



Arartekoaren 2013ko ekainaren 12ko ebazpena. Horren bidez erantzuna eman zaie Eroskiren eta Fagorren mendeko finantza-ekarpenak merkaturatzeari buruzko kexei.

1. Azken hilabeteotan, pertsona asko eta asko etorri dira Ararteko erakundera Eroskiren eta Fagorren mendeko finantza-ekarpenak izeneko finantza-produktuaren baldintzengatik protesta egitera. Kexagileek diotenez, ez zaizkie egokitzen beraiek halakotzat zeuzkaten baldintzei, eta inbertitu zituzten kopuruak itzul diezazkieten eskatzen dute. Mendeko finantza-ekarpen horiek hainbat banketxek merkaturatu zituzten.

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, zehazkiago, ea jarduera horiek berekin ekarri ote duten kontratua baliogabetzea eta inbertitutako diru-kopuruak itzultzea eragin lezakeen arrazoren bat: hau da, iruzurra, gehiegizko baldintzak edo jarrerak, informazioa ezkutatzea edo informazio gutxiegia edo eskasa ematea, e.a. Izan ere, Arartekoari ez diote hori ikertzeko ahalmenik eman. Aldiz, Arartekoaren ikerketa-ahalmena kexaren bitartez erabil daiteke, baldin eta kexa eragin duen jarduera euskal administrazio publiko batek burutu badu.

Beraz, Arartekoaren eginkizunak bi modutan gauzatu ahal izan dira aztertzen ari garen kasuan: alde batetik, jasotako kexak Espainiako Herriaren Defentsa-erakundera bidaliz, hark arretaz azter dezan banketxe eta balio merkatuen jarduera zuzena ote den ikuskatzen duten Espainiako herri-administrazio eta erakundeen portaera, batez ere Balio Merkatuaren Espainiako Batzordearena (CNMV) eta Espainiako Bankuarena. Beste alde batetik, ebazpen honen bitartez, kaltetuei informazioa eta aholkuak emanez, banketxeen produktu eta zerbitzuen kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa dituzten eskubideak defendatzeko aukeren gainean.

2. Finantza-produktuak -aztertzen ari garen kasu honetan, mendeko ekarpenak-Balio Merkatuaren Espainiako Batzordeak (CNMV) ikuskatu eta baimendu behar ditu (Ekonomia eta Lehiakortasun Ministerioari lotutako erakundea da hori). Horregatik, gai hau Espainiako Defensor del Pueblo erakundeari helarazi genion, batzorde horren jarduera azter zezan. Defentsa-erakunde horri bidali genion kaltetuen kexa: horiek diotenez, finantza-produktu hori beraiei horren ezaugarrien gaineko informazio egokirik eman gabe merkaturatu zen, eta orain (kaltetutako familia askok mendeko ekarpen horietan jarri zituzten aurrezkiak eskuratzeko premia dutenean) ezin dituzte inbertitutako kopuruak berreskuratu.

Egoera horretan, epai judizialak eta laudo arbitralak ematen ari dira. Horiek egiaztatzen dute "lehentasunezko partaidetzak" izenekoak merkaturatzean





(mendeko ekarpenekin antzekotasunak dituzte), finantza-erakunde batzuek zenbaitetan eman duten informazioa ez dela nahikoa izan edo eskasa izan dela, iruzurra egin ez bada. Izan ere, banketxeak neurritz kanpo erabili dute bezeroek beraietan ezarritako konfiantza, eta finantza-produktu horiek erostera bultzatu dituzte bezeroak, nahiz eta kontratatzaileek ez izan inbertsioen arloan beharrezkoak diren ezagupenak eta eskarmentua, sinatzen ari ziren eragiketek berekin zekartzaten arrisku eta betebeharrak ulertzeko.

Jakina denez, CNMVk hainbat zigor-espeditente zabaldu ditu finantza-produktuak oker merkaturatzeagatik. Era berean, Espainiako Herriaren Defentsa-erakundeak zenbait gomendio egin dizkie CNMVri, Espainiako Bankuari eta Ekonomia Ministerioari.

Adierazi behar dugu CNMVk banketxe baten kontra zigor-espeditente bat izapidetzeak ez dakarrela berekin kalte-ordaina jasotzea, ezta dirua berreskuratzea ere, baina, hori bai, zigortutako banketxeak oker jokatu izanaren froga dela gutxienez, eta hori oso erabilgarria dela banketxe hori auzitara eramaten bada. Gure legerian, organo judizialek bakarrik daukate eskumena banketxeek erantzukizun zibilaren pean erori diren ala ez erabakitzeko.

Lehentasunezko partaidetzak merkaturatzeaz egin duen txosten monografikoan¹, Defensor del Pueblo erakundeak jada adierazi du merkaturatze sistemak berandu jardun duela, eta ez behar bezain sendo, arazoa heda zedin eragozteko.

3. Arartekora etorri diren kaltetuek salatu dutenez, beraien banketxean hala aholkatu zitelako sinatu zituzten mendeko ekarpenak, banketxean konfiantza zutelako. Orobat, eman zieten informazioan honako hauek nabarmendu omen ziren: inbertsioaren errentagarritasuna, inbertsioa aldi baterako izatea eta dirua erraz berreskuratzeko aukera, salmenta-eskaera egin eta epe laburrera. Hala ere, beraien inbertsioa berreskuratzen saiatu direnean jakin dute, adierazi digutenez, erositako produktua mendeko finantzaketatzat jotzen dela eta, hortaz, ez dela iraungiko harik eta inbertsio-gai izan den sozietatea likidatu arte, halakorik gertatzen bada. Bestalde, produktu hori saltzea oso zaila da une honetan, eta, nolana ere, salmentak bere balio izendatuta ikaragarri gutxitzea dakar berekin.

Krisi ekonomiko larria bizi dugun uneotan, mendeko ekarpen horien titular askok, batez ere behar ekonomikoak estututa, ahaleginak egin dituzte produktu horietan inbertitu zuten dirua itzul diezaieten, baina hori ezinezkoa da. Inbertsio seguru eta berreskuragarritzat zeuzkaten haiek, aurrezki- eta inbertsio-produktu

¹ *Estudio sobre participaciones preferentes*. Defensor del Pueblo, 2013ko martxoa.
http://www.defensordelpueblo.es/es/Documentacion/Publicaciones/monografico/contenido_1363251759639.html



konplexuak dira, arrisku handikoak balio izendatua mantentzeari dagokionez, eta ezin dira berreskuratu aurreztaileari komeni zaionean.

Finantza-produktu horren baldintzen arabera, posible da enpresa jaulkitzaileak (aztergai dugun kasuan, Eroskik eta Fagorrek) jaulkipena aurretiaz amortizatzea, osorik edo zati bat, inbertsioa egin zenetik gutxienez 5 urteko epea igaro bada. Hala ere, aurretiaz egin daitekeen amortizazio hori erakunde jaulkitzaileen nahiaren mende dago erabat.

Bestalde, ekarpenak saldu nahi badira, erosketa-aginduak egon arte itxaron behar da, salmenta gauzatu ahal izateko. Hau da, eskaera baldin badago soilik egingo da salmenta, eta eskaera horren baldintzen arabera.

Orain arte, eskuarki, ekarpena berriz erosten zen, balio izendatuaren ehuneko ehunean, bezeroren batek hala eskatutakoan, eta gero beste bezero bati saltzen zitzaion prezio horretan eta eskualdaketa hori AIAF merkatuan jakinarazten zen (Errenta Finkoko Merkatua SA). 2010. urtean, CNMVk gomendatu zuen inbertsio-tresna horien erosketa eta salmenta SEND bezalako merkatu garden, aldeaniztun eta antolatuan egin zedila. SEND errenta finkoa negoziatzeko plataforma elektronikoa bat da, inbertitzaile partikularrari zuzendutakoa, eta horren funtzionamendua ezagunagoa da xehekako inbertitzaileentzat, burtsaren antzekoa baita. Une horretatik aurrera sortzen dira arazoak eskualdaketekin.

4. **Lehentasunezko partaidetzak** –horiekin antzekotasun handiak dituzte mendeko ekarpenek, lehen adierazi dugunez- finantza-produktu konplexuak dira eta horien merkaturatzea orokortu egin da xehekako inbertitzaileen artean. Inbertitzaile horiek askotan ez zeukaten produktu horiek ulertzeko behar adinako ezagupenik, eta horiek eskaini zizkieten kreditu-erakundeen jardura egokiaz fidatuta erosi zituzten. Orain, ordea, inbertsioko dirua behar dutenean edo berreskuratu nahi dutenean, ezin dute halakorik egin.

Balio Merkatuaren Espainiako Batzordeak Inbertitzaileari Arreta egiteko duen Bulegoak honela definitu ditu lehentasunezko partaidetzak: *“valores emitidos por una sociedad que no confieren participación en su capital, ni derecho al voto. Tienen carácter perpetuo y su rentabilidad, generalmente de carácter variable, no está garantizada. Se trata de un instrumento complejo y de riesgo elevado que puede generar rentabilidad, pero también pérdidas de capital en lo invertido. Con independencia de su carácter perpetuo, el emisor, tratándose de una entidad de crédito, suele reservarse el derecho a amortizarlas a partir de los cinco años, previa autorización del Banco de España”*.

Hau da, lehentasunezko partaidetzak produktu hibridoa dira, errenta finkoaren eta aldakorraren artekoa. Ez da zorra, ezin baita exijitu denboraren une jakin



batean, iraungitze-datarik ez duelako; baina akzioa ere ez da, eta, beraz, lehentasunezko partaidetzen titularrak ezin du, adibidez, akziodunen bilera orokorrean parte hartu, ezta bozkatu ere.

5. **Eroskiren eta Fagorren mendeko finantza-ekarpenek**, esan bezala, antzekotasunak dituzte lehentasunezko partaidetzekin, baina beraien ezaugarri zehatzak Euskadiko Kooperatiben Legearen 57.5 artikuluan bilatu behar dira. Hauxe dio: *"Menpeko finantzaketa esaten zaie kooperatibek jaso, eta kredituen lehentasunen hurrenkeran, hartzekodun arrunt guztien ondoren datozen finantzaketei.*

Kooperatibak bazkideekin nahiz beste batzuekin kontratatutako menpeko edozein finantza-ekarpenen epe-muga bere kitapena onartu aurretik gertatzen ez bada, finantza-ekarpen hori baltzu-kapitala izango da, edozein izan arren bere izen edo formalizazio juridikoa, eta ez zaio aplikatuko lege honetako 59. artikulutik 63.era artekoetan xedatutakorik, kontrako itunik egon ezik. Hala ere, ekarpen edo partaidetza horiek itzulgarriak izan daitezke edo karteran eskuratuak, kapital-baltzuetan partaidetzek edo akzioek ezarrita dituztenen pareko finantza-bermabideen bitartez -77/91 bigarren arteztarauan aureikusitako aukerak ere balia daitezke- edo araudian ezartzen den eran.

Ekarpen horien ordainketa finkoa, berriz, aldakorra zein partaidetzazkoa izan daiteke, eta tituluen bidez zein kontuan ohartarazita ordezkaturiko dira ekarpenok; balio higigarritzat har daitezke, jaulkipen-akordioan horrela aurreikusten bada. Kasu horretan, finantza-aktibo horiei aplikatzen zaien araudia izango dute araubide juridikoa.

Ekarpen horiek inola ere ez dute eskubiderik emango ez Batzar Orokorrean botoa izateko ez administrazio-organoan partaidetza edukitzeko.

Ekarpen horien jaulkipena edo kontratazioa, ehuneko 50ena gutxienez, kooperatibako bazkideei eta soldatuko langileei eskaini beharko zaie beste inori baino lehen. Eskaintza horren publikitatea kooperatiban Batzar Orokorra deitzeko ezarritakoaren parekoa izango da."

Definizio hori irakurri hutsarekin ikus daitekeenez, nekez ulertzen da zeintzuk diren mendeko finantza-ekarpenen izaera eta ezaugarriak.

6. Aipagai ditugun finantza-produktuen kontsumitzaileei ematen zaien informazioaren eta finantza-erakundeak daukanaren arteko **asimetria handia** arintzen ahalegindu da banketxeen arloko legeria bera. Hori argiro egin zen 2007. urtetik aurrera: orduan onartu zen abenduaren 19ko 47/2007 Legea, Balioen Merkatuaren Legea aldatzekoa, eta, haren bitartez, barruko legeriara



aldatu zuten Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2004/39/CE zuzentaraua, 2004ko apirilaren 21ekoa, MiFID finantza-tresnen merkatuei buruzkoa.

Araudi berri horrek bezeroak gehiago babestu ditu, banketxeen betebeharrak areagotuz eta zehaztuz. Betebehar horien artean, azpimarratzekoa da honako hau: bezeroak beren finantza-ezagupenen arabera sailkatzera behartu dituzte finantza-erakundeak, haien aurrean nola jokatu behar den bereizteko. Horrela, legeak bezero profesionalak eta xehekako bezeroak bereizten ditu, eta inbertsio-zerbitzuak egiten dituzten erakundeei agintzen die arduraz eta gardentasunez jardun dezatela beren bezeroen interesen mesederako, interes horiek beraienak izango balira bezala.

Testuinguru horretan, inbertsio-zerbitzuak egiten dituzten finantza-erakundeek informatzeko betebeharra dute. Betebehar hori oinarritzekoa da eta are handiagoa bezeroa profesionala ez bada, izan ere, hari une oro behar bezalako argibideak eman behar dizkiote kontratatu duen finantza-tresnaz eta eragiketari atxikita egon daitezkeen arriskuez. Gainera, kontratua egin aurreko fasean, bezeroaren ezagupenak, finantza-eskarmentua eta helburuak zeintzuk diren egiaztatzen behartuta daude, egokitasun edo gaitasun ebaluazio bat eginez (egokitasun proba).

Gogoan izan behar da zer betebehar agintzen zuen jada indargabetuta dagoen maiatzaren 3ko 629/1993 Errege Dekretuak (balio-merkatuetako jardura-arauei eta nahitaezko erregistroei buruzkoa, merkatuen gardentasuna ahalbidetzeko eta inbertitzaileak babesteko sortutakoa): informazio garrantzitsu guztia eman behar zela, inbertitzaileek guztiz jakinaren gainean bete zezaten beren nahia. Horrela, 16. artikuluan arautu zuen egindako eragiketen berri emateko betebeharra, eta zera zehaztu zuten: *"dicha información deberá ser clara, concreta y de fácil comprensión para los clientes."*

Xedapen horren eranskinean, balio-merkatuen portaerari buruzko kode orokorra bildu zen. Honela zioen 5.3 artikuluan: *"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."*

Beraz, kontsumitzaile eta erabiltzaileen arloko araudi babesgarri guztia ezarri beharra dago. Kontsumitzaile eta erabiltzaileek *"informazio egiazkoa, osoa, objektiboa eta ulergarria jasotzeko eskubidea dute, eskura jartzen dizkieten*



ondasunen eta zerbitzuen ezaugarri nagusiei dagokienez. Hala, bada, ondasun eta zerbitzu horiek era egokian erabiltzeko edo kontsumitzeko oharrak egin behar dira, eta erabilerak edo kontsumoak beren osasunerako eduki dezakeen arriskuaz ohartarazi behar da, era horretan, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek hautaketa jakinaren gainean eta arrazoizko eran egin ahal izan dezaten, eta ondasunak eta zerbitzuak segurtasunez eta gogobetetasunez erabil ditzaten" (abenduaren 22ko 6/2003 Legea, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena, 14.1 artikulua).

Kode Zibilak, bere aldetik, hauxe ezartzen du 1.265. artikuluan: *"Deuseza izango da oker, indarkeria, larderia edo doloaren ondorioz emandako adostasuna."* *"Okerrak adostasuna baliogabe dezan, oker hori kontratuaren objektu den gauzaren muinari buruzkoa izan behar da, edo gauza horren baldintzei buruzkoa, baldintzok kontratua egiteko arrazoi nagusiak izan badira* (Kode Zibilaren 1.266. artikulua).

Kode Zibilak hauxe gaineratzen du: *"Ez dago kontraturik, hurrengo betekizunak gauzatzen direnean baino:*

- 1. Kontratugileen adostasuna.*
- 2. Objektu zehatza, kontratuaren gai dena.*
- 3. Kontratuak ezarritako betebeharraren karia."* (Kode Zibilaren 1.261. artikulua)

Orobat, Kode Zibilak berariaz adierazten ez badu ere, oker horrek desenkusatzeko modukoa behar du izan, hau da, pertsonen egoera eta asmo onaren exijentziak kontuan hartuta, erdi mailako eginbide bat erabiliz saihesterik izan ez zen okerra.

Orduan, kontratua egon dadin eta baliozkoa izan dadin, erabakigarria da kontsumitzaileak informazio egokia eta beharrezkoa jasotzea. Horri esker ulertu ahal izango du produktua, baita ere kontratugileek beren gain hartu dituzten betebeharrak eta eragiketa zehatz horrek bi alderdiei sortzen dizkien eskubideak.

7. Hemen frogatze-arazoa sortzen da, erositako produktuaren ezaugarriez jaso den informazioaren gainean. Gai hau argitzeko, auzitegiek Auzitegi Gorenaren bi epai aipatu ohi dira, zeinetan auzitegi hori² hauxe onartzearen alde agertu den: inbertsio-produktu konplexuen kasuan (izen hori eman die CNMVk lehentasunezko partaidetzei) finantza-profesionalak izan behar du bere gain aholkularitza-lana egokia izan dela frogatu beharraren zama; hari exiji dakioken ardura ez da familia bateko aita onari eska lekioken ardura orokorra, baizik eta bere bezeroen interesak babesten dituen enpresari txukun eta ordezkari leialaren

² 375/2010 Epai, ekainaren 17koa. 2010\5407 Errepertorio Juridikoa eta Auzitegi Gorenaren 2005-11-14ko Epai, 1. Sala.



ardura zehatza. Nolanahi ere, gure ustez, produktuak merkaturatu dituen erakundearen gain jarri behar da aholku eta informazio egokiak eman direla frogatu beharraren zama, izan ere, kontsumitzailearentzat oso zaila izango litzateke egitate negatibo bat egiaztatzea, adibidez, kontratazioaren aurreko faseetan informaziorik ez jaso izana.

Azken hilabeteotan ikusten ari gara auzitegiak erabaki ugari hartzen ari direla eta erabakitasun handiz eta oso zorrotz jokatzeko dutela banketxeen jardura jakin batzuekin. Erabaki horien bitartez, kasuen arabera, batzuetan kontratu-erantzukizuna onartu da, bezeroari aholkatutako inbertsio txarraren ondorioz sortutako kalteengatik; beste batzuetan, baliogabetzat jo dira "lehentasunezkoen" salmenta kontratuak, adostasuna ematean akatsak egin direlako, egiaztatu baita finantza-erakundeak ez zuela bete informatzeko betebeharra kontratua sinatu aurretik, eta, beraz, alderdien adostasuna oker eman zela, alderdiek ez baitzituzten ezagutzen, inondik ere, sinaturiko erosketa-aginduen ezaugarriak eta mamia.

Ebazpen horiek, egia esan, ez dute bildu auzitegien ahobatezko iritzia. Honako hau adierazi da ebazpen horietan: kaltetuek nabarmendu dute banketxeek produktu horiek erostea aholkatu zitelako inbertitu zutela produktu horietan. Epaila-erabaki horiek hobeto babesten dituzte inbertitzaileen interesak eta, erabaki horietan, garrantzi handia hartu du inbertitzailearen profilak: eskarmenturik gabeko pertsona, arlo hori eta merkaturatzen dauden anitz produktu ezagutzen ez dituen, bere inbertsioetan kontserbatzailea. Hala eta guztiz ere, produktu horiek merkaturatu dituzten erakundeek adierazi dute egindako kontratuak bitartekotza-lana besterik ez zirela izan "lehentasunezko partaidetzak" erosteko orduan, eta, hortaz, inoiz ez zela sinatu finantza-aholkularitzako kontraturik.

8. Banketxeen jardura izugarri konplexua denez gero, banku-zerbitzuen erabiltzaileen erreklamazioei kasu egiteko organo espezializatuak sortu dira (lehenago, banku-zerbitzuek izaten zuten banku-jardueraren kontrola). Horrela, erakunde horiek barruko erreklamazio-zerbitzua dute, Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuan amaitzen dena. Zerbitzu horren bitartez berraztertzen dira banketxeen funtzionamendua sorburu duten erabiltzaileen kezak. Zerbitzu horri zegokion, hasiera batean, gehiegizko jarduerak gerta ez zitezen eta banku arloan indarreko legeria une oro bete zedin zaintzea.

Halaber, Balio Merkatuaren Espainiako Batzordea arduratzen da Espainiako balioen merkatuak eta horietan esku hartzen dutenen jardura gainbegiratu eta ikuskatzeaz.



Haatik, Defensor del Pueblo erakundeak aitortu duenez, *“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.”*

9. Organo espezializatu horiek egotea ez da oztopo, inolaz ere, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak babesten dituzten Euskal Herriko herri-erakunde eskudunek esku hartu ahal izateko eta esku hartu behar izateko, eta kontsumitzaile eta erabiltzaileak finantza-produktu eta finantza-zerbitzuetatik babesteko. Horretarako, erakunde horien langileak banku- eta finantza-sektoreko jardueran espezializatu eta trebatzeko ahalegina egin behar da. Euskal Herriko Autonomia Estatutuaren 10.28 artikulua Euskal Autonomia Erkidegoari ematen dio, ez beste inori, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko eskumena.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua, berriz, gure autonomia erkidegoko kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak defendatzeko erakundea da eta ekainaren 29ko 9/2007 Legeak arautzen du. Lege horrek zioen adierazpenean ezartzen duenez, erakunde hori sortzeak *“erantzuna ematen die herritarrek beren transakzio ekonomikoetan babes handiagoa edukitzeko egindako eskaerei, zeren produktu eta zerbitzuen erosketak kontsumitzaile eta erabiltzaileei gero eta informazio, prestakuntza eta babes handiagoa ematea galdegiten baitu. Alde horretatik, erakunde autonomo hori sortzeak indartu egiten ditu kontsumitzaile eta erabiltzaileei kontsumitzeko orduan sortzen zaizkien gatazkei dagokionez aholkuak eta konponbideak emateko gaitasunak eta ahalmenak, era horretako eskaerak gero eta handiagoak baitira gizartean”*. Eta hauxe gaineratzen du: *“kontsumoaren arloan jorratu beharreko gaien aniztasuna kontuan hartuta (banka, telekomunikazioak, garraioa, etxez etxeko zerbitzuak, etxebizitza, era guztietako produktuak, eta abar), komenigarria da Eusko Jaurlaritzaren sailetatik urrun dagoen erakunde bat sortzea”*.

Era berean, zioen adierazpenean ezarritakoaren arabera: *“Kontsumitzaileak aldezteak eta babesteak gero eta gehiago eskatzen du tresna bizi eta eraginkorrak edukitzea, beharrezko berehalako erantzuna eman ahal izateko eta, oso bereziki, gatazken konponbidean eta prebentzioan jardun ahal izateko”*.

Etorkizunean, on litzateke Kontsumobideak beharrezko eskumenak eta baliabideak izatea prebentzio arloan modu eraginkorragoan jarduteko, hau da, bere jarduera zenbait mekanismo osatzera bideratzea, finantza-produktuen kontsumitzaileak eta erabiltzaileak arriskuan jar ditzaketen egoerak antzeman ahal izateko. Horrela, prebentzio handiagoz jardungo litzateke.

10. **Eusko Legebiltzarrak**, 2013ko otsailaren 28an egin zen osoko bilkuran onarturiko lege besteko proposamenaren bitartez, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari eskatu zion ofizioz esku har zezala, bi gai hauek ebatz zituzten arriskuko finantza-aktiboak edo antzekoak erosi zituzten bezeroen eta haiek merkaturatu edo jaulki zituzten finantza-erakunde eta enpresen arteko



gatazketan: alde batetik, argitu zezan ea emandako informazioa behar bezain zehatza eta argia izan ote zen, bezeroak nahasarazteko modukoa izan ote zen eta engainagarritzat jo daitekeen; eta, bestetik, kaltetuek inbertitutakoa itzul diezaieten egindako erreklamazioak konpontzeko bideak aurki zitzaizkion, alderdien proposamenak aintzat hartuta.

Uneotan, Kontsumobide, bere bitartekotza-eskumenak baliatuz, ehunka kasu aztertzen ari da, eta horietan lanean ari dira Kontsumoko Euskal Institutu horretako profesionalak. Bitartekotza horrek bere baitan biltzen ditu eragindako hiru alderdiak: kontsumitzaileak, enpresa jaulkitzaileak eta mendeko ekarpenak merkaturatzen dituzten finantza-erakundeak.

Bitartekotza, jakina denez, elkarren kontra dauden bi alderen arteko tirabirak ebazteko teknika bat da. Bitartekotzan hirugarren alde inpartzial batek ere esku hartzen du, hain zuzen, eztabaidan dabiltzan aldeei konponbide egokia bilatzen laguntzen die. Bitartekotzaren abantaila nagusia da aldeek askatasun handia izaten dutela guztiek beren borondatez onartzeko moduko konponbidea bilatzeko.

11. Azkenik, kontsumo arloan, gatazkek konpontzeko beste bide bat ere badago aurreikusita: **arbitrajera** jotzea. Erakunde publikoek ere erraztu eta ahalbidetu egin behar dute liskarrak konpontzeko judizioz kanpoko bide hori banketxeen produktu eta zerbitzuen kontsumitzaile eta erabiltzaileentzat benetan erabilgarri egotea. Euskadin kontsumoko bi arbitraje batzordek jarduten dute: bata autonomikoa da, Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumoko Arbitraje Batzordea, eta bestea udal mailakoa, Gasteizko Kontsumoko Arbitraje Batzordea.

Kontsumo arloko arbitrajea zuzenbide pribatuko negozio batean sortu zen, konpromiso kontratuan. Aldeek beren eskubideak baliatzeko ahalmena dute eta, horregatik, beste norbaiti eman diezaiokete ahalmen hori, beraien artean sortutako kalapitak ebatz ditzan; gainera, hirugarren horrek (arbitroak) gatazkari ematen dion ebazpena auzilarentzat nahitaez bete beharrekoa izango dela onartu beharko dute. Arbitro-laudoa, beraz, nahitaez bete behar dute aldeek, epai judiziala bailitzen, eta gatazka behin betiko konpontzen du.

Kontsumoko Arbitraje Sistemara jotzea aukerakoa da aldeentzat. Sistema horren helburua da kontsumitzaile eta erabiltzaileek beren eskubideei buruz egiten dituzten keak edo erreklamazioak aztertu eta ebaztea, modu lotesle eta betearazlean. Hau da, elkarren kontrako aldeek aurretiaz hitzematzen dute onartuko dutela arbitrajeko laudoa emanez gatazka konpontzea.

Orduan, arbitroek (arbitrajeko laudoa) ematen duten ebazpenaren kontra ezin da errekurtsorik jarri haien erabakiarekiko desadostasuna oinarritzat hartuta, eta ezin



zaie erreklamazio bera auzitegiei egin, gatazkak konpontzeko bi bide horiek elkar baztertzen baitute.

Gure legeriak aukera bakarra eskaintzen du laudo baten aurka jotzeko: jurisdikzio-ordena zibileko auzitegiei, hain zuzen laudoa eman den tokiko probintzia-auzitegiari, laudoa baliogabetu dezan eskatzea, abenduaren 23ko 60/2003 Legeak, arbitrajea arautzekoak, 41. artikuluan ezarritako arrazoi zehatzetan oinarrituta.

Dena den, une hauetan, begi-bistakoa da liskar horien ebazpena arbitrajearen pean jartzea ordaina hartzeko bide erraza, bizkorra, doakoa eta auzibidearen ordezkoa dela, eta baliagarria izan daitekeela kaltetutako familia askorentzat, batez ere prozedura judizialeko kostuak garestitu izanak auzibidera jotzeko asmoa ken dezakeelako.

Horregatik, gure ustez, botere publikoek arbitrajea erabiltzea erraztu beharko lukete, ikuskatu diren finantza-erakundeen lehentasunezko partaidetzekin egin den moduan. Hala ere, arazo batek eragindako bi aldeentzat arbitraje-bidea erabiltzea borondatezkoa denez gero, adierazi beharra dago, aipatutako adibidean ez bezala, mendeko ekarpenak merkaturatu dituzten finantza-erakunde gehientsuenei ez zaizkiela kontuak ikuskatu, eta, hortaz, beraien zuzendaritza-organoek adostu beharko luketela arbitrajera jotzea.

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 agintaritza publikoak ikuskatu dituen finantza-erakundeen lehentasunezko partaidetzei dagokienez- antzeman diren jatorrizko murrizketak. Arbitrajea baliatzeko aukera izan beharko lukete gatazka konpontzeko bide egokitzat jotzen duten kaltetu guztiek, ez bakarrik bezero mota jakin batek.

Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea Kontsumobideren mende dago. Arbitraje kasu edo jarduera bakoitzean, batzordeak arbitro edo arbitraje-elkargo bakarra izendatuko du, kasuan kasuko zertzeladen arabera. 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. Hala gertatuko



balitz, arbitraje prozeduran parte hartzea onar dezatela eskatu behar diegu Eroskiri eta Fagorri, baita produktu horiek merkaturatu dituzten banketxeei ere.

12. Justizia administrazioa, bere jurisdikzio ezberdinetan, mendeko ekarpenen titularren eskubideak eta interesak babesteko bide bat da, jakina. Zigor bideari dagokionez, Fiskaltzak aztertu beharko du ea ikusten duen zigor-prozedura bat abiaraztea oinarritzeko moduko arau-urratzeen zantzurik.

Ondorioak

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 gainean, 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 araberakoa edo portaerazko kode deontologikoaren araberakoa 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 merkatuen 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 gainean. 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 gainean. 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 kontratatzeke unean eta aurreko faseetan eman zen informazioa bezeroentzat behar bezain argia, zehatza eta ulertteraza izan ote zen jakiteko. Horretarako, kasu zehatzak aztertu behar dira.
5. Mendeko ekarpenetan inbertitutako kopuruak itzul diezazkieten erreklamatzan 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 daitezen.

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.

