



# Anteproyecto de Ley de Creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero

## Legal Alert

**Abril 2022**

**[kpmgabogados.es](https://kpmgabogados.es)**  
[kpmg.es](https://kpmg.es)



# Anteproyecto de Ley de Creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero

## El Gobierno aprueba y lanza a audiencia pública el Anteproyecto de Ley de Autoridad de Defensa del Cliente Financiero

En el contexto de las obligaciones de conducta aplicables a las entidades financieras y en la situación coyuntural pasada y actual en la que existe una relevante cantidad de controversias con los usuarios de servicios financieros, se ha publicado recientemente el Anteproyecto de Ley de Autoridad de Defensa del Cliente Financiero (en adelante, el "**Anteproyecto de Ley**"), cuyo objetivo principal es reforzar y complementar el sistema institucional vigente en materia de quejas y reclamaciones respecto a clientes y entidades financieras.

En particular el Anteproyecto de Ley instrumenta la creación de la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero (en adelante, la "**Autoridad Administrativa Independiente**") como pieza central del sistema de resolución extrajudicial de controversias surgidas entre entidades financieras y sus clientes.

Es muy relevante destacar que **el Anteproyecto de Ley afecta a las entidades financieras**, definiéndose las mismas como entidades sujetas a la supervisión de una autoridad financiera (nacional o extranjera) y entidades sujetas a diversa normativa (ej. Ley 22/2007, 2/2009, 16/2011, 5/2018, etc.).

Es decir, la normativa aplicaría entre otros a entidades de crédito, empresas de servicios de inversión, aseguradoras, establecimientos financieros de crédito, plataformas de financiación participativa, prestamistas e intermediarios de crédito, entidades de pago y de dinero electrónico o emisores y prestadores de servicios de criptoactivos.

### Principales novedades

A continuación se detallan las principales consideraciones y previsiones establecidas en el Anteproyecto de Ley:

- **Objeto**

Este Anteproyecto de Ley es de aplicación a toda reclamación alegada por uno o varios clientes

financieros frente a una o varias entidades financieras para que restituyan o reparen sus intereses o derechos, cuando estos hayan sido vulnerados en la prestación de un servicio financiero, o en la fase precontractual como consecuencia de incumplimientos de las normas de conducta, buenas prácticas y usos financieros o de la utilización de cláusulas contractuales que hayan sido declaradas nulas o abusivas por parte de las Autoridades.

Quedan excluidas las reclamaciones relativas a:

- a) Contratos de grandes riesgos, excepto en el caso de los seguros de vehículos marítimos, lacustres y fluviales y de su responsabilidad civil, cuando el tomador o el asegurado tengan la consideración de consumidor.
- b) Seguros colectivos o planes de pensiones que instrumenten compromisos por pensiones de las empresas con sus trabajadores o beneficiarios, que no se refieran a la condición de cliente de servicios financieros de las entidades aseguradoras o de entidades gestoras de fondos de pensiones.

- **Sistema de resolución extrajudicial de conflictos**

El sistema institucional de resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes tiene por objeto la resolución de las reclamaciones de los clientes financieros y estará integrado por la Autoridad Administrativa Independiente y por los servicios de atención a la clientela y defensores del cliente de las entidades financieras.

- **Tramitación de las reclamaciones**

Para la admisión y tramitación de reclamaciones será imprescindible acreditar su presentación previa ante el servicio de atención a la clientela o el defensor de la clientela en su caso, de la entidad financiera contra la que se reclame.

El cliente podrá presentar su reclamación ante la Autoridad Administrativa Independiente una vez que la reclamación presentada haya sido inadmitida, desestimada total o parcialmente o haya transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de su presentación sin que haya sido resuelta (salvo cuando la reclamación verse sobre servicios de pago en cuyo caso el plazo será de quince días hábiles de acuerdo con lo dispuesto en la normativa sectorial de pagos).

Una vez iniciada la tramitación, un vocal de la Autoridad Administrativa Independiente remitirá a las entidades contra la que se dirija la reclamación una copia de la misma y de los documentos aportados por el cliente, para que en el plazo de quince días hábiles presente alegaciones. Las entidades estarán obligadas a relacionarse con la Autoridad Administrativa a través de los medios electrónicos habilitados a tal fin.

En cuanto a la resolución, está se dictará en un plazo no superior a noventa días naturales y, **cuando el importe sea inferior a 20.000 euros la resolución será vinculante para la entidad**, debiendo cumplir la resolución en el plazo de 30 días hábiles. Dichas resoluciones serán directamente recurribles ante la jurisdicción contencioso - administrativa.

Si el importe es igual o superior a 20.000 euros, la resolución no será vinculante para ninguna de las partes.

#### • Régimen sancionador

Las **entidades financieras, así como quienes ostenten cargos de administración o dirección de las mismas, podrán incurrir en responsabilidades administrativas por incumplimiento de lo dispuesto en el Anteproyecto de Ley.**

Se hace una distinción entre infracciones graves y leves. Como infracciones graves cabe mencionar las siguientes:

- a) Incumplir las obligaciones de remisión a la Autoridad las alegaciones y documentación precisas a través de medios electrónicos en la forma prevista en esta Ley, siempre que tales incumplimientos puedan estimarse como especialmente relevantes.
- b) Incumplir las obligaciones relativas a la prueba del cumplimiento de las obligaciones establecidas en las normas de conducta y en las buenas prácticas y conservación de la documentación precontractual y contractual en la forma prevista, siempre tales incumplimientos puedan estimarse como

especialmente relevantes.

- c) Incumplir las resoluciones de la Autoridad, siempre que tales incumplimientos puedan estimarse como especialmente relevantes.

Por otro lado, constituyen infracciones leves los hechos anteriores cuando esos incumplimientos no puedan estimarse como especialmente relevantes.

#### • Tasa por la resolución de reclamaciones en materia de defensa al cliente financiero

La Autoridad Administrativa Independiente impondrá una tasa por la resolución de las reclamaciones bajo el alcance del Anteproyecto de Ley, que se devengará en el momento de la admisión de la reclamación. La cuota de la tasa será de 250 euros por cada una de las reclamaciones admitidas a trámite por la Autoridad Administrativa Independiente y su pago se efectuará según los modelos oficiales que se aprueben.

#### • Publicidad en la información precontractual

En la información precontractual que se entregue a los clientes en papel, por medios telemáticos o en comunicaciones telefónicas, se le deberá informar de la posibilidad, en caso de controversia, de acudir en primer lugar al servicio de atención a la clientela de la entidad financiera y, en caso de no recibir satisfacción a sus pretensiones, recurrir a la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero.

Igualmente, dicha información se hará constar en los tablones de anuncios de las sucursales de las entidades financieras y en sus sitios web.

### Próximos pasos

El plazo de audiencia pública estará abierto hasta el 12 de mayo de 2022.

### Documentos

Por si resulta de su interés, les dejamos el link al texto completo: [Link](#)

# Contactos

**Francisco Uría**  
Socio  
KPMG Abogados  
Tel. 91 451 30 67  
[furia@kpmg.es](mailto:furia@kpmg.es)

**María Pilar Galán**  
Socia  
KPMG Abogados  
Tel. 91 451 31 70  
[mariapilargalan@kpmg.es](mailto:mariapilargalan@kpmg.es)

**Alfonso González-Espejo**  
Socio  
KPMG Abogados  
Tel. 91 451 31 53  
[agonzalezespejo@kpmg.es](mailto:agonzalezespejo@kpmg.es)

**Francisco Carrasco**  
Socio  
KPMG Abogados  
Tel. 91 451 32 54  
[franciscocarrasco@kpmg.es](mailto:franciscocarrasco@kpmg.es)

# Oficinas de KPMG en España

## A Coruña

Calle de la Fama, 1  
15001 A Coruña  
T: 981 21 82 41  
Fax: 981 20 02 03

## Alicante

Edificio Oficentro  
Avda. Maisonnave, 19  
03003 Alicante  
T: 965 92 07 22  
Fax: 965 22 75 00

## Barcelona

Torre Reiala  
Plaça de Europa, 41  
08908 L'Hospitalet de Llobregat  
Barcelona  
T: 932 53 29 00  
Fax: 932 80 49 16

## Bilbao

Torre Iberdrola  
Plaza Euskadi, 5  
48009 Bilbao  
T: 944 79 73 00  
Fax: 944 15 29 67

## Girona

Edifici Sèquia  
Sèquia, 11  
17001 Girona  
T: 972 22 01 20  
Fax: 972 22 22 45

## Las Palmas de Gran Canaria

Edificio Saphir  
C/Triana, 116 – 2º  
35002 Las Palmas de Gran Canaria  
T: 928 33 23 04  
Fax: 928 31 91 92

## Madrid

Torre de Cristal  
Paseo de la Castellana, 259 C  
28046 Madrid  
T: 91 456 34 00  
Fax: 91 456 59 39

## Málaga

Marqués de Larios, 3  
29005 Málaga  
T: 952 61 14 60  
Fax: 952 30 53 42

## Oviedo

Ventura Rodríguez, 2  
33004 Oviedo  
T: 985 27 69 28  
Fax: 985 27 49 54

## Palma de Mallorca

Edificio Reina Constanza  
Calle de Porto Pi, 8  
07015 Palma de Mallorca  
T: 971 72 16 01  
Fax: 971 72 58 09

## Pamplona

Edificio Iruña Park  
Arcadio M. Larraona, 1  
31008 Pamplona  
T: 948 17 14 08  
Fax: 948 17 35 31

## San Sebastián

Avenida de la Libertad, 17-19  
20004 San Sebastián  
T: 943 42 22 50  
Fax: 943 42 42 62

## Sevilla

Avda. de la Palmera, 28  
41012 Sevilla  
T: 954 93 46 46  
Fax: 954 64 70 78

## Valencia

Edificio Mapfre  
Paseo de la Alameda, 35, planta 2  
46023 Valencia  
T: 963 53 40 92  
Fax: 963 51 27 29

## Vigo

Arenal, 18  
36201 Vigo  
T: 986 22 85 05  
Fax: 986 43 85 65

## Zaragoza

Centro Empresarial de Aragón  
Avda. Gómez Laguna, 25  
50009 Zaragoza  
T: 976 45 81 33  
Fax: 976 75 48 96