

Juan Ricardo Fernández Ramírez
Presidente
Asociación de Consumidores Libres
acl@ConsumidoresLibres.Org

Declaración Universal de los Derechos de los Usuarios
de Servicios Bancarios y Financieros

En un mundo globalizado, el acceso a los servicios financieros se ha convertido en una necesidad primaria. De allí la importancia de recordar en este 15 de marzo, Día Mundial del Consumidor, la recientemente suscrita Declaración Universal de los Derechos de los Usuarios de Servicios Bancarios y Financieros, que puede marcar un hito en la historia de los servicios bancarios.

La Declaración Universal fue suscrita en la universal ciudad de Salamanca, España, el 29 del mes de setiembre del 2005. Asistieron representantes de 18 países de organizaciones públicas y privadas de consumo, así como gran parte de bancos de España. El documento fue el producto de un conjunto de juristas, sociólogos, catedráticos y expertos en el sistema bancario alrededor del mundo, con vocación armonizadora de principios aplicables a todos los países y se fundamenta en la necesidad del reconocimiento de derechos de los usuarios de servicios bancarios y financieros.

Entre los temas abordados por la Declaración Universal se insiste en la importancia de la libre competencia para ganarse al usuario sin tretas, en la transparencia de la información y el evitar la publicidad engañosa, en los contratos inteligibles, el derecho a la información, la protección de los datos personales y responsabilidad total entre otros, insistiendo en un marco justo, equilibrado y transparente que evite los abusos entre operadores y clientes.

En los actos de adhesión de la Declaración Universal, Antonio Escámez, director general del Grupo Santander que cuenta con millones de clientes alrededor del mundo, señaló la enorme importancia de la declaración no sólo para los usuarios, sino también para las propias entidades financieras que tienen así un marco de referencia para mejorar sus servicios y relaciones con sus clientes. Ese día, el señor Escámez leyó en voz alta: “Usted, como usuario, tiene derecho a información clara y veraz, que lo traten con respeto o a que se mejoren las condiciones de los créditos ya contratados.”

Por su parte, Abdón Dueñas, director territorial de Caja Duero, insistió en que el documento es un estímulo para seguir haciendo las cosas bien hechas, compitiendo en un marco financiero de honestidad y respeto a la libre competencia. Y el Dr. Luis Pineda, impulsor de la idea y presidente de AUSBANC Internacional, sostiene que esta Declaración no pretende situar al usuario “frente a” sino “al lado de” su operador bancario, pues ha sido diseñada con una vocación armonizadora de principios.

El manuscrito original de la Declaración Universal ha quedado depositado en el Sancta Sanctorum de la biblioteca de la Universidad de Salamanca, una de las más antiguas del mundo occidental, junto a invaluables volúmenes y libros milenarios. El simbolismo del lugar resalta cuando recordamos que la Universidad fue sede de la famosa Escuela de Salamanca, cuyos pensadores aportes de primer orden a la teoría económica, y entre los que se destaca la figura de Francisco de Victoria creador de la primera cátedra de Derecho Internacional. Todo esto resalta la vocación de universalidad de la Declaración y su importancia como hito en el sistema financiero de la nueva economía global.

Los costarricenses, como consumidores que somos, debemos aprovechar la conmemoración del Día Mundial del Consumidor para invitar a la comunidad financiera nacional y regional para que estudie la Declaración y se adhiera a ella (ver Www.ConsumidoresLibres.Org). Como lo está demostrando la experiencia en otras naciones del mundo, el resultado será conciliar los intereses de las entidades bancarias y financieras con los intereses de sus clientes, en un marco de reglas claras y precisas que refuercen el marco institucional en beneficio mutuo.