

Mallorca

Las reclamaciones por abusos de la banca se duplican en Balears

► Las denuncias se doblan desde 2019 ► Las hipotecas y las tarjetas, los productos más problemáticos
► «Hay un colapso absoluto en el juzgado de Palma por demandas contra cláusulas abusivas»

M. Elena Vallés
PALMA



■ Las reclamaciones de los usuarios balears disgustados con sus productos bancarios crecieron durante el pasado año, aún marcado por la crisis de la covid-19. De hecho, según datos recién publicados por el Banco de España, en 2021 se interpusieron en el archipiélago dos denuncias de este tipo al día. Y la tendencia en 2022 es la misma, incluso va al alza, asegura el abogado especializado en derecho bancario Mateo Juan, del Bufete Buades. «En abril de este año el juzgado específico que trata estas cláusulas abusivas ya llevaba 371 reclamaciones, que es el cuádruple de las que suele tener un juzgado normal», constata. De hecho, la Memoria de Reclamaciones del Banco de España vaticina que el volumen de denuncias de este año se acercará a los máximos históricos que hubo en 2017, año en que el Santander adquirió el Banco Popular por un euro, afectando así a miles de accionistas por la quiebra. En el archipiélago, en 2021, con 724 reclamaciones, se superó la cifra de las 637 en 2017. El incremento aún es mayor si se compara con 2019, con 334 quejas. De hecho, se han duplicado desde entonces.

Según la entidad supervisora del sistema bancario español, los productos más problemáticos para los clientes son hipotecas y tarjetas.

El abogado mallorquín Mateo Juan confirma que las condiciones generales de contratación de un producto, como por ejemplo las hipotecas, son las que más reclamaciones originan. «De hecho, aquí hay un juzgado de primera instancia, el 17, específico para estos asuntos, formado por cuatro jueces. Van bastante rápido, pero hay un colapso absoluto en este tipo de reclamaciones».

Entre las denuncias más habituales, continúan teniendo presencia las que solicitan la nulidad de la cláusula suelo. «Pero cada vez hay menos. Desde la sentencia del Supremo de 2013, los casos ya son residuales», considera. Las otras reclamaciones que en estos momentos están siendo registradas en el juzgado «son referentes a las hipotecas IRPH, un índice que se está aplicando en lugar del Euribor. El Supremo ha dicho que es un indicador válido y desde aquí se ha elevado una cuestión a Bruselas para que se pronuncie sobre si este tipo de cláusula es abusiva o no».



Oficina bancaria clausurada frente a la sede de la Cruz Roja en Palma.

MANU MIÉLNEZUK

La banca cierra en las islas un tercio de sus sucursales desde la pandemia

En el archipiélago hay abiertas en estos momentos un total de 460 oficinas bancarias

M.E.V. PALMA

■ Balears ha perdido un tercio de sus sucursales bancarias desde la irrupción de la covid-19 en el país. En junio de este año, el Banco de España contabiliza un total de 460, mientras que en marzo de 2020, cuando se declaró el estado de alarma, había abiertas 678. El proceso de reestructuración bancaria, además de un mayor uso de las tarjetas en detrimento del efectivo, ha derivado en un

Juan señala que también se presentan muchas reclamaciones por las comisiones de apertura. «Es una cantidad inicial que se conviene y que se tiene que abonar cuando se inicia un préstamo. La duda que se presenta aquí es qué servicio se está pagando, porque con el préstamo ya se están satisfaciendo unos intere-

desplome del número de cajeros automáticos disponibles que se ha acelerado con la pandemia.

Según el presidente de Consubal, Alfonso Rodríguez, estos cierres perjudican a los servicios que se ofrecen a los clientes, impactando sobre todo sobre la gente más mayor. Geográficamente, «afecta más a los pueblos y a las periferias. Por ejemplo, en Son Gotleu y Pere Garau han echado la persiana muchas, mientras que se mantienen en Jaime III o la zona de plaza de España», señala. «Se están centrando donde hay poder adquisitivo en perjuicio de barrios más humildes».

«Correos ha sacado a concurso al banco que más dinero le

ofrezca montar dispensadores en sus oficinas», señala.

Búger y Es Capdellà, sin cajero Rodríguez confirma que hay pueblos de la isla en los que no hay ni un solo cajero. «Es el caso de Es Capdellà o Búger».

Si se pone la lupa sobre Palma, el dato principal es que la capital ha perdido la mitad de sus sucursales en los últimos siete años.

Estos cierres se deben a un efecto combinado de factores coyunturales: el ajuste de los excesos de la burbuja inmobiliaria y financiera, los tipos oficiales negativos que deprimían los ingresos y un cambio estructural con la creciente digitalización de la economía y la sociedad.

la espera de lo que diga Europa», relata.

El letrado agrega que también generan muchas reclamaciones las llamadas tarjetas revolving. «Son casos que ya no van al juzgado número 17, sino al que toque en ese momento, porque lo que se busca es anular el contrato», subraya. «Estas tarjetas

Las claves

724 DENUNCIAS EN 2021
Supera las 637 de 2017,
que fue un año récord

► Las reclamaciones se han doblado en las islas durante la pandemia. En 2019 únicamente se registraron 334 demandas.

HIPOTECAS IRPH Y
TARJETAS 'REVOLVING'
Son las causas más
comunes para reclamar

► Las denuncias por las cláusulas suelo son residuales desde la sentencia de 2013. Son muy abundantes también las denuncias por las comisiones de apertura de un préstamo o el uso fraudulento de tarjetas.

34.330 DEMANDAS EN EL
RESTO DE ESPAÑA

Madrid, donde más
quejas se concentran

► A nivel estatal, las reclamaciones se incrementaron un 61%. De las recibidas, 9.921 acabaron en informes o en allanamiento.

permiten pagar las compras a plazos pero con intereses muy elevados», advierte. «Mucha gente que lastiene sigue pagando deuda diez años después».

También se presentan denuncias por inversiones en productos complejos, por la contratación de derivados financieros, por realizar transferencias equivocadas, por falsificación de cheques, phishing o fraude de tarjetas.

A nivel estatal, las reclamaciones ante el Banco de España se incrementaron un 61%. La entidad recibió un total de 34.330. El volumen registrado durante 2021 sólo se superó muy ligeramente por el de 2013, cuando hubo un alza significativa relacionada con las llamadas cláusulas suelo de los préstamos hipotecarios, y por el de 2017, cuando alcanzó el récord histórico de 40.176 por las quejas por los gastos de formalización de hipotecas.

Del total de las recibidas durante el pasado año, 9.921 acabaron en informes o allanamiento: 6.924 a favor de los clientes y 2.997 a favor de las entidades. El regulador asegura que «no se puede identificar una única causa» del aumento de las denuncias, pero sí que «se observa un incremento generalizado» de las quejas por hipotecas, que representan más de un tercio del total (33,4%) y de las tarjetas, que son un 29,5%. En tercer lugar, se sitúan los asuntos referidos a cuentas (cobros de comisiones y cuotas de mantenimiento) y depósitos (17,2%).