

ADICAE Andalucía se vuelca con la defensa de los derechos de los consumidores

La Federación multiplica su actuación y presencia en la sociedad y en instituciones en defensa de los derechos de los usuarios andaluces

ADICAE Andalucía, tras su inscripción plena como Federación de Asociaciones de Consumidores andaluza y después de más de 10 años de intenso trabajo en la Comunidad Autónoma, ha reforzado su papel en defensa de los consumidores en todos los ámbitos que sirven de guía a su labor: la organización y movilización de los consumidores, la actuación ante las instituciones y entidades, y la defensa judicial colectiva. Durante 2013, la Asociación ha protagonizado un amplio abanico de acciones formativas, informativas y de participación de los andaluces, lo que ha posibilitado que ADICAE desempeñe, ante las instituciones andaluzas, el papel de interlocutor de los derechos de los consumidores.

Andalucía, a la vanguardia
ADICAE Andalucía, está apostando por el surgimiento de un nuevo tipo de consumidor, que tras la crisis se guíe por el lema "consumir menos para vivir mejor". En esa línea, los consumidores andaluces que, no en vano se encuentran entre los que más reclaman ante organismos como el Banco de España en defensa de sus derechos, cuentan ya con el apoyo de la Asociación.



Un importante grupo de personas afectadas se manifiesta en protesta por las abusivas cláusulas suelo impuestas por la banca en muchos de los contratos hipotecarios firmados por particulares.

Ese impulso se ha plasmado en un plan de actuación que abarca desde la información y la concienciación hasta el debate y la movilización.

No, a "lo de siempre"

Al mismo tiempo que el coste de las hipotecas no cesa de crecer, la banca alega falta de demanda para justificar su política restrictiva en la concesión de crédito. Por una vez, los consumidores dan la razón a la banca: no están dispuestos

a aceptar condiciones cada vez más leoninas para adquirir viviendas aún sobrevaloradas.

Una de las conclusiones de la crisis es que la banca sólo se mueve por su propio beneficio y la supuesta recuperación, no es más que una huida hacia adelante que no persigue más que retomar prácticas abusivas que fueron las que condujeron a cientos de miles andaluces y millones de españoles al sobreendeudamiento, la pérdida

de la vivienda y la quiebra familiar.

Junto a los problemas, en materia de crédito y ahorro (no conviene olvidar la estafa de las participaciones preferentes y otros fraudes al ahorro de los últimos años), la situación de los consumidores en otros ámbitos, como la telefonía, Internet, la luz, el gas o el transporte, se enfrenta a un deterioro progresivo por los aumentos arbitrarios y abusivos de precios. **Págs. 3, 4 y 5**

Cláusulas suelo: Nuevo triunfo de la acción colectiva

Cajamar y Unicaja tendrán que devolver lo cobrado de más a los consumidores por las cláusulas suelo y dejarlas sin efecto. Sendas sentencias judiciales ganadas por ADICAE así lo confirman, por lo que medio centenar de consumidores andaluces ya han obtenido los primeros frutos de las demandas conjuntas presentadas con ADICAE. La Asociación presentó además en 2011 una "macrodemanda" contra 101 bancos y cajas que sigue su curso y en la que se agrupan 15.000 hipotecados

PAG 5

2.400 andaluces reclaman al Banco de España en 2012

Los consumidores andaluces se encuentran entre los que más reclamaciones presentaron el año pasado al Banco de España por las malas prácticas de la banca. En concreto un 17% del total de las quejas fueron realizadas desde Andalucía.

PAG 10

El ahorro de cientos de miles de andaluces, forzado a jugársela en la Bolsa

La Troika, El Ministerio de Economía y el FROB apuestan con dinero ajeno

■ Cientos de miles de consumidores andaluces que sólo pretendían administrar prudentemente sus ahorros en depósitos bancarios y otros productos tradicionales y sin riesgo se han visto, de repente, atrapados en productos complejos (obligaciones convertibles) o directamente convertidos en accionistas forzosos.

Las entidades que les engañaron con las participaciones preferentes y otros productos similares, han contado con la ayuda del FROB, es decir, de las autoridades económicas, que ha 'decretado', además de importantes quitas para estos ahorradores, el canje de estos productos tóxicos por otros igual de peligrosos, como acciones u obligaciones convertibles, y embarcando a los

afectados en una aventura de máximo riesgo en estos momentos, como es la Bolsa.

ADICAE Andalucía no sólo está actuando en los tribunales junto a los consumidores víctimas de este fraude, sino que ha recurrido ante la Audiencia Nacional las

injustas resoluciones del FROB imponiendo a simples ahorradores la condición de 'brokers' sin preparación.

Al mismo tiempo la banca vuelve a la carga y de nuevo trata de colocar productos de riesgo a los usuarios de a pie. **Pág. 7**



El 'atracó' del recibo de la electricidad sale a la luz

ADICAE Andalucía intensifica la campaña "Di No a la reforma eléctrica" y pide auditar el déficit de tarifa

■ La frustrada subida del recibo de la luz en un 11%, junto a la decisión de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de suspender la última subasta y la intención del Gobierno de cambiar el modelo de subasta, ponen de manifiesto lo que ADICAE Andalucía viene denunciando durante meses: los consumidores son víctimas de un mercado eléctrico manipulado.

El hecho de que el Ministerio de Industria haya reconocido que la subasta no es sino un mercadeo en el que los principales interesados -grandes financieras como Goldman Sachs, Morgan Stanley o JP Morgan y gigantes eléctricos- fijan el precio a voluntad, supone la demostración, para ADI-

CAE, de que las anteriores subastas también habrían estado sujetas a la presunta 'manipulación' de la que ahora se habla, e invalidaría, por tanto, las constantes subidas de la luz de los últimos años (un 30%, desde 2010).

La reforma eléctrica, antes de aprobarse, ya se demuestra totalmente ineficaz para atajar el déficit de tarifa y garantizar un precio justo para los consumidores, que ven como cada vez es más complicado afrontar el recibo de la luz.

ADICAE Andalucía defiende la necesidad de auditar el déficit eléctrico, que permita saber qué parte del total se corresponde realmente a una deuda legítima de los consumidores además de exigir la retirada de la actual reforma. **Pág. 11**

editorial

La voz de los
CONSUMIDORES

DIRECTOR
Manuel Pardos

SUBDIRECTOR
Fernando Herrero

REDACCIÓN
Gabriel G. Benítez
Rafael Fernández
Borja Martín

MAQUETACIÓN
Pablo Fernández

EDITA
Federación de Asociaciones
de Usuarios de Bancos,
Cajas y Seguros de Andalucía
(ADICAE-Andalucía)

ADMINISTRACIÓN Y SUSCRIPCIONES
Avenida Marqués de
Pickman, 15; 1º-Oficina 1
41005 - Sevilla
Tfno: 954 652 434
Fax: 954 709 300
<http://andalucia.adicae.net>
coordinacionandalucia@adicae.net

La Voz de los Consumidores
excluye completamente la
publicidad comercial como
garantía de independencia para
sus lectores.

Se permite la reproducción de
artículos de este periódico
siempre que cuente con la
autorización expresa de ADICAE
y citando su procedencia.
Asimismo, se prohíbe su
reproducción con fines de
publicidad comercial.

Depósito Legal:
SE-2617-2013

SUBVENCIONADO POR:



ADICAE, la marea de los consumidores en Andalucía

“La organización de los consumidores constituye la clave para avanzar hacia un cambio de fondo y lograr el reconocimiento de los mismos como agente social. Cambios que pasan por erradicar la idea de que la función y responsabilidad exclusivas de los consumidores es la de consumir y consumir, y por avanzar en el papel que las legítimas organizaciones de los consumidores como ADICAE ANDALUCÍA están llamadas a desempeñar.

Los consumidores andaluces cuentan ya con un nuevo referente en la defensa colectiva de sus derechos, con la inscripción plena a principios de 2013 de la Federación ADICAE Andalucía en el Registro Público de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía, después de diez años de presencia e intenso trabajo en Andalucía y de una evolución en la que los consumidores cuentan ya con oficinas y organización de ADICAE Andalucía en todas las provincias de la Comunidad Autónoma. La trayectoria de defensa de los consumidores de ADICAE en Andalucía se ha visto marcada por graves problemas y fraudes, como el de Forum-Afinsa-Arte y Naturaleza, el engaño masivo de las participaciones preferentes y otros productos tóxicos de ahorro, y por supuesto el de las decenas de miles de andaluces víctimas de las abusivas “cláusulas suelo” hipotecarias.

Estos problemas de los consumidores y abusos sobre ellos se producen además en una situación marcada por realidades en las que la actuación de la banca y el sector financiero durante años tiene una evidente responsabilidad. Hay que recordar que es el ciudadano de a pie, el consumidor normal, quien sufre el desastre de la crisis financiera, con sus secuelas de productos tóxicos bancarios, hipotecas abusivas y de, en fin, un sector, el de la banca, al que sólo se puede calificar de corrupto y lesivo en líneas generales, mientras los Organismos Supervisores, encargados en teoría de velar por su correcto funcionamiento, miran hacia otro lado.

Este primer número de la Economía de los Consumidores, en su edición andaluza, representa un paso más en la firme vocación de la Federación de ser la voz y el vehículo de transmisión de las inquietudes de todos los consumidores de Andalucía.

Para constituirse en una fuerza social de los consumidores ADICAE Andalucía acordó en su última Asamblea General (como también hiciera ADICAE en su III Congreso del pasado Abril) reforzar la ac-



tuación de los consumidores mediante 5 palancas que constituyen la metodología a seguir:

- La organización de los consumidores frente a los conflictos y abusos que se suceden.
- La acción reivindicativa de los consumidores andaluces y su movilización.
- La interlocución y mediación de ADICAE Andalucía frente a las entidades que operan en el mercado.
- La acción institucional para la obtención de soluciones impulsando la intervención de administraciones públicas, instituciones y el Parlamento.
- La acción judicial colectiva, lamentablemente la opción a la que finalmente los consumidores nos vemos abocados en la defensa de nuestros derechos.

De esta forma junto a la más conocida labor de defensa judicial de los consumidores en los tribunales se configura la tarea de organizar a los consumidores andaluces para impulsar una “Marea de los Consumidores” que permita dar respuesta eficaz a las prácticas y políticas que nos han llevado al punto actual y coopere a una salida real de la crisis, avanzando hacia lo que en ADICAE denominamos “un nuevo consumidor”: un consumidor formado, informado, y capaz de hacer valer sus reivindicaciones, que aplica el mantra “consumir menos para vivir mejor” y que se configura como un agente activo que no sea nunca más un juguete en manos de los intereses creados, que sólo aspiran a hacer un auténtico “borrón y cuenta nueva” para volver a la burbuja inmobiliaria e hipotecaria, a impulsar el consumismo y a que los consumidores sólo seamos ciudadanos acrílicos e individualistas cuyo destino y fin es consumir, consumir y consumir.

Manuel Pardos

presidente@adicae.net

ADICAE recurre el folleto de emisión de Unicaja en la fusión con Ceiss



ADICAE presenta un recurso ante la Audiencia Nacional contra el folleto de emisión de Unicaja en la fusión con CEISS ADICAE, que considera un “abuso sobre el abuso” las condiciones de la absorción de Banco Ceiss por parte de Unicaja, ha recurrido ante la Audiencia Nacional la autorización que la Comisión Nacional del Mercado de Valores ha dado al folleto de emisión de Unicaja, en el que se “ofrece” a los afectados por las preferentes de Caja Duero y Caja España el canje de por obligaciones convertibles en acciones de la entidad andaluza.

ADICAE, representante de los consumidores ante la Autoridad Bancaria y de Valores Europa

ADICAE ha entrado a formar parte del nuevo Grupo de Partes Interesadas (Banking Stakeholder Group o BSG) de la Autoridad Bancaria Europea (EBA), autoridad independiente cuya meta es fomentar



Javier Contreras

la confianza en el sistema financiero y garantizar la protección de los consumidores. El representante de ADICAE en este grupo, Javier Contreras, defenderá, en el mismo, las posiciones de los consumidores ante los graves problemas que afrontan en el sector bancario.

Por su parte Fernando Herrero ha sido elegido miembro del Stakeholder Group de ESMA, la Autoridad Europea de Valores, donde, en representación de ADICAE y los consumidores españoles, afrontará la tarea de impulsar medidas que mejoren la posición de los aho-

rradores y eviten la repetición de fraudes masivos, como los acaecidos en España en los últimos años con las participaciones preferentes, la deuda subordinada y otros productos financieros tóxicos.



Fernando Herrero

primer plano

El problema de las hipotecas sigue sin resolverse y exige adoptar reformas en profundidad

Los consumidores, contra las abusivas 'cláusulas suelo', las trampas de la banca con el Euribor, el IRPH de cajas y el sobreendeudamiento causado por los precios inflados de las viviendas

Con la explosión de la crisis, ante los defectos e injusticias de una leonina legislación hipotecaria para los consumidores, y a la vista de los reiterados y sistemáticos abusos sobre los mismos (cláusulas suelo, swaps, plazos de 40 años, manipulación del Euribor, tasaciones infladas, etcétera), se ha puesto de manifiesto que el mercado y la normativa hipotecaria estaban diseñados por y para la banca, y que el endeudamiento y sobreendeudamiento de millones de consumidores, que fue la base del 'espejismo' de crecimiento al que muchos pretenden que se vuelva, pone en una situación límite a muchas familias.

El abuso que no cesa

Pese a las decenas de sentencias que ADICAE está obteniendo frente a las abusivas 'cláusulas suelo' de las hipotecas, las entidades siguen insistiendo en su aplicación, haciendo oídos sordos a los Tribunales. En ese auténtico ataque a los consumidores no cesan las sorpresas, como la manipulación del Euribor detectada por la Comisión Europea o la injusta sustitución del IRPH Cajas, índice de referencia de decenas de miles de hipotecas, por otra referencia igualmente cara y abusiva.

La vivienda sigue cara

Mientras tanto la burbuja inmo-



Sólo la presión conjunta de los consumidores fuerza a la banca a rectificar.

biliaria, en la que bancos y cajas jugaron un papel determinante, continúa sin desinflarse del todo. El precio de los inmuebles sigue sin terminar de ajustarse mientras la banca no cesa de incrementar el de las hipotecas. Mientras cuatro millones de familias pagan intereses un 350% superiores a lo que correspondería debido a las 'cláusulas suelo', el interés medio de las hipotecas nuevas se sitúa en el 4,4% en unos momentos en los que el Euribor se encuentra en torno al 0,5%.

Reformas ineficaces

Los juzgados andaluces tramitaron 13.737 lanzamientos a lo largo del último año. De ellos, más de 8.000 fueron ejecutados. Esas cifras suponen que el 23,1% de los desahucios fueron sufridos por

En Andalucía se produjo el 23,1% de las ejecuciones hipotecarias de España

consumidores y familias andaluzas. Por encima, incluso de Cataluña (20,9%) y de Madrid (10,5%). Todo ello a pesar de las reformas legales aprobadas para, supuestamente, equilibrar la situación entre hipotecados y bancos. Eso supone que esas medidas no han dado solución al grave problema hipotecario de los consumidores.

Medidas y reformas urgentes

Frente a ello, ADICAE Andalucía sigue exigiendo una moratoria hipotecaria y una verdadera reforma en profundidad de la legislación hipotecaria que per-

mita a los consumidores continuar con el pago de su hipoteca y evite que en el futuro se sufra otra vez una crisis social como la actual.

Los consumidores, son claves

Los usuarios, que han ido tomando conciencia de los riesgos de un endeudamiento excesivo (y abusivo) y de los graves perjuicios de la adquisición de unas viviendas, aún hoy sobrevaloradas, son quienes han de tomar la palabra. El supervisor (Banco de España), ni está, ni se le espera y es previsible que las medidas que adopte no tendrán su foco en los consumidores, por lo que los consumidores deben impulsar su actuación organizada en torno a sus legítimas asociaciones logrando el papel de agente social que les corresponde.

Bancos y cajas aprovechan la crisis para vender sus pisos un 56% más caros que los de particulares

Las entidades financieras dan menos información en la compraventa de los pisos que los vendedores privados. Pese a que el mercado de compraventa de viviendas se mantiene en una situación de atonía, la banca sigue inflando los precios para exprimir, de nuevo, a los consumidores que deciden adquirir una casa con un préstamo hipotecario. Además, dan menos información que si la compraventa se hace entre particulares.

Según un estudio de ADICAE, que ha analizado 96 inmuebles de particulares y bancos, los pisos de los particulares son, en su mayoría, más baratos que los de los bancos. Se han comparado 48 operaciones, con el resultado de que, en 45 ocasiones, la vivienda de los particulares era más barata que la de las entidades financieras.

Esa comparación se realizó entre viviendas con un valor de unos 150.000 euros, en una zona similar y con viviendas procedentes de las inmobiliarias de grupos bancarios como el BBVA, Bankia, Caixa Bank, Sabadell, Santander y Popular.

El principal resultado del análisis es que los pisos de particulares pueden llegar a ser hasta un 56% más baratos que los que ofrecen las entidades financieras. El precio medio de los pisos ofrecidos por los bancos fue de 89.845 euros, frente a 71.547 euros, en el caso de los particulares. Es decir, que son un 20,36% más caros, de promedio, que los que ofrecen los vendedores privados.

Los consumidores pagan cada vez más por comisiones bancarias sin que haya mejora en los servicios

La Asociación pide una reunión con el gobernador del Banco de España para buscar una solución a este abuso

Las comisiones bancarias se han convertido para los bancos en una fuente recurrente de ingresos que exprimen constantemente, en especial en el caso de los consumidores particulares andaluces.

Según un informe de ADICAE; durante el periodo 2007-2012, los 11 mayores bancos españoles, más otras siete entidades financieras intervenidas, han engrosado sus beneficios gracias al aumento

de las comisiones que cobran sin que eso haya redundado una mejora en los servicios que ofrecen a los clientes.

Por ejemplo, el coste de mantenimiento de una cuenta corriente se ha multiplicado por dos (102,75%) en esos cinco años.

Por ello, la Asociación ha solicitado una reunión con el gobernador del Banco de España, Luis Linde, para esclarecer el cobro y el aumento de las comisiones.

La banca sigue subiendo el diferencial de los préstamos hipotecarios

Poco a poco la lucha contra las cláusulas abusivas y en especial contra las cláusulas suelo hipotecarias en España, liderada por ADICAE, va logrando resultados que están favoreciendo que cada vez más jueces procedan a su anulación en los contratos hipotecarios.

Sin embargo, la banca no se ha resignado a perder la guerra contra los consumidores y ha planteado nuevas batallas judiciales. El Instituto Nacional de Estadística (INE) ha confirmado que los intereses de los préstamos hipo-

otecarios continúan subiendo sin interrupción.

Según las estadísticas oficiales, las hipotecas sobre viviendas en el pasado mes de octubre tenían un tipo de interés medio del 4,36%.

A lo largo del año, los préstamos hipotecarios para la compra de casas siempre han estado por encima del 4%. Si se tiene en consideración que el tipo de interés



del dinero en el Banco Central Europeo es del 0,25%, se puede tener una idea del beneficio que la banca saca de las operaciones crediticias, especialmente las garantizadas.

ADICAE Andalucía

Adicae refuerza su actividad en la defensa de los derechos de los consumidores andaluces

A lo largo de 2013 ADICAE-Andalucía ha realizado toda una serie de actividades que evidencian el impulso experimentado por la Asociación en la Comunidad Autónoma, dentro de su permanente vocación de servicios a los consumidores.



Diego Valderas atiende a los medios durante las Jornadas de ADICAE en Sevilla.



Participantes en un taller de formación sobre derechos de los consumidores, en Sevilla

Los consumidores andaluces, junto con ADICAE Andalucía, han intensificado este 2013 su apuesta por un cambio de la realidad que se les pretende imponer. Con múltiples actuaciones reivindicativas, de información, formación y movilización la Federación ADICAE Andalucía ha multiplicado su actividad en toda la Comunidad.

Un "Toque a la banca"

Ante el abuso que sufren millones de consumidores afectados por las 'cláusulas suelo', las participaciones preferentes, la deuda subordinada y toda una gama de productos tóxicos con los que la banca se ha lucrado, a costa de los usuarios en los últimos años,

ADICAE fomenta la formación de los consumidores

ADICAE ha impulsado la campaña "Toque a la banca".

Mesas y 'performances'

La iniciativa se ha convertido en el referente y en respuesta de los consumidores, que de manera regular, han sacado a las calles de todas las provincias andaluzas mesas informativas y han realizado concentraciones y 'performances' ante las sedes de entidades financieras y juzgados.

Con estas actuaciones, la Asociación ha denunciado el abuso permanente al que la banca somete a los consumidores. Ade-

más las iniciativas buscan concienciar a la opinión pública para que reaccione y demande reformas y cambios en materia de consumo.

Forum, Afinsa y Arte y Naturaleza

El fraude de Forum-Afinsa-Arte y Naturaleza, en el que se defraudó a decenas de miles de ahorradores andaluces, ha sido también objeto de reclamación. ADICAE Andalucía continúa en la cerrada defensa de los afectados, a través de toda una serie de concentraciones ante los juzgados y en diversas sedes administrativas de todas las provincias de la región. Con ello, la Asociación pone de relieve la pervivencia de un problema que afecta a decenas de miles de andaluces y que arras-

tra ya siete años sin visos de solución.

Información de derechos

A lo largo de septiembre, ADICAE Andalucía llevó a cabo la campaña "Refresca tus derechos", mediante mesas informativas en las ocho capitales andaluzas, en las que se indicó a los consumidores la gama de recursos informativos y legales de los que disponen para defender sus derechos.

La Asociación ha promovido jornadas temáticas y encuentros informativos

Estas campañas se complementaron con mesas informa-

tivas específicas en Jornadas temáticas como las del Día del Consumidor o el Día Mundial del Ahorro, en las que los consumidores andaluces pudieron informarse, acceder a guías y herramientas para defender derechos y resolver dudas.

Foros de debate

ADICAE Andalucía ha llevado a cabo, además, sendos Foros Andaluces de la Vivienda, en Granada y Sevilla. Éstos eventos de alcance autonómico, contaron con la intervención de profesores, catedráticos y notarios, entre otros especialistas en la materia. Los expertos analizaron los detalles más importantes de la problemática de la vivienda y las hipotecas en la región.

La Asociación impulsa la formación sobre consumo con talleres por toda Andalucía

Adicae está llevando a cabo durante el final de año una serie de proyectos que incluyen la realización de diversos talleres, encuestas y actividades.

En ese marco, la Asociación está brindando, tanto a sus asociados, como a los usuarios en general, unas útiles herramientas con las que poder mejorar su cultura en materia de consumo y su autodefensa para hacer frente a los desafíos que afrontan los consumidores en la situación actual.

Un ejemplo de esta actividad concienciadora y explicativa es la celebración

de conferencias hipotecarias, como la realizada a finales de octubre en Granada, que se simultaneó con un taller sobre reclamaciones en facturas de la luz, el agua y el gas. Acciones similares se han llevado a cabo en otras localidades granadinas.

Málaga o Córdoba también han acogido iniciativas similares. En el caso de la primera, los talleres versaron sobre los derechos de los usuarios en la contratación de viajes. Mientras que en Córdoba los encuentros se circunscribieron a los créditos al consumo.

La Federación lleva a las instituciones los problemas y las propuestas de los consumidores

A lo largo de este año ADICAE Andalucía ha sido referencia en el movimiento consumerista ante múltiples instituciones, a las que ha llevado las reivindicaciones y propuestas de los consumidores.

Un ejemplo de ello es la comparecencia del secretario general de ADICAE Andalucía, Rafael Fernández, en el Parlamento Autonómico para aportar el punto de vista de los consumidores en relación a la Ley sobre la Función Social de la Vivienda, también conocida como Ley Antidesahucios.

ADICAE Andalucía también ha mantenido reuniones con el Defensor del Pueblo Andaluz y con los diferentes partidos políticos y grupos parlamentarios, en las que ha expuesto, tanto los proyectos e iniciativas más destacados de la Federación, como la necesidad de dar respuesta y las propuestas de solución a problemas de amplio impacto entre los andaluces como las 'cláusulas suelo', la estafa con las participaciones preferentes o la lucha para resarcir a los afectados a causa del fraude de Forum, Afinsa y Arte y Naturaleza.

ADICAE Andalucía

Abusos hipotecarios, fraudes al ahorro y problemas en energía y telecomunicaciones, aspectos a atajar con urgencia

ADICAE Andalucía, palanca para que los consumidores hagan valer sus derechos, aborda los temas clave de los usuarios en las Jornadas “Los consumidores, agentes sociales responsables ante la crisis”

La crisis ha tenido, como siempre tiene, un efecto directo en la economía de las familias, cambiando el orden e importancia de sus gastos. “Las tradicionales necesidades básicas ya no son el centro del gasto de las familias, que ha sido ocupado por la energía, las telecomunicaciones, las hipotecas, etc”, según el vicepresidente de ADICAE Andalucía, Fernando Herrero. Esta es una de las conclusiones básicas que se extrajeron de las jornadas sobre el papel de los consumidores en la salida de la crisis que tuvieron lugar en Sevilla los días 19 y 20 de diciembre.

Nuevos y mayores gastos

En ese nuevo marco de nuevos y mayores gastos en la economía familiar hay que valorar la actitud de las instituciones públicas en la defensa de los derechos de los consumidores. El vicepresidente de la Junta de Andalucía, Diego Valderas, apuntó que la institución va a intensificar sus actuaciones en el ámbito financiero, tradicionalmente sometido únicamente al Banco de España y a la CNMV.

“Han sido los bancos, y no los consumidores, quienes han vivido por encima de sus posibilidades”

En las Jornadas, que contaron con el apoyo de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales de la Junta de Andalucía, se puso de manifiesto la importancia del nuevo y ambicioso proyecto de organización y defensa de los consumidores andaluces de la Federación Adicae Andalucía. Un proyecto que sus responsables y socios van a acometer con el objetivo de convertir a los consumidores “en agentes

sociales activos cuya voz sea tenida en cuenta.”

ADICAE Andalucía ha decidido ampliar su objeto de intervención desde el ámbito financiero, en el que hasta ahora ha sido referen-

Ibáñez, apuntó como esencial la respuesta de las instituciones públicas a las situaciones generadas por la actual legislación hipotecaria y las abusivas e irresponsables prácticas de las entidades bancarias, tales

no sean expulsadas de sus casas.

Los sucesivos fraudes que los ahorradores vienen afrontando en los últimos años fueron también objeto de análisis. Por un lado han puesto de manifiesto la ineficacia de las medidas institucionales de respuesta que, en algunos casos, se han implementado. Además el actual sistema de reclamaciones no es eficaz, y el consumidor se ve abocado a la vía judicial. Por otra parte medidas institucionales como el mal llamado “arbitraje de consumo” aplicado en el fraude de las preferentes adolece de una grave falta de objetividad.

Una justicia lenta

El catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Granada Guillermo Orozco manifestó que “la existencia de un sistema muy formal hace que la justicia sea muy lenta, y por lo tanto no es justicia”. Orozco reclamó la elaboración de un auténtico Código de Consumo que supere las trabas actuales y cubra la inexistencia de una jurisdicción clara en materia de consumo.

“Los consumidores no son meros compradores, sino un agente social determinante en la sociedad, la economía y la salida de la crisis”

También el Defensor del Pueblo Andaluz tomó la palabra para, a través del responsable del área de consumo, Ignacio Aycart, recordar que esta institución ha impulsado la solicitud de mejorar y promover los mecanismos regulatorios necesarios para hacer más efectiva la acción colectiva y los procedimientos sancionadores, y para fomentar la puesta en marcha de mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos eficaces.



“En cinco años un millón de personas han perdido sus viviendas”

Consumidores: “Agentes Sociales cuya voz ha de tenerse en cuenta”



Consumidores, medios y representantes de instituciones, se dieron cita en las Jornadas que Adicae celebró en Sevilla el 19 y 20 de diciembre

te, a sectores como el de las telecomunicaciones, la energía o el transporte, entre otros, ya que se encuentran fuertemente penetrados por la banca y resultan determinantes en la calidad de vida de los consumidores.

El Director General de la Vivienda de la Junta de Andalucía, Antonio

como los desahucios por impago de hipotecas. A este respecto destacó el Programa Andaluz de Defensa de la Vivienda puesto en marcha por la Junta, además de criticar la decisión del Gobierno central de recurrir por inconstitucional el Decreto Ley de la Junta que protege a las personas en situación de exclusión para que

ADICAE sigue ganando demandas por cláusulas suelo

La acción colectiva de los consumidores que defiende ADICAE Andalucía ante abusos masivos como las cláusulas suelo hipotecarias (auténtica cadena al cuello de los hipotecados que les hace pagar cuotas mayores a las que corresponderían) gana terreno en la batalla judicial de defensa de los usuarios. Mientras el Juzgado Mercantil número 11 de Madrid decide

sobre la ‘macrodemanda’ interpuesta por ADICAE y 15.000 consumidores contra 101 bancos y cajas, numerosos tribunales siguen dando la razón a la Asociación en demandas agrupadas con decenas o cientos de hipotecados.

Devolución de cantidades

Un juzgado de Almería y otro de Málaga han condenado a Cajamar y a Unicaja, respec-

tivamente, a anular las cláusulas suelo en las hipotecas de medio centenar de consumidores, respaldando, además, la reclamación de ADICAE de devolución a los afectados las cantidades cobradas de más en los últimos años. A pesar de que el Tribunal Supremo negó ese resarcimiento al resolver una demanda interpuesta en Sevilla, que erróneamente no

solicitaba la devolución de cantidad alguna, se demuestra que la acción colectiva es la que puede dar respuesta eficaz a estos abusos masivos, frente a la interesada estrategia de organizaciones como Ausbanc y pseudo-asociaciones manejadas por abogados, de llevar a los consumidores a los tribunales “uno a uno y con el carnet en la boca.

“El resarcimiento al consumidor debe ser parte de las sanciones en consumo”

El vicepresidente de la Junta de Andalucía, Diego Valderas, puso de relieve, en el marco de las Jornadas sobre consumo, organizadas por Adicae-Andalucía, la necesidad de “corregir la actual insuficiencia de las sanciones que desde las administraciones de consumo se imponen a las empresas en casos de abuso”.

El vicepresidente agradeció a ADICAE la celebración de las Jornadas, cuyas conclusiones, a su juicio, permitirán abordar “los déficit legislativos y los abusos, que bajo el pretexto de la crisis, están sufriendo el conjunto de los consumidores”.

De hecho, el Gobierno autonómico está sopesando desarrollar un régimen sancionador más duro para evitar abusos financieros. Valderas anunció que la Junta se muestra partidaria de “impulsar una actuación más intensa por parte de dichas administraciones frente a los operadores financieros”, lo que supone un previsible endurecimiento de las sanciones en materia de consumo y la modificación de la legislación andaluza para permitir que, además de la sanción, se garantice el resarcimiento y la reparación de daños y perjuicios al consumidor víctima de un abuso.

Frente al abuso, los consumidores como colectivo

Frente a la situación de los consumidores, puesta de manifiesto en las Jornadas, ADICAE Andalucía está llevando a cabo toda una batería de medidas, tanto de refuerzo de la posición del consumidor, mediante planes y campañas de educación, formación e información de los consumidores, como de exigencia de responsabilidades y de reparación de los perjuicios para las víctimas del fraude hipotecario y de las estafas al ahorro que han golpeado las economías de cientos de miles de andaluces.

En este sentido el Presidente de ADICAE Andalucía, Manuel Pardos, señaló que “formación, información, exigencia de responsabilidades y resarcimiento a las víctimas de abusos son algunas de las líneas que ADICAE Andalucía está impulsando partiendo de la organización de los consumidores como fuerza social”.

En este sentido, Pardos, recordó que la Asociación se dedicará a defender los derechos de los consumidores y, en particular, en el ámbito del consumo financiero, ya que el centro de la crisis ha estado en dicho sector”.

APRENDE Y VENCERÁS A LOS BANCOS



CAMPAÑA 2014 DE EDUCACIÓN FINANCIERA EN ANDALUCÍA

REGÍSTRATE EN

educacionfinanciera.adicaeonline.es

Y MEJORA TUS CONOCIMIENTOS



ADICAE ANDALUCÍA

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Andalucía

La banca se sana con ahorros defraudados en productos tóxicos

El sector usa la crisis como coartada para expoliar a consumidores y ciudadanos

■ La banca sigue recibiendo apoyos millonarios para solucionar su delicada situación, producto de una estrategia que buscaba inflar los beneficios a corto plazo, sin preocuparse de las consecuencias sobre la economía ni los consumidores. La última inyección suma 40.000 millones de euros y viene del Fondo de Rescate Permanente de la Eurozona (MEDE). Ese dinero se suma a las aportaciones realizadas desde el comienzo de la crisis y que los expertos cuantifican en más de 164.000 millones, entre ayudas directas e indirectas (avales, por ejemplo). Y a todo eso, hay que unirle los 50.000 millones del fraude por las participaciones preferentes.

Sin embargo, la banca no está mejorando. Los activos de diferentes entidades han perdido valor en el último año por lo que las agencias de calificación de riesgos han rebajado la nota algunos bancos al nivel de 'bonos basura'.

A los 'agujeros' de la banca se añade el hecho de que las entidades financieras no están haciendo de manera eficiente su labor. La banca no está poniendo en circulación, en forma de créditos, el dinero que reciben en inyecciones públicas, al menos en la misma medida.

Y en la vertiente del ahorro no cesan los intentos de traspasar fondos que los consumidores tienen en productos sin riesgo, como los depósitos, hacia productos complejos, de riesgo e incluso tóxicos, como ha denunciado ADICAE.

Dinero público y preferentes

Ese dinero se suma a las aportaciones realizadas desde el comienzo de la crisis y que los expertos cuantifican en más de 164.000 millones, entre ayudas directas e indirectas (avales, por ejemplo). Y a todo eso, hay que unirle los 50.000 millones del fraude por las participaciones preferentes.

Miles de andaluces, víctimas de las preferentes, forzados a ser accionistas

Las entidades financieras que engañaron a las familias, les obligan ahora a afrontar quitas inaceptables, previamente a imponerles el 'juego de la Bolsa'.



Caja Sol se negó a devolver a los afectados por las participaciones preferentes sus ahorros y Caixa Bank cerró el círculo metiéndoles, a la fuerza, en la Bolsa.

Miles de consumidores andaluces de productos financieros siguen atrapados en el 'corralito', aparentemente sin fin, en el que se ha convertido las participaciones preferentes y las obligaciones subordinadas. Por si fuera poco, ese fraude, les ha convertido, a la fuerza en accionistas de las entidades financieras y los bancos.

A fin de hacer frente a esa grave situación, ADICAE ha puesto en marcha una estrategia de defensa colectiva que se traduce en una serie de demandas contra los bancos y cajas que llevaron a

cabo la venta y comercialización de esos complejos instrumentos financieros cuya comprensión total se encuentra sólo al alcance de los expertos.

Arbitraje engañoso

En un intento por sacudirse la presión que ADICAE, sus asociados y los tribunales, están ejerciendo sobre ellas, las en-



Sanción a Caixa Bank por comercializar irregularmente preferentes en Andalucía

Adicae considera que la imposición de multas sin resarcimiento a las víctimas no es una solución. La Junta de Andalucía impuso en septiembre una sanción de 455.000 euros a LaCaixa (ahora Caixa Bank) en Andalucía por la venta irregular de participaciones preferentes, al detectar la existencia de dos infracciones muy graves y una leve. Esa sanción es consecuencia de una inspección que la Junta inició a raíz de 21 reclamaciones que recibió realizadas por consumidores de Cádiz, Córdoba, Granada, Jaén, Málaga y Sevilla. Según los inspectores de la Junta, se pudo constatar que Caixa Bank ocultó a los consumidores "información relevante sobre las condiciones de riesgo y liquidez de las participaciones". La sanción al banco se ha producido como

propietario actual de CajaSol, que fue la entidad financiera que vendió más de 617 millones de euros en preferentes. ADICAE considera que esta actuación de la Junta de Andalucía supone un paso adelante en la dirección de proteger a los consumidores y demuestra que las autoridades de consumo tienen competencias en materia financieras. Sin embargo, y aunque corresponda sancionar cuando se incumple una norma, esta actuación administrativa de poco sirve si no se logra el reintegro de cantidades para las víctimas del abuso. Es decir, para ADICAE las sanciones no son una solución en sí mismas, sino que toda actuación de las administraciones debiera primar y perseguir el resarcimiento a los consumidores víctimas del abuso.

La dejación de responsabilidad de las autoridades de control exigen su reforma en profundidad

tidades financieras han establecido la estrategia de ofrecer a los afectados la posibilidad de acudir a un arbitraje independiente entre partes. Sin embargo, la Asociación ha podido constatar que esa supuesta independencia se convierte en una mera palabra hueca, ya que, los arbitrajes se están realizando de forma poco transparente y de manera muy limitada, amparando a una mínima parte de los afectados por el fraude.

La banca no aprende

Tras el enorme fiasco financiero y de estafa a los clientes que ha supuesto la comercialización irregular de las participaciones preferentes, se podría pensar que las entidades han tomado buena nota para no volver a caer en los mismos errores, pero no es así.

Vuelta a empezar

ADICAE ha detectado que en Cajamar se están haciendo ofertas a los consumidores que rozan la ilegalidad. La caja andaluza está ofreciendo quitar las cláusulas abusivas que haya en los contratos hipotecarios a cambio de que los titulares de las hipotecas suscriban aportaciones financieras perpetuas, lo que supone la reedición de la estafa de las preferentes, en esta ocasión, mezclada con el engaño de las hipotecas con cláusulas abusivas

participación

El compromiso de los socios, la fuerza de ADICAE Andalucía

El voluntariado dentro de ADICAE Andalucía es un colectivo que, de modo altruista, quiere colaborar con la sociedad y nos ha elegido como Asociación a través de la que canalizar esa sensibilidad social. Este colectivo, por lo tanto, merecen una especial atención y respeto como elemento dinamizador y participativo de la Asociación andaluza. Muchos de nuestros retos y proyectos tendrán respuesta en este colectivo, dado que multiplicarán la fuerza de la Asociación y muchos de nuestros proyectos cobrarán mas fuerza y eficacia. Todo ello desde la fuerza e ilusión de un colectivo de alta calidad solidaria.

Es obligación de ADICAE Andalucía involucrarlos en el espíritu de la Asociación e integrarlos mediante la información y formación adecuada. Asimismo la tarea del voluntario, debe formar parte de la canalización de sus inquietudes para mejorar la sociedad, estableciendo mecanismos abiertos que permitan trasladar su opinión y sugerencias de cómo potenciar su actividad y cómo encauzarla del modo mas abierto y positivo.

ADICAE Andalucía orientará su tarea hacia aquellas áreas donde el voluntario se encuentre más sensibilizado o disponga de una mejor cualificación o actitud para su correcto desarrollo y satisfacción personal.

ACTÍVATE CON ADICAE

- **Atención al Asociado**, colaboración en bienvenidas a socios, participación y diseño de actividades para los asociados.
- **Apoyo logístico** a las diversas actividades de participación, colaboración en la organización de eventos.
- **Acompañamiento** a personas mayores o con algún tipo de limitación a hacer trámites de asesoría o a acompañar a una entidad financiera para hacer una gestión o reclamación.
- **Participación en talleres y asesoramiento** a colectivos con alguna limitación para dar a conocer sus derechos, como reclamar y exigir sus derechos, etc.
- **Colaborar en la organización** de charlas, coloquios, conferencias y talleres.
- **Cooperar en actividades** con ADICAE internacional y en actividades lúdicas para asociados que dinamicen la vida asociativa de ADICAE.
- **Realización de encuestas**, participación en búsqueda de información, encuentros con otros colectivos sociales, políticos, sindicales etc..
- **Visitar instituciones y organizaciones** para hacer llegar las publicaciones de la asociación y posicionarlas adecuadamente.
- **Colaboración con Noticias y publicaciones** de ADICAE, recogida de noticias en prensa, resúmenes, etc..
- **Colaborar a las convocatorias** de los colectivos y comités de afectados y participar en su dinamización.
- Todas aquellas que el voluntario nos proponga y sean coherentes con la línea y planes de la Asociación.
- Y un largo etcétera de imaginativas y solidarias actividades.



En ADICAE Andalucía queremos cambiar las cosas ¿Te apuntas?

ADICAE, organización en la que se integra ADICAE Andalucía, nació de la voluntad de unos ciudadanos que, de modo altruista y solidario, decidieron crear una asociación de consumidores que ocupase el enorme vacío existente en la defensa de los derechos e intereses de los usuarios financieros.

Los numerosos abusos a los que bancos, cajas, aseguradoras y otros agentes financieros nos someten a diario, necesita de un contrapeso que nazca de la misma sociedad de modo organizado y que frene los excesos que estas entidades ejercen sobre todos los ciudadanos y específicamente, sobre los consumidores de productos y servicios financieros.

Aquellos valores, que impulsaron la creación de ADICAE hace más de 25 años y que

sirvieron para unir ciudadanos y hacer valer sus derechos frente a los todopoderosos, hoy adquieren un protagonismo especial a través de una gran fuerza colectiva formada por sus asociados, simpatizantes y voluntarios.

Hoy más que nunca, todos los integrantes de la Asociación se encuentran cargados con la misma motivación e ilusión de aquellos ciudadanos, que disconformes con esta sociedad consumista, de la que los bancos y las cajas de ahorro se aprovechan, decidieron transformarla.

Los voluntarios de ADICAE Andalucía, cada uno de acuerdo a sus posibilidades y capacidades, están cargados de esa energía solidaria que emerge desde la sociedad civil con lo más preciado que tienen, su compromiso personal.



Los ciudadanos preguntan, reclaman, opinan, se quejan...

ADICAE responde

Cláusulas Suelo



■ **Jaén 30-10-2013** ¿Es posible que una hipoteca sobre una Vivienda de Protección Oficial (VPO) pueda tener cláusula suelo?

Estas hipotecas suelen estar referenciadas a un tipo de referencia especial que se encuentra limitado, por lo que no suelen tener cláusula suelo.

■ **Sevilla 2-12-2013** ¿Qué represalias puede tomar mi banco si reclamo la cláusula suelo?

El banco no puede tomar represalias. Las demandas y reclamaciones extrajudiciales, son, precisamente, los mecanismos establecidos legalmente para solicitar lo que conforme a derecho corresponda, frente a situaciones que el consumidor considera injustas.

■ **Cádiz 12-11-2013** ¿Puedo negarme a pagar la hipoteca por tener cláusulas abusivas?

Se ha establecido un contrato entre las partes (deudor y acreedor), que es de obligatorio cumplimiento, por lo que la existencia de cláusulas abusivas no da derecho al deudor a no cumplir con sus obligaciones de pago. Ahora bien, es posible y desde ADICAE recomendamos la denuncia de las mismas a través de la unión colectiva con otros consumidores que se encuentran en la misma situación. De tal forma que se impugne la inclusión de esas cláusulas abusivas a través de las oportunas reclamaciones y demandas judiciales, en su caso.

■ **Almería 25-11-2013** Dos personas en la oficina tenemos suscritas hipotecas con Caja Granada con cláusulas suelo. Quisieramos conocer las opciones que tenemos con ADICAE en cuanto a reclamar lo indebidamente pagado y los pasos y documentación que necesitamos para realizar la reclamación.

Sobre la cláusula suelo, lo primero sería hacer una reclamación extrajudicial al Servicio de Atención al Cliente de la entidad. Existe un

plazo de dos meses para su contestación, sin ser obligatoria. Pasado este tiempo, o con la obtención de respuesta desfavorable, habría que hacer otra reclamación, en éste caso, al Banco de España. Éste tiene un plazo de cuatro meses para responder, estando obligado a ello. Si tras estos pasos no se obtienen resultados, quedaría la vía judicial.

■ **Sevilla 12-11-2013** ¿ Si eliminan el suelo puede el banco cobrarnos en sustitución del mismo el TAE?

La entidad financiera tiene la obligación de aplicar lo que las partes hayan pactado en el contrato hipotecario en cuanto a los tipos de interés variable. Es decir, el cálculo de los intereses se debe realizar sumando el índice de referencia más un diferencial. Nada más. La Tasa Anual Equivalente (TAE) es el producto de sumar el tipo de interés mas los gastos y comisiones.

Otras Consultas Hipotecarias



■ **Córdoba 30-11-2013** ¿Tengo obligatoriedad de contratar los seguros que me dice el banco? ¿Y tengo que hacerlo con ellos?

El único seguro obligatorio que se tiene que contratar es el seguro de incendio de la casa, y por supuesto, no tiene que ser necesariamente con ellos. Desde ADICAE consideramos una práctica abusiva el haber incluido como capital del préstamo la cuantía del seguro de vida que cubre toda la duración de la hipoteca. Creemos que este tipo de seguro, nunca obligatorio, debe ser anual prorrogable, y en su caso, tener la posibilidad de poder contratarlo con otras compañías que me den mejores condiciones económicas.

■ **Málaga 7-12-2013** Estoy casada en gananciales. La casa y la hipotecar están a nombre de mi marido antes del matrimonio ¿Si hubiera impagos podrían embargar mi sueldo?

No. La deuda y la propiedad no estarían en esos gananciales al ser anteriores al matrimonio.

Consultas sobre otros Asuntos



■ **Huelva 5-10-2013.** He intentado reducir el pago de la luz, pero, al contrario he visto que cada vez pago más ¿A qué se debe?

Tras la última reforma, el Gobierno decidió que se puede subir la luz, siempre que haya déficit. Eso supone que habrá subidas constantes que, en parte, irán a engrosar los jugosos beneficios de las empresas del oligopolio eléctrico. Su negocio les da para ofrecer bonos a más del 6% de interés. Las subidas se realizan en la parte fija del recibo, el término de potencia, por lo que, ahí, no se puede ahorrar nada. No obstante, puedes unirse a nosotros y presentar una queja al Ministerio usando la siguiente dirección web: <http://adicae.net/consumo.html>

■ **Sevilla 12-11-2013** Compré una nevera hace año y medio. Se estropeó y me la cambiaron, pero ésa nueva también se estropeó. El comerciante no se hace cargo porque dice que la garantía en vigor es la de la primera nevera ¿Es cierto?

El cambio de una mercancía estropeada o deteriorada hace que quede en suspensión el plazo de garantía del objeto comprado o del servicio. Cuando se entrega el bien que sustituye al estropeado comienza a contar la nueva garantía, en esta ocasión por seis meses. En todo caso, la garantía del nuevo objeto o servicio no será de dos años, como en el caso del inicial. No obstante, el plazo de garantía legal de dos años será el que reste de consumir de la garantía inicial.

■ **Granada 8-12-2013.** Acabo de contratar un seguro de ahorro y no está cubierto con los 100.000 euros del Fondo de Garantía de Depósitos ¿Qué riesgos corro?

Ese tipo de producto de ahorro no tiene garantía por parte del Estado. El Ministerio de Economía y el Consorcio de Compensación de Seguros son los responsables de regular estos productos, pero no ofrecen ninguna garantía adicional, sólo se encargarían de la liquidación, en su caso, de los mismos. Sin embargo, las aseguradoras tienen una regulación más protectora de los ahorros que la de la banca, por lo que no podemos decir que haya más riesgo en este tipo de seguros que en un depósito bancario convencional.

Nuestras actuaciones también en las redes sociales

AYÚDANOS A DIFUNDIR NUESTRAS REIVINDICACIONES:

¡Hay que agitar por las redes sociales la lucha frente a los abusos bancarios!



Facebook: Adicae Andalucía



Twitter: @ADICAE

derechos del consumidor

Los andaluces, entre los consumidores que más reclamaciones presentan al Banco de España

Andalucía es la segunda Comunidad por número de quejas ante el Banco de España. Según los datos de la Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de 2012, en concreto 2.395 reclamaciones fueron presentadas por consumidores andaluces el año pasado, casi un 17% del total. Eso supone que sólo los madrileños reclamaron más que los andaluces. Si se atiende al volumen de actividad, la proporción de quejas de los consumidores andaluces es de un 16%, en relación a los 153.598 millones de actividad financiera en la Comunidad.

A nivel general, España cuenta en la actualidad con unos 46,6 millones de habitantes, de los que, una gran mayoría son usuarios de servicios financieros y bancarios con mayor o menor intensidad. Sólo en uno de los productos estrella de la banca, los préstamos hipotecarios, se estima que la cifra de personas con hipotecas está en el entorno de los 10 millones. Si a ello añadimos que la banca ha sido protagonista de la crisis actual, sería previsible que el volumen de reclamaciones estuviera en consonancia.

Sin embargo, las cifras son mucho más reducidas. En 2012 sólo se presentaron ante el Banco de España 14.313 reclamaciones, según datos del organismo regulador. La explicación resulta sencilla. Los consumidores desisten habitualmente de presentar quejas y reclamaciones, debido al complejo sistema que lo regula.

Usuarios reivindicativos

La normativa exige que, en primer lugar, se reclame ante la propia entidad (Defensor del cliente) que tiene tres meses para contestar. Tras ello, se puede acudir al Banco de



¿De qué sirve un sistema de reclamaciones que tiene tan pocos resultados? Ésta y otras preguntas similares tienen eco en la opinión pública ante el papel del Banco de España en la defensa de los consumidores.

España, pero ese camino tampoco es garantía de que se obtenga una respuesta adecuada a la demanda, reclamación o queja. Lo que sí está claro es que la única reclamación

que tiene opción de llegar a buen puerto es la que se presenta, no así las que se quedan en el tintero.

En consonancia con los engaños perpetrados por los bancos y

cajas colando cláusulas abusivas (como las cláusulas suelo) a los hipotecados, el grueso de las reclamaciones de los consumidores se han concentrado en los presta-

mos hipotecarios. En total, un 33,2% de todas las reclamaciones se referían a préstamos y créditos, de todo tipo.

Las reclamaciones por las tarjetas de crédito y de débito evolucionaron en ese mismo sentido. En este caso las reclamaciones sumaron un 19,3%.

La pasividad del Banco de España permite a la banca desprestigiar las quejas

De un total de 14.313 reclamaciones presentadas por los consumidores, poco más de medio millar (519) han recibido solución satisfactoria, según los datos del Banco de España. Eso demuestra que su labor inspectora y coercitiva es insuficiente e ineficaz en la protección de los derechos de los consumidores.

El año pasado, sólo en 1.525 ocasiones los bancos y cajas aceptaron las reclamaciones de los consumidores y rectificaron tras iniciar los expedientes el Banco de España (lo que en jerga bancaria-legal se conoce como allanamientos). Esa cifra supone un ínfimo 10,65% del total de las reclamaciones.

ADICAE lanza una Plataforma de Educación Financiera 'online', ante el abuso de la banca

La Asociación celebra jornadas de puertas abiertas y sesiones a pie de calle para dar a conocer los derechos y responsabilidades de los consumidores

■ La crisis ha puesto de manifiesto no sólo la existencia de múltiples abusos enquistados que afectan a millones de consumidores, sino la creciente complejidad de los productos colocados indiscriminadamente por la banca entre usuarios desconocedores de las características y alcance de los mismos.

Por ello ADICAE Andalucía llevará a cabo durante todo 2014 una batería de actividades formativas tanto para sus socios, como para los consumidores en general, a través de la Plataforma on-line de Formación en Consumo Financiero en la que ya hay más de 2.000 personas inscritas.

Este 'aula online' permite el acceso a las clases y los materiales destinados a impulsar la formación y la concienciación de los consumidores sobre sus derechos y la necesidad de afrontar la relación con las

entidades financieras desde una perspectiva crítica.

Los cursos están destinados a promover la educación financiera entre los usuarios y cuentan con un sistema pedagógico claro y sencillo para que los consumidores conozcan los productos financieros y puedan prevenir fraudes y abusos, como el de las participaciones preferentes o el de las 'cláusulas suelo'. Además, los consumidores interesados pueden hacerlo sin necesidad de asistir presencialmente a las clases.

Por otra parte, los cursos están dotados con temas teóricos, vídeos tutoriales y test con los que el usuario podrá poner a prueba y medir su nivel de conocimientos. Además, cuentan con un diccionario que recoge los principales términos financieros.

Los estudiantes disponen, además, de un foro virtual en el que expresar sus dudas, debatir ideas y ha-

cer consultas a los tutores de los cursos. En este espacio pueden compartir sus experiencias y proponer algunos casos concretos sobre los que aplicar las teorías impartidas durante las lecciones.

Para acceder a esta formación a distancia y gratuita, los consumidores tan solo deben rellenar el formulario de registro que se encuentra a su disposición en el aula virtual y, tras ello, confirmar la matrícula para poder acceder a los cursos. El aula virtual se convierte, así, en una fórmula eficaz para adquirir conocimientos sobre finanzas y formar una actitud crítica y activa, sin horarios prefijados y con profesores on-line.

Esta iniciativa de ADICAE surge de la necesidad de propiciar un adecuado nivel de conocimientos financieros que permita y promueva entre los consumidores un consumo responsable.

La Asociación pone a disposición de los andaluces el primer comparador 'on line' de comisiones bancarias de España

Busca la mejor opción disponible entre 40 entidades financieras y 350 tarifas por servicios bancarios

<http://adicae.net/comparadorfinanciero/comp/comisiones.html>

■ Como un paso más en su búsqueda de soluciones para los problemas de los consumidores, ADICAE ha desarrollado el primer comparador 'online' de comisiones en España, que ya está a disposición de los consumidores andaluces. La iniciativa surge ante la constatación de que las entidades financieras han buscado, mediante el aumento de las comisiones cobradas a los usuarios, nuevas vías de aumentar su beneficio y de cargar en las espaldas y en los bolsillos de los ciudadanos la reestructuración bancaria.

Es una nueva herramienta que ayuda al usuario a conocer los pro-

ductos financieros de más de 40 bancos y compararlos entre sí, para elegir la opción más favorable. Así, de una manera sencilla, sólo hay que seleccionar el tipo de comisión por producto y automáticamente será comparado con más de 350 comisiones bancarias.

Coteja las comisiones por operaciones, como el mantenimiento de una cuenta, la apertura de una hipoteca o la disposición en cajeros automáticos, entre otras. De esta manera, los consumidores pueden evitar sorpresas, como el aumento del coste final de préstamos y créditos o la disminución de rentabilidades.

La luz ‘cortocircuita’ la economía de los consumidores andaluces

La subida del recibo, un 30% en los últimos tres años, repercute directamente sobre los casi un millón setenta mil andaluces que se encuentran en el paro y que costean la deuda por el déficit de tarifa

El constante incremento del recibo de la luz desde el verano pasado es una vuelta de tuerca más en las subidas constantes que vienen realizando las empresas eléctricas, y que apunta directamente al bolsillo del consumidor, al tratarse de un servicio básico.

Además, la realidad acaba de demostrar que el sistema de subastas eléctricas que anunciaron como la panacea que iba a abaratar el precio de la luz al haber una competencia más reñida, se ha desvelado como un auténtico fiasco al producir el efecto contrario: una subida constante del precio de la luz (un 11% en la última subasta). Las dudas sobre la ‘limpieza’ del juego de libre mercado han llevado al Gobierno a suspender esa subasta y a revisar los precios, pese a lo cual, ha vuelto a aplicar una nueva subida de un 2,3%.

Por todo ello, Adicae ha pedido la retirada de la reforma eléctrica que incluye ese sistema perverso y que, a su vez, da pie a pensar si eso mismo no ha ocurrido con anterioridad y las eléctricas han ‘atracado’ a los consumidores a ‘subasta armada’.

De hecho, tras la subida de octubre pasado y que añadió un 4,8% en la Tarifa de Último Recurso (TUR), la factura acumula un incremento del 30% en los últimos tres años. Eso supone

que un consumidor con una potencia contratada de 4,4 kW y un consumo mensual de 270 kW (media en España), paga 48,82 euros frente a los algo más de 38 de hace seis años, antes de la crisis.

Con el trasfondo de los casi un millón setenta mil parados

andaluces, que representan más de la sexta parte del total nacional, esta subida de la luz es como una cuerda alrededor del cuello de los hogares andaluces.

Rajoy hace oídos sordos

A pesar de ello, el Gobierno continúa apostando por la refor-

ma energética, a costa de los consumidores y estima que, de no acometerla, se quebraría el sistema. El Ejecutivo considera que si la solución del déficit de tarifa recayese sólo en los consumidores, supondría una subida de un 17% en la luz.

Lo que parece claro, se haga la reforma como se haga, es que el recibo subirá, con independencia del consumo que cada usuario realice. De hecho, el Ministerio de Industria admite que la luz subirá en 2014. Lo que no ha desvelado es cuánto lo hará, aunque, los expertos auguran que será entre un 5 y un 7%.

ADICAE ha denunciado públicamente que se está penalizando a los consumidores que usan menos luz, especialmente a las segundas viviendas.

Con las medidas, ya en marcha, se modificarán la potencia y los términos de energía generando mayores beneficios para las empresas eléctricas.

Andalucía y por extensión España es uno de los países de la UE donde más ha subido el precio de la electricidad; un 9% de aumento entre el segundo semestre de 2011 y ese mismo periodo de 2012.

Lo cierto es que desde que el Gobierno dio luz verde al último ramo de la reforma energética para intentar contener el déficit de tarifa, los consumidores están costeano esa deuda que suma 26.000 millones.



Torres de Alta Tensión salpican nuestra geografía.

Lograrán que paguemos hasta 200€ por recibo

Los consumidores podríamos pagar pagar unos 100 euros más al año por la luz, si se mantiene el actual ritmo de subidas, iniciado en agosto. Según estimaciones de ADICAE, de continuar la escalada al ritmo del 3% trimestral, un consumidor podría ver cómo despide 2014 pagando una factura de más de 200 euros. Eso teniendo en cuenta consumos medios, ya que en picos, por el uso de aires acondicionados o calefactores, esta cifra se dispararía. Sin una legislación que realmente prime la prestación del servicio eléctrico en condiciones de igualdad y libre concurrencia, el mercado eléctrico seguirá siendo coto privativo de la especulación y el abuso permanente.

El certificado energético sufre un ataque de defraudadores

Los abusos en falsas revisiones de gas comienzan a replicarse en la certificación energética

La entrada en vigor del Decreto aprobando el procedimiento de certificación energética en edificios parece que está siendo aprovechada por algunos defraudadores, ante esta nueva exigencia.

La norma obliga a los propietarios a poner a disposición de quienes compren o alquilen una vivienda un certificado con las características energéticas del inmueble, de acuerdo con el Código Técnico de la Edificación.

Como ha sucedido habitual-

mente con falsas revisiones de las instalaciones de gas natural y Butano, se han comenzado a detectar falsos profesionales que, sin titulación ni experiencia, ofrecen esos certificados energéticos sin que sean válidos ante la administración.

ADICAE recomienda a los consumidores verificar la capacitación de los profesionales a los que se encomienden y asegurarse de que se encuentran habilitados para la emisión de certificados energéticos válidos.

Miles de españoles podrían estar en una lista de morosos sin saberlo

La mayoría de los casos inscritos en estos bancos de datos proceden de servicios como la luz, el agua o la telefonía

En miles de casos, el usuario ni tan siquiera es consciente de que su nombre figura en ellos. Aparecer en uno de los registros de deudores es muy sencillo, y más desde que las grandes empresas, entre ellas las de telefonía, mandan informes a las principales bases de datos si se ha devuelto un sólo recibo.

Según datos de las propias agencias, hay usuarios inscritos en las listas de morosos por facturas que no llegan ni a los 100 euros. La importancia de salir de una de estas listas radi-

ca en que son consultadas por gran parte de las entidades financieras para efectuar cualquier transacción económica.

Para ello el consumidor tiene derecho a exigir la rectificación y eliminación de sus datos una vez abone la deuda. En el caso de que considere que no le corresponde debe presentar una reclamación ante la empresa alegando que no está de acuerdo y reclamar ante una asociación de consumidores como ADICAE Andalucía o en una oficina de Consumo.

ADICAE

Andalucía exige a las compañías telefónicas que devuelvan lo cobrado por enviar facturas en papel

El cobro de un euro por facturas que realizan algunas compañías telefónicas es una práctica abusiva, y así lo reconoce el Instituto Nacional de Consumo. Como respuesta, las telefónicas confiesan que sólo atenderán reclamaciones individuales. Sin embargo, ADICAE Andalucía exige a las compañías que restituyan ‘motu proprio’ las cantidades cobradas de forma generalizada y que las autoridades impongan sanciones ejemplarizantes.

Varias compañías de telecomunicaciones han decidido trasladar al bolsillo de los consumidores sus gastos de gestión, entre ellos los que son de obligado cumplimiento como la emisión de facturas. Desde hace varios meses algunas compañías empezaron a cobrar a sus clientes por facturas emitidas en papel, modelo que pretenden instaurar otras empresas.

La Ley General Tributaria ordena que las compañías que operen en España deberán expedir una factura por la prestación de servicios, en la que se detalle claramente los conceptos cobrados. El INC ha emitido un informe en el que califica como abusivo cobrar por cumplir esa ley. Las operadoras, para amortizar sus gastos de gestión, recurren a estrategias para que sean sus clientes los que sufragan la obligación legal.

Solución colectiva

ADICAE Andalucía confirma que las compañías informan a los consumidores que atenderán únicamente las reclamaciones particulares que interpongan sus clientes, factura por factura. La Asociación, por contra, considera que, al ser demostrado su carácter abusivo, deben ser las propias compañías las que tomen las medidas oportunas para restituir esas cantidades cobradas indebidamente. Por eso, insta a todas las entidades a devolver el dinero cobrado por la emisión de facturas de forma inmediata y generalizada, sin necesidad de reclamaciones ni trámites por parte del consumidor.

ADICAE Andalucía recuerda a los consumidores su derecho a recibir facturas y comunicaciones de las empresas en el formato deseado, con consentimiento del cliente.

ADICAE ANDALUCÍA

CONSUMIDORES POR UN CAMBIO GLOBAL

Si eres un consumidor,
si quieres modificar lo que sucede...

ADICAE Andalucía

**ADICAE
HUELVA**



C/ Alfonso XIII, Nº 5, Bajo - A,
C.P.: 21002, Tfno: 959 280 517
huelva@adicae.net

**ADICAE
CÓRDOBA**



C/ María Cristina 13, Cntr. Negocios Córdoba
Ofi. 212, C.P.: 14002, Tfno: 957 472 864
cordoba@adicae.net

**ADICAE
GRANADA**



Plaza del Campillo nº2, 1ºG, Edificio Macia,
C.P.: 18009, Tfno: 958 229 680
granada@adicae.net

**ADICAE
SEVILLA**



FEDERACIÓN ADICAE ANDALUCÍA

Av. Marqués de Pickman, Nº 15, 1º - Oficina 1,
C.P.: 41005, Tfno: 954 652 434
coordinacionandalucia@adicae.net

**ADICAE
JAÉN**



C/ Santo Reino Nº4, 2ºC,
C.P.: 23003,
Tfno: 953 822 657
jaen@adicae.net

**ADICAE
ALMERÍA**



C/ Granada, Nº 49, 1º A,
C.P.: 04003,
Tfno: 950 254 565
almeria@adicae.net

**ADICAE
CÁDIZ**



Pz. Pintor Clemente de Torres 3 Bajo,
C.P.: 11010, Tfno: 956 075 541
cadiz@adicae.net

**ADICAE
MÁLAGA**



C/ Salitre Nº11, planta 3ª, despacho 9-10,
C.P.: 29002, Tfno: 952 352 423
malaga@adicae.net

Nuestras actuaciones también en las redes sociales



Facebook:
Adicae Andalucia



Twitter:
@ADICAE



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL
Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Publicación subvencionada por: