conveniencia del ahorrador.

Todo ello en un contexto en el que se están sucediendo fallos judiciales y laudos arbitrales que inciden en que en la comercialización de las llamadas participaciones preferentes (un producto que presenta similitudes con las aportaciones subordinadas) se han producido casos de información insuficiente o deficiente, cuando no engaño, por parte de algunas entidades financieras, que han abusado de la confianza que los clientes habían depositado en ellas y les han inducido a adquirir estos productos financieros, cuando las personas contratantes no tenían los conocimientos ni la experiencia necesarios en el ámbito de la inversión para comprender los riesgos y las obligaciones inherentes a las operaciones que estaban suscribiendo.

Es conocido que la CNMV ha abierto varios expedientes sancionadores por mala comercialización de productos financieros¹. Asimismo, la Defensoría del Pueblo de

¹ 29-5-2013 hace público que la CNMV va a sancionar a 9 grupos financieros por la venta de participaciones preferentes y deuda subordinada (Bankia, NGC) 22 incumplimientos de la normativa, que afectan a falta o incorrecta acreditación de la conveniencia, inadecuada gestión del conflicto de intereses, información inadecuada.

España ha elevado un conjunto de recomendaciones a la CNMV, al Banco de España y al Ministerio de Economía.²

Tenemos que indicar que la tramitación de un expediente sancionador por parte de la CNMV contra una entidad bancaria, si bien no implica la obtención de una indemnización, ni que se vaya a recuperar el dinero, sí constituye un elemento de prueba de la existencia cuando menos de una mala práctica de la entidad bancaria sancionada, que resulta muy útil en el caso en el que se demande judicialmente a dicha entidad bancaria.(...)

Las aportaciones financieras subordinadas de Eroski y Fagor presentan, como decíamos, similitudes con las participaciones preferentes, si bien sus concretas características hay que buscarlas en el art. 57.5 de la Ley de Cooperativas de Euskadi. Esta norma dispone lo siguiente: “Se consideran financiaciones subordinadas las recibidas por las cooperativas que, a efectos de prelación de créditos, se sitúen detrás de todos los acreedores comunes.

Independientemente de su denominación o formalización jurídica, tendrá la consideración de capital social³ cualquier aportación financiera subordinada contratada por la cooperativa con socios o terceros cuyo vencimiento no tenga lugar hasta la aprobación de la liquidación de la misma, sin que le sea de aplicación, salvo pacto en contrario, lo dispuesto en los artículos 59 a 63 de esta ley. Dichas aportaciones o participaciones podrán ser reembolsables o adquiridas en cartera mediante mecanismos financieros de garantía equivalentes a los establecidos para las participaciones o acciones en las sociedades de capital, incluyendo las opciones previstas en la segunda directiva 77/91, o en los términos que reglamentariamente se establezcan.

Estas aportaciones, cuya retribución podrá ser fija, variable o participativa, se representarán por medio de títulos o anotaciones en cuenta, que podrán tener la consideración de valores mobiliarios si así se prevé en el acuerdo de emisión, en cuyo caso su régimen jurídico se ajustará a la normativa aplicable a estos activos financieros.

Estas aportaciones en ningún caso atribuirán derechos de voto en la Asamblea General ni de participación en el órgano de administración.

La emisión o contratación de estas aportaciones deberá ser ofrecida, en cuantía no inferior al 50 por ciento, a los socios y trabajadores asalariados de la cooperativa antes de ofrecerse a terceros. Tal oferta tendrá publicidad equivalente a la establecida en la cooperativa para la convocatoria de las Asambleas Generales.”

Como se puede apreciar con la simple lectura de esta definición, la naturaleza y las características de las aportaciones financieras subordinadas no resultan fáciles de comprender.

² Estudio sobre participaciones preferentes. Defensor del Pueblo, marzo de 2013

http://www.defensordelpueblo.es/es/Documentacion/Publicaciones/monografico/contenido_1363251759639.html

³ Ver también el art. 10 Aportaciones Financieras Subordinadas con consideración de Capital Social del Decreto 58/2005, de 29 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Cooperativas de Euskadi.

Como se ha indicado, las emisiones de las aportaciones financieras subordinadas no tienen un plazo de vencimiento concreto. En todo caso, la amortización de los valores tendrá lugar con la aprobación de la liquidación de la sociedad cooperativa que las emite. No obstante, cabe la posibilidad, según las condiciones de este producto financiero, de que la empresa emisora (en el caso que nos ocupa, Eroski y Fagor) pudiera amortizar la emisión anticipadamente, de forma total o parcial, transcurrido un período mínimo de 5 años desde la fecha del desembolso. No obstante, esa posible amortización anticipada derivará exclusivamente de la voluntad de las entidades emisoras.

Por otra parte, si se desea vender las aportaciones hay que esperar a que existan órdenes de compra para que se pueda ejecutar la venta. Es decir, se ejecutará la venta en la medida en que exista una demanda y según los términos de ésta.

Una práctica que había venido operando era la recompra de la aportación, cuando menos, al cien por cien de su valor nominal, cuando el cliente lo solicitaba, y luego se vendía a otro cliente por ese precio, comunicando la transmisión en el mercado AIAF (Mercado de Renta Fija SA). Sin embargo, en el año 2010 la CNMV recomendó que las operaciones de compra y venta de estos instrumentos de inversión, tipo participaciones preferentes, aportaciones financieras subordinadas... se realizase en un mercado más transparente, multilateral y organizado como es el mercado SEND. Este mercado es una plataforma electrónica de negociación de renta fija destinada al inversor particular y cuyo funcionamiento resulta más familiar para los inversores minoristas, porque es similar al de la Bolsa. Es a partir de ese momento cuando empiezan a surgir dificultades con las transmisiones o canjes. Eroski y Fagor cotizan, desde julio de 2012, en la plataforma de negociación SEND.

Como se ha indicado, los adquirentes de las aportaciones financieras subordinadas denuncian una información limitada sobre las características de este producto de inversión y esta información limitada que denuncian las personas afectadas contrasta con las obligaciones de información que impone la legislación bancaria, especialmente a partir del año 2007. Ese año se aprobó la Ley 47/2007, de 19 de diciembre, de modificación de la Ley del Mercado de Valores y mediante la que se traspuso al ordenamiento jurídico interno la Directiva 2004/39/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004, sobre mercados de instrumentos financieros (MiFID).

Esta regulación ha profundizado en la protección a los clientes, incrementando y precisando las obligaciones de las entidades bancarias. Entre estos deberes, cabe subrayar aquel según el cual se ha obligado a las entidades financieras a clasificar a sus clientes en función de sus conocimientos financieros, con el fin de diferenciar el comportamiento que se debe adoptar frente a ellos. Así, la ley distingue entre clientes profesionales y clientes minoristas, e impone a las entidades que prestan servicios de inversión que se comporten con diligencia y transparencia en interés de sus clientes, cuidando de tales intereses como si fueran propios.

En este marco, resulta básica la obligación de informar que pesa sobre las entidades financieras que prestan servicios de inversión y que se intensifica en relación con el cliente no profesional, a quien deben mantener, en todo momento, adecuadamente informado sobre el instrumento financiero contratado y los posibles riesgos inherentes a la operación. Pero, además, en la fase previa a la celebración del contrato, se les obliga a asegurarse de los conocimientos, experiencia financiera y objetivos perseguidos por el cliente, mediante una evaluación de conveniencia o idoneidad (test de conveniencia).

Se ha de tener presente que ya el derogado Real Decreto 629/1993, de 3 de mayo, sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios, que se aprobó con el objeto de contribuir a la transparencia de los mercados y a la protección de los inversores, imponía el deber de proporcionar toda la información relevante para que los inversores conformasen su voluntad con pleno conocimiento. Así, regulaba en su artículo 16 el deber de información sobre las operaciones realizadas y precisaba que *"dicha información deberá ser clara, concreta y de fácil comprensión para los clientes."*

En el anexo de esta disposición, se recogía un código general de conducta de los mercados de valores, en cuyo art. 5.3 se señalaba que: *"La información a la clientela debe ser clara, correcta, precisa, suficiente y entregada a tiempo para evitar su incorrecta interpretación y haciendo hincapié en los riesgos que cada operación conlleva, muy especialmente en los productos financieros de alto riesgo, de forma que el cliente conozca con precisión los efectos de la operación que contrata. Cualquier previsión o predicción debe estar razonablemente justificada y acompañada de las explicaciones necesarias para evitar malentendidos."*

Por su parte, el art. 1.265 del Código Civil señala que *"será nulo el consentimiento prestado por error, violencia, intimidación o dolo"*. *"Para que el error invalide el consentimiento, deberá recaer sobre la sustancia de la cosa que fuere objeto del contrato, o sobre aquellas condiciones de la misma que principalmente hubiesen dado motivo a celebrarlo..."* (art. 1.266 CC)

Añade el Código Civil que *"No hay contrato sino cuando concurren los requisitos siguientes:*

1º Consentimiento de los contratantes.

2º Objeto cierto que sea materia del contrato.

3º Causa de la obligación que se establezca" (art. 1.261 CC).

Asimismo, aunque el Código Civil no lo recoge expresamente, el error debe ser excusable, esto es, se ha de tratar de un error que no se pudo evitar empleando una diligencia media, según la condición de las personas y las exigencias de la buena fe.

En consecuencia, deviene crucial para la propia existencia y validez del contrato que el consumidor disponga de la información adecuada y necesaria que le permita comprender el producto, así como las obligaciones que han contraído las partes contratantes y los derechos que se derivan para ambas partes de esa concreta operación.

Asimismo, se ha de tener presente que la persona que adquiere un producto financiero no pierde por ese hecho su condición de persona consumidora y por tanto, el sistema de defensa que establece la normativa sectorial en materia de consumo le debe ser de aplicación. Este sistema de protección está basado en la idea de que la persona consumidora se halla en una situación de inferioridad respecto del profesional tanto en relación con su capacidad de negociación como en relación con la información de que dispone y en consecuencia, pretende subsanar el desequilibrio que existe entre el consumidor y el profesional.

En consecuencia, debe resultar de aplicación toda la normativa protectora en materia de consumidores y usuarios. Un derecho esencial de las personas consumidoras y usuarias es el "*derecho a recibir una información veraz, completa, objetiva y comprensible sobre las características esenciales de los bienes y servicios puestos a su disposición, con indicaciones para su correcto uso o consumo y advertencias sobre los riesgos previsibles que su utilización o consumo implique, de tal forma que puedan realizar una elección consciente y racional entre los mismos y utilizarlos de una manera segura y satisfactoria.*" (art. 14.1 de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias).

Estamos asistiendo en los últimos meses a una sucesión de pronunciamientos de los tribunales muy decididos y muy críticos con las actuaciones de determinadas entidades bancarias, a través de los que se ha reconocido, en función de los casos, bien la responsabilidad contractual por los daños y perjuicios derivados de la mala inversión aconsejada al cliente, o bien se ha declarado la nulidad de los contratos de compraventa, en productos de "*participaciones preferentes*", por vicios en el consentimiento, al haberse acreditado que la entidad financiera incumplió su obligación precontractual de información y porque, en consecuencia, el consentimiento de las partes fue prestado de forma errónea, al desconocer éstas totalmente las características y el objeto de las órdenes de compra suscritas.

Estas resoluciones, que se ha de reconocer que no recogen una postura unánime de los tribunales de justicia, se han hecho eco de que las personas afectadas destacan que la inversión en estos productos se realizó porque desde las entidades bancarias se les aconsejaba su adquisición. En estas decisiones judiciales, más protectoras de los intereses de los inversores, ha adquirido gran relevancia el perfil del inversor: una persona inexperta, con un carácter conservador en sus inversiones, con desconocimiento en la materia y que no está al corriente de la gran cantidad de productos existentes en el mercado. Pese a ello, desde las entidades comercializadoras se ha manifestado que los contratos celebrados se limitaban a una intermediación en la adquisición de las *participaciones preferentes* y por tanto, que nunca se suscribió un contrato de asesoramiento financiero.

La carga de la prueba sobre la existencia de un adecuado asesoramiento debe pesar sobre el profesional financiero.

La enorme complejidad que reviste la actividad bancaria ha favorecido la creación de órganos especializados en la atención de las reclamaciones de las y los usuarios

de los servicios bancarios, en los que tradicionalmente ha residido el control de la actividad bancaria. Así, estas entidades disponen de un servicio de reclamación interno que culmina en el Servicio de Reclamación del Banco de España. A través de este servicio se supervisan las quejas de las personas usuarias que tienen su origen en el funcionamiento de las entidades bancarias. En principio, era a este servicio a quien le correspondía velar para que no se produjesen actuaciones abusivas y para que, en todo momento, se cumpliera la legalidad vigente en materia bancaria.

La existencia de estos órganos especializados no impide que desde los organismos públicos competentes del País Vasco para la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias se pueda y se deba intervenir y encauzar la protección de las personas consumidoras y usuarias de productos y servicios financieros. Ello exige acometer un esfuerzo de especialización y formación de su personal en la actividad del sector bancario y financiero. El artículo 10.28 del Estatuto de Autonomía del País Vasco atribuye la competencia exclusiva en defensa de la persona consumidora y usuaria a la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Este Parlamento Vasco, mediante una proposición no de ley aprobada en el Pleno celebrado el 28 de febrero de 2013, instó a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo a que interviniese de oficio con el fin de resolver dos cuestiones en los conflictos que se hayan producido entre los clientes que adquirieron activos financieros de riesgo o similares y las entidades financieras y empresas que los hayan comercializado o emitido: por una parte, para aclarar si la información ofrecida fue suficientemente concreta y clara, si pudo inducirlos a confusión y si puede considerarse engañosa; y, por otra, para encontrar soluciones a las reclamaciones de devolución de la inversión de los afectados, teniendo en consideración las propuestas de las partes.

En estos momentos Kontsumobide está actuando, haciendo uso de sus competencias de mediación, en el análisis de varios centenares de casos, en los que está trabajando el citado instituto. Esta mediación aglutina a las tres partes afectadas: las personas consumidoras, las empresas emisoras y las entidades financieras comercializadoras de aportaciones subordinadas.

La existencia de un número considerable de personas que han denunciado no haber sido debidamente informadas sobre las características de las aportaciones financieras subordinadas, personas muchas de ellas clientes minoristas de las entidades bancarias sin experiencia previa en inversiones, debe comprometer a las entidades concernidas y a las administraciones y organismos competentes a obrar con la máxima diligencia y responsabilidad, con el fin de esclarecer el proceso que condujo a la suscripción de estos productos financieros y averiguar si la información aportada fue suficientemente clara, concreta y de fácil comprensión para los clientes en el momento de la contratación y sus fases previas. Para ello se han de analizar los casos concretos.

Sin perjuicio del uso de la vía judicial por parte de las personas que reclaman la devolución de las cantidades invertidas en las aportaciones financieras subordinadas, los poderes públicos, y en especial el Gobierno Vasco, ha de

disponer de los medios precisos para que las vías de la mediación y del arbitraje que gestionan Kontsumobide y la Junta Arbitral, respectivamente, resulten ágiles y eficaces.

Seguidamente, les daré cuenta en euskera de las conclusiones de la Resolución de 12 de junio:

1. Eroski eta Fagor sozietate kooperatibek jaulki duten “mendeko finantza-ekarpenak” deritzan produktua Balio Merkatuaren Espainiako Batzordeak legez baimendutako finantza-produktua da, hainbat finantza-erakundek merkaturatutakoa. Horren ganean, ez da eztabaidan jartzen interesengatik jasotako ordainsaria. Finantza-produktu hori zuzen erabili ote den zalantzan jartzen da, ordea, egiaztatzen denean kasu askotan ez dela merkaturatu, eskuarki eta profesionalki balio negoziagarrietan inbertitzen duten pertsonen artean, baizik eta aurreztaile txikien artean. Aurreztaile horiek diotenez, beraien konfiantzako banketxearen aholkuari jarraiki erosi zituzten ekarpen horiek, baina finantza-produktu horren ezaugarriak erabat ezagutu gabe.
2. Arartekoak ezin du erabaki ea Eroski eta Fagor kooperatiben jarduera, baita mendeko ekarpenak merkaturatu zituzten finantza-erakundeena ere, legeriaren arabera edo portaerazko kode deontologikoaren arabera izan ote den, ez baitote hori ikertzeko ahalmenik eman. Arartekoaren ahalmena, kasu honetan, bi jarduera mota hauetara mugatzen da: alde batetik, jasotako kexak Espainiako Defensor del Pueblori bidaltzea, arretaz azter dezan banketxeen eta balio merkaturatuen jarduera zuzena ote den ikuskatzen duten Espainiako herri-administrazioen eta erakundeen portaera, batez ere Balio Merkatuaren Espainiako Batzordearena (CNMV) eta Espainiako Bankuarena; beste alde batetik, kaltetuei informazioa eta aholkuak ematea, banketxeen produktu eta zerbitzuen kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa dituzten eskubideak defendatzeko aukeren ganean. Nolanahi ere, gure aburuz, Arartekoak herritarren eskubideak babesteko eginkizun orokorra bere gain edukitzeak gaitasuna ematen dio eskaera jakin batzuk egiteko.
3. Bat gatoz Espainiako Defensor del Pueblo erakundeak lehentasunezko partaidetzei buruz egindako adierazpen honekin: *“las alertas del sistema de protección del mercado han funcionado de forma tardía y no han actuado con la suficiente rapidez para limitar la extensión del problema”*. Era berean, ados gaude bere txostenean bildu dituen prebenitzeko proposamenekin, bereziki adierazle-sistema erraz eta argi bat ezartzeko premiarekin, izan ere, horri esker, begiratu hutsarekin, semaforo moduko koloreen bitartez bereizi ahal izango da produktuek zer-nolako arriskua eta konplexutasuna dituzten, ezagupen teknikorik izan gabe.
4. Pertsona anitzek salatu dute ez zituztela behar bezala informatu mendeko finantza-ekarpenen ezaugarrien ganean. Horietako asko banketxeen xehekako bezeroak dira eta ez dute aurretiazko eskarmenturik inbertsioetan. Horregatik, eragindako erakundeek eta administrazio nahiz erakunde eskudunek hitzeman behar dute ahalik eta ardurarik eta erantzukizunik handienaz jokatu dutela finantza-produktu horiek sinatzera bultzatu zuen prozesua argitzeko, baita ere

kontratatzeko unean eta aurreko faseetan eman zen informazioa bezeroentzat behar bezain argia, zehatza eta ulerterraza izan ote zen jakiteko. Horretarako, kasu zehatzak aztertu behar dira.

5. Mendeko ekarpenetan inbertitutako kopuruak itzul diezazkieten erreklamatzeko duten pertsonen auzibidea erabil dezakete. Alabaina, botere publikoek eta, batez ere, Eusko Jaurlaritzak, beharrezko baliabideak izan behar dituzte Kontsumobidek eta Arbitraje Batzordeak kudeatzen dituzten bitartekotza-bidea eta arbitraje-bidea, hurrenez hurren, bizkorrak eta eraginkorrak izan daitezten.

Eusko Legebiltzarrak bi zeregin eman dizkio Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari: alde batetik, emandako informazioa behar bezain zehatza eta argia izan ote zen, bezeroak nahasarazteko modukoa izan ote zen eta engainagarritzat jo daitekeen argitzea; eta, bestetik, kaltetuek inbertitutakoa itzul diezaieten egindako erreklamazioak konpontzeko bideak aurkitzea, alderdien proposamenak aintzat hartuta. Kontsumobideko profesionalak une hauetan zeregin horiek gauzatzen ari dira eta azaldu dizkieten ehunka kasu aztertzen ari dira. Bitartekotza horrek bere baitan biltzen ditu eragindako hiru alderdiak: kontsumitzaileak, enpresa jaulkitzaileak eta mendeko ekarpenak merkaturatzen dituzten finantza-erakundeak.

6. Kontsumo arloan, arbitrajera jo daiteke gatazkak konpontzeko.

Botere publikoek arbitrajea erabiltzea erraztu beharko lukete, ikuskatu diren finantza-erakundeen lehentasunezko partaidetzekin egin den moduan.

Arbitraje-bidea erabiltzen den kasuetan, Arbitraje Batzordeak beharrezko baliabideak izan beharko lituzke kasuak bizkor eta eraginkortasunez ebazteko. Horren haritik, arbitrajeak gainditu egin beharko lituzke, gure ustez, orain arte abiarazi diren arbitraje-prozeduretan –batez ere lehentasunezko partaidetzei dagokienez- antzeman diren jatorrizko murrizketak.

Eztabaidan dabilzan bi aldeek, elkarrekin ados jarrita, bide hori edonoiz erabil dezakete, baina kontuan hartzen bada Kontsumobide, Eusko Legebiltzarrak hala eskatuta, mendeko finantza-ekarpenak aztertzen ari dela dagoeneko, gure iritziz, arbitraje-zerbitzuak oro har erabiltzen hasi baino lehen, itxarotea komeni da, Kontsumobidek orain gauzatzen ari den jarduera bukatu arte. Edonola ere, Kontsumoko Euskal Institutua egiten ari den lana amaitutakoan, gure ustez, bide hori eskaini beharko litzaieke mendeko ekarpenen titularrei, baldin eta Kontsumobideren lanaren emaitzarekin konforme ez badaude.

7. Bitartekotza eta arbitraje bideak ezarri ahal izateko, gatazkan nahastutako edo hark eragindako aldeek beren borondatez adostu behar dute zerbitzu horietara joko dutela. Mendeko finantza-ekarpenen ondorioz sortu diren arazoak handiak direnez gero eta ezaugarri bereziak dituztenez gero, bitartekotza eta arbitraje zerbitzuekin aktiboki elkarlanean aritu daitezela eskatu behar diegu finantza-produktu horiek merkaturatu dituzten bankuei, baita Fagor eta Eroski kooperatibei ere, eta baliabide horietan parte hartzea onar dezatela, mendeko finantza-ekarpenen harpidedunek hala eskatzen dutenean.

8. Agerian geratu da finantza-produktuak eta horiek sortu eta merkaturatzen dituzten erakundeak ikuskatzeko sistemak indartu egin behar direla, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak hobeto babestuko dituztela bermatzeko. Banketxeek egoki jarduteko araudiak onartu beharko lituzkete, eta, halaber, indartu egin beharko lirateke balio-merkatuak eta banku-jarduera ikuskatzen espezializatuta dauden organoen kontrol-eskumenak. Horrez gain, ezinbestekoa da Euskal Herriko kontsumitzaile eta erabiltzaileak defendatzen diharduten organoek beren babes-lana ez mugatzea arazoa antzeman ondoren jardutera bakarrik, baizik eta finantza-produktuen kontsumitzaile eta erabiltzaileentzat arriskutsuak diren egoerak antzemateko mekanismoak osatzera ere bideratzea; beraz, babes-lan horrek baliagarria izan behar du geroan arriskuari aurrea hartuz jarduteko.