



Día Mundial de los Derechos de los Consumidores

Denaria recuerda que el acceso al efectivo es un derecho de los ciudadanos que debe protegerse, tal como recoge el Defensor del Pueblo en su informe anual de 2022

Con motivo del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, Denaria, la plataforma que defiende el uso y el acceso al efectivo, recuerda que sin inclusión financiera no hay inclusión social y que el sistema bancario es fundamental para poder acceder al efectivo en un contexto de cierre masivo de oficinas, en especial, en los pueblos de España.

En este sentido, Denaria se apoya en las ideas recogidas en el último informe anual del Defensor del Pueblo, entregado a la presidenta del Congreso el pasado lunes 13 de marzo y al presidente del Senado el martes, en el que insiste en “la importancia de la accesibilidad a los servicios bancarios, como disponer de dinero en efectivo, abrir u operar una cuenta corriente, domiciliar y pagar determinados gastos, que son rutinarios, adquieren una dimensión distinta cuando, por cualquier motivo, no es posible llevarlos a cabo. Algunas de estas cuestiones se relacionan, si bien es cierto que, de una manera indirecta, con los derechos de los ciudadanos y, más concretamente, con su pleno disfrute en condiciones de igualdad.”

Las ideas recogidas en el informe coinciden con los objetivos de Denaria, que persiguen asegurar el acceso de los servicios financieros en cualquier punto del territorio nacional e independientemente de la edad, capacidades técnicas o habilidades personales, así como asegurar el derecho de acceso a su dinero en efectivo como bien público, es evitar la exclusión social y financiera.

Según el Defensor del Pueblo, “En todo caso, no cabe más que llamar la atención sobre el hecho de que el actual proceso de bancarización de la economía –y específicamente de los flujos monetarios– conlleva necesariamente un acceso amplio y generalizado de cualquier persona, con independencia de sus circunstancias económicas, jurídicas, personales o sociales.

Hay que tener en cuenta que ya no se trata únicamente de que determinados pagos, por razón de su finalidad o cuantía, deban hacerse a través de cuentas bancarias, sino que también ese es precisamente el medio por el que las Administraciones Públicas abonan cualquier tipo de ayuda o prestación. Por tanto, no facilitar el acceso a una cuenta se convierte sencillamente en un obstáculo para poder recibir una atención, por ejemplo, de carácter social, que se configura como una vía para evitar el riesgo de exclusión."

Respecto al blanqueo de capitales, el Defensor asegura que, "Además, y desde la propia óptica de la lucha contra el blanqueo de capitales y las actividades delictivas, no parece que la mejor forma de actuar sea dificultar la apertura de cuentas en instituciones regulares y sometidas a supervisión, ya que eso obliga a personas que no tienen intencionalidad defraudatoria o delictiva a recurrir a medios informales de financiación.

Por consiguiente, el efecto paradójico es que los canales de la irregularidad económica se ven robustecidos."

En cuanto a la accesibilidad a la operativa bancaria para las personas con discapacidad auditiva, el Defensor del Pueblo recibe quejas de personas con discapacidad (especialmente con discapacidad auditiva o visual) "que encuentran dificultades para acceder a los servicios bancarios, para recibir la comunicación que se les dirige por parte de las entidades bancarias o para poder operar en cajeros automáticos. La nota común de estas quejas es la denuncia de que la estandarización de estos servicios se ha «olvidado» de sus necesidades específicas."

Por todo lo anterior, Denaria espera que los poderes públicos asuman las recomendaciones del Defensor del Pueblo para facilitar el acceso a los servicios bancarios, favoreciendo así la inclusión financiera y la protección de los consumidores.