

Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema «Acceso al crédito para los consumidores y las familias: prácticas abusivas» (Dictamen de iniciativa)

(2011/C 18/05)

Ponente: **Mario CAMPLI**

El 16 de julio de 2009, de conformidad con el apartado 2 del artículo 29 de su Reglamento Interno, el Comité Económico y Social Europeo decidió elaborar un dictamen de iniciativa sobre el tema:

«Acceso al crédito para los consumidores y las familias: prácticas abusivas».

La Sección Especializada de Mercado Único, Producción y Consumo, encargada de preparar los trabajos en este asunto, aprobó su dictamen el 30 de marzo de 2010.

En su 462^o Pleno de los días 28 y 29 de abril de 2010 (sesión del 28 de abril de 2010), el Comité Económico y Social Europeo ha aprobado por 75 votos a favor, 1 en contra y 1 abstención el presente Dictamen.

1. Conclusiones y recomendaciones

1.1 El CESE considera estratégica la creación de un marco reglamentario único, transparente y completo en materia de acceso al crédito.

1.2 El CESE solicita a la Comisión Europea que estudie el mejor modo de acabar con las lagunas del marco reglamentario actual, con especial atención a los productos crediticios ofrecidos, las prácticas de publicidad engañosa, la transparencia de las condiciones, los intermediarios del crédito, las asimetrías de la información y la educación financiera de las partes interesadas.

1.3 El CESE invita a los Estados miembros a instituir la autoridad supervisora de las prácticas comerciales desleales, con competencias específicas en el ámbito del crédito.

1.4 El CESE recomienda ampliar el sistema europeo de alerta rápida (RAPEX) a la comercialización de productos financieros y crediticios tóxicos en el mercado financiero y crediticio europeo.

1.5 El CESE invita a la Comisión Europea y a los Estados miembros a analizar con más profundidad los fenómenos de las prácticas ilegales y delictivas en el ámbito del crédito, con especial atención a las prácticas abusivas y usureras y a iniciativas específicas en el espacio europeo de justicia.

1.6 El CESE recomienda definir una norma específica europea que abarque los distintos tipos de intermediarios crediticios en la que se detallen las definiciones, requisitos y obligaciones de actuación, con independencia del producto comercializado y de que la actividad crediticia desarrollada sea de naturaleza principal o secundaria.

1.7 El CESE recomienda una norma específica para la supervisión de las actividades, prácticas y actuaciones de quienes desarrollan la actividad de intermediación junto con otras actividades de diversa índole, como los agentes comerciales.

1.8 El CESE pide que los requisitos para el registro de los distintos intermediarios financieros y crediticios en una red europea de registros nacionales se definan en referencia a una norma operativa europea de profesionalidad, prudencia y ética que, además, incluya disposiciones comunitarias de exclusión de determinados sujetos por conductas que perjudiquen a los consumidores o supongan prácticas abusivas o ilegales.

1.9 El CESE considera importante estudiar la posibilidad de hacer extensivas, con las correspondientes modificaciones y adaptaciones, a los productos financieros y crediticios las normas comunitarias en materia de responsabilidad establecidas en la Directiva 85/374/CEE y en sus modificaciones posteriores.

1.10 El CESE recomienda introducir en el mercado europeo gamas apropiadas de productos crediticios «certificados» o «estandarizados» que complementen la oferta actual, para promover mayor transparencia y una competencia leal tanto por lo que se refiere a las prácticas como a los productos de la oferta de créditos al consumo.

1.11 El CESE considera indispensable una campaña europea de información y formación de los consumidores, de las asociaciones de consumidores y de los profesionales que les asesoran en cuanto a los derechos adquiridos de los consumidores en cuestiones de créditos y servicios financieros, además de potenciar las redes europeas de mecanismos judiciales y extrajudiciales para la resolución de conflictos (Modalidades alternativas de solución de conflictos, ADR) ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Sistema FIN-NET (*Financial Dispute Resolution Network*).

1.12 El CESE considera importante crear y promover, en cooperación con las autoridades públicas, redes de la sociedad civil para el estudio, la asistencia y la supervisión de situaciones de exclusión social y de pobreza asociadas al crédito y sobreendeudamiento.

1.13 El CESE recomienda, en particular, introducir en el ámbito europeo unos procedimientos comunes para las situaciones de sobreendeudamiento que sienten las bases para acciones públicas de asistencia y rescate de las personas afectadas.

1.14 El CESE recomienda que la Comisión realice un estudio oficial para comprobar las posibilidades y las modalidades de introducción de disposiciones europeas completas sobre la usura y estudiar a fondo los principios o elementos básicos comunes, útiles para la fijación de una horquilla europea de tipos de interés dentro de la cual se pueda determinar una situación de usura.

1.15 El CESE recomienda la introducción de procedimientos comunes para la promoción de sistemas nacionales de lucha contra la usura, coordinados a partir de un marco normativo europeo.

1.16 El CESE pide que la emisión de tarjetas de crédito esté sujeta a una reglamentación comunitaria estricta para evitar comportamientos abusivos y que fomenten el sobreendeudamiento, haciendo obligatorios acuerdos entre los titulares y los emisores de tarjetas de crédito sobre los límites del crédito.

1.17 La reglamentación comunitaria debe garantizar en toda la UE una protección completa y transparente de la utilización de los datos facilitados por el cliente, especialmente en las transacciones a través de Internet.

1.18 El CESE considera estratégica la información y educación de los consumidores, también con formas y prácticas educativas desde la enseñanza básica, por lo que recomienda fomentar y desarrollar las iniciativas de la sociedad civil en materia de información transparente y comprensible.

1.19 El CESE recomienda, por último, adelantar la fecha de verificación de la eficacia de la Directiva 2008/48/CE (la primera está prevista el 12 de junio de 2013) y reducir los períodos de verificación de cinco a tres años.

2. Introducción

2.1 Ante la crisis financiera mundial, la atención se ha centrado, en un primer momento, en el modo de devolver la estabilidad y la liquidez a los mercados financieros y, posteriormente, en el modo de reforzar la estabilidad y renovar la estructura normativa para evitar en el futuro nuevas caídas del mercado.

2.2 Aunque la acción continúa y ha de intensificarse, el CESE está convencido de que ahora es preciso centrar todas las energías en el objetivo de recuperar la confianza de los ciudadanos europeos en el sistema financiero y tranquilizarles en cuanto a las diversas formas de acceder al crédito.

2.3 La crisis financiera ha dado lugar a la consiguiente crisis económica que está generando graves pérdidas de puestos de trabajo, actividad económica e ingresos individuales y familiares.

2.4 En tal contexto se produce un aumento de las situaciones de *exclusión social y financiera, así como de la pobreza* (2).

2.5 Para los consumidores y las familias, el crédito es un instrumento importante que les permite hacer frente a compras indispensables para una vida normal y ordenada. En este sentido, el acceso al crédito, con un coste razonable, es un instrumento esencial para la inclusión social.

2.6 No obstante, el crédito no debe considerarse ni presentarse como sustituto ni como complemento de los ingresos de los consumidores y las familias.

2.7 El mayor reto de la política económica, fiscal y social es garantizar el acceso responsable al crédito, sin crear situaciones de dependencia.

2.8 Para conseguir este objetivo es necesario un marco normativo que impida actividades irresponsables de concesión y aceptación de préstamos, así como contrastar todos los casos de diferencia de información entre proveedores y consumidores.

3. Objeto del dictamen

3.1 El presente dictamen se ocupa de las situaciones de abuso en el marco de la oferta de crédito, así como de las situaciones ilegales que viven los consumidores y que contribuyen a agravar los casos de exclusión social y de pobreza. No trata cuestiones específicas que han sido objeto de otros dictámenes del CESE.

3.2 Por tanto, el dictamen pretende examinar el actual marco normativo para reconocer las lagunas que permiten que se produzcan esas situaciones de abuso y sugerir posibles soluciones a las autoridades públicas europeas y nacionales. Por otra parte, el dictamen desea también acometer un primer examen de los fenómenos ilegales que, por el momento, quedan fuera del marco normativo: se trata de fenómenos poco conocidos y difíciles de resolver, relacionados entre sí y a menudo derivados de las prácticas abusivas. El dictamen aspira, por tanto, a definir el posible papel de la sociedad civil en la solución de los problemas detectados.

(2) Véanse la segunda evaluación conjunta del Comité de Protección Social y de la Comisión Europea sobre el impacto social de la crisis económica y de las respuestas políticas (SPC/2009/11/13 final); la encuesta del Eurobarómetro sobre la pobreza y la exclusión social (2010 Año Europeo de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social); y la Comunicación de la Comisión - Informe conjunto sobre protección e inclusión social (<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=757&langId=es>).

3.3 En una audiencia pública reciente ⁽³⁾, la Comisión afirmó que la crisis financiera ha puesto de manifiesto los daños que las prácticas irresponsables en la concesión y suscripción de préstamos pueden suponer para los consumidores y las entidades crediticias, así como para el sistema financiero y la economía en general. La Comisión declaró también la determinación de aprender de los posibles errores para garantizar que las actividades de concesión y suscripción de préstamos se lleven a cabo de forma responsable (Sr. McCreevy, Comisario responsable del mercado interior). En esta misma audiencia, la Comisión afirmó que es nuestro deber estar atentos a los mecanismos viciados que han generado las actividades irresponsables de concesión y suscripción de préstamos, causantes de daños financieros a un gran número de ciudadanos (Sra. Kuneva, Comisaria responsable de la protección del consumidor).

3.4 Así pues, el objetivo último del dictamen es también contribuir a mejorar el funcionamiento del mercado único estudiando si hay soluciones viables a escala comunitaria y también en los Estados miembros, aunque siempre dentro de un marco común. El CESE cree, de hecho, que los problemas de dimensión supranacional precisan de respuestas al mismo nivel, a fin de evitar la fragmentación del mercado único.

4. El marco reglamentario actual: lagunas y perspectivas de acción

4.1 Por lo que se refiere a los contratos de crédito al consumo, el principal acto legislativo a nivel europeo está representado por la Directiva 2008/48/CE (CCD). Se trata de una reglamentación de armonización máxima: es decir, los Estados miembros no pueden mantener ni introducir regulaciones nacionales divergentes, ni aunque protegiesen más a los consumidores. La Directiva establece el marco general de los derechos de los consumidores en el ámbito del crédito al consumo, aunque no se aplica al crédito hipotecario.

4.2 Como complemento de esta norma, la Directiva 2005/29/CE, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas hacia los consumidores, establece un marco general de definiciones y sanciones de dichas prácticas. Por lo que respecta a los servicios financieros, se les aplica una reglamentación de armonización mínima, que permite a los Estados miembros introducir normas más restrictivas o más rigurosas para la protección de los consumidores.

4.3 No existe reglamentación europea para el crédito hipotecario: las normativas nacionales varían en función de las diferentes culturas y de los distintos mercados domésticos. No obstante, existe un código europeo de buenas prácticas sobre la información precontractual que debe facilitarse a los consumidores, así como una ficha europea de información normalizada para el consumidor (ESIS). No obstante, el código sólo es un instrumento voluntario y su aplicación es muy limitada.

4.4 El CESE reconoce que la normativa actual permite una serie de posibles soluciones para afrontar las conductas abusivas en la concesión de créditos. No obstante, a escala europea sigue habiendo lagunas que deben desaparecer. Las autoridades nacionales y europeas tienen aún mucho trabajo que hacer, también en lo que se refiere a la aplicación y a los regímenes de sanciones.

4.5 Por otra parte, el CESE observa que la crisis financiera ha alcanzado tales dimensiones a causa, entre otras cosas, de las presiones comerciales a que se ven sometidos los trabajadores del sector crediticio y financiero. La imposición de unos objetivos de ventas cada vez más ambiciosos, sin valorar que los productos respondieran al perfil del consumidor, hizo que el mal de los productos tóxicos se extendiera a las empresas, los consumidores y, en algunos casos, a los entes municipales.

4.6 El CESE cree que tal fenómeno se ha producido también debido a los sistemas de incentivos y bonificaciones para los altos directivos que, en ocasiones, han visto cómo sus sueldos aumentaban de forma exagerada. De hecho, se ha alcanzado una diferencia de 1 a 400 entre el salario anual de un trabajador y el que recibe un directivo de una gran entidad financiera. A pesar de todos los esfuerzos y las declaraciones solemnes de los Jefes de Estado o de Gobierno de la UE, el CESE constata que aún no se han tomado medidas eficaces y concretas contra estos problemas.

4.7 Ante todo, en el marco normativo actual para los contratos de crédito no existe ninguna obligación de adecuar la oferta a las necesidades de los consumidores. La Directiva 2008/48/CE (art. 8) establece oportunamente la obligación de valorar la solvencia del consumidor. El artículo 5, apartado 6, sólo estipula que los prestamistas faciliten al consumidor las explicaciones adecuadas para que éste pueda evaluar si el contrato de crédito propuesto se ajusta a sus necesidades y a su situación financiera, si fuera preciso explicando la información precontractual, las características esenciales de los productos propuestos y los efectos específicos que pueden tener para el consumidor; asimismo, deja a los Estados miembros un cierto margen en la aplicación práctica, pero no contiene normas sobre la adecuación del producto a sus necesidades.

4.8 Esta falta de regulación ha permitido situaciones de abuso en las que los productos que se ofrecen a los consumidores resultan en ocasiones inadecuados a sus necesidades. Éste es el caso cuando se ofrece un solo tipo de crédito o cuando se ofrecen de forma indiscriminada tarjetas de crédito o débito para la compra de productos en determinados grandes almacenes (agentes comerciales).

4.9 En este sentido, el CESE subraya la necesidad de establecer una diferenciación clara entre la oferta de tarjetas de crédito y la de productos comerciales o prácticas que se orienten a la adquisición de éstos.

4.10 Por lo que se refiere a las informaciones publicitarias, se observa que en la reglamentación actual, aunque se recogen las obligaciones relativas a las informaciones básicas necesarias para la suscripción de contratos de crédito (Directiva 2008/48/CE, art. 4 y ss.), no se contemplan obligaciones específicas sobre las prácticas engañosas y agresivas o que pudieran inducir al endeudamiento ⁽⁴⁾.

4.11 El CESE es consciente de que en una economía de mercado corresponde a éste encontrar el equilibrio cuantitativo y cualitativo entre la oferta y la demanda. Sin embargo, cuando el mercado no es capaz de encontrar soluciones adecuadas, tienen que intervenir las autoridades públicas, a las que corresponde la responsabilidad de garantizar respuestas adecuadas a las necesidades sociales.

⁽³⁾ Audiencia pública sobre el tema «Responsible lending & borrowing», Bruselas, 3 de septiembre de 2009.

⁽⁴⁾ En la Directiva 2005/29/CE puede encontrarse una buena definición de acciones engañosas (art. 6) y agresivas (art. 8), en este caso en relación con las prácticas comerciales desleales de las empresas hacia los consumidores.

4.12 El CESE piensa que una respuesta podría ser la introducción en el mercado europeo de gamas apropiadas de productos crediticios «certificados» o «estandarizados», unos productos que podrían completar la oferta disponible. De esta forma, los consumidores podrían encontrar más fácilmente el producto más conveniente y adaptado a sus necesidades ⁽⁵⁾.

4.13 Así pues, el CESE considera necesario que la Comisión estudie más a fondo el fundamento jurídico para introducir mayor transparencia en el mercado europeo con productos crediticios «certificados» o «estandarizados» y para poner en marcha un sistema europeo de alerta rápida con el que detectar la introducción en el mercado financiero y crediticio europeo de productos financieros y crediticios tóxicos.

4.14 Desde otro punto de vista, sería importante revisar la responsabilidad de los proveedores de crédito, a fin de limitar los productos inadecuados para las necesidades de los consumidores. Para ello se considera necesario introducir procedimientos comunes de ámbito europeo para las situaciones de sobreendeudamiento que sirvan de base para acciones públicas de asistencia y ayuda a las personas que se encuentren en situación de sobreendeudamiento a consecuencia de las prácticas abusivas seguidas por los proveedores.

4.15 Otra situación no cubierta por la legislación europea es la usura. En algunos Estados miembros (España, Francia, Italia y Portugal), la usura está regulada, pero no ocurre lo mismo en todos los países.

4.16 Además, estudios recientes ⁽⁶⁾ han demostrado que la regulación de la usura puede tener efectos positivos en la lucha contra la exclusión social y la pobreza, así como en la lucha contra las prácticas abusivas.

4.17 El CESE cree que la Comisión debería llevar a cabo un estudio oficial para comprobar las posibilidades y las modalidades de introducción de disposiciones europeas completas sobre la usura. En concreto, el CESE considera conveniente analizar la determinación de los principios o elementos básicos comunes, útiles para fijar una horquilla europea de tipos de interés dentro de la cual se pueda dar una situación de usura.

4.18 A fin de reforzar y valorizar las experiencias plurianuales llevadas a cabo en algunos Estados miembros, el CESE considera útil elaborar un marco normativo europeo para la promoción de sistemas nacionales de lucha contra la usura y la asistencia a las víctimas de esta práctica.

4.19 El CESE cree que la mayoría de las situaciones de abuso en el campo del crédito se producen en las relaciones entre intermediarios crediticios y consumidores.

⁽⁵⁾ Véanse al respecto ISO 22222 (*Personal financial planning*, 2005); UNI-ISO (Planificación financiera, económica y patrimonial personal, 2008); AENOR-UNE 165001 (Ética. *Requisitos de los productos financieros socialmente responsables*, 2009); y ECO/266 «Productos financieros socialmente responsables».

⁽⁶⁾ Véase *Usura* – Informe final del Observatorio socioeconómico sobre la delincuencia, Consejo Nacional de Economía y Trabajo, Roma 2008.

4.20 En este sentido, el PE ha pedido un marco comunitario ⁽⁷⁾ para aclarar y armonizar la responsabilidad y las obligaciones de los intermediarios crediticios basado en el principio «misma actividad, mismos riesgos, mismas normas». El objetivo es garantizar la protección de los consumidores y evitar prácticas de venta poco transparentes y la publicidad engañosa, que perjudican particularmente a los grupos de consumidores más vulnerables y menos informados. El CESE comparte este punto de vista y cree que podría servir para renovar el mercado de la oferta y combatir con más fuerza los abusos, la intermediación crediticia irresponsable y la intermediación delictiva de los usuarios.

4.21 El CESE cree que sería posible garantizar la transparencia, la fiabilidad y la profesionalidad mediante la creación de un registro de intermediarios crediticios. Este registro contaría con unos criterios vinculantes para la inscripción y estaría controlado por organismos constituidos por las asociaciones profesionales de bancos, intermediarios y mediadores financieros y asociaciones de consumidores, bajo el control de la autoridad supervisora, que deberían indicar la causa de la suspensión, cancelación o exclusión y la responsabilidad solidaria en caso de daños comprobados en un tribunal.

4.22 Operaciones como ofrecer créditos a los jóvenes a través de SMS, los créditos «fáciles» que se conceden por teléfono, los créditos como anticipo del sueldo o la oferta indiscriminada de tarjetas de crédito o débito ocultan prácticas abusivas que deben atacarse con todos los medios. En tales situaciones, la Directiva 2005/29/CE sobre prácticas comerciales desleales ofrece diversas soluciones posibles para los problemas derivados de una oferta irresponsable de crédito, soluciones que podrían adaptarse y adoptarse en la reglamentación relativa a los contratos de créditos al consumo.

4.22.1 El CESE pide que las entidades financieras que emiten tarjetas de crédito estén sujetas a una reglamentación estricta (ofertas promocionales, límite máximo de endeudamiento total, edad del titular potencial, transparencia de los extractos) para evitar comportamientos abusivos y que fomenten el sobreendeudamiento.

4.22.2 En especial, el límite de crédito de estas tarjetas debería fijarse mediante un acuerdo con el titular. Todo incremento posterior de dicho límite sólo debería realizarse tras un acuerdo explícito entre los titulares y los emisores de tarjetas de crédito.

4.23 Sin embargo, para que la legislación sea eficaz, es preciso aplicarla de modo más estricto ⁽⁸⁾. El CESE, visto que la nueva situación ha surgido a consecuencia de la crisis financiera mundial, recoge la exigencia de adelantar la fecha de verificación de la eficacia de la Directiva 2008/48/CE (la primera está prevista el 12 de junio de 2013) y reducir los períodos de verificación de cinco a tres años. En el ámbito de las prácticas comerciales desleales en la oferta de crédito en particular, para el CESE es importante que se establezca en los Estados miembros una autoridad de control del mercado, con competencias y recursos técnicos adecuados y específicos para esta cuestión.

⁽⁷⁾ Resolución del PE de 5.6.2008: Investigación en el sector de la banca minorista.

⁽⁸⁾ Los Estados miembros deben aplicar la reglamentación comunitaria antes del 12 de junio de 2010.

4.23.1 En particular, el CESE pide un cuadro reglamentario reforzado para garantizar una protección completa y transparente de la utilización de los datos facilitados por el cliente, especialmente los suministrados en las transacciones a través de Internet y el correo electrónico.

4.24 En opinión del CESE, en el caso del crédito hipotecario es preciso estudiar la opción de ampliar a los intermediarios de créditos hipotecarios, siempre con las cautelas que ya ha señalado en dictámenes anteriores sobre este asunto ⁽⁹⁾, el ámbito de aplicación obligatoria de la ficha europea de información normalizada (ESIS) y de las indicaciones sobre los tipos de interés, como establece la Directiva sobre el crédito al consumo, a fin de lograr una mayor integración del mercado europeo de los créditos hipotecarios y una protección global de los consumidores y de las familias.

4.25 Por lo que se refiere al asesoramiento en materia de crédito al consumo, el CESE es partidario de apoyar a las organizaciones de la sociedad civil, especialmente las de consumidores, para desarrollar las actividades de consultoría que permitan a los que acceden al crédito tener una opinión objetiva, transparente y profesional sobre la adecuación de los productos que se ofrecen a sus necesidades específicas.

4.26 El CESE considera que la actividad de consultor de crédito debería estar regulada, a fin de garantizar, sobre todo, un nivel elevado de transparencia e independencia tanto de los proveedores como de los intermediarios.

4.27 Para hacer frente a todos estos problemas, el CESE cree necesario un marco reglamentario unitario, armonizado y homogéneo para toda la Unión Europea, con unos principios y normas aplicables a todos los productos crediticios.

5. Prácticas abusivas e ilegales en el ámbito del crédito

5.1 El CESE cree que, paralelamente, deberían abordarse los problemas de ese amplio mundo que se esconde tras las sociedades ficticias de intermediación y servicios financieros, responsables de las prácticas abusivas y usureras, asociadas a prácticas delictivas por los tipos de interés aplicados y por las extorsiones. Sin pretender una enumeración exhaustiva ni completa, se mencionan los casos de:

- préstamos irregulares a consumidores y familias que atraviesan dificultades y se han endeudado más allá del límite;
- préstamos concedidos con el fin de arruinar al cliente, en acciones propias de organizaciones delictivas, como las que practican la usura.

5.2 El crédito irregular puede revestir distintas formas:

- anticipos de dinero u otros servicios «no registrados», lucrándose lo más posible según las posibilidades de liquidez del individuo y prolongando los anticipos cuanto sea posible;

- financiación irregular, en la que el prestamista se beneficia del incumplimiento de los códigos deontológicos, de la aplicación de cláusulas abusivas, de la falta de transparencia de las condiciones y de una presión cada vez mayor por las garantías exigidas;

- préstamos que normalmente suponen un ejercicio abusivo de la actividad extrabancaria;

- préstamos en condiciones indudables de usura, con diversas modalidades delictivas y en contextos determinados.

5.3 El CESE opina que el potencial de incremento de los casos de crédito irregular se basa en que muchas familias y consumidores se encuentran en situación de exclusión del mercado normal de los créditos, a causa, a veces, de la concesión irresponsable de un crédito, que les ha llevado a una situación de dependencia y de vulnerabilidad extrema.

5.4 El CESE reconoce que los problemas derivados de los bajos ingresos de las familias y de las distintas formas de incitación al consumo —que, junto con otras causas, explican la fragilidad que acerca a consumidores y familias a las prácticas de préstamos ilegales y a los mercados paralelos del dinero— no pueden resolverse exclusivamente con una regulación del crédito.

5.5 Por otra parte, las prácticas abusivas e ilegales en el sector crediticio suelen revestir un carácter delictivo y, en consecuencia, deberían regularse en el espacio europeo de justicia con iniciativas específicas de índole penal que deberían ser aplicadas por las fuerzas del orden. La aplicación plena en toda la Unión de las sentencias nacionales sobre embargo de bienes procedentes de la usura y de la extorsión criminal podría aportar una contribución significativa a la lucha contra tales actividades ⁽¹⁰⁾.

5.6 El CESE observa que en algunos territorios de la Unión no existen datos suficientes al respecto para conocer bien el fenómeno a escala europea y en todas sus vertientes cualitativas y cuantitativas. Por tanto, sugiere a la Comisión que analice de forma detallada y comparable estas situaciones, en colaboración con los Estados miembros.

6. El papel de la sociedad civil

6.1 La sociedad civil, en especial las asociaciones de consumidores y las organizaciones caritativas, ha de desempeñar un papel importante a la hora de determinar, estudiar y vigilar los problemas derivados de las prácticas abusivas e ilegales en la concesión de créditos a consumidores y familias.

⁽¹⁰⁾ «Ante unos fenómenos que ya son globales, los gobiernos y las instituciones pueden seguir actuando como si no ocurriera nada o buscar respuestas meramente nacionales. Pero si toman nota del impulso dado a la búsqueda de prófugos con la instauración de la «euroorden», se avanzaría con coherencia y agilidad en el camino de definir un instrumento de investigación y enjuiciamiento común y un Derecho penal mínimo compartido por todos los Estados miembros partiendo de la indemnización por un delito de asociación mafiosa» (véase F. Forgione, *Mafia export*, 2009, Milán).

⁽⁹⁾ DO C 27 de 3.2.2009, p. 18 y DO C 65 de 17.3.2006, p. 13.

6.2 Así pues, el CESE cree importante crear y promover, en cooperación con las autoridades públicas, redes de la sociedad civil para el estudio, la asistencia y la supervisión de situaciones de exclusión social y de pobreza asociadas al crédito y sobreendeudamiento. Estas redes tienen un cometido esencial como punto de intercambio de información y buenas prácticas, y también como parte del sistema armonizado de reclamaciones.

6.3 El CESE observa que ya se siguen buenas prácticas en esta materia, como el «crédito social acompañado» o la Red Europea de Inclusión Financiera (EFIN), y que estas buenas prácticas deben estimularse y reproducirse en toda la Unión.

6.4 El CESE considera que la información y la educación de los consumidores, también con formas y prácticas educativas desde la enseñanza básica, es un ámbito en el que sobresalen las iniciativas de los Estados miembros y de la sociedad civil ⁽¹¹⁾. Se trata de acciones importantes para desarrollar una educación financiera a nivel europeo en toda la Unión.

6.5 El CESE cree importante fomentar y desarrollar estas actividades, aunque insiste en que la información sobre los productos es deber de los proveedores de créditos y en que la educación es un deber de las autoridades públicas. Asimismo, el CESE opina que las iniciativas de la sociedad civil en materia de información transparente y comprensible y de educación serán eficaces si sirven de complemento a un marco regulador único y exhaustivo.

6.6 En la audiencia pública que organizó el CESE en Bruselas el 28 de enero de 2010, con la participación de representantes cualificados de la sociedad civil a nivel nacional y europeo, se destacó la necesidad de poner bajo control europeo el fenómeno de las prácticas abusivas e ilegales, tanto por lo que se refiere a los aspectos reglamentarios y de asistencia a las víctimas como a las políticas de educación, formación e información de todas las partes interesadas.

6.7 Para estimular una economía social de mercado en el sector crediticio, el CESE considera importante crear y desarrollar empresas de economía social, como las cooperativas ⁽¹²⁾. Las autoridades públicas son igualmente responsables de apoyar y promover la creación y el funcionamiento de este tipo de empresas ⁽¹³⁾.

Bruselas, 28 de abril de 2010.

El Presidente
del Comité Económico y Social Europeo
Mario SEPI

⁽¹¹⁾ UNI (Propuesta de norma para la educación financiera de los ciudadanos – Requisitos del servicio), enero de 2010.

⁽¹²⁾ Véase «Capacidad de resistencia del modelo empresarial cooperativo en tiempos de crisis», OIT, 2009.

⁽¹³⁾ Véase DO C 318 de 23.12.2009, p. 22.