

## ¿Qué es el ARBITRAJE?

La ley define el Sistema Arbitral de Consumo como el **sistema extrajudicial** de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios o profesionales a través del cual, sin formalidades especiales y **con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes**, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios. A través del sistema arbitral de consumo las partes voluntariamente encomiendan a un órgano arbitral la decisión sobre la controversia o conflicto surgido entre ellos.

**Esta decisión, vinculante para ambas partes, tiene la misma eficacia que una Sentencia.**

El proceso en el caso de las preferentes de NCG cuenta con los siguientes pasos:

- El cliente afectado debe acudir ante el Instituto Gallego de Consumo a plantear una reclamación contra la entidad bancaria, aportando la documentación necesaria.
- El Instituto Gallego de Consumo pone en conocimiento de la entidad la reclamación planteada a la espera de que acepte el trámite de arbitraje con las condiciones pertinentes.

Novagalicia Banco está recurriendo a una institución independiente que le asesore para aceptar el trámite de la reclamación planteada. La institución analiza cada caso y “emite un veredicto que tenemos en cuenta, aunque no es vinculante”.

- Si Novagalicia Banco decide someterse a arbitraje con el afectado le enviará una carta al Instituto Galego de Consumo y éste se pondrá en contacto con el afectado. En esta carta se hace una proposición de devolución del capital invertido y se advierte de que aunque Nova Galicia Banco haya decidido someterse a arbitraje no quiere decir que en el mismo acto del arbitraje no se vaya a defender, por tanto hay que ser conscientes de que el hecho de que nos acepten el arbitraje no quiere decir que lo tengamos ganado.

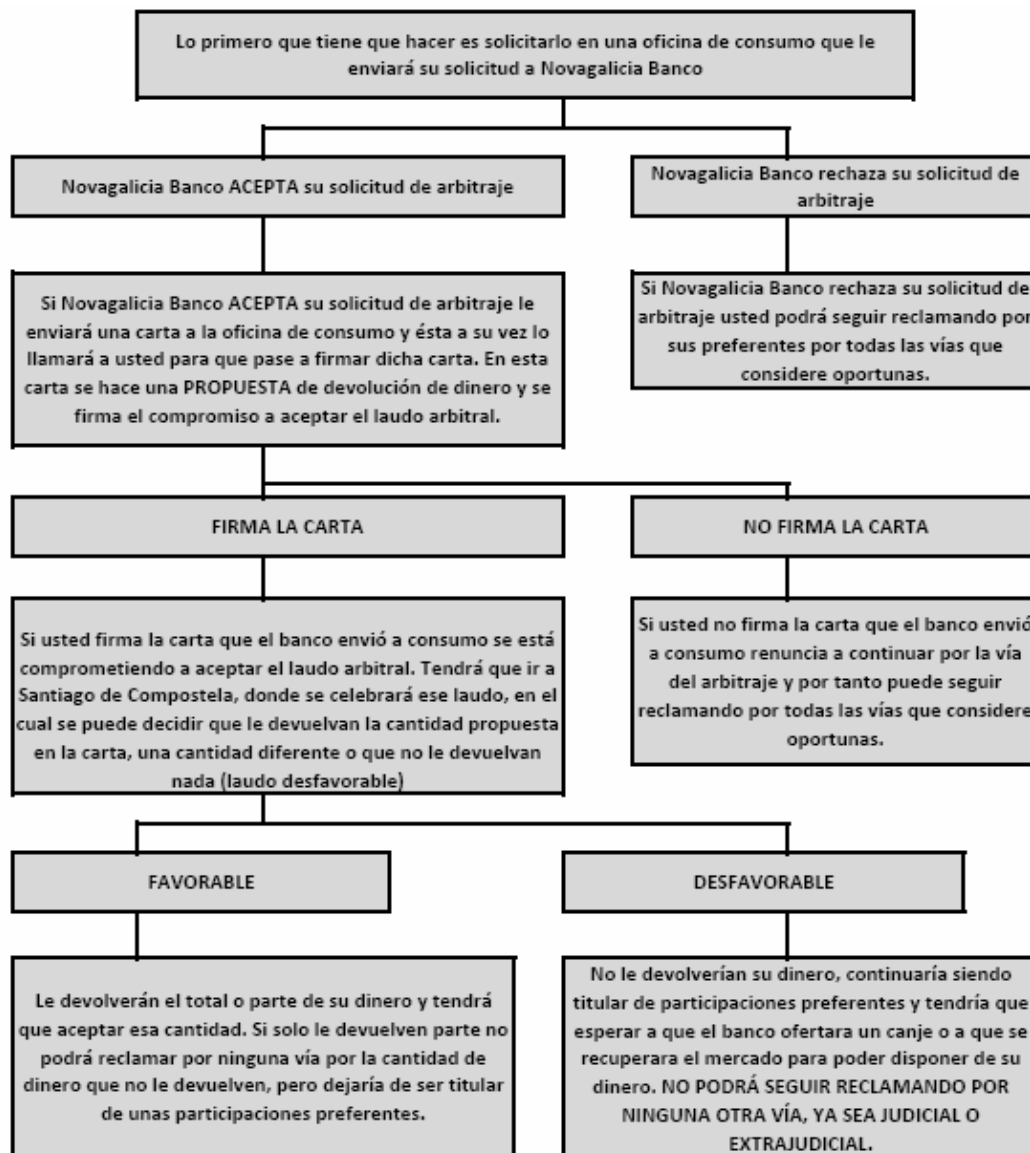


El cliente *debe ratificar* su decisión aceptando las condiciones planteadas por la entidad gallega. (si el cliente está de acuerdo) Una vez aceptadas, queda descartada la vía judicial ya que el laudo emitido por el árbitro tiene igual valor que una sentencia jurídica.

- El Instituto Gallego de Consumo se encarga de asignar un árbitro a cada caso entre una amplia plantilla de expertos con formación y experiencia judicial. El árbitro emitirá su laudo a favor de una de las partes.



## EL ARBITRAJE EN CONSUMO DE LAS PARTICIPACIONES PREFERENTES (Fuente: Adicae)



## Restitución de condiciones

En el caso de que fuera el cliente quien acabara ganando el proceso, se llevaría a cabo una restitución de condiciones.

Para ello, la entidad bancaria analiza los intereses que el cliente tuvo que pagar de más por el producto contratado en comparación con el producto que debería haber obtenido. También se calculan los ingresos que le generó dicho producto.

Con esto, la entidad obtiene un diferencial de los resultados para así devolver la cantidad de dinero correspondiente al afectado.

## Posible quita de en torno un 40% como hipotética solución:

El ministro de Economía, Luis de Guindos, ha asegurado en su comparecencia en comisión en el Congreso que los titulares de participaciones preferentes de Novagalicia Banco recuperarán de media el 60% de sus inversiones, más de lo inicialmente previsto, lo que implicaría aplicar una quita del 40%.

No obstante, ha puntualizado que la devolución final que se aplique en cada caso dependerá del producto, del tipo de interés y de su fecha de vencimiento.

*"En la mayor parte de los casos tendrán que aceptar canjear (sus productos híbridos) por instrumentos computables como recursos propios de primera calidad, es decir, por acciones nuevas de las entidades tras su saneamiento. Pero gracias a esa conversión se ha conseguido un nivel de recorte inferior al criterio habitual de las ayudas de Estado. En los casos donde los títulos de capital convertidos no sean líquidos se buscarán fórmulas para darles liquidez", ha añadido.*



## ¿ Cuánto tiempo va a seguir abierta la vía del arbitraje?

Las oficinas de Consumo de la Xunta habilitadas para la recepción de las demandas de los afectados seguirán admitiendo nuevos casos mientras NCG así lo considere.

¿Y qué dice el banco? Por su parte, la entidad que preside José María Castellano asegura que no existe fecha de finalización y que no está previsto que la haya a corto plazo, sobre todo, si se tiene en cuenta que la también nacionalizada Bankia acaba de poner en marcha este procedimiento que NCG puso a disposición de los afectados en junio del 2012.

## ¿Qué pasa con las demandas sin resolver cuando se inicie el canje?

La vía del arbitraje continuará abierta y seguirá su curso de forma paralela al proceso de canje por acciones que, previsiblemente, comenzará a lo largo del mes de febrero. Esto quiere decir que las más de 18.000 demandas presentadas a través de las oficinas de consumo que todavía están pendientes de resolución (Consumo ha emitido 11.000 laudos favorables) se seguirán tramitando y los árbitros seguirán emitiendo sus fallos, «porque, al igual que ocurre con la Justicia ordinaria, una vez iniciado un procedimiento de este tipo no se puede interrumpir», explican fuentes conocedoras del proceso.

## Una vez hecha la quita y el canje, ¿que ocurre si el laudo es favorable?

Lo mismo que ocurriría con un fallo judicial. Aunque ya se haya realizado el canje de las preferentes por acciones, previa aplicación de la quita, si la sentencia anula la venta del producto, la entidad está obligada a restituir el cien por cien del importe invertido, sin los intereses acumulados en este tiempo. «El laudo invalida la contratación del producto, con lo cual, queda invalidado todo el proceso posterior»



## ¿Por qué la emisión de laudos arbitrales se ha ralentizado?

Este proceso extrajudicial se inició el 20 de julio del 2012. Desde entonces, NCG ha devuelto 210 millones de euros a los 11.000 ahorradores que han podido demostrar mediante la vía del arbitraje que fueron engañados o que no sabían lo que estaban comprando. Pero lo cierto es que el proceso va cada vez más lento. Si en los tres primeros meses se emitieron una media de casi mil laudos por semana, entre octubre y diciembre solo se han resuelto un millar de casos.

Según NCG, esto es así porque se comenzó resolviendo los casos más claros. «Ahora se está procediendo a una segunda revisión de las reclamaciones para los casos no tan claros y eso hace que vaya algo más lento el proceso», explican fuentes de la entidad.

## ¿Aun es posible que exista una salida global para todos los afectados?

El comisario de Competencia, Joaquín Almunia, ha dejado clara la imposibilidad de una devolución y, pese a admitir que se trata de «un engaño», dice que el problema «debe solventarlo España». Además del arbitraje o el canje en efectivo, cabe aún la posibilidad de que prospere la vía judicial, en el caso de la comunidad gallega, por iniciativa de la Fiscalía Superior de Xustiza de Galicia.

Preguntas y respuestas:



Fuente: La Voz de Galicia 04 de enero de 2013

## COMENTARIOS SOBRE NOTICIAS DE PRENSA:

(Fuente: Periódico el Mundo. 03-02-2013 por Antonia Magdaleno)

La noticia sobre el acuerdo entre Gobierno y PSOE para el establecimiento de procedimientos de arbitraje de preferentes en entidades de crédito nacionalizadas está despertando la esperanza de los afectados pero, también, algunos recelos sobre las bondades de este sistema alternativo de resolución de conflictos. Será porque el acuerdo prevé que la CNMV y el Banco de España establezcan mecanismos para filtrar el acceso a arbitraje a determinados casos y clientes con un perfil inversor concreto, será por la indignación de los consumidores o simplemente porque el recurso al sistema arbitral no garantiza la recuperación total del capital invertido, la cuestión es que existen voces que apuntan que el procedimiento arbitral no es más que un paliativo que ofrecen los políticos a los afectados para acallar su desconfianza ante un sistema que –en la mayoría de los casos– les ha dejado sin ahorros cuando desconocían que estaban realizando una inversión de riesgo.

Pese a lo que pueda parecer por las noticias de estos últimos días, el sistema arbitral de consumo no ha sido inventado por PP y PSOE para poner solución a la comercialización inadecuada de determinados productos financieros. El arbitraje es un sistema de resolución de controversias que fue regulado por primera en nuestro ordenamiento en los años 80 y se caracteriza por la flexibilidad en las formas, la rapidez en la tramitación y la confidencialidad.

La suma de todas estas notas, se trate o no de un arbitraje de consumo, se traduce en un ahorro de costes, no sólo en términos temporales sino también puramente económicos.

La vía arbitral ofrece todas las garantías a los usuarios para que puedan defender sus intereses como si de un procedimiento judicial se tratase. El artículo 24 de la Ley de Arbitraje vigente asegura que así sea estableciendo que deberá tratarse a las partes con igualdad y darse a cada una de ellas suficiente oportunidad de hacer valer sus derechos.



Prueba de los buenos resultados que puede ofrecer el arbitraje la encontramos en los procedimientos arbitrales iniciados por Catalunya Banc y Novagalicia Banco. Antes de que las dos principales fuerzas políticas suscribieron el referido acuerdo, estas entidades ya habían recurrido al sistema arbitral para resolver casos de comercialización incorrecta de preferentes, a través de los cuales muchos afectados han recuperado la totalidad del capital invertido en menos de tres meses.

Evidentemente, el sistema ideado por gobierno y oposición para intentar dar alguna solución al grave problema de la comercialización indiscriminada de las preferentes no es perfecto, pero sí puede ser el más adecuado para muchos de los consumidores que se han visto perjudicados.

Para ello, eso sí, resulta imprescindible que pese a que su puesta en marcha haya venido de la mano de una decisión política, los principios básicos de todo procedimiento arbitral se vean salvaguardados, en especial, el de independencia e imparcialidad de los árbitros que tengan que decidir.

En este sentido, las labores de filtración por parte de la CNMV y el Banco de España en las entidades financieras nacionalizadas favorecen las especulaciones sobre la politización de la vía arbitral y el temor a que este sistema acabe convirtiéndose en un recurso al servicio de las mismas. Confiemos en que la regulación del arbitraje de consumo permita frenar intromisiones externas que impidan el normal desarrollo del procedimiento arbitral y que, en definitiva, impidan que se generen disfunciones en el mismo alterando sus más importantes principios.

Por otra lado, es importante también tener presente que, en aquellos casos, en que no fuera posible el recurso a este arbitraje de consumo, bien sea por no haberse superado el filtro de admisión de la CNMV y el Banco de España, o bien porque la entidad financiera en cuestión no esté adscrita al sistema arbitral de consumo, los clientes afectados tienen siempre abierta la vía judicial.





Sea cual sea la opción del cliente, **debe tenerse en cuenta que la recuperación de la total cantidad invertida no está garantizada por ninguna de las vías de resolución de conflictos que se pueda optar, arbitral o judicial,** puesto que tanto en una como en otra el resultado dependerá de la prueba que se practique en el procedimiento y de la valoración que de la misma haga el juez o el árbitro.

En general, según nuestra experiencia, “tanto en el proceso arbitral como en el judicial, la reclamación del cliente afectado por la adquisición de preferentes tiene mayores posibilidades de éxito cuanto mayor y más contundente sea la prueba respecto de su desconocimiento de los riesgos del producto en el que estaba invirtiendo”.



## PASOS QUE DEBEN SEGUIRSE SI ERES UN AFECTADO:

Antes de nada, el inversor debe dirigirse al departamento de atención al cliente y, en su caso, al defensor del cliente de la entidad. Si en dos meses no hay respuesta o esta no se considera adecuada, ya puede reclamarse a la CNMV.

El problema de las reclamaciones está en las pruebas. Las explicaciones verbales, en la mayoría de los casos, no serán válidas como pruebas. El cliente o inversor deberá aferrarse a los documentos para conseguir que su reclamación sea efectiva

Desde la entrada en vigor de la directiva Mifid, en noviembre de 2007, los filtros que han de pasar los ahorradores antes de contratar determinados productos financieros, entre ellos las preferentes, son muy numerosos. El hecho de que haya alguna irregularidad en alguno de ellos abre la puerta a que la CNMV dé la razón al inversor.

Si necesita ayuda para hacer la reclamación de Arbitraje de sus preferentes contacte con personas que le puedan ayudar.

*Elena Mantilla, economista*

**Fijo:** 986 22 60 47/986 22 60 48

**Móvil:** 636239201

**Email:** [asuncion@mantillasociados.com](mailto:asuncion@mantillasociados.com)

[www.carlosmantilla.es](http://www.carlosmantilla.es)



## MODELO CONTRATO:

Elena Mantilla, **Licenciada en ADE e Investigación de Mercados en ICADE**, miembro del Colegio de Titulados Mercantiles de Vigo y de Madrid, **Máster en Arbitraje y Mediación por Aranzadi Thomson Reuters**, **Máster en Auditoria de Cuentas**, ha elaborado reclamaciones para Arbitraje (CaixaGalicia y CaixaNova) en defensa de nuestros clientes.

## DOCUMENTACION QUE NECESITAMOS PARA AYUDARTE EN TU RECLAMACION:

- 1) D.N.I. de todos los titulares.
- 2) Órdenes de compra de todos los productos a demandar.
- 3) Cuestionarios relacionados con la MIFID
- 4) Cualquier documentación en la que la entidad haya dado información del producto.
- 5) Documento que acredite la rentabilidad (intereses) que se venía cobrando del producto y cuándo dejó de percibirse.
- 6) Extracto facilitado por la entidad con las posiciones y productos contratados el año de compra del producto, el anterior y el posterior
- 7) Reclamación presentada ante la entidad y respuesta de los servicios de atención al cliente de las entidades e informes (si los hay) de Banco de España y/o Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- 8) Órdenes de venta del producto, si se realizaron.
- 9) Cualquier documentación que pueda acreditar la existencia de un asesoramiento en materia inversor por parte de la entidad financiera.

El valor añadido que aportamos es que acompañamos a nuestros clientes desde el principio hasta el final, tratando de entender, elaborar y reclamar de la mejor forma posible para el éxito final.

