



Abogados de consumidores: ¿Guerra de precios... o Guerra sucia?

<<No se trata de una “guerra de precios” sino una estrategia cuidadosamente meditada y cuantificada por los Bancos con otra finalidad>>

Con la impugnación sistemática de las costas, los “**abogados de banco**” disuaden a los “**abogados de los consumidores**” de la idea de reclamar al Banco, demorando el cobro y haciendo desmerecer el trabajo profesional que realizan en unas condiciones económicas *quasi* leoninas.

En el Derecho de Consumidores las reclamaciones frente a las empresas suelen tener un *ticket* muy bajo, por lo que *al costar más el collar que el perro*, muchas de esas potenciales reclamaciones no se interpondrían si no existieran despachos de abogados especializados.

Esta estrategia beneficia a las grandes empresas reguladas (banca, energía, telecomunicaciones, seguros...) y perjudica a los consumidores, porque muchos abusos no son objeto de reclamación por razones económicas, haciendo inviable el derecho a la tutela judicial efectiva y el principio de “efectividad”.

Los Bancos saben que los auténticos posibilitadores del acceso a la Justicia de los consumidores son los abogados que se han adaptado a este modelo de negocio. Sus auténticos enemigos son los abogados, porque saben que los consumidores -por sí mismos- están indefensos.

Como reacción a esta estrategia se están multiplicando las denuncias colegiales a los abogados de Bancos por vulneración del Código Deontológico de la Abogacía:

Artículo 17: Impugnación de honorarios.

No deberán minutarse honorarios que hayan sido objeto de impugnación procedente o de quejas justificadas por razón de su importe excesivo ni **impugnar sin razón y con carácter habitual las minutas de los compañeros o inducir o asesorar a los clientes a que lo hagan.**

* * *

Desde este foro queremos romper una lanza por los abogados dedicados al Derecho de los Consumidores y Usuarios por haber hecho posible la reclamación de los abusos reiterados



de Bancos y otro tipo de grandes corporaciones proveedoras de *utilities*, adaptándose a la realidad económica de estos supuestos.

La Banca se extralimita profusa y reiteradamente en su margen de actuación. El Regulador (Banco de España) carece de voluntad política y/o es incapaz de *meter en vereda* y evitar los abusos de las entidades que supervisa.

Y si no fuera porque estos abogados han renunciado a una práctica razonable, como es la solicitud de provisión de fondos y han condicionado el cobro de sus honorarios al éxito de las demandas, lo cierto y verdad es que los Consumidores estarían absolutamente desprotegidos frente a los abusos de la banca. Son los abogados de Consumo los que hacen realidad el Principio de Efectividad acuñado por el TJUE y permiten que no sea papel mojado para los consumidores el artículo 24 de la Constitución: *“Todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los Jueces y Tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión”*.

* * *

La libre competencia de las empresas de servicios legales (los abogados o firmas de abogados, aunque sean ‘jurídicamente’ profesionales, son ‘económicamente’ empresas) ha permitido que determinados despachos estructuren su modelo de negocio de tal forma que los potenciales clientes puedan permitirse el acceso a la Justicia. Estos despachos han hecho un esfuerzo de adaptación:

- a) **Eliminar en su contratación la provisión de fondos:** es lógico que un consumidor no quiera anticipar -ni pagar de su bolsillo- 2.000 € a un abogado para una reclamación de gastos hipotecarios de 1.000 €.
- b) **Condicionar la percepción de sus honorarios al éxito de la reclamación.**
- c) **Automatizar algunos procesos** en aras de la reducción de costes con la implantación de la mejor tecnología disponible.
- d) **Especializarse técnicamente para tener una ratio de éxito muy alta** como medida de mitigación del riesgo que asume el despacho.

¿Cuál ha sido la estrategia de los Bancos para disuadir a los consumidores de reclamar y convencerles de que “pierdan toda esperanza”?

- a) **Negarse a negociar en la fase prejudicial** para dificultar el acceso a la indemnización o reembolso que corresponde a los consumidores.
- b) **Negar la entrega de la documentación** necesaria a sus clientes para que no puedan reclamar al banco articulando cabalmente una demanda.
- c) **Alargar el procedimiento** tanto cuanto puedan.



- d) **Impugnar sistemáticamente y sin razón las costas de los letrados** de los consumidores alargando el proceso de cobro de las costas, que constituyen su retribución por los servicios legales prestados.

Los bancos saben a ciencia cierta que, sin despachos que financien el procedimiento y contraten a éxito su retribución, no habría reclamaciones de consumidores contra ellos.

¿Qué efectos ha tenido sobre la Administración de Justicia la actitud de los Bancos frente a las reclamaciones de los consumidores?

- Al no alcanzar acuerdos prejudiciales (aun sabiendo que pierden más del 97% de los casos), **los Bancos han incrementado la litigiosidad** enormemente, saturando las capacidades de los juzgados y tribunales.
- **No se puede imputar el incremento de la litigiosidad ni a los consumidores ni a sus abogados** por las siguientes razones:
 - I. Porque **quienes han cometido el ilícito** (abuso, usura, falta de transparencia, etc) **son los propios bancos**.
 - II. Porque, **ganando los consumidores el 97% de los casos, quienes vuelven a abusar con mala fe, rechazando la transacción pre-judicial, son los propios bancos**. (Les resulta más ventajoso tener que pagar unas pocas costas judiciales al ser vencidos en juicio, que reconocer en fase prejudicial el reembolso o indemnización a todos sus potenciales reclamadores).
 - III. **Porque los abogados**, con la conversión de su modelo de negocio, lejos de ser los malos de la película, **posibilitan a los consumidores el ejercicio de un Derecho Fundamental reconocido en el art. 24 de la Constitución: el acceso a la tutela judicial efectiva**.

¿Guerra de precios o guerra sucia?

No hay tal guerra de precios en el Sector -o ésta es mínima- porque prácticamente todos *“tocan hueso”*. Cuando los abogados de los bancos impugnan los honorarios sistemáticamente y sin razón, no es que exista una guerra de precios entre competidores, porque esos abogados -los del banco y los del consumidor- no están compitiendo en el mismo mercado:

Los abogados de los consumidores están **compitiendo por el cliente consumidor**. Mientras que los abogados de los bancos están **compitiendo por el cliente bancario**. Ello se evidencia



en que muchos abogados de bancos tienen pactados sus honorarios de forma inversamente proporcional al importe de las costas tasadas: cuanto más bajas son y más tarde se cobran, más cobran ellos. Pero nada tienen que ver esas estrategias con lo que tienen que pagar los consumidores, ya que estos pactan habitualmente que -al no haber pagado provisión de fondos y su abogado haber aceptado cobrar a éxito- las costas tasadas constituyen la retribución de su abogado.

Alegan algunos (muchos) abogados de bancos en sus impugnaciones que se trata de *pleito masa*. Y en parte lo son. **Pero son tan “pleito masa” como lo son las ejecuciones hipotecarias** que presentan ellos mismos, como **la ejecución de títulos no judiciales** (préstamos impagados), que son numerosísimos y prácticamente iguales. ¿Por qué la demanda de un préstamo impagado de 1.000.000 € tiene unas costas para el abogado del banco de 100.000 € y otro idéntico, de 100.000 € tiene unas costas de 10.000 €, si el esfuerzo profesional es idéntico (aunque con un cero menos)? ¿Hay alguna razón por “cantidad o cualidad de trabajo profesional” empleado en una y otra demanda? ¿No hay mayor sinsentido económico o ‘de mercado’ que éste? ¡...Ni que estuviéramos hablando de impuestos directos y progresivos...!

Repito: no se trata de una “guerra de precios” -legítima, aunque negativa para todos los operadores- sino una estrategia cuidadosamente meditada y cuantificada por los Bancos. Esta estrategia recuerda a la definición del agravante del “delito continuado” del artículo 74 del Código Penal: “...los que en ejecución de un plan preconcebido...”. Y la impugnación sistemática de las costas no deja de estar prohibida por el Código Civil: “La ley no ampara el abuso de Derecho o el ejercicio antisocial del mismo”. La impugnación sistemática y sin razón de las costas es un abuso de Derecho. ¿O no?

Pablo Artiñano del Río

Socio director

DMD ASESORES LEGALES, SL