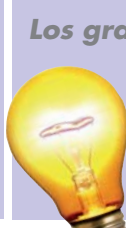




Los pequeños ahorradores deben estar informados y protegidos ante los productos complejos

Entre las alternativas para el ahorro, hay una nueva: el Plan Ahorro 5, del que conviene conocer sus ventajas y desventajas (puede generar pérdidas).

Páginas 4-5



Los grandes temas de consumo

Dejar la potencia contratada al mínimo posible, la mejor vacuna para rebajar la factura de la luz.

Páginas 16-17-18-19

Defensa Colectiva

Se acercan fechas decisivas para los afectados de cláusulas suelo y Fórum, Afinsa, AyN. Es necesaria la movilización para lograr una solución.

Páginas 9-11

Los consumidores deben rebelarse frente a los poderes económicos

A falta de soluciones reales, sigue siendo necesaria la movilización



Los consumidores siguen sin ver la salida a la crisis que algunos anuncian y de lo que parece sugerir el optimista Índice de Confianza del Consumidor. Poco tienen que ver las circunstancias reales con lo que dan índices. Los problemas de sobreendeudamiento, cuya expresión más dramática son las ejecuciones hipotecarias, siguen estando a la orden del día. La conducta de los bancos con los consumidores tampoco ha mejorado, con ofertas vergonzosas y con unas cifras de reclamaciones que dan idea de que la banca no ha mejorado sus prácticas. Por si fuera poco, las grandes decisiones económicas tomadas por gobiernos e instituciones europeas en poco o nada mejoran la situación de los consumidores.

En Europa, como se está viendo, las grandes decisiones económicas se toman al margen de los consumidores, e incluso de los gobiernos democráticamente electos. Solo hay que ver cómo la "troika", formada por el Fondo Monetario Internacional (FMI), la Comisión Europea y el Banco Central Europeo (BCE), con la aquiescencia y batuta de Angela Merkel, pone freno a cualquier intento de cambiar de rumbo en Grecia. En España, las recetas de la "troika", a base de austeridad y recortes, han conseguido que la renta por habitante española haya retrocedido 16 años en su comparación con la media de la Unión Europea.

Las últimas decisiones del BCE afectan a los consumidores españoles directa e indirectamente. La rebaja y mantenimiento de los tipos de interés en la zona euro al 0,05% ha hecho que los bancos españoles se lancen a ofertar hipotecas, aprovechando que han bajado los diferenciales, pero lo hacen con ofertas que incluyen gastos y productos añadidos. Los consumidores con cláusula suelo no se benefician de la bajada de tipos, o se ven tentados a cambiar las cláusulas suelo por tipos de interés fijo desmesurados.

Por otro lado, la bajada de tipos también ha servido de excusa a los bancos españoles para ofrecer una retribución irrisoria por los depósitos, en muchos casos por debajo del 0,5%.

La anunciada inyección de dinero del BCE puede servir de estímulo a la economía general, pero en el caso de España, si se produce una subida de la inflación (precios) sin que vaya acompañada de una mejora en la renta disponible de los consumidores, puede complicar más la situación económica de las familias.

Frente a medidas y decisiones que no dan solución a los problemas de la economía de los consumidores, sigue siendo necesaria la movilización y la reivindicación, ser auténticos agentes activos de consumo, para lograr un verdadero nuevo modelo de consumo más justo y sostenible.

Más información en pág. 3

Consumir política, un necesario ejercicio de ciudadanía crítica

Cuando la sociedad exige que todo sea consumo, es hora de responder, precisamente, 'consumiendo' política. Frente al alejamiento de la cosa pública, es necesario participar de forma crítica y activa. Los consumidores se juegan mucho en un escenario político que afronta dos importantes citas: las próximas elecciones municipales y autonómicas.

Página 15

14 de marzo: movilizaciones en toda España



Este 14 de marzo, víspera del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, ADICAE convoca movilizaciones para expresar su preocupación e indignación por el panorama político, económico y social que afrontan los consumidores. En Madrid la movilización se celebrará el día 15 de marzo.

Página. 11

¿Qué es el TTIP y cómo afecta a los consumidores?

De aprobarse, el Acuerdo Transatlántico para el Comercio y la Inversión (TTIP) puede afectar crucialmente a los consumidores europeos y estadounidenses, desde los aspectos más cotidianos, como la alimentación, a los grandes temas financieros. A pesar de su relevancia, el TTIP se negocia casi en secreto entre la Unión Europea y Estados Unidos; hay que exigir transparencia y respeto a los derechos de los consumidores.

Página. 2

Siga las últimas noticias de interés para los consumidores en nuestro periódico on-line



laeconomíadelosconsumidores.adicae.net

Consulte
nuestra edición
digital:

Apuntes de actualidad

en 1 minuto

**Director:**

Manuel Pardos

Subdirector:

Paco Sanz

Redacción:Paco Sanz, Héctor Mendal y
Marta Monzón**Colaboran:**Antonio Pulido, Óscar Senar y
Javier Contreras**Maquetación:**

Diego Palacios

Edita:ADICAE, miembro del Consejo de
Consumidores y Usuarios de Es-
paña, de Euroshareholders y de
Consumers International**Redacción,
administración y
suscripciones:**Gavín nº12, local, 50001 Zara-
goza (España)
Tel. 976 390060; Fax 976 390199**Web:**

www.adicae.net

E-mail:

aicar.adicae@adicae.net

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

Se prohíbe la reproducción de
artículos de este periódico salvo
autorización de ADICAE y citando
su procedencia. Asimismo se
prohíbe expresamente su
reproducción con fines de
publicidad comercial.

D.L. Z-707-2001

Frente al austericidio, otra política económica es posible desde el consumo crítico y responsable

Los consumidores en el momento actual de la economía

Tras siete años de crisis, los datos arrojan un saldo muy negativo para las economías de los consumidores. Tal y como reflejan los datos de distintas instituciones, los ingresos medios anuales de las familias se reducen paulatinamente mientras aumenta el número de hogares que llegan con mucha dificultad a fin de mes. Pese a estos datos, siguen existiendo voces que se empeñan en decir que la base de la recuperación debe venir de un impulso del consumo de las familias.

Las medidas aplicadas a rajatabla bajo los dictámenes de Europa son responsables de esta situación. El denominado "austericidio" recetado por la Troika (Comisión Europea, Banco Central Europeo y el Fondo Monetario Internacional) supone una política económica asfixiante al exigir indiscriminadamente de todos los consumidores un esfuerzo parar hacer frente a las deudas contraídas por el único responsable de la crisis: el corrupto sistema bancario en su conjunto, al que se ha querido rescatar a toda costa.

En España, el ministro De Guindos pretende seguir con este tipo de política. Sin embargo, no parecen darse cuenta de que el consumo en condiciones mínimamente aceptables sólo es posible ya para un grupo cada vez más reducido de la ciudadanía, cayendo el resto en un consumo de baja calidad. Y, lo que es más importante, olvida con este tipo de políticas un factor tan importante como el ahorro, fundamental para la recuperación económica, y que no ha recibido sino maltrato continuo en lugar de garantías de control y seguridad para los pequeños ahorradores.

Los recortes los están padeciendo los consumidores en su día a día, como una gota malaya que va minando su calidad de vida: empeorando la atención sanitaria, sin ayudas para la dependencia, sin dar solución a los abusos en el coste de servicios como la energía o el sistema financiero. En definitiva, mientras que la presión se mantiene para los consumidores, éstos pierden derechos y calidad de vida.

Ante esta apisonadora de la austeridad, solo queda decir 'basta' con rotundidad. Somos los consumidores quienes debemos alzar la voz y rebelarnos ante el 'austericidio' y exigir medidas que fomenten la calidad de vida de los ciudadanos: un reparto equitativo del esfuerzo para salir de la crisis, que no recaiga solo sobre los consumidores; el fomento de un nuevo modelo económico, que no repita los errores del pasado y se asiente en bases de sostenibilidad social y medioambiental y no sobre el endeudamiento de las familias; y un control firme sobre los mercados financieros para evitar los desastres del pasado. Para ello, es imprescindible un nuevo modelo de consumidor, capaz de afrontar tales retos de manera crítica y responsable y que siente las bases para una sociedad justa y solidaria. En ADICAE tenemos razones, aportamos propuestas y somos capaces de organizar a los consumidores.

Este año 2015 es un año lleno de citas electorales a nivel local, autonómico y estatal, donde los consumidores tienen la opción de hacer valer sus legítimos intereses logrando un sistema político que tras 30 años ha sido incapaz de poner en marcha verdaderas políticas adecuadas de consumo para proteger y garantizar el bienestar de la ciudadanía así cambios en los modelos productivos que respeten los derechos de los consumidores. Pero seríamos ingenuos si pretendiéramos confiarlo todo a los resultados electorales. Las luchas reivindicativas de los consumidores no debe dormirse. Tenemos experiencia de muchos años donde las promesas hechas por los partidos han quedado ninguneadas por los gobiernos de turno frente a los intereses de la banca y las grandes empresas. Por eso no vamos a dejar de insistir en la reivindicación y movilización, la única vía para lograr el necesario cambio hacia un verdadero modelo social y ciudadano en el que los consumidores tienen un papel esencial.

MESA DE REDACCIÓN » Página 3

La banca apenas ofrece rentabilidad por los depósitos y empuja a los usuarios a contratar fondos.

AHORRO » Páginas 4-5

Con los depósitos bajo mínimos, las entidades promocionan productos con menos garantías y más riesgos. Hay uno nuevo, el Plan Ahorro 5.

SEGUROS » Página 6

En seguros de hogar, contrate solo lo que necesite cubrir y exprima al máximo las coberturas.

DERECHOS » Página 7

Cada vez son más los consumidores que optan por el alquiler; es necesario saber cómo evitar abusos.

DEFENSA COLECTIVA » Páginas 8-10

La vista sobre la macrodemanda de 'suelos' podría traer buenas noticias. La mayoría de los afectados por preferentes siguen sin solución; la acción colectiva es la vía para pelear. En Fórum y Afinsa, se prepara movilización.

DÍA DE LOS CONSUMIDORES » Página 11

El 14 de marzo ADICAE organiza movilizaciones en toda España para exigir un modelo económico más justo para los consumidores.

CONSUMO » Páginas 12-13

Pequeños y grandes gestos del día a día pueden ayudar a ahorrar o, por el contrario, a perder dinero. Consumir con una actitud crítica tiene ventajas.

ADICAE EN EL MUNDO » Páginas 14

ADICAE lleva sus propuestas ante la ONU. Consumers International aboga por el derecho a la alimentación sana.

CONSUMO DE POLÍTICA » Páginas 15

Consumir política es un ejercicio de ciudadanía crítica; los consumidores deben participar de los debates públicos.

ACTUALIDAD » Página 16

¿Qué es el TTIP? Conozca las claves de este importante tratado internacional

ELECTRICIDAD » Página 17

La nueva factura de la luz, a examen. Entrevista a José María Yusta, profesor de la Universidad de Zaragoza.

SANIDAD & SALUD » Página 18

El gasto farmacéutico de los consumidores se dispara, sobre todo entre los más mayores. ¿Qué hacer con un medicamento caducado?

INTERNET » Página 19

Buscar ofertas de vacaciones por Internet no siempre son las más baratas. Las redes sociales, aliadas de los consumidores.

CIENCIA & TECNOLOGÍA » Página 20

Las empresas buscan colarnos sus productos, y no dudan de echar mano a la ciencia para saber cómo vender más.

MEDIOAMBIENTE » Página 21

Consumir productos locales contribuye a la lucha contra el oligopolio de las grandes cadenas de distribución. Conozca qué es el 'fracking'.

OJO CRÍTICO » Página 22

Las tarjetas Paypal en España han 'atrapado' el dinero de miles de personas. Los famosos prestan su rostro a la banca.

HABLAN LOS CONSUMIDORES » Página 23

Los usuarios de ADICAE preguntan sus dudas, el equipo de la asociación responde y da soluciones.

ADICAE pone al servicio de todos los consumidores y usuarios una publicación rigurosa y amena que analiza el mundo del consumo financiero

Suscríbase a **la revista 'USUARIOS'**

- Información técnica y pedagógica sobre la actualidad del consumo financiero
- Análisis en profundidad de los temas más controvertidos
- Noticias jurídicas y económicas comentadas desde la perspectiva de una organización de consumidores

Solicite esta publicación en cualquiera de las sedes de ADICAE o envíenos un correo electrónico a aicar.adicae@adicae.net. Le enviaremos un ejemplar gratuito para que usted pueda decidir suscribirse



La banca ofrece por sus depósitos rentabilidades por los suelos y empuja a contratar fondos de inversión y otros productos de riesgo

Las entidades españolas ofrecen intereses muy por debajo de la media europea

La bajada de tipos del Banco Central Europeo hasta el 0,05% se ha dejado notar en la retribución de los depósitos en toda Europa. Sin embargo, en el caso de la banca española, se ha aprovechado para dejar la rentabilidad de los depósitos por los suelos. Solo hay que ver que la media para los tipos de interés en España para depósitos de hasta un año de plazo, en apenas dos años pasó del 1,44% (julio 2013) al 0,79% (julio 2014).

Los fondos, los grandes beneficiados

La escasa rentabilidad de los depósitos ha llevado a las familias en condiciones de ahorrar a poner su vista en los fondos. En 2014, el saldo de participaciones en fondos creció un 24%. En este contexto, hay que tener

en cuenta que bajo la denominación “fondo” se esconden en realidad una enorme variedad de productos, desde fondos de renta fija a fondos de renta variable. Este auge de los fondos no puede servir para que las entidades vuelvan a las andadas y coloquen a los pequeños ahorradores productos de riesgo; son un producto que solo se debe contratar si se tiene la experiencia y los conocimientos necesarios.

Hay que mantenerse alerta y exigir que estos productos se comercialicen correctamente, informando exhaustivamente a los ahorradores de las características del producto: plazo, liquidez, posibilidad de pérdidas, etc.

ALGUNOS EJEMPLOS DE DEPÓSITOS ACTUALES		
Nombre	Plazo	Rentabilidad
Depósito Fácil de Bankia	2 años y un mes	0,45%
Depósito 12 meses de Ibercaja	12 meses	0,45%
Depósito Creciente 25 del Banco Santander	2 años y un mes	0,49%
Depósito Estrella de laCaixa	2 años	0,68%
Depósito Online de BBVA	1 año y un mes	0,50%

Ofertas irrisorias

Los consumidores que buscan ahorrar en un depósito encuentran en la actualidad ofertas que en el mejor de los casos alcanzan o apenas superan el 0,50% de rentabilidad. De esta manera, la banca ha conseguido que el producto más apropiado para los ahorradores de perfil conservador (el capital está respaldado por el Fondo de Garantía de Depósitos) tenga cada vez menos interés para los consumidores. La tendencia es que durante 2015 la rentabilidad siga cayendo.

La banca ignora las reclamaciones de los consumidores

Hay que impulsar sistemas extrajudiciales eficaces en el sector financiero



Durante el año 2013 se presentaron ante el Departamento de Reclamaciones del Banco de España 34.645 reclamaciones y quejas, lo que supone un notable incremento del 142% frente a 2012, cuando también se dispararon las cifras respecto a ejercicios anteriores.

Esta espectacular subida de las reclamaciones presentadas por los consumidores se

debe, principalmente, al número de expedientes tramitados sobre las abusivas cláusulas suelo hipotecarias, que ascendieron a 18.387, el 53,1% del total.

Otro dato destacable es quem de todas estas quejas, solo un 10% de informes (3.334 casos) fueron favorables a los consumidores, y de estos, solo en 2.291 casos las entidades se avinieron a dar la razón al cliente. Ante la ineficacia del Banco de España, ADICAE considera que es preciso impulsar los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos (ver cuadro adjunto).

Las resoluciones deben ser vinculantes

Para ADICAE es preciso que, en la nueva normativa derivada de las directivas europeas, las resoluciones de los supervisores del sistema financiero (Banco de España y CNMV) sean vinculantes para las entidades, acortándose los plazos de resolución y eliminando la complejidad en la presentación de reclamaciones. ADICAE luchará, además, para la creación de una Agencia específica para la defensa de los consumidores financieros.

La 'segunda oportunidad' para los consumidores, una medida que nace coja

Es necesaria la presión para lograr soluciones reales

Han hecho falta 10 años, más de 570.000 ejecuciones hipotecarias y decenas de miles de desahucios para que el Gobierno haya adoptado una medida de 'segunda oportunidad' para resolver la insolvencia de los particulares. Sin embargo, el texto legislativo tiene tantas carencias que esta medida difícilmente dará una verdadera solución a los consumidores. Así, la ley prevé la posibilidad de exoneración de la deuda una vez concluido el concurso, pero excluye de esta medida a

los avalistas, figura que ha sido impuesta por la banca en la práctica totalidad de las hipotecas. Así, en la práctica la deuda se traslada a los avalistas, contra los que el banco podrá actuar en todo momento. Además, esa 'liberación' de la deuda no sólo se produce una vez se ha liquidado íntegramente todo el patrimonio y bienes del deudor, sino que únicamente es declarada definitiva transcurridos 5 años de cumplimiento del plan de pagos que determinase el juzgado.

El Real Decreto-ley impone a los consumidores gastos como la aportación de una nueva tasación de la vivienda que en muchos casos serán incapaces de afrontar. La aprobación de cualquier acuerdo extrajudicial de pagos requerirá el voto favorable del 60% (como mínimo) del pasivo, lo que en la práctica hace que sea el banco quien deba dar el 'visto bueno', convirtiendo en inviable el acuerdo a la vista de la nula voluntad negociadora de la banca.

La “confianza de los consumidores”: un índice poco pegado a la realidad

Los buenos datos se basan en “expectativas” de futuro

El Índice de Confianza de los Consumidores (ICC) es un indicador económico realizado por el CIS que mide el grado de optimismo de los consumidores en cuanto a la situación económica general y sus finanzas personales en particular. En su último resultado, de enero de 2015, se ha situado en 99,6 puntos, batiendo el récord de su serie histórica (desde 2004). Solo hace un año, en enero de 2014, el ICC marcó 77,7 pun-

tos. ¿Quiere este dato decir que la crisis ya es cosa del pasado? Ni mucho menos.

El ICC se realiza a través de 1.500 encuestas y mide tanto la situación actual como las expectativas de futuro. Es este último concepto el que tira más hacia arriba el índice. Esto quiere decir que, más que en la realidad económica de los consumidores, se basa en sus previsiones objetivas sobre su economía y su situación laboral. Cabe señalar que

la variable de las expectativas ya obtuvo valores muy altos en plena crisis. Por tanto, que el ICC diga que los consumidores se muestran optimistas no se traduce en que la economía vaya a mejorar realmente. El ICC es una herramienta que sirve sobre todo a las empresas y bancos para evaluar sus acciones de futuro en función de la percepción del ánimo de los consumidores.

AHORRO**El futuro del ahorro en 2015**

Los pequeños ahorradores deben estar prevenidos ante los 'cantos de sirena' que ofrece la banca por su dinero

Los depósitos, tradicional refugio de los ahorradores más prudentes, se encuentran bajo mínimos. Las entidades se sirven de esto para promocionar productos con menos transparencia y garantías y más riesgo, pero que aparentemente dan una mayor rentabilidad. Hay que mantenerse vigilante ante posibles fraudes en el ahorro -la experiencia de las preferentes no puede caer en el olvido- y permanecer alerta ante los abusos.

Muchos consumidores siguen tirando de los ahorros del pasado para poder sostener su economía familiar. Ante la incertidumbre futuras, el ahorro se ha convertido en una necesidad, que supone un importante esfuerzo para los consumidores. Por eso, y ante la variedad y complejidad de los productos de ahorro, es necesario conocer en qué, cómo y para qué ahorrar. Para los consumidores se plantea un año en el que las decisiones financieras tendrán una gran relevancia, y desde ADICAE queremos ofrecerle una pequeña guía del ahorro para este 2015.

Depósitos bajo mínimos

La mayoría de bancos sitúan la rentabilidad de sus depósitos por debajo del 0,50%, y eso con suerte... Ni siquiera los depósitos a plazo fijo a más de 12 meses alcanzan ese porcentaje, y cuando lo superan, es porque tienen una inversión mínima muy alta y exigen una gran vinculación del usuario con la entidad. Así, pueden llevar asociada la domiciliación de la nómina o la contratación de un fondo de inversión.

La gran ventaja de los depósitos es que el dinero está asegurado hasta un máximo de 100.000 euros por titular y entidad por el Fondo de Garantía de Depósitos. Por contra, hay que tener en cuenta cuándo vamos a necesitar el dinero, ya que si lo dejamos largo plazo y lo necesitamos antes, pueden penalizarnos por sacarlo antes de que venza el plazo.

Fondos de inversión: estúdielos con detenimiento

Los fondos de inversión tuvieron en 2014 su mejor año desde 1998 en cuanto a patrimonio invertido. En cuanto a rentabilidad, la media anual para el total de fondos se ha situado en el 3,70%. El problema de este instrumento de ahorro es que bajo la denominación "fondo" se esconde en realidad una enorme variedad de productos: los hay desde "garantizados", en los que la entidad se compromete a devolver todo el dinero invertido, a "con objetivo de rentabilidad", en los que se 'promete' un rendimiento, que puede producirse o no. También son variados en cuanto a dónde invierten, ya

que pueden hacerlo en renta fija o deuda pública, o hacerlo en renta variable, donde se está a expensas de los mercados.

Por todo ello, hay que exigir a la entidad que nos dé toda la información (dónde invierte, qué riesgos tiene...), y prestar especial atención a las comisiones que pueden laminar bas-

Los pequeños ahorradores se ven tentados a invertir en acciones a través de las OPV (Ofertas Públicas de Venta) que lanzan a bombo y platillo grandes compañías como Endesa o Aena. A primera vista, parecen sectores sólidos y atractivos, pero hay que estudiar bien la situación de las em-

des han caído. Los ahorradores pueden plantearse comprar directamente estos productos al Tesoro Público, ahorrándose así el gasto en intermediarios. Hay que tener en cuenta además que se pueden negociar en el mercado.



tante la inversión. Si ya se tiene uno contratado, conviene valorar cambiarse a otro, ya que podemos encontrar ofertas que mejoren nuestras condiciones actuales.

La Bolsa, solo para expertos

Desde todas las publicaciones económicas se apunta a la Bolsa como "la gran apuesta para 2015", y se inclinan por la renta variable. Pero invertir en acciones de empresas que cotizan requiere experiencia y conocimientos avanzados, por lo que es un tipo de inversión solo aconsejable para los ahorradores más arriesgados y preparados. Mucho más cuando las Bolsas se han demostrado extremadamente sensibles a los acontecimientos globales: crisis políticas, económicas e incluso sanitarias al otro lado del mundo pueden afectar negativamente al valor de las acciones. Los ahorros que se invierten en Bolsa no están garantizados, y el riesgo de pérdidas es importante.

Si finalmente decide invertir en Bolsa, no destine todo su dinero a este mercado volátil, y hágalo en empresas consolidadas en sectores afianzados.

presas y tener en cuenta casos recientes, como la salida a Bolsa de Bankia. Tenga además en cuenta que habrá de afrontar comisiones y otros gastos asociados.

Letras, bonos y obligaciones, seguros pero cada vez menos rentables

La deuda pública, esto es, las emisiones que el Estado lanza para financiarse, ha sido en los últimos años un valor "refugio" -esto es, considerado seguro- para todo tipo de inversores. Hay tres tipos: Letras, Bonos y Obligaciones, que se diferencian en el plazo de devolución (de menor a mayor periodo) y tienen en común que los intereses y la inversión están garantizados por el Estado. La rentabilidad que ofrecen no se conoce hasta que se cierran las emisiones, por lo que los datos de emisiones pasadas solo pueden servir como orientación.

Desde el comienzo de la crisis, ante las dificultades para financiarse de los Estados, la deuda pública ha tenido rentabilidades interesantes. Sin embargo, al bajar la presión de los mercados financieros sobre los títulos públicos, las rentabilida-

Renta fija privada, un cóctel de riesgos

La renta fija privada puede adoptar la forma de pagarés, bonos, cédulas, deuda subordinada, participaciones preferentes... En definitiva, suponen un préstamo a una entidad, que a cambio dará unos intereses, por lo general variables en función de la evolución de la empresa, por lo que invertir en este tipo de producto exige conocer bien el sector en el que se se hace. Cada vez adquieren forma de productos más complejos, difíciles de entender por los pequeños ahorradores. Al igual que ocurre con la Bolsa, se trata de un mercado muy volátil, y desde las propias gestoras de inversión se augura un año difícil con rentabilidades bajas.

A la falta de garantía en la rentabilidad hay que sumar los múltiples riesgos que conlleva: pérdidas del capital invertido, bajada de tipos, imposibilidad de obtener liquidez, valor de mercado por debajo del precio al que los compramos... En definitiva, los ahorradores de perfil conservador deben desconfiar de este tipo de productos.

Revise

sus contratos

Esté al día de las últimas noticias

Infórmese

sobre los diferentes productos

defiendetuahorro.com

El Plan Ahorro 5, un nuevo producto financiero que puede dar hasta un 15% de pérdidas

Los ahorradores pueden ser tentados por un nuevo producto financiero ideado para ahorrar a medio plazo y cuyos intereses quedan, si se cumplen las condiciones, exentos de impuestos. Conviene conocer mejor las ventajas y desventajas de este producto.

El Plan Ahorro 5 ya está en el mercado. Tras ser aprobado por el Gobierno el año pasado, las entidades han esperado poco para empezar a comercializar este nuevo producto. Eso sí, para complicar la vida al consumidor ya ha empezado el baile de denominaciones comerciales, por lo que hay que permanecer atento a qué nos venden exactamente. ¿Qué es el Plan de Ahorro 5, qué novedades aporta y cómo pueden identificarlo los consumidores?

Un plan con ventajas fiscales, pero que puede tener riesgo de pérdidas

El Plan Ahorro 5 está dirigido a pequeños ahorradores, y tiene como principales características su plazo (al menos cinco años) y que las rentabilidades obtenidas están libres de impuestos si el plan se mantiene hasta el final de los cinco años; en caso contrario, se pierden la exención fiscal y toca pagar a Hacienda. Este plan puede adquirirse de dos formas: un seguro individual de vida (SIALP) o bien una cuenta individual de ahorro a largo plazo (CIALP), que es en realidad un contrato de depósito. En el caso del seguro, este debe ser únicamente de vida o fallecimiento, en el que el propio ahorrador sea contratante, asegurado y beneficiario,



salvo en caso de fallecimiento.

Otra característica del Plan Ahorro 5 es que la aseguradora o entidad financiera deberá garantizar al vencimiento del producto, al menos, el 85% del capital aportado a la cuenta o seguro. Por tanto, leído de otra manera, se contempla la posibilidad de hasta un 15% de pérdidas del capital invertido. Los ahorradores solo podrán ser titulares de un único Plan Ahorro 5 a la vez, al que no podrán aportar más de 5.000 euros al

año, ni del que podrán disponer del capital aportado o los intereses generados hasta que no pasen cinco años. En caso de hacerlo, perderían la exención fiscal sobre la posible rentabilidad generada hasta el momento.

Puede tener ventajas...

El Plan Ahorro 5, sobre el papel, puede ofrecer algunas ventajas con respecto a otros productos. La principal es que si el ahorrador mantiene la inversión durante cinco años, los

intereses generados están exentos de tributar a Hacienda. Otro aspecto destacable es que si se contrata como cuenta individual de ahorro a largo plazo (CIALP), esta funciona como un depósito, por lo que el capital invertido está garantizado por el Fondo de Garantía de Depósitos.

Se presenta como una opción para ahorradores que no quieran contratar un plan de pensiones, ya que permite disponer del dinero (perdiendo las ventajas fiscales, eso sí), y el plazo de cinco años es relativamente corto en comparación con un plan de pensiones de 10 o 15 años.

Tiene importantes aspectos negativos

Lo que más cuestiona la idoneidad de este producto es, como se ha dicho antes, el riesgo de un 15% de pérdidas. Cabe la posibilidad de que la entidad le garantice el 100% de la inversión, pero entonces la rentabilidad ofrecida será probablemente menor.

Otras cuestiones a valorar serán las comisiones que tenga el producto, así como que, si se cancela el producto antes de cinco años, la entidad deberá practicar una retención o pago a cuenta del 19% sobre los rendimientos obtenidos desde la contratación del plan; es decir, perdería su principal ventaja.

No invierta todo su dinero en un Plan Ahorro 5

Teniendo en cuenta las características del Plan Ahorro 5, los ahorradores han de tener en cuenta que el Plan Ahorro 5 no es un producto apropiado para depositar todo el ahorro, ya que la disponibilidad inmediata del dinero puede perder la principal ventaja del producto, la exención fiscal, que incluso podría acarrear pérdidas. Por eso, de cara a posibles gastos imprevistos, conviene diversificar el ahorro y tener siempre una parte del ahorro en un producto que permita disponibilidad del dinero inmediata y sin costes.



Aprende y vencerás a los bancos



REGÍSTRATE Y MEJORA TUS CONOCIMIENTOS

'Plataforma de educación financiera on-line'

educacionfinanciera.adicaeonline.es

La reforma fiscal trae pocas mejoras para el ahorro

La reforma fiscal, que ha entrado en vigor plenamente este 2015, ha traído cambios, pero lo cierto es que no suponen mejoras significativas para los productos del ahorro-jubilación (planes de pensiones, planes de previsión, PIAS). Con la reforma, a las contingencias ya existentes que permiten el rescate anticipado del capital (jubilación, fallecimiento, dependencia severa o invalidez, desempleo de larga duración o enfermedad grave), se añade una nueva que permite recuperar aquellas aportaciones que tengan una antigüedad de más de 10 años. Se ha de tener en cuenta que no se aplica con carácter retroactivo y, por tanto, hasta enero de 2025 no se podrán rescatar los derechos actualmente consolidados.

Por otro lado, la limitación en las aportaciones máximas anuales a 8.000 euros solo afectará a aquellas personas que

puedan hacer ingresos superiores a sus planes. Además, aunque los impuestos sobre los rendimientos del trabajo (por el cual tributan los planes de pensiones) hayan disminuido, las deducciones y posibles devoluciones también serán menores, hecho que no comporta una mejora relevante.

Otros productos también han padecido cambios con estas reformas, como es el caso de los PIAS, donde los rendimientos generados por las rentas aportadas están exentos de tributar, siempre que se rescate en forma de renta vitalicia y se cumpla el requisito de antigüedad de la primera prima de cinco años, que antes era de 10 años. Además, la reforma ha reducido la carga impositiva que afecta a los beneficios obtenidos del ahorro, pero beneficiará más a quienes tengan rentas más altas.

SEGUROS

Seguros de hogar por el precio justo

La contratación de un seguro del hogar puede ahorrar a los consumidores quebraderos de cabeza en caso de tener algún problema en casa. Pero no hay que dejarse llevar por lo que la compañía trata de colocar y conviene contratar ajustándose a las verdaderas necesidades. El precio de las primas puede ser muy variable, en función de qué valor se le dé a la casa y su contenido, las coberturas o incluso las características del hogar.

¿Realmente es necesario que nuestro seguro de hogar nos cubra el robo de joyas, si en nuestra casa no tenemos ninguna de valor? ¿O que cubra el jardín? Incluir o no estas coberturas en el seguro de hogar puede hacer variar el precio de la prima anual. Si los consumidores quieren tener su hogar asegurado para protegerse no solo frente a daños en su piso y sus bienes, sino también de los efectos derivados de responsabilidades frente a terceros a la hora de contratar o renovar este producto, puede negociar con la aseguradora y ajustar el seguro a sus necesidades reales.

En la mayoría de seguros, se contemplan una serie de coberturas que podemos no necesitar, como el robo de joyas, daños en el jardín, o incluso rotura de placas solares. Fijarse bien en estos puntos a la hora de contratar puede suponer un ahorro de entorno a 30 euros o más.

Importante contratar con cifras reales

Generalmente, a la hora de calcular un presupuesto aproximado, las aseguradoras proponen una serie de cantidades tanto para el continente (el piso el sí mismo) como para el contenido (mobiliario, electrodomésticos, etc...). Aquí hay que tratar de ser lo más realistas posible respecto al valor real del piso y de su contenido, ya que a más valor estimado, mayor será la cuota a pagar. También hay que ser realista a la inversa: si aseguramos nuestros bienes por un valor inferior al que tienen, en caso de siniestro también recibiremos una indemnización inferior a la que necesitaríamos. Es importante contratar con cifras que representen fidedignamente el valor de lo asegurado.

EL VALOR JUSTO



Las aseguradoras suelen proponer las cantidades a asegurar. Exija que sean valores ajustados a la realidad de su vivienda.

Tenga en cuenta que su comunidad de vecinos puede tener un seguro contratado que ya cubra gran parte de los imprevistos.

Comunique a su compañía si tiene medidas de protección (rejas en las ventanas, por ejemplo) que pueden abaratar el seguro.

Antes de pedir presupuestos, es necesario informarse acerca de si la póliza contratada por la comunidad de propietarios cubre, además de los elementos comunes, los elementos privativos (aquellos que pertenecen a una vivienda del edificio en concreto). Si se

da este caso, no será necesario asegurar todo el continente, lo que abaratará bastante nuestro propio seguro de hogar. A la hora de ajustar el precio, también es importante comunicar a la aseguradora si nuestra casa

dispone de algún tipo de medida de protección (alarma, rejas en las ventanas...) o de si el estado de mantenimiento es bueno, ya que son datos que pueden abaratar ligeramente la cuota anual.

Lea más en

<http://laeconomíadelosconsumidores.adicae.net/index.php?articulo=2181>

Exprima su seguro al máximo

Una vez contratado nuestro seguro de hogar debemos exprimirlo al máximo y sacarle el máximo partido a las condiciones generales de nuestro seguro.

En muchos seguros el consumidor encontrará coberturas curiosas, que le pueden sacar de un apuro. Bricolaje en el hogar, reparación de ordenadores, orientación médica, cobertura de responsabilidad civil para mascotas, defensa jurídica, reformas, limpieza, reparación de electrodomésticos, asistencia online, pérdida de equipajes,... las coberturas son múltiples.



Se recomienda a los consumidores examinar con detenimiento las condiciones generales de sus seguros y apuntar en una hoja todas las coberturas 'desconocidas' para ellos. Y que guarden esa hoja en un lugar visible. Quién sabe si, haciendo uso de ellas, podremos ahorrarnos unos buenos euros cada año...

Conozca su seguro



902 876 326 - www.adicae.net

El alquiler se convierte en la primera opción de vivienda para muchos consumidores

La crisis y la evolución demográfica han hecho que en España se viva un repunte del alquiler. En este contexto, es importante conocer los principales derechos que los consumidores tienen como inquilinos. Hay varios puntos que pueden ser origen de conflicto: fianza, reparaciones, problemas con la inmobiliaria...

El alquiler cada vez tiene más peso en el modelo residencial español. Así lo asegura un reciente estudio de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB), que señala que el doble efecto provocado por el estallido de la burbuja inmobiliaria y los cambios socioeconómicos, que hacen que los jóvenes no tengan solvencia para adquirir en propiedad una vivienda y no tengan estabilidad. El último censo de población y viviendas realizado por el INE, en 2011, ya reflejaba que el porcentaje de viviendas en propiedad había descendido en los diez años anteriores hasta el 78,9%, mientras que el viviendas en alquiler ha aumentado hasta el 13,5%. En total, el número de viviendas en alquiler había crecido un 51,1% en una década y se situó en 2011 en 2.438.574 viviendas.

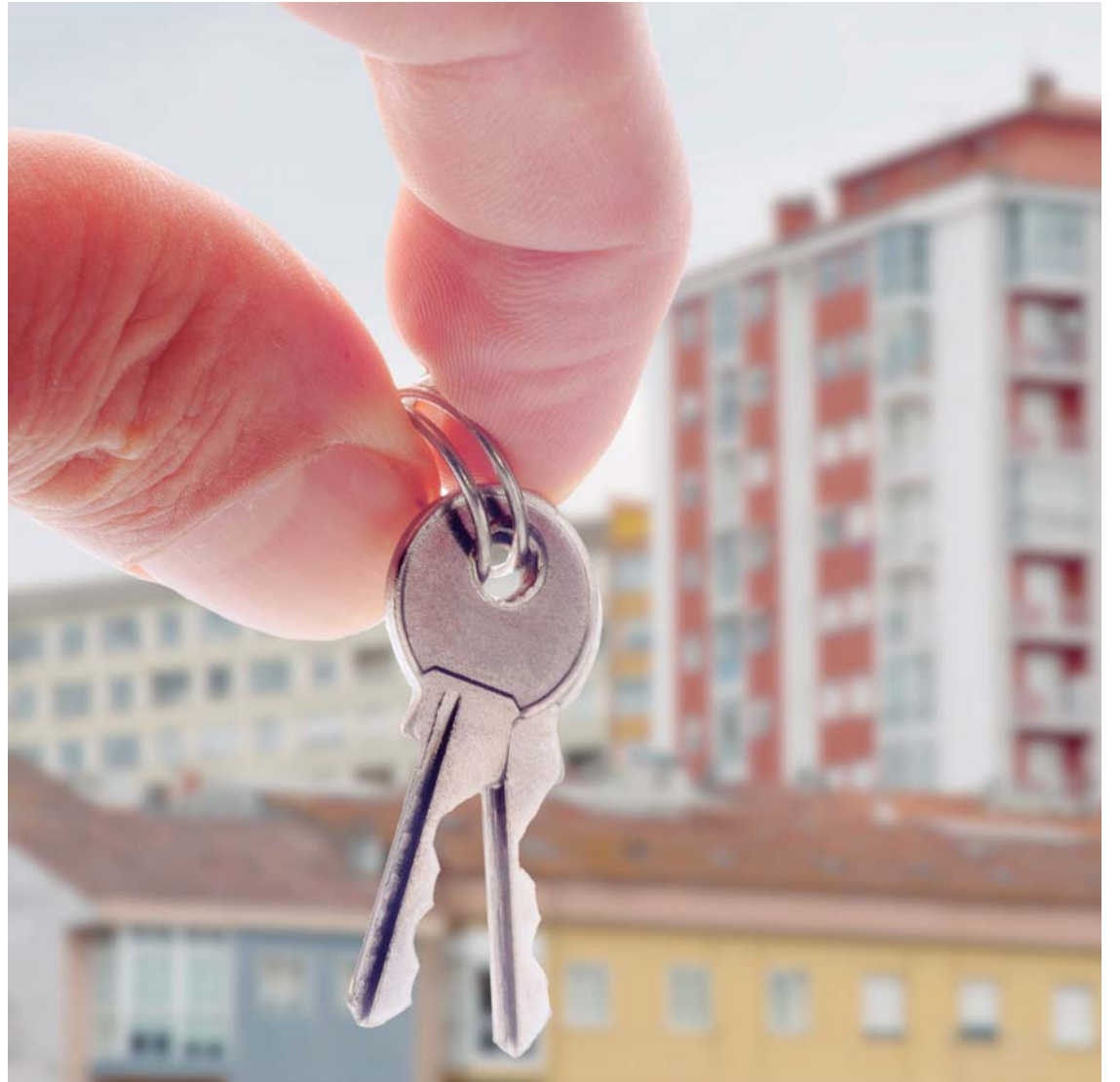
En realidad, según el estudio de la UAB, no se trata tanto de que haya más alquiler, como de que este vaya ganando terreno proporcionalmente respecto a la vivienda en propiedad. A largo plazo, se puede consolidar la cultura del alquiler, una opción muy frecuente en otros países europeos.

En este contexto, se hace necesario tener presentes los derechos que asisten a los consumidores como inquilinos. En el cuadro adjunto ofrecemos un pequeño recorrido por los principales puntos que contempla la legislación.

Progresivo descenso del precio del alquiler

El precio medio de los alquileres de vivienda en España bajó un 0,7% en noviembre de 2014 con respecto al mismo mes del año anterior, según el Índice de Precios de Consumo (IPC). De esta manera, la evolución del precio de los alquileres encadenó 20 meses consecutivos de caídas. Este descenso de los precios de los alquileres fue más brusco que el del IPC general, que baja un 0,4%.

Cabe recordar que en la actualidad la actualización de la cuantía de la renta mensual y de la fianza se puede regular conforme a lo que acuerden las partes, y si estas no fijan otro método, será por defecto según evolucione el Índice General del IPC. Hasta la última reforma, dicha actualización se producía invariablemente por el IPC.



Consejos para evitar abusos en el alquiler de viviendas

Contrato

La formalización del contrato será por escrito, constando la identidad de los contratantes, la identificación de la finca, la duración pactada, la renta inicial del contrato y otras cláusulas que las partes acordaran.

Fianza

Es obligatoria la exigencia y prestación de una fianza en metálico, en cantidad equivalente a una mensualidad del alquiler. La fianza deberá ser restituida al final del alquiler, si bien suele estar condicionado a dejar la vivienda en las mismas condiciones que cuando empezaron a vivir en ella.

Reparaciones y mejoras

Si el propietario del piso quiere hacer obras, lo deberá notificar por escrito al alquilado, al menos con 3 meses de antelación. El arrendatario tiene derecho a que, sin que se le aumente la renta, se le realicen las reparaciones necesarias de conservación de la vivienda por parte del propietario, a menos que el deterioro fuese por culpa del arrendatario.

El inquilino tiene derecho a hacer las obras urgentes, y exigir de inmediato su importe al arrendador. Las pequeñas reparaciones que conlleven el desgaste por el uso ordinario de la vivienda serán responsabilidad del inquilino.



Derecho de adquisición preferente.

Si el dueño vende la casa, el inquilino podrá ejercer el derecho de tanteo, consistente en hacer valer una opción de compra en un plazo de 30 días, a contar desde el día siguiente al que se le comunique la decisión de vender, el precio y otras condiciones esenciales de la operación de venta.

Este derecho no se puede ejercer si el propietario ya tiene otra opción de compra reconocida de otro copropietario, cuando la vivienda se venda junto al resto del edificio, o si en su momento el inquilino renunció a este derecho.

Reclamaciones

Si el inquilino tiene problemas con la compañía que contrató tendrá que dirigirse a ésta por escrito, aportando copia de la documentación que acredite su queja. La reclamación podrá realizarse por medio de la Oficina de Información al Consumidor (OMIC) o a través de una asociación de consumidores como ADICAE. Si en un plazo prudencial desde que la compañía recibió la reclamación no se recibe respuesta satisfactoria se podrá solicitar Arbitraje de Consumo o interponer una demanda judicial.

Si el problema es que el propietario se queda la fianza por unos gastos que no existieron, o se ha producido un incumplimiento respecto a un compromiso de reparación por parte del arrendador, el arrendatario podrá reclamar. Puede hacer llegar un escrito al propietario con su petición, y si no es atendido, el inquilino puede acudir a los juzgados. Es importante saber que si las reclamaciones son por menos de 2.000 euros, no será obligatorio ir con abogado ni procurador al pleito, ni deberá pagar tasas judiciales.

Cláusulas suelo

El supremo respalda la suspensión cautelar de los 'suelos' en la macrodemanda de ADICAE

El Juzgado de lo Mercantil 11 de Madrid decide del 15 al 17 de abril si acepta la petición de ADICAE de retirar provisionalmente las cláusulas suelo hipotecadas de 101 entidades de crédito denunciadas por ADICAE junto a alrededor de 15.000 familias.



Los días 15, 16 y 17 de abril serán claves para el sistema hipotecario español. Esos días el juzgado de lo Mercantil 11 de Madrid celebra la vista de las medidas cautelares de la macrodemanda por cláusulas suelo impulsada por ADICAE. El equipo judicial del caso decidirá entonces si deja sin efecto las cláusulas suelo de alrededor de 15.000 familias hipotecadas que, junto a ADICAE, han demandado a 101 entidades de crédito.

Mientras llega esa decisiva cita judicial, el Tribunal Supremo anunció recientemente una sentencia que constituye un nuevo paso en el camino a la eliminación definitiva de estas condiciones abusivas, al ratificar la nulidad de las mismas por tercera vez. Sin embargo un balance de la resolución apunta nuevamente a un contenido anómalo del fallo, que limita el "efecto restitutorio de las cantidades ya pagadas en virtud de cláusulas suelo" se produzca sólo a partir del 9 de mayo de 2013, fecha en la que el Supremo publicó la primera sentencia sobre 'suelos'. De esta forma, y a falta de la redacción final de la sentencia, el Alto Tribunal vuelve a primar la defensa de los intere-

ses de la banca, como ya hiciera en 2013, al negar la aplicación del artículo 1.303 del Código Civil, que indica que "declarada la nulidad de una obligación, los contratantes deben restituirse recíprocamente las cosas que hubiesen sido materia del contrato, con sus frutos, y el precio con los intereses".

La demanda colectiva de ADICAE toma nuevo impulso

La vista de medidas cautelares de la macrodemanda colectiva de ADICAE se celebrará los días 15, 16 y 17 de abril, cuando la Justicia tiene la oportunidad de acabar por completo con este abuso.

ADICAE solicitó en su demanda la adopción de medidas cautelares consistentes en ordenar la suspensión de las cláusulas suelo. En esta demanda la Asociación pide, además de la nulidad de los 'suelos', la devolución de todo el dinero cobrado de más a los afectados desde la contratación del préstamo hipotecario.

ADICAE defenderá la medida destacando el grave perjuicio que la aplicación de la cláusula suelo está generando

a los consumidores en general, y en particular a los 15.000 hipotecados sumados a la demanda colectiva, ratificando la petición de que hasta que se dicte sentencia se prohíba la aplicación de la cláusula suelo para evitar que los daños que se está causando a los consumidores continúen acrecentándose.

Las cláusulas suelo encarecen las hipotecas entre un 200 y un 225%

La inclusión de esta práctica abusiva en las hipotecas ha impedido que los usuarios se beneficien de la bajada del Euribor, pagando entre un 200 y 225% de interés superior al que correspondería. Todavía quedan más de un millón y medio de familias con cláusulas suelo. En una hipoteca de 150.000 euros a 30 años y referenciada al Euribor + 1, la cláusula suelo media (del 3'75%) genera en la actualidad, con el Euribor en el 0,264, un sobrecoste artificial de 2.325,72 euros anuales (193,81 euros mensuales) a cada hipotecado, lo que constituye muestra evidente de la gravedad del abuso.

Vea más información sobre sentencias de cláusulas suelo en <http://www.afectadosclausulasuelo.org>

El 15 de abril, ¡todos al Juzgado de lo Mercantil 11 de Madrid!

ADICAE considera que la presión social de los afectados puede ser clave para inclinar la balanza a su favor, frente a la fuerza del lobby financiero. Así, la asociación ha convocado una movilización el 15 de abril a las 9:30 horas, a las puertas de los Juzgados de Plaza Castilla de Madrid, antes de la vista de las medidas cautelares de la macrodemanda.

Desde ADICAE consideramos que la implicación de los afectados es vital para dar un impulso a los lentos procesos judiciales. Por ello animamos a todos los afectados a que contacten con su sede de ADICAE, se unan al comité de afectados por cláusulas suelo de su provincia y participen en el diseño y ejecución de las movilizaciones, que también se realizarán en muchas ciudades. La unión y lucha conjunta de los afectados puede ser un arma muy poderosa.

15 de abril / 9:30 h
Juzgados de Plaza de Castilla. Madrid

El Tribunal Supremo condena a Bankia por la colocación irregular de cláusulas suelo de Caja Segovia

ADICAE consigue que el Alto Tribunal condene a la entidad a retirar las cláusulas suelo de los préstamos hipotecarios de ocho familias, a las que colocó estas cláusulas limitativas de los tipos de interés en las hipotecas sin la debida información. Caja Segovia colocó cláusulas suelo con tipos de interés de entre el 3,45% y el 2,90%.

ADICAE logra que un juzgado de Cáceres anule las cláusulas suelo que Caixa Catalunya pactó con la Junta de Extremadura en VPO

El juzgado entiende que estas cláusulas fueron impuestas a los consumidores y declara su nulidad. En noviembre de 2012 ADICAE denunció la situación ante la Dirección General de Arquitectura y Vivienda de la Junta de Extremadura y el Instituto de Consumo de Extremadura.

Los afectados por cláusulas suelo no podrán ser víctimas de ejecuciones hipotecarias

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea considera contrario a la normativa europea que un procedimiento declarativo sobre cláusulas abusivas no pueda suspender una ejecución hipotecaria. La UE destaca que el procedimiento de ejecución hipotecaria español disminuye la efectividad de la protección al consumidor determinado en la Directiva 93.

Comparar las comisiones de los productos exige tiempo

ADICAE le ayuda con el
COMPARADOR DE COMISIONES

<http://adicae.net/comparador-financiero-buscador/comisiones.html>



Preferentes

La acción colectiva es la solución más eficaz frente a los arbitrajes sesgados de la banca

Más de 281.500 afectados de Bankia, NovaCaixaGalicia Banco y Catalunya Caixa siguen sin recuperar sus ahorros. A ello hay que sumar los afectados por cuotas preferentes de CAM y de Valores Santander, con lo que en total llegan al medio millón de afectados.

Dos años han pasado desde que el Gobierno y las entidades financieras anunciaron a bombo y platillo su 'solución' para el fraude de la comercialización indebida por parte de la banca de participaciones preferentes, deuda subordinada y otros productos tóxicos de ahorro: el arbitraje. Un procedimiento sesgado, cuya intención únicamente ha sido la de alargar la agonía de la mayoría de las familias, apaci-

El Gobierno y las entidades financieras tratan de adormecer a los afectados por el fraude de las participaciones preferentes y otros productos tóxicos.

guar sus ánimos para que no luchen por recuperar sus ahorros y hacerle un 'lavado de cara' a la banca.

281.500 afectados sin solución

Los datos de los arbitrajes planteados por Bankia, NovaCaixaGalicia Banco y Catalunya Caixa así lo atestiguan. De los 534.500 consumidores a los que estas entidades colocaron 9.772 millones de euros en estos productos, únicamente han resuelto su caso a través del arbitraje más de 287.000 (teniendo en cuenta que hubo un 20% de afectados que no acudió al arbitraje y que normalmente fue por la vía judicial directamente). Además, hay que sumar los aproximadamente 65.000 afectados con



Los afectados por preferentes se han movilizado para exigir soluciones. Es necesario seguir en la brecha.

productos de Liberbank y Banco CEISS, que siguen sin tener una solución justa.

En suma, hay todavía 281.500 afectados sin solucionar su caso, es decir, el 52% del total. La mayoría de ellos, además, no tienen ya preferentes puesto que las cambiaron por bonos o acciones, asumiendo además importantes pérdidas.

Problemas detectados en los arbitrajes

ADICAE ha denunciado públicamente y ante las autoridades múltiples problemas a la hora de acceder a estos arbitrajes. El criterio fundamental ha sido el de resolver prioritariamente los casos de menos de 10.000 euros, siendo que la media de ahorros depositados por los afectados asciende a 30.000 euros, lo que deja claro que la intención era que los bancos alcanzaran rápidamente cifras 'elevadas' de resoluciones de cara a lavar su imagen ante la opinión pública.

Las entidades han puesto muchas trabas a los arbitrajes

Los bancos también han puesto muchas trabas. Por ejemplo, insisten en sus sucursales en completar ellos mismos los formularios de solicitud de los afectados para evitar utilizar las palabras 'fraude', 'engaño' o similares, bajo amenaza de que de no hacerlo así "en ningún caso les darían la razón en el arbitraje".

Finalmente Novagalicia y Catalunya Caixa, al principio, solo aceptaban a los afectados por preferentes para más tarde ampliar el abanico de solicitudes a los de deuda subordinada, por lo que muchos de los afectados por este último producto ya se habían ido a la vía judicial cuando 'se abrió la veda'. Además la entidad gallega, en algunos casos de clientes con preferentes y subordinadas, les daban la razón -y por tanto les devolvían el dinero- por uno de los productos pero no por el otro, en un claro ejemplo de que estamos ante una auténtica lotería.

Muchos ahorradores con un perfil claramente de aversión al riesgo han visto cómo sus solicitudes no se admitían a trámite. Se trata de una tendencia creciente, especialmente en relación a Bankia, que 'provisionó' 1.200 millones para destinarlos al arbitraje, y que ha perdido interés en solucionar los casos conforme las indemnizaciones se acercan a esa cifra.

Los procedimientos, además, duran mucho. El de Novagalicia -ya acabado- solo se aceleró cuando se acercaron las elecciones gallegas. Los de Catalunya Caixa y Bankia siguen en proceso sin final a la vista. Es vergonzante igualmente, la parcialidad de las consultoras designadas para hacer la criba sobre el acceso al arbitraje. Asimismo muchos afectados, tras recibir resoluciones favorables de la CNMV confirmando el engaño, finalmente han visto cómo no les daban la razón en el arbitraje.

Únase a las querellas penales contra Bankia y CAM

Alrededor de 1.000 afectados se han unido ya a las querellas penales contra Bankia y CAM. En estos procesos judiciales, nuestra asociación representa a los afectados por la salida a Bolsa de Bankia y la fraudulenta venta de participaciones preferentes, y a los afectados por la venta de cuotas participativas de CAM.

Se trata de acciones judiciales a las que pueden unirse todos aquellos clientes que se sientan estafados y que sean víctimas de abusos como la comercialización indebida de participaciones preferentes, cuotas participativas, deuda subordinada, clips hipotecarios, cláusulas suelo,... Al tratarse de la vía penal estas demandas no interfieren, en absoluto, con los diversos procesos ya abiertos por nuestra asociación en cada caso.

En un procedimiento penal se investiga si se han cometido una serie de delitos, en base a los hechos y pruebas que se aportan o consiguen y, si se detecta alguna conducta delictiva se trata de indemnizar o resarcir a los perjudicados por los daños causados. Es decir, además de condena penal para los culpables, los jueces pueden indemnizar a las víctimas.

Información sobre defensa judicial colectiva de los consumidores

Si quiere información sobre nuestras demandas agrupadas entre en

colectivos.adicae.net o contacte con nosotros en

casoscolectivos@adicae.net

Fórum, Afinsa, Arte y Naturaleza

La solución se abre paso a golpe de movilización

2015 será clave tras los avances conseguidos el pasado año, gracias a la continua movilización de los afectados que han conseguido el apoyo del Congreso de los Diputados y de los parlamentos autonómicos. Las acciones no deben cesar hasta alcanzar la solución.

No es casualidad que en 2014, el año en el que más movilizaciones se han llevado a cabo por parte de los afectados en los últimos años, sea el que más novedades esperanzadoras y oportunidades trae para el avance hacia la solución del caso.

El año 2014 y las continuas movilizaciones frente a instituciones políticas y juzgados nos ha traído relevantes avances: el cierre del sumario de los procesos penales, el juicio mercantil de Afinsa declarando el concurso culpable, una nueva devolución de un 10,5% a los afectados de Fórum y lo que es más importante, el apoyo del Congreso de los Diputados y de los Parlamentos de las 17 Comunidades Autónomas a la propuesta de solución política.

Las sedes de los Partidos Políticos, los Juzgados, la Audiencia Nacional, los Parlamentos Autonómicos, el Congreso de los Diputados, los Ayuntamientos, las Delegaciones del Gobierno e incluso el Palacio de la Moncloa han sido objeto de las reivindicaciones de los afectados en 2014 y lo seguirán siendo este año 2015.

La propuesta de solución para Fórum, Afinsa, AyN, en la mesa del Gobierno

El Congreso de los Diputados aprobó por unanimidad el pasado 19 de noviembre de 2014 la propuesta de solución que impulsa ADICAE y la Federación de Clientes de Afinsa y Fórum. Dicha propuesta venía avalada por los parlamentos de todas las Comunidades Autónomas y centenares de Ayuntamientos.

Se trata de un paso histórico para desbloquear la situación de los afectados de Fórum, Afinsa y Arte y Naturaleza. Es positivo pero no vinculante, ya que queda sobre la mesa del Gobierno para su estudio y aprobación. Por ello los afectados siguen siendo críticos y solicitan la creación de una mesa de diálogo y negociación entre la Plataforma Unitaria y representantes del Gobierno.

Sólo la presión constante de todos los afectados en todos los rincones del Estado puede hacer que el Gobierno



no deje esta propuesta aparcada y se vea forzado a darle curso efectivo este 2015.

Un año cargado de convocatorias electorales

Las elecciones municipales y autonómicas (junto con las Andaluzas y Catalanas) serán el prólogo de las elecciones generales previstas para finales de este año. Es por tanto una oportunidad única para que las 470.000 familias afectadas irumpan en las campañas reclamando justicia y solución y clamando contra las mentiras y falsas promesas de los grandes partidos.

El apoyo de todos los partidos a la propuesta de solución ha dado vía libre a que los afectados se legitimen aún más para poder reivindicar fuertemente el cumplimiento de los acuerdos parlamentarios.

Gran manifestación estatal en Madrid y noveno aniversario

La casualidad ha propiciado que este próximo 9 de mayo de 2015, fecha del aniversario del estallido del caso, sea sábado y además coincida justo en plena campaña electoral de las elecciones autonómicas y locales.

Ello, unido a que la oportunidad de lograr una solución política es ahora o nunca, hace necesario que logremos una masiva movilización unitaria con afectados procedentes de todo el Estado. Pero no debemos sólo quedarnos ahí en una sola fecha, sino que también hemos de procurar que todas las movilizaciones mensuales que se lleven a cabo en los diferentes territorios sean mucho más numerosas que nunca.

De esta manera el sábado 9 de mayo celebraremos la manifestación estatal a las 12:00h desde la Puerta de Alcalá. Se habilitarán autobuses desde todos los puntos del país para acudir a la misma.

Para solicitar información de los autobuses o para hacerse voluntario de la organización, todos los afectados pueden ponerse en contacto con su sede de ADICAE más cercana o escribir un email a participacion@adicae.net



NOVEDADES

PROCESOS JUDICIALES

6 de octubre: Proceso mercantil Afinsa: El Juzgado de lo Mercantil número 6 de Madrid condena a los administradores de Afinsa Bienes Tangibles S.A. a que paguen a los acreedores de forma mancomunada por el 'agujero' contable que se generó en la entidad por valor de 1.825 millones de euros, declarando así el concurso culpable.

A pesar de este auto, se trata de una sentencia (dentro del proceso mercantil) que no traerá consecuencias prácticas en la recuperación por parte de los afectados, por lo que hace aún más necesario la actuación de las instituciones.

8 de octubre: Proceso penal Fórum: El Juez de la Audiencia Nacional Pablo Ruz, cierra la fase de instrucción del proceso penal de Fórum Filatélico. Son procesados 32 responsables de Fórum Filatélico por un delito de fraude de 3.702 millones de euros.

Los afectados quedan todavía a la espera todavía del inicio de la fase de juicio oral, que se suma a los 8 años de inasumible retraso por la negligencia de la justicia.

24 de noviembre: Proceso penal Afinsa

El Juez de la Audiencia Nacional Santiago Pedráz cierra la instrucción del caso penal de Afinsa, procesando a 14 de sus máximos responsables por crear un agujero de casi 2.000 millones.

Al igual que en Fórum Filatélico, el siguiente paso será el inicio de la fase de juicio oral.

PROCEDIMIENTOS CONCURSALES

4 de diciembre de 2014: Proceso concursal Fórum Filatélico

La Administración Concursal de Fórum anuncia la devolución de un nuevo 10,5% de los ahorros defraudados de este caso. La presión creciente de los afectados en 2014 es un elemento clave para explicar los últimos movimientos de las Administraciones Concursales y la Justicia.

¡El 9 de mayo, MOVILIZACIÓN en Madrid!

ADICAE convoca una movilización el 9 de mayo en Madrid, coincidiendo con el 9º aniversario del estallido del caso, para exigir al Gobierno la puesta en marcha de manera inmediata de la solución acordada. Todos los afectados que deseen acudir a la movilización pueden contactar ya con la sede de ADICAE más cercana a su domicilio para acudir a Madrid en los diferentes autobuses que ya se están organizando por toda España.

9 DE MAYO DE 2015 / 12:00h / PUERTA DE ALCALÁ.

Por un Día Mundial de los Derechos de los Consumidores crítico y reivindicativo

Este 14 de marzo (el 15 en Madrid), víspera del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, ADICAE convoca movilizaciones para expresar su preocupación e indignación por el panorama político, económico y social que afrontan los consumidores.

Un panorama en el que se descargan en los ciudadanos todos los costes de esta crisis y de las reformas; en el que la impunidad de grandes sectores como la banca o la energía se convierte en caldo de cultivo para el abuso continuado; en el que la ley sólo maquilla los problemas pero no da respuesta a los mismos; y en el que la Justicia es incapaz de solucionar el creciente número de conflictos, abusos y fraudes masivos.

Un panorama en el que todas las medidas se orientan a la vuelta al consumismo desahogado, individualista y dañino para los ciudadanos y para una economía social y sostenible; en el que la supuesta búsqueda de un nuevo modelo productivo olvida el necesario cambio del modelo de consumo, y en el que se pretende volver a las políticas y prácticas que nos llevaron a esta crisis, para que todo siga igual.

Las cifras son escandalosas: 570.000 ejecuciones hipotecarias, 4 millones de familias pagando abusivas "cláusulas suelo", 1 millón de familias afectadas por las participaciones preferentes y otros productos de ahorro tóxicos, decenas de miles de desahucios y medio millón de familias afectadas por los casos Fórum Filatélico, Afinsa y Arte y Naturaleza que lleva 9 años sin juicio ni solución.

Se suma el abuso constante en un sector como la energía, donde las sucesivas reformas sólo han propiciado el beneficio de los grandes oligopolios mientras el precio sube hasta situar a España entre los países de la Unión Europea con la electricidad más cara y se genera la "pobreza energética" sin medidas de corrección,

ADICAE no 'celebra' el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores ¡lo reivindica!

Las instituciones de consumo pretenden que el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, el 15 de marzo, sea una mera fiesta enfocada al consumismo. Vemos cómo en algunas ciudades se montan "ferias" donde incluso las propias empresas están comenzando a montar sus chiringuitos publicitarios! Desde ADICAE hemos dicho ¡basta! Y nos negamos a colaborar con este amago de fiesta consumista.



El día 14-M los consumidores reclamamos

Poner fin a la dinámica de descargar en los consumidores todos los costes de esta crisis y de todas las reformas. Son necesarias medidas políticas alternativas que permitan avanzar hacia cambios reales de fondo.

Acabar con la impunidad de la banca que extiende sus tentáculos de lobby en las instituciones públicas y la Justicia, y en ese camino los procesos penales han de dar con los responsables de la crisis y de los fraudes en la cárcel.

Las reformas no pueden ser a medida de los culpables de la crisis; hay que reformar en profundidad la injusta legislación hipotecaria y aprobar una moratoria hipotecaria paralizando las ejecuciones y embargos, un verdadero mecanismo de "segunda oportunidad" -y no un mero 'traslado de deudas' como el aprobado por el Gobierno- frente al endeudamiento perpetuo y acabar con las abusivas cláusulas suelo, que abocan a miles de familias al impago y al desahucio.

Una Justicia rápida, gratuita y eficaz para los consumidores, favoreciendo las acciones colectivas y la garantía de una Justicia universal.

Una reforma profunda del mercado eléctrico que cuente con los consumidores, y que garantice el suministro a un precio justo para todas las familias como un servicio básico garantizado. Auditoría del déficit de tarifa y devolución de los 3.400 millones de euros provenientes de los Costes de Transición a la Competencia.

La retirada inmediata del proyecto de TTIP y que no vuelva a negociarse de espaldas a los consumidores.

La recuperación del 100% de los ahorros defraudados por los bancos a todos los afectados por las participaciones preferentes, deuda subordinada y otros productos tóxicos de ahorro, y una solución política para la recuperación de los ahorros a los afectados de Fórum Filatélico, Afinsa, Arte y Naturaleza y justicia tras casi 9 años sin solución. El ahorro popular no puede ser la caja a la que meter mano cada vez que hay que sanear un sector corrupto.

Una nueva banca y un sistema financiero que cuente en su diseño con la ciudadanía y los derechos de los consumidores, transparente, democrático, justo y solidario.

TOMA LAS RIENDAS DE TUS DERECHOS Y DEFIÉNDELOS CON ADICAE

Conoce las actividades de ADICAE durante este mes de Marzo y apúntate

<http://adicae.net/actividades.html>

convirtiendo un servicio básico como la luz en un lujo.

Al tiempo las instituciones políticas europeas actúan de espaldas a la ciudadanía, siendo ejemplo de ello el Tra-

tado de Libre Comercio, TTIP, sin duda un tratado lesivo y peligroso para los consumidores.

Como consecuencia de todo las familias, los ciudadanos, los trabajadores, consumi-

dores todos ellos, no sólo han perdido poder adquisitivo sino derechos, ahondando aún más en la crisis y en la agónica recuperación de años con la que nos amenazan.

AGENDA DE MOVILIZACIONES EN TODA ESPAÑA

CÁDIZ 14-03-2015 MANIFESTACIÓN

11:30 - Subdelegación del Gobierno (antiguo Banco de España). C/ Barcelona.

ZARAGOZA 14-03-2015 MANIFESTACIÓN

Recorrido: Plaza de España - Coso - D. Jaime - Plaza del Pilar (delegación del Gobierno).

11:00 - Banco de España (Plaza de España).

PALMAS DE GRAN CANARIA (LAS PALMAS) 14-03-2015 CONCENTRACIÓN

11:30 - Plaza de la Feria, frente a la Delegación del Gobierno.

SANTANDER (CANTABRIA) 14-03-2015 MANIFESTACIÓN

'Por el fin de los desahucios, por los derechos de los ciudadanos ante la banca'.

18:00 - Ministerios. C/ Vargas

VALLADOLID 14-03-2015 MANIFESTACIÓN

12:00 - Plaza de Zorrilla.

BARCELONA 14-03-2015 MANIFESTACIÓN

Recorrido: de la delegación del Banco de España (Plaça Catalunya, 17) a la Plaça Sant Jaume.

12:00 - Banco de España (Plaça Catalunya, 17)

CÁCERES 14-03-2015 CONCENTRACIÓN

12:00 - Avenida de España S/N (Paseo de Cánovas, junto al Quiosco de la Música)

SANTIAGO DE COMPOSTELA (A CORUÑA) 14-03-2015 MANIFESTACIÓN

Saldrán grupos desde distintos lugares de Galicia. Para más información sobre los distintos puntos de encuentro llamar al 981 941 397.

12:00 - Alameda de Compostela (junto a las Marías).

MADRID 15-03-2015 MANIFESTACIÓN

12:00 horas - Plaza de Cibeles. Final de la manifestación en Puerta del Sol. CC.AA. DE MURCIA

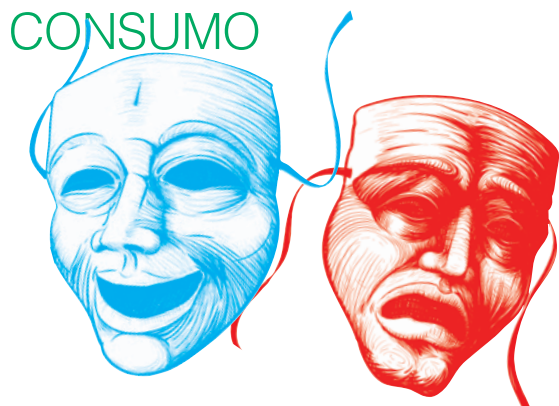
MURCIA 14-03-2015 CONCENTRACIÓN

11:00 - Banco de España, Gran Vía Escultor Salzillo 20 CC.AA. VALENCIANA

ALICANTE 14-03-2015 CONCENTRACIÓN

11:00 - Banco de España. Rambla Méndez Núñez, 31.

CONSUMO



Consumidor crítico

FREN

UN CONSUMIDOR CON ACTITUD CRÍTICA

Vivienda con hipoteca libre de cláusula suelo

El consumidor responsable se despierta, se asea y desayuna. Tiene una casa, con una hipoteca contratada en el año 2008, cuando el Euribor se situaba en el 4,35%. Actualmente el consumidor paga una cuota mensual de 468 euros (Euribor + 1,80%), lo que equivale a 15,60 euros diarios. El seguro de hogar, básico, le cuesta 166 euros al año, que suponen 0,45 céntimos al día.

Transporte colectivo y con abono, más barato

Coge el transporte urbano para ir al trabajo. El billete sencillo cuesta 2,15 euros, pero hizo cuentas y vio que le salía más rentable comprar un abono transporte mensual, por 52,75 euros al mes, de manera que cada viaje le sale por 1,31 euros.

Comida sana y casera

Se se lleva una fiambarrera al trabajo para ahorrar.

Comparar ofertas, clave en telefonía

Después de comer, aprovecha para llamar a su familia con su móvil. También tiene teléfono fijo e Internet, y ha decidido unirlos todo en una sola tarifa, por la que paga 42,23 euros mensuales, unos 1,4 euros al día.

Planifica tus compras y busca el ahorro

Al salir del trabajo, el consumidor va al supermercado y hace la compra semanal; en total ha ascendido a 70 euros, 10 euros por día de la semana. Elige muy bien los productos que compra, buscando las marcas blancas y los productos de oferta. Paga con su tarjeta de débito.

Juzga al banco por sus resultados y no por los regalos

De vuelta a casa, al abrir su buzón se encuentra una carta con un recibo del banco que le informa de que los 6.000 euros que tiene en un depósito a dos años le han supuesto un 2% de intereses, así que le renta 32 céntimos al día. Se acuerda entonces de la comisión de mantenimiento de la cuenta corriente, que le suponía 39 euros al año (10 cts. por día)... ahora no paga nada y se alegra. En ese momento recuerda cuando empezó a ahorrar tras leer un artículo de ADICAE Juzga al banco por sus resultados y no por las zalamerías palabras de su director.

Consume energía de forma razonable y eficiente

Consume energía de forma razonable y eficiente. Aunque en su casa intentan ahorrar al máximo y tienen contratada una tarifa competitiva, gastan al día unos 1,40 euros en luz.

Sólo con una actitud totalmente responsable y crítica en el consumo diario, es posible llegar a fin de mes sin recurrir a los ahorros para sobrevivir. El ahorro mensual es aproximado del coste de la vida de dos consumidores tipo, teniendo



Las claves del nuevo consumo

- Un consumo más meditado. La alimentación más saludable coincide en muchos casos con la más económica. El ahorro energético y el reciclaje son una opción no solo para evitar el derroche, sino también para proteger el medioambiente.
- Gastos la adquisición o sustitución de un automóvil o unas vacaciones deben depender de nuestra capacidad económica y de ahorro no solo a corto plazo, sino también a medio-largo.
- Recurrir a la tarjeta de crédito o a créditos rápidos no es la solución, sino que puede acrecentar una espiral de endeudamiento de la que cada vez será más difícil salir.



• Es necesario revisar con detalle las condiciones de los productos financieros que contrate. Ante cualquier duda, acuda a ADICAE.

• Si puede ahorrar, compare las distintas ofertas de inversión y negocie con su entidad antes de contratar. No acepte el primer producto que traten de colocarle. Fíjese en el TAE para saber el coste total que tendrá el préstamo.

• No se conforme. Si su situación económica o familiar cambia, negocie con su entidad las condiciones de su hipoteca, y si se niegan, acuda a otra entidad a consultar si le ofrecen condiciones más interesantes.

Consiga esta publicación en <http://goo.gl/pz6yOa>

ITE A Consumidor irresponsable

UN CONSUMIDOR IRRREFLEXIVO

rio y activa y luchadora frente a los abusos de la banca, para reducir sus revivir. Esta es la conclusión a la que se llega realizando una estimación en cuenta los gastos reales que se puede encontrar en su día a día.



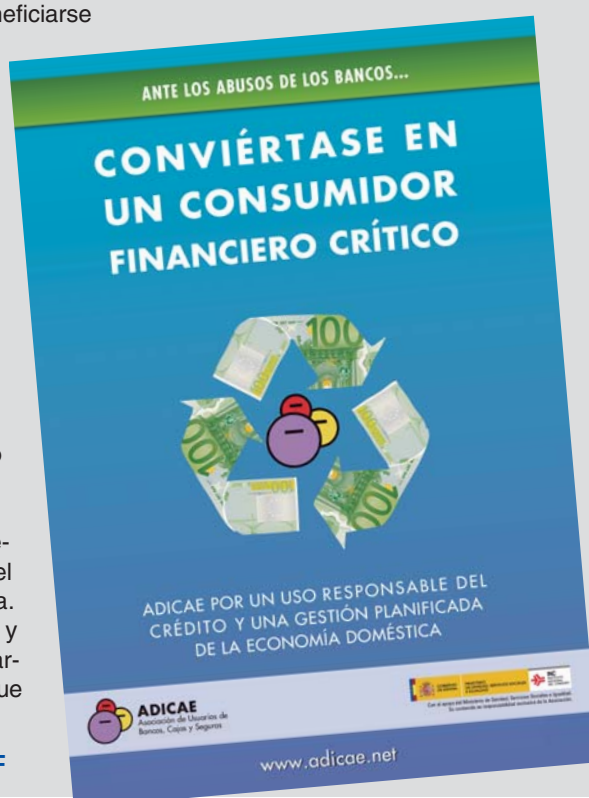
¿Qué hacer para cuadrar el presupuesto?

El presupuesto del consumidor irreflexivo está lastrado por el pago de su hipoteca, que tiene una cláusula suelo que no le permite beneficiarse de la bajada del Euríbor. Puede defender sus derechos a través de ADICAE. Otra de las dificultades es afrontar la devolución del crédito. La mejor opción hubiera sido tener una actitud responsable y plantearse si necesitaba realmente comprar un nuevo televisor y perder para ello un crédito.

Negociar las comisiones también supondrá un ahorro; incluso debería plantearse si realmente necesita una tarjeta de crédito. Usar herramientas como el Comparador Financiero de ADICAE le puede ayudar a tomar mejor sus decisiones. También cuenta con el Curso de Educación Financiera de ADICAE, gratuito a través de la web www.adicae.net.

A la hora de llenar su cesta de la compra debería tratar de buscar las mejores ofertas y el supermercado más económico de su zona. Comparar tarifas de telefonía y electricidad, y revisar bien las condiciones antes de contratarlas, puede suponer unos cuantos euros más que no se evaporan.

Consiga esta publicación en <http://goo.gl/jtlMxF>



Vivienda con hipoteca con la cláusula suelo

El consumidor irreflexivo se despierta, se asea y desayuna. Tiene una casa, con una hipoteca contratada en 2008 con un interés del Euríbor + 0,8% y con una cláusula suelo del 3,50% que no se ha preocupado por reclamar. Debe pagar 672,42 euros al mes, 21,69 diarios. El seguro de hogar, básico, le cuesta 195 euros al año, que suponen 0,53 céntimos al día.

Los gastos de transporte se disparan con vehículo propio

Coge el coche para ir al trabajo, en un polígono industrial a 19 km de su casa. Tiene el coche ya pagado, pero la prima anual de su seguro asciende a 550 euros. El coste diario es de 1,50 euros. A esto hay que sumar el consumo de la gasolina, que supone 1,36 euros por viaje de ida y vuelta.

Comer fuera de casa, todo

sume Come en un restaurante cercano a su lugar de trabajo. El menú es de 11 euros.

No comparar en telefonía sale caro

Mientras se toma el café, llama a un amigo. Como usa mucho el móvil, tiene contratada una tarifa fija de 36 euros al mes, por lo que paga algo más de 1,2 euros al día. En su casa, paga teléfono fijo y conexión a Internet, en una tarifa plana de 40 euros (1,31 euros al día). Podría tener una tarifa única para todas sus telecomunicaciones, más barata, pero le da pereza comparar precios.

Comprar a crédito, siempre con cuidado

Sale del trabajo y regresa a casa. Ve la tele en su flamante nuevo nuevo televisor. Para pagarlo, y para afrontar otros gastos, contrató un crédito de 6.000 euros al 10% de interés, a devolver en 2 años. De modo que su devolución le supone 8,8 euros al día. Antes de llegar a casa, ha hecho la compra semanal. Lo suele hacer sin preparar antes una lista de la compra, sin fijarse en el precio. El total ha ascendido a 90 euros, 12,85 euros por día de la semana.

El banco le sangra con las comisiones

Tiene una tarjeta de débito, que tiene una cuota de mantenimiento anual de 26 euros (0,07 céntimos al día) y una tarjeta de crédito, que le cuesta al año 34 euros (0,09 euros al día). Ingresa su salario en una cuenta nómina en la que, por no preocuparse de negociar o mirar mejores ofertas, le cobran 20 euros al año. 0,05 cts día.

Los descuidos en energía se pagan en la factura

Cena en familia. Es un tipo al que le gusta estar fresco, de manera que programa el aire acondicionado para que se ponga en marcha una hora antes de llegar a casa. Por esto, y por dejaciones como no apagar del todo los aparatos cuando no los usa, gasta más que la media, unos 3,20 euros en luz al día.

ADICAE EN EL MUNDO

ADICAE plantea a la ONU propuestas para reforzar la protección de los consumidores en todo el mundo

ADICAE ha participado recientemente en la tercera reunión *ad hoc* de expertos en protección al consumidor de Naciones Unidas, en la que se revisaron las directrices de la ONU sobre protección al consumidor. Nuestra asociación planteó una veintena de propuestas para reforzar la protección de los consumidores en todo el planeta.

Las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del Consumidor constituyen desde la fecha de su aparición, un elemento fundamental para las políticas de defensa de los consumidores ya que, como reconoce el Informe sobre la aplicación de estas Directrices de julio de 2013, "en ellas se ha basado un número considerable de leyes nacionales de protección al consumidor". Estas Directrices, creadas en 1985, fueron modificadas por última vez en 1999. ADICAE considera fundamental aportar cambios a tales Directrices desde dos perspectivas: servicios financieros y participación en el diseño de las políticas de consumo de las organizaciones de consumidores.

Como organización de consumidores que se dedica a la protección de los consumidores, especialmente en el ámbito financiero, ADICAE ha realizado propuestas para que sean tomadas en cuenta en la próxima modificación de las Directrices, prevista para 2016. ADICAE ha presentado un paquete de 20 propuestas, entre las que se encuentran medidas sobre los servicios financieros y también propuestas generales.

Algunas de las propuestas de ADICAE

- Evaluación justa y objetiva de la capacidad de generar recursos por el consumidor a efectos de la concesión o no de créditos. En los créditos hipotecarios, evaluación adecuada del valor del bien objeto de garantía. Los créditos deberán ser sin condiciones financieras o cláusulas que a la larga estrangulen la economía de los consumidores.

- Asunción de responsabilidades por entidades prestamistas concedentes o intermediarios de crédito en casos de concesión irresponsable (devolución sin intereses durante un plazo razonable y prudencial, etc.)
- Establecimiento de unos criterios básicos para la elaboración de un protocolo de "productos financieros blancos", sencillos y que excluyan productos "tóxicos", cláusulas abusivas, comisiones excesivas, etc.
- Que las Directrices incluyan unos estándares mínimos de garantía y transparencia para los sistemas de pensiones privadas y las entidades que los comercializan. Las futuras Directrices deben reflejar de forma expresa y fehaciente una mejora en los derechos de los pequeños ahorradores en la contratación de productos de ahorro jubilación.
- Separar la supervisión financiera de la protección de los consumidores, históricamente relegada a un segundo plano dentro de los organismos nacionales y supranacionales de regulación y supervisión.
- Control de contenido de la publicidad y difusión de la publicidad financiera, así como la denominación comercial de los productos que responda a su verdadera naturaleza. Monitorización y seguimiento de los costes bancarios y su repercusión a los consumidores.



Consumers International pide el derecho a una alimentación sana

Consumers International, la asociación mundial de asociaciones de consumidores de la que forma parte ADICAE, aprovecha el Día Mundial de los Consumidores para llamar la atención sobre los problemas relacionados con los productos y hábitos alimentarios poco saludables, fomentados por las grandes empresas y cadenas de distribución.

Las dietas no saludables están vinculadas a cuatro de las diez principales causas de muerte en el mundo: sobrepeso y obesidad, presión arterial alta, glucosa en sangre y colesterol alto. En el mundo desarrollado, y cada vez más en los países en vías de desarrollo, las grandes

corporaciones alimentarias comercializan productos nada saludables, que buscan sobre todo convertir a los consumidores en 'adictos' a su comida. El impacto de la mala alimentación en la salud supera en la actualidad a los daños ocasionados por el tabaco. Este es un problema que afecta a las personas en el mundo desarrollado y en desarrollo, con un aumento más rápido en los países del hemisferio sur. Gran parte de la responsabilidad de que los malos hábitos de consumo y los productos poco saludables sean los más consumidos la tienen las grandes empresas internacionales de los alimentos. En su afán de maximizar los benefi-

cios, abaratan la calidad de sus productos y ofrecen alimentos de cada vez peor calidad, a la vez que recurren al abuso de azúcares, sales y excipientes que crean en los consumidores sensación de satisfacción. A esto se unen agresivas campañas de márketing.

A pesar de un creciente consenso internacional acerca de los factores que están impulsando el aumento de la obesidad y las enfermedades relacionadas con la dieta, la respuesta de la industria y de los gobiernos es demasiado lenta. Por eso es necesario impulsar una regulación internacional para poner freno a estas prácticas.



¡Apúntese a la Plataforma on-line de Educación Financiera de ADICAE!

Nuevos cursos:

- 'Servicios financieros básicos. Conozca sus derechos'
- 'Ahorro-Inversión. Las claves para los pequeños ahorradores'
- 'Préstamos y créditos, una gestión eficaz. Evite el sobreendeudamiento'
- 'Curso de arbitraje de Consumo'

Regístrese y mejore sus conocimientos en: **educacionfinanciera.adicaeonline.es**

Los consumidores deben exigir participación ante las próximas citas electorales

El mapa político ha cambiado en los últimos meses de forma imprevisible. Las tendencias esbozadas en los últimos años han cristalizado en nuevas formaciones y movimientos políticos que hacen de la participación su bandera. Para los consumidores es fundamental que su voz sea tenida en cuenta, y estos llamamientos a una mayor implicación ciudadana no deben quedar en meras palabras.

Las encuestas de cara a las próximas citas electorales en España hacen patente algo que hacía tiempo que se cocinaba en la sociedad: los partidos políticos tradicionales, anclados en sistemas de funcionamiento viciados por la

burocracia, han perdido peso en favor de nuevas corrientes políticas.

Las medidas que han castigado a las clases populares han evidenciado cómo la prioridad de la maquinaria política ha sido socorrer a una banca que, en su caída, no dudó en defraudar a cientos de miles de consumidores. Los efectos de estas políticas se han dejado notar a todos los niveles, siendo especialmente duras sus consecuencias en las instituciones autonómicas y municipales, que han recortado en sus servicios públicos o, directamente, los han dejado de prestar. Este es el clima social y ciudadano con

el que los consumidores acudirán a las urnas.

Frente a la desidia, participación

La abstención ha sido bastante alta en los comicios de los últimos años, pero tanto las pasadas elecciones europeas como los sondeos de intención de voto para las próximas elecciones municipales y autonómicas parecen indicar que hay también una gran masa social movilizada hacia nuevas formas de hacer política. Todo indica que el bipartidismo ha dejado de monopolizar el sentir general de la ciudadanía. En este contexto es donde han aparecido nuevas fuerzas sociales y polí-

ticas, que movilizan a los ciudadanos con su mensaje de más participación en la toma de decisiones.

Se ha demostrado que las decisiones políticas tomadas en función de los intereses de las élites económicas han sido un fracaso absoluto para la sociedad en su conjunto. Solo una mayor participación de la sociedad civil y de sus organizaciones en la toma de decisiones políticas y económicas puede impulsar un verdadero cambio de modelo. Los consumidores, a través de sus asociaciones, han de involucrarse en este clamor para pedir a las fuerzas políticas, viejas y nuevas, más participación y normas que verdadera-

mente garanticen los derechos de los consumidores/ciudadanos.

Una participación que, hay que estar vigilante, ha de ser real y no quedar en meros fuegos de artificio de cara a la galería. Los consumidores deberán exigir que las promesas hechas en campaña no se olviden al día siguiente de las elecciones. Solo de esta manera se darán pasos hacia un nuevo modelo social y económico más justo y sostenible, y se logrará devolver la ilusión a quienes hasta ahora, decepcionados con la situación actual, han mirado hacia otro lado.

La defensa de los consumidores tiene que estar en el primer plano electoral

La política de consumo es una de las grandes olvidadas en los programas electorales. Algo totalmente inexplicable, en tanto que la figura del consumidor es inseparable de la del ciudadano; los problemas de los consumidores son en realidad problemas de todos los ciudadanos. Sigue siendo necesario reforzar la política de protección de los consumidores de servicios financieros, en un contexto en el que los efectos de la crisis siguen dejándose notar en la economía de las familias.

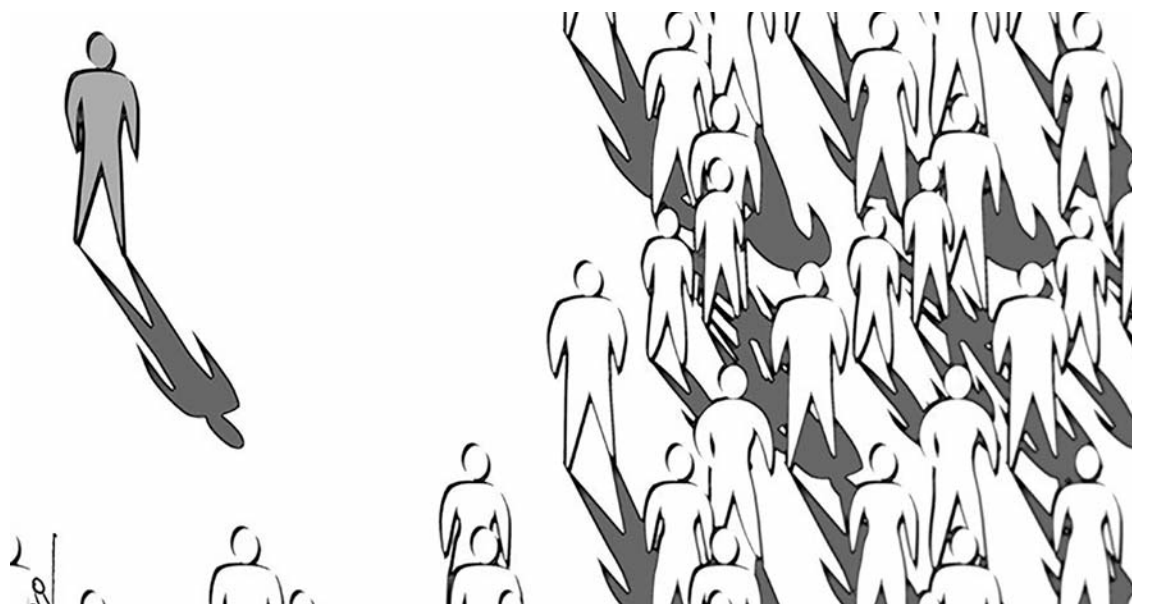
Los consumidores con problemas de sobreendeudamiento siguen sin tener soluciones reales para su problema, ni vías que les permitan reestablecer sus economías domésticas. Es necesario que cuenten con un sistema que, al igual en otros estados europeos, permita sobreponerse a esta situación. La cuestión hipotecaria sigue sobre la mesa: no debe olvidarse que es necesaria una reforma en profundidad de la normativa.

Tampoco se debe olvidar a aquellos consumidores que pueden ahorrar, y que en un momento de bajas rentabilidades son empujados a contratar productos de riesgo; deben tomarse medidas para que las entidades les ofrezcan alternativas seguras y con una retribución adecuada.

Las cuestiones relacionadas con el consumo de bienes y servicios de interés general deben ser objeto de especial atención. Los consumidores deben tener un alto nivel de protección en un momento en el que sectores como la energía o las telecomunicaciones ocupan buena parte del presupuesto familiar.

Todo lo anterior debe ir acompañado de una política de fomento del movimiento de los consumidores, que además refuerce la formación y educación a todos los sectores de consumidores.

Los consumidores deben dar propuestas y exigir soluciones a los políticos, y la mejor manera de hacerlo es a través de una asociación de consumidores como ADICAE.



¿Qué deben hacer los ayuntamientos y autonomías por los consumidores?

Las políticas de consumo se aplican a distintos niveles. Unas son aplicables por autonomías y ayuntamientos (aunque estos han visto limitada su capacidad de acción), mientras que otras depende de instituciones estatales. Sin embargo, desde el ámbito autonómico y local, los políticos pueden trabajar para:

- **Dar apoyo e impulso institucional.** Elevar propuestas, aunque no sean de su competencia, ante las instituciones estatales correspondientes.

- **Compromiso político.** Trasladar, representar y apoyar en los plenos de los ayuntamientos, parlamentos autonómicos y consejerías las propuestas de los consumidores en defensa de sus derechos.

- **Pleno y efectivo ejercicio de sus competencias en consumo.** Para dar solución a los problemas de los consumidores.

- **Uso de las vías de diálogo institucional.** Aprovechar reuniones y conferencias sectoriales a nivel estatal para trasladar las necesidades de los consumidores.



Las **claves** de la actual crisis y su repercusión en los **consumidores** en

'La **Economía** de los **Consumidores**'

Llámenos: ADICAE, C./ Gavín, 12 local. 50001 - ZARAGOZA
aicar.adicae@adicae.net - 976 390 060

ACTUALIDAD

El TTIP, una amenaza en ciernes para los consumidores europeos y estadounidenses

De aprobarse, el Acuerdo Transatlántico para el Comercio y la Inversión, conocido por sus siglas en inglés TTIP, puede afectar crucialmente a los consumidores europeos y estadounidenses, desde los aspectos más cotidianos, como la alimentación, a los grandes temas financieros. A pesar de su relevancia, el TTIP se negocia casi en secreto entre funcionarios de la Unión Europea y Estados Unidos.

Desde que en 1951 se conformara al Comunidad Europea del Carbón y el Acero, la integración de los mercados internacionales no ha dejado de progresar. Tras consolidarse en Europa, donde ha adquirido además carácter de unión política, fueron los países americanos los sellaron varios acuerdos de este tipo. Ahora llega el siguiente paso, el Acuerdo Transatlántico para el Comercio y la Inversión (TTIP). Se trata de un tratado que busca crear un mercado único transatlántico entre la UE y EE.UU., para lo que se requiere dar vía libre al comercio eliminando aranceles y obstáculos normativos. Y aquí es donde hay mucho en juego para los consumidores: la firma de este acuerdo podría suponer la venta en Europa de productos y técnicas de elaboración no permitidas a este lado del Atlántico.

Algunos ejemplos prácticos

Si bien los términos del acuerdo son casi secretos, ya que se negocian de forma opaca y la información sale a la luz con cuentagotas, hay algunos ejemplos que pueden servir para hacerse a la idea de qué supondría la aprobación del TTIP. En el capítulo alimentario, podría permitir la comercialización de alimentos elaborados en EE.UU. según procedimientos prohibidos en Europa. Esto significa dar entrada a cereales transgénicos, vegetales tratados con potentes pesticidas, pollos desinfectados con clorina o carnes de animales a las que se les han suministrado hormonas de crecimiento. También está sobre la mesa la desaparición

de la protección de las Denominaciones de Origen, por lo que sería más fácil dar gato por libre y que vendieran un "vino de Rioja" elaborado en California. Esta rebaja en los estándares de calidad podría darse también en otros sectores, como el industrial o farmacéutico.

En el ámbito financiero, quienes podrían salir perdiendo serían los estadounidenses, ya que tras el hundimiento de Lehman Brothers, en Estados Unidos se han aprobado leyes mucho más restrictivas con la banca.

El interés de las grandes empresas

La grandes corporaciones internacionales han mostrado su interés en que el TTIP se apruebe cuanto antes. Además de las ventajas que les daría poder vender sus productos y servicios con menos restricciones, el tratado les daría también una herramienta muy útil contra los Estados. Se trata de un sistema de arbitraje entre multinacionales y Estados, al margen de la justicia ordinaria, en el que se dirimirían los conflictos que puedan surgir entre ambas partes. Según se desprende de lo publicado hasta ahora, este arbitraje permitiría a las empresas reclamar indemnizaciones a los Estados si estos aprueban una normativa que ponga en peligro los beneficios previstos.

Opacidad y secretismo

Uno de los puntos más graves del TTIP es que se está negociando de forma totalmente opaca a la ciudadanía. Apenas son un puñado los funcionarios encargados de negociar

punto por punto en acuerdo, y en la Unión Europea, solo algunos eurodiputados han podido acceder a la documentación que se maneja. Un acuerdo de estas características, que podría suponer una importante cesión de soberanía y una rebaja en los estándares de calidad de los productos y servicios, debería redactarse con total transparencia, convocando no solo a los lobbies empresariales, sino a las asociaciones de consumidores.

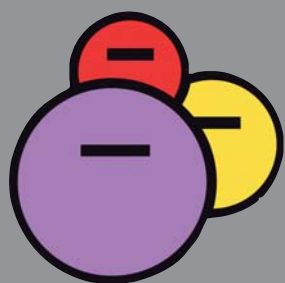
La sociedad civil europea ya está empezando a movilizarse, y aunque en España es un debate que ha quedado relegado frente a las cuestiones domésticas, es hora de que salte al primer plano.

¿Qué permitiría el TTIP?

Venta de alimentos transgénicos

Comercialización de carne tratada con hormonas
Rebaja en los estándares de calidad y protección en productos industriales y farmacéuticos

En Estados Unidos, implantación de una legislación más laxa para los servicios financieros



ADICAE

ADICAE, la gran fuerza de los consumidores

- Miembro del Comité Consultivo de la CNMV y de la Junta Consultiva de Seguros en España.
- Representante de los consumidores financieros en de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) y la Autoridad de Valores Europea (ESMA).
- Con presencia en el FSUG, la federación de asociaciones de consumidores europeas de servicio financieros.
- Con representación en el EUROFINUSE y otros organismos europeos de representación e información de las instituciones Europeas en defensa de los consumidores de servicios financieros.
- Miembro de Consumers International, la Organización Mundial de Asociaciones de Defensa e los Consumidores.

La tarifa eléctrica se convierte en un tobogán

La reforma eléctrica estaba llamada a producir una rebaja en la factura de la luz. Sin embargo, poco lo han notado los consumidores. El precio medio desde que se aplicó el nuevo sistema de precios (abril 2014) se ha situado en 0,119804 €/kWh, aún por debajo del último precio fijado por el BOE antes de la entrada en vigor de la reforma, que marcó un coste de 0,124107 €/kWh. Sin embargo, conforme pasan los meses, ese precio medio no ha dejado de subir, lento pero seguro, a lo que hay que sumar que el término fijo lastra el coste final de la energía. Y ahora hay que contar con el fenómeno de la estacionalidad, ya que dependiendo del mes (y suele ser en invierno), la energía puede disparar su precio. Frente a esto, las eléctricas ofrecen tarifas 'planas', que a cambio de la estabilidad cuentan con un precio más caro.

20%

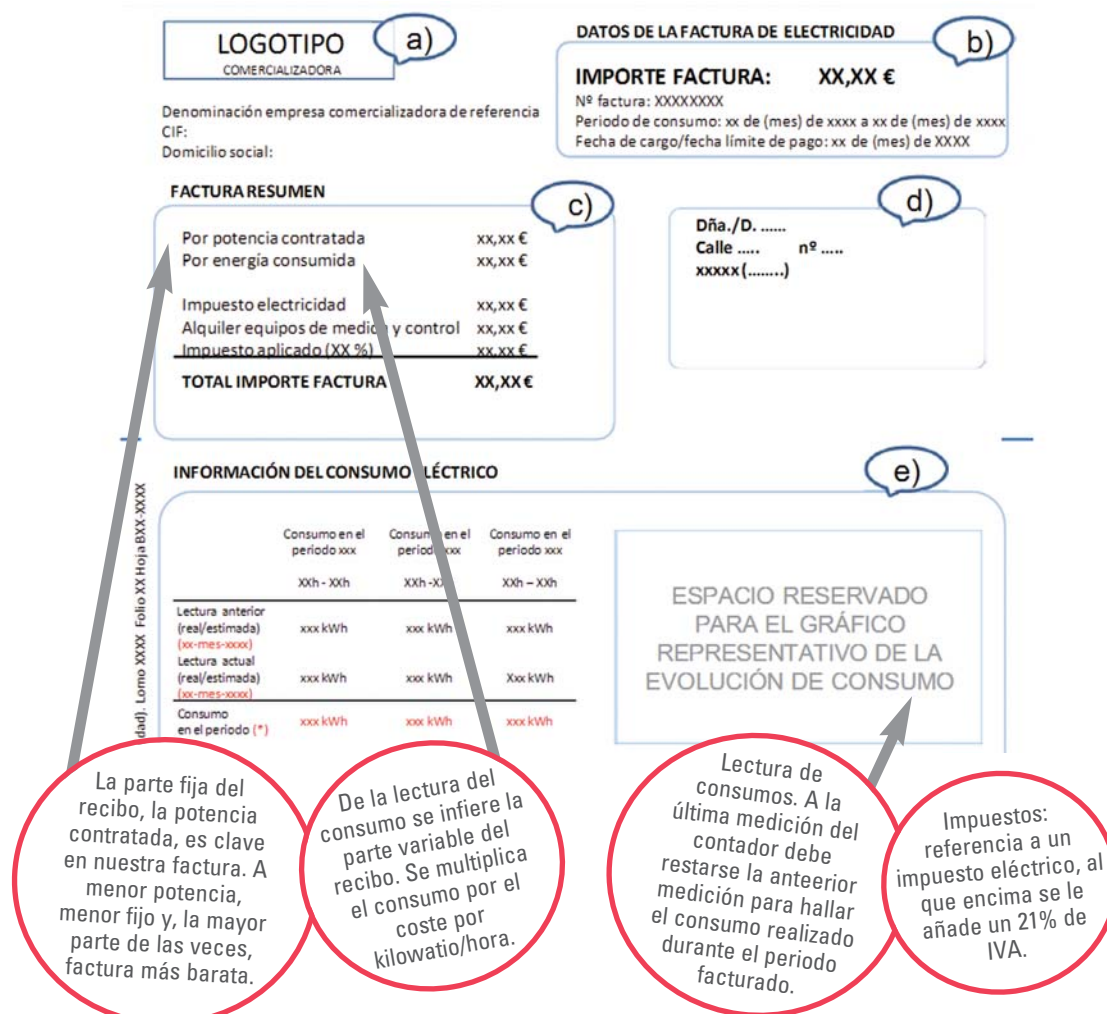
A pesar de las reformas llevadas a cabo el año pasado, los consumidores pagaron una media de un 20% más por la factura eléctrica de enero de 2015 respecto al mismo mes del año pasado.

Aclárese con la nueva factura de la luz

La factura de la electricidad en España es fiel reflejo de la complejidad de un mercado abusivo y diseñado para mayor beneficio de las empresas. El recibo actual consta básicamente de dos partes: una columna a la derecha que refleja el historial del consumo del usuario, junto con datos de contrato y del propio consumidor, y una doble columna a la izquierda en la que consta el precio de la factura.

La eléctrica desglosa este coste. La primera línea corresponde a la "facturación del consumo", esto es, lo que se deriva del propio uso de la luz que realiza el usuario. Debajo, aparece la "potencia" que es lo que corresponde a la potencia máxima contratada por el usuario, lo que denominamos 'fijo' de manera coloquial. Esta potencia máxima, si no se mide bien, si se contrata más de lo necesario, puede suponer un encarecimiento notable; en hogares con consumos estándar una potencia de 3,7 kw es más que suficiente.

Aparecen además los impuestos, el llamado "electricidad" que se aplica en el fijo, el alquiler de los equipos eléctricos, y el IVA que se aplica en el bruto final. Con las últimas subidas en los recibos de la luz, gas y agua, una familia es-



pañola gasta aproximadamente entre 2.500 y 3.000 euros anuales en pagar las facturas de estos tres suministros

básicos para cualquier hogar. Si bien es cierto que los impuestos y las partes fijas de las facturas suponen un buen

'pico' para todos los consumidores, siguiendo diversas pautas de consumo es posible ahorrar a fin de mes.

Cofidis y Endesa insisten en su cínica campaña para promover créditos rápidos

Endesa repite la jugada. Por segundo año, esta empresa está remitiendo cartas a sus consumidores para ofrecer préstamos rápidos de Cofidis con 'condiciones exclusivas' a un 21,34% TAE. Un crédito al 21,34% es un 221% más caro que un crédito al consumo 'normal' ya que, según el Banco de España, el tipo de interés medio para este tipo de préstamos asciende al 9,83%, ya de por sí elevado. Sin embargo, la eléctrica no tiene ningún reparo en ofrecer este tipo de créditos en un momento de serias dificultades de pago del recibo de la luz para muchos consumidores.

Estos créditos, además de promocionarse en un contexto muy poco idóneo en el que buscan hacer clientela entre quienes tienen dificultades para pagar un recibo de la luz disparado, presentan un precio abusivo, y más cuando Endesa lo publicita como "unos créditos con condiciones muy competitivas que le permitirán llevar a cabo esas pequeñas grandes ilusiones". Unas 'pequeñas grandes ilusiones' que, teniendo en cuenta que cada año se registran millón y medio de cortes de luz por impago en España, bien podrían ser, simplemente, poder pagar el recibo de la luz. Algo que las eléctricas deberían conseguir bajando los precios de sus tarifas, en lugar de ofrecer créditos rápidos con condiciones leoninas.

Hay que recordar que España es uno de los países con la luz más cara de Europa. Incluso desde la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se ha advertido del alto precio de la luz en España y de la elevada concentración de empresas en el mercado doméstico de electricidad.

ENTREVISTA

José María Yusta



Profesor de Ingeniería Industrial en la Universidad de Zaragoza y autor de 'Contratación del suministro eléctrico' (Ed. Paraninfo)

Jose María Yusta es Profesor Titular de la Universidad de Zaragoza, donde imparte clases en la titulación de Ingeniería Industrial y en el Máster Oficial de Energías Renovables y Eficiencia Energética. Ha escrito el libro 'Contratación del suministro eléctrico: oportunidades y estrategias para reducir el coste de las facturas eléctricas' (Editorial Paraninfo, 2013), donde expone de forma sencilla y clara los principios, la estruc-

tura y el funcionamiento del mercado eléctrico español, y ofrece algunas claves para pagar lo menos posible por la electricidad.

¿Qué solución se le podría dar al problema eléctrico sin que los consumidores fueran los más perjudicados?

La solución es difícil, porque el precio de la electricidad que pagamos los consumidores es de los más

“Los consumidores deben estar atentos a las oportunidades del mercado de comercialización eléctrica”

elevados de Europa. El gobierno debería sacar del precio de la luz todo aquello que no tiene relación directa con la producción y distribución de la electricidad, y sufragar el coste de sus políticas energéticas mediante los presupuestos generales del Estado.

¿Cómo van a afectar los últimos cambios legislativos a los consumidores? Puede bajar la parte variable del recibo, pero la parte fija tiene ya mucho más peso...

El término fijo de potencia contratada, que todos los usuarios pagamos en nuestra factura mensual de electricidad, prácticamente se ha duplicado en el último año. Así que por muchos esfuerzos de eficiencia energética que realicemos, cada vez pagamos más en el recibo de la luz. Estamos atrapados.

¿La regulación del Precio Voluntario al Pequeño Consumidor

(antigua TUR) va a generar discriminaciones entre los consumidores con derecho al precio regulado? ¿Estos cambios pueden empujar a más consumidores al mercado libre?

Indudablemente, muchos consumidores optarán por contratar con una empresa comercializadora en el mercado libre y así al menos saber lo que van a pagar cada mes por la energía. Con el nuevo sistema, no conoceremos el precio de la electricidad hasta que no haya transcurrido cada mes de facturación, ya que dependerá de la evolución diaria de los precios del mercado mayorista que gestiona el operador OMIE.

¿Qué pueden hacer los consumidores para abaratar su factura de sus casas?

Por un lado, ajustar la potencia contratada al menor valor posible que permita mantener nuestros electrodomésticos e iluminación en funcionamiento (ajustar la potencia contratada es un derecho del consumidor, reconocido en la ley), y así pagar menos en el término fijo de la factura. Cada kilovatio de potencia contratada nos cuesta aproximadamente unos 50 euros anuales, y para muchos hogares es suficiente una potencia de 3,3 o 4,4 kW. Por otro lado, tenemos que estar atentos a las oportunidades del mercado de comercialización eléctrica, por si encontramos ofertas y descuentos de empresas eléctricas que nos permitan reducir el precio del término variable, el que está relacionado con el consumo mensual.

Lea la entrevista completa en

<http://laeconomíadelosconsumidores.adicae.net/index.php?articulo=2053>

6,63 kilos

Esta es la cantidad media de medicamentos para reciclar por cada 1.000 habitantes que se recogieron en 2011.

¿Qué hago con mis medicamentos caducados?

Cuando los medicamentos caducan, o se acaba el tratamiento de una medicina usada no reaprovechable, toca la hora del reciclaje. Los medicamentos no deben tirarse a la basura, sino que deben depositarse en los contenedores especiales de los que disponen las farmacias y centros de salud. El reciclaje de medicamentos es necesario tanto por cuestiones medioambientales como de salud. Las sustancias de los medicamentos pueden contaminar los suelos y aguas si se vierten de forma descontrolada, y sus envases también necesitan ser tratados. En el aspecto de sanitario, acumular restos de medicamentos una vez usados es también arriesgado, ya que pueden provocar que, por accidente o descuido, acabemos tomando una medicina caducada cuyos principios activos pueden haberse visto alterados por el paso del tiempo.

Los consumidores ven cómo su gasto farmacéutico se dispara con los recortes

En España el gasto farmacéutico público ha caído un 15,92% respecto a 2011, mientras que el gasto de los consumidores no ha dejado de crecer debido a medidas como el copago o la exclusión de 400 medicamentos de la financiación pública.

El tiempo demuestra que las medidas tomadas en el campo del medicamento no solo no han traído un saneamiento significativo de las arcas del Estado, sino que además han perjudicado a los consumidores. En 2014 el gasto farmacéutico público volvió a subir ligeramente, tras años de descenso. Podría ser una buena noticia, si eso supusiera que es porque han desaparecido medidas como el copago o la retirada de medicamentos de la financiación pública. Pero eso no ha ocurrido.

El Sistema Nacional de Salud (SNS) cerró 2014 con un gasto en recetas de 9.362 millones de euros, 179 millo-

nes de euros más que en 2013, lo que supone una subida del 2%. A pesar de este repunte, lo cierto es que el acumulado entre 2011 y 2014 da un descenso del -15,92% del gasto que destina la Administración a la parte subvencionada de los medicamentos que se dispensan con receta en las farmacias.

El gasto vuelve a crecer tímidamente después del brutal recorte, pero las medidas que se aprobaron para reducirlo siguen vigentes. Así, hay que recordar que en 2012 se puso en marcha el copago en función de la renta de los usuarios (con aportaciones del 40, el 50 y hasta el 60% sobre el total del

precio, según los casos), una medida que también afectó a los pensionistas. A esto se unió la exclusión de unos 400 medicamentos de la financiación pública, muchos de ellos a pesar de ser necesarios como tratamientos complementarios para enfermedades crónicas.

Cada vez más gasto para las familias

El efecto conjunto del copago y la exclusión de medicamentos del sistema público han tenido como consecuencia que los consumidores tengan que poner cada vez más de su bolsillo para compensar la rebaja en el nivel de gasto público. Y esto en un con-

Las personas mayores que viven solas son las que sufren un aumento mayor

Los hogares en los que el cabeza de familia es un hombre son los que tienen un gasto total más elevado a nivel general siendo aquellos de entre 45 y 64 años los que más dedican a productos farmacéuticos con 2.271 millones de euros.

En el caso de los hogares donde la cabeza de familia es una mujer el gasto es sensiblemente menor y es cuando esta tiene 65 años o más cuando la cifra asciende más, hasta los 700 millones de euros.

Esta franja de edad, la de los pensionistas, es en realidad la más perjudicada y la que ha sufrido un incremento mayor de su gasto farmacéutico puesto que los que viven solos han visto como ha crecido un 50% su inversión desde 2006.



ALGUNOS MEDICAMENTOS DE USO COMÚN SIN FINANCIACIÓN PÚBLICA:

- Antiácidos
- Pomadas contra el dolor
- Jarabes de la tos
- Colirios

texto en el que la población está cada vez más envejecida, lo que hace inevitable que cada vez más consumidores tengan mayor necesidad de medicamentos.

Según los datos más recientes al respecto, el esfuerzo por parte de las familias en gasto farmacéutico crece cada año más: el incremento fue del 10% en 2013 respecto al año anterior (el gasto total fue de 7.271 millones de euros) y dobla el incremento registrado en 2012, que fue del 4,7% con un gasto total de 6.891 millones. Las medidas que han recortado en gasto farmacéutico público no han hecho sino

trasladar al bolsillo de los consumidores, ya muy maltrecho, un gasto más, y en este caso ineludible.

En este contexto, se hace necesario garantizar que todos los usuarios, en particular aquellos con menos recursos, puedan acceder sin problemas a los medicamentos que requiera su tratamiento y que los precios sean justos. La reciente movilización de los enfermos de Hepatitis C para tener acceso al costoso tratamiento, que puede erradicar el virus hasta en un 95% de los casos, demuestra que el gasto y el acceso farmacéutico se trata de un problema de primer orden.

ADICAE PONE A SU DISPOSICIÓN

Una serie de folletos informativos sobre consumo general para evitar futuros abusos



Solicite esta publicación en cualquiera de las sedes de ADICAE, o envíenos un correo electrónico a aicar.adicae@adicae.net

La mitad de las webs de viajes españolas no cumplen las normas europeas de protección de los consumidores

14 de las 32 webs de viajes españolas analizadas en por la Comisión Europea incumplen el Derecho Europeo en materia de protección de los consumidores. En un estudio publicado por la Comisión y llevado a cabo en 552 páginas webs europeas durante el 2013 demuestran que la protección de los consumidores en este ámbito dista mucho de ser el deseable cuando cada vez más ciudadanos europeos compran servicios de viaje en línea. En el caso de España, de las 32 webs analizadas, fueron 24 las páginas con irregularidades confirmadas en 2013. Tras avisarles y esperar un tiempo prudencial para corregir estos fallos, en abril de 2014 la cifra se redujo a 14, el 44% de los sitios analizados. Unos datos que demuestran que en la red los consumidores deben ser más precavidos y asegurarse de que tienen toda la información y conocen el procedimiento para poder reclamar en caso de que así lo consideren.

14
webs de viajes
El 44% de los sitios analizados por la Comisión Europea vulnera los derechos de los consumidores.

Reservar viajes a través de agencias on-line no siempre resulta la opción más barata para el consumidor, que tiene alternativas

Las webs de contratación de viajes ofrecen a los consumidores una manera más fácil y directa de reservar vuelos y hoteles pero no siempre son la oferta más barata y segura. El consumidor tiene la posibilidad de organizar su propio paquete vacacional sin necesidad de intermediarios.

VIAJES... ¿CÓMO SALE MÁS BARATO?

	Destinia	Expedia	Rumbo	eDreams	Por cuenta propia
Vuelo	Vuelo + hotel por persona: 211,38 euros Precio total: 422,77 euros	Vuelo + Hotel: 416,15 euros Tasas e impuestos: 21,34 euros	Vuelo + hotel dos personas: 449,32 euros Gastos de gestión: 32,20 euros	Vuelo + hotel: 302,96 euros Gastos de gestión por persona: 17,71 euros	Ida: 69,99 euros por persona. Vuelta: 57,99 euros por persona. Total: 255,96 euros
Hotel	Gastos tarjeta: 5,12 euros	Gastos pago con tarjeta: 5,60 euros	Gastos pago con tarjeta: 24,80 euros	Cargo con pago con tarjeta: 72 euros Otros gastos no especificados	Habitación doble con promoción web: 70 euros por noche. Total 215,60 euros Sumar 5,60 euros por gastos de reserva.
Total	427,89 euros	443,09 euros	506,32 euros	445,80 euros	471,56 euros

Tabla comparativa para un viaje a París para dos personas los días 11 de agosto al 14 de agosto. Para esta simulación se ha usado una compañía aérea de bajos precios con salida desde Madrid y para el hotel se han aplicado los criterios de que fuera de dos estrellas situado a una distancia media del centro de la ciudad.

Las páginas de contratación de viajes online se han convertido en una alternativa para viajar de forma barata y rápida, pero generan problemas a los consumidores como la falta de transparencia en el precio total a pagar, los suplementos y la carencia de información sobre cómo reclamar.

Cada vez es más habitual que un consumidor contrate un viaje por medio de webs que

hacen las veces de intermediarios o agencias de viajes online. Estos servicios cuentan con diversas ventajas, como por ejemplo comparar diferentes opciones, además de contar con ofertas exclusivas; pero no son el único medio para conseguir unas vacaciones baratas, puesto que el consumidor puede montar su propio paquete vacacional comparando precios tanto de estas agencias

online como de las propias webs de las compañías aéreas y hoteles, donde también ofrecen importantes descuentos.

Organizar un viaje a través de la red

Además de las agencias online, las propias compañías aéreas y los alojamientos están empezando a aprovechar sus sitios webs para ofrecer descuentos y ofertas a los consu-

midores que contraten a través de sus páginas. Los consumidores pueden aprovecharse de estas rebajas y organizarse por su cuenta las vacaciones, comparando ofertas y buscando la que más se ajuste a sus intereses.

Problemas de los intermediarios on-line

El principal problema que pueden encontrar los consumidores en estos sitios webs es la falta de responsabilidad si el servicio contratado no es lo que se anunciaba. Las compañías analizadas en el cuadro adjunto no se hacen responsables si al llegar al hotel, el servicio contratado no es lo que se esperaba, puesto que se consideran meros intermediarios. En el caso de Destinia, también se eximen de responsabilidad si el precio anunciado en su página no es el correcto y no abonará la diferencia si resulta desproporcionada respecto al precio medio del mercado online. Otro pro-

blema importante es la falta de información sobre el proceso de reclamación; algunas de ellas disponen de un formulario online en la propia página, pero por lo general se puede apreciar una carencia de información al respecto.

También encontramos la inducción a error por parte de los consumidores en relación con la naturaleza opcional de algunos servicios relacionados con el vuelo, como son las tarifas por el equipaje, seguros de viaje o embarque, que vienen ya premarcados sin solicitarlo el consumidor y deber ser él quien elimine la marca de la casilla que en ocasiones no está a la vista. Además, no se ofrece a los consumidores el precio final por adelantado, sino que solamente lo pueden comprobar en el momento de realizar el pago, en donde se empiezan a aplicar tarifas como el gasto de administración o los cargos por pagos, lo que hacen que se dispare el precio final.

Redes sociales: aliadas de los consumidores

Las redes sociales pueden ser el gran aliado para romper el cerco mediático que envuelve a la lucha de los consumidores frente a los grandes abusos del sistema financiero y de las grandes empresas. A través de los diversos canales de comunicación los consumidores pueden acceder a información de primera mano sobre cuáles son los productos tóxicos que las entidades financieras están intentando colocar en estos momentos a los consumidores, qué cláusulas abusivas se están

imponiendo en las hipotecas, o qué abusos están cometiendo las empresas de telecomunicaciones, energía, viajes, grandes cadenas de distribución...

Es preciso tener en cuenta que los grandes medios de comunicación están copados por las entidades financieras y las grandes empresas, no ya mediante la publicidad que invierten en ellos sino directamente en su accionariado. Por eso los consumidores no deben informarse solo a través

de los canales tradicionales, sino que deberían hacer uso de las redes sociales para ello.

Así, ADICAE mantiene varios canales de comunicación en Facebook, Twitter, Google Plus, LinkedIn y Tuenti, a los que ya se han unido más de 80.000 consumidores en toda España. En ellos los usuarios comparten valiosa información con sus contactos y ayudan así a tejer una red de alerta y de defensa de los derechos de los consumidores.

Colabora con ADICAE, ganamos todos

¿Nos acompañas como voluntario? Atención al socio, apoyo logístico, participación en talleres, cooperación con actividades, visitas a instituciones...



Participa en nuestro programa de voluntariado

Las empresas apelan a las emociones para tratar de que compremos más

El marketing busca que los consumidores, ante varias opciones similares, prefieran un producto determinado. La aplicación de los descubrimientos sobre el comportamiento del cerebro humano a la mercadotecnia está facilitando su trabajo. Los consumidores deben conocer estas nuevas técnicas para no entrar en su juego.

El cerebro es el nuevo objetivo de los expertos en marketing. Los avances en la neurociencia han permitido a los investigadores aplicar nuevas técnicas para alcanzar el inconsciente de los consumidores y poder influir en sus decisiones de compra. Los descubrimientos en este campo también permiten a los consumidores conocerse mejor a sí mismos, y prevenirse con una

■ **Se trata de apelar al conjunto de elementos que hacen que compremos un producto determinado y no otro.**

actitud más racional ante determinados estímulos.

En 2003 un experimento demostró como, entre dos refrescos de cola sin marca, los consumidores elegían mayoritariamente por su sabor uno. Sin embargo, cuando se les ofrecían esos mismos refrescos con la marca al descubierto, se decantaban por el otro, ya que era de una firma que asociaban a conceptos positivos, y esto les influía más que el sabor. Otros estudios han demostrado como los productos caros, por el mero hecho de serlo, proporcionan más satisfacción cuando se adquieren; o que en la marabunta de lineales de un supermercado, el precio no es lo que más determina la compra. Las emociones y datos que se alma-



cenan en la memoria pesan más en las decisiones que los datos objetivos.

Buscan captar toda nuestra atención

Estos avances se realizan con experimentos que requieren aparatos como escáneres o encefalogramas, y aunque van arrojando conclusiones, todavía no se han traducido en demasiadas aplicaciones prácticas. Aún así, los objetivos están claros.

Se trata de apelar al conjunto de elementos que hacen que compremos un producto deter-

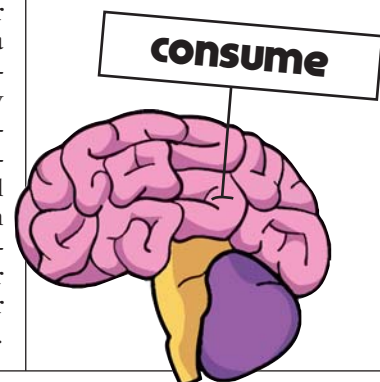
minado y no otro. Una tienda puede tener un precio competitivo, y eso hará que nuestra parte racional sopesa si tenemos suficiente dinero para pagar o lo que podemos ahorrar con esa compra. Pero en la decisión final también influye la parte instintiva (deseamos ese producto) y emocional (nos gusta y nos sentimos cómodos con él, tenerlo nos da satisfacción). Para que un producto genere esa emoción, las empresas tratan de que asociemos su marca a ideas positivas; el goteo constante de publicidad o una atención que

nos haga sentir especiales lo logra. También se trata de lograr que el consumidor se sienta vinculado a la marca, que la sienta como "propia".

En definitiva, el consumidor debe de ser consciente de esta nueva orientación en el marketing de las grandes empresas y saber que es objeto de un constante bombardeo de información para que, cuando llegue el momento de comprar, pesen más sus emociones que una actitud crítica y responsable. Ser consciente de ello es la mejor manera de no caer en su juego.

Detecte los trucos de los supermercados

- La entrada de los supermercados y las cajas registradoras están siempre a la derecha. Buscan que los consumidores se muevan hacia la izquierda, ya que es la tendencia natural en espacios sin referencias.
- Los productos básicos, como la leche o las galletas, siempre se sitúan en las últimas estanterías, para que así tengamos que recorrer más lineales y haya más oportunidad para 'tentarnos' a comprar algo.
- Los carros de la compra se frenan y se desvían hacia la izquierda. Así logran que vayamos más lentos y se deja la mano derecha libre para compra, de manera que se favorece que se echen al carro productos que en principio no estaban en la lista.
- Muchas veces hay estanterías desordenadas. Esto hace que el consumidor piense por defecto que se trata de productos en oferta.



ENTREVISTA

José Ruiz Pardo



Especialista en 'neuromarketing' y autor del libro 'El cliente no siempre tiene la razón'

¿Hasta qué punto el inconsciente determina la toma de decisiones de los consumidores?

La mayoría de las decisiones (en general) que tomamos cada día son no-conscientes. La mayoría (no todas) de las decisiones de compra, como decisiones que son, se toman de esa forma. Eso no quiere decir que se pueda manipular el inconsciente de una persona para que decida en favor de una marca

concreta. No es que no se deba, es que no es posible hacerlo.

¿En qué elementos científicos se basa el neuromarketing?

No es posible manipular esas decisiones, pero sí podemos medir cómo reaccionamos ante determinados productos o marcas para tratar de saber de forma objetiva si "conectan" bien con el consumidor o no. O sea, el 'neuromarketing' pone sobre

“No se puede obligar a comprar a los consumidores algo que no quieren”

la mesa información sobre cómo las empresas conectan con sus clientes, para lograr conectar si no lo están haciendo correctamente.

¿Cómo usan las empresas el neuromarketing para influir en los consumidores?

Se trata de llegar mejor a los consumidores. Si tengo una empresa, lo que quiero es que mi producto llegue al cliente mejor que el de la competencia. Así, cuando el cliente necesite lo que yo vendo, pensará en mí antes que en la competencia. Esto podemos hacerlo gracias a que el 'neuromarketing' nos ofrece información de la que antes no disponíamos. Es un mito el que el 'neuromarketing' sirva para hacer que los clientes compren lo que la empresa desea y no lo que ellos desean.

¿Qué nivel de aplicación tienen estas técnicas en España?

En nuestro país está arrancando. Para que las empresas puedan aplicarlo, antes tiene que conocerse y

ahora se está empezando a conocer, sobre todo entre pequeñas y medianas empresas.

Está claro que las empresas sacan beneficio de estas técnicas... ¿Ganan algo los consumidores?

Las empresas llegan mejor a sus clientes y los clientes reciben la información que quieren presentada de una forma atractiva. En los estudios de comportamiento del consumidor con 'neuromarketing' es lo que se busca. Ventaja para ambos.

Tienen alguna herramienta los consumidores para detectar si están usando con ellos el 'neuromarketing'?

Los consumidores pueden estar tranquilos, no se puede obligar a comprar algo que no quieren. Ni con neuromarketing ni sin él.

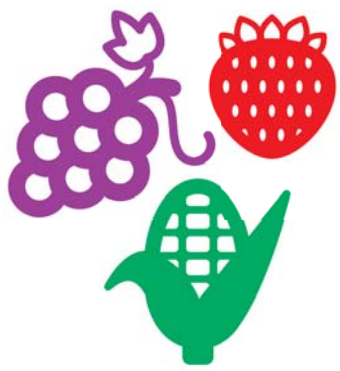
¿Considera que, dado su nivel de influencia en los consumidores, esta campo debería ser objeto de regulación?

Creo que es de los pocos sectores en los que la legislación va por delante. Hace años, en Estados Unidos un experto publicista dijo haber conseguido incluir mensajes subliminales en un anuncio en el cine y aumentar con ello las ventas de palomitas y refrescos durante la película. Inmediatamente Estados Unidos prohibió esa práctica. Luego, la propia persona reconoció no haber conseguido ese efecto, sino que falseó los datos. De hecho, a nivel experimental, nunca se ha conseguido. Pero la legislación quedó ahí y todos los países cuya legislación a nivel de publicidad está basada en la americana (entre ellos el nuestro) han incorporado esa medida. Luego, además de no poderse, hay una legislación que prohíbe influir subliminalmente en los consumidores.

Lea la entrevista completa en <http://laeconomiadelosconsumidores.adicae.net/index.php?articulo=22201>

Razones para consumir productos locales

- Son productos frescos, que no han estado congelados en cámaras frigoríficas.
- Son más sabrosos: el tiempo entre la recolección y el consumo es menor.
- Se reducen las emisiones de CO₂, ya que se minimizan los transportes y, por lo tanto, el empleo de hidrocarburos.
- Se consumen productos de temporada, más sanos y económicos.
- Conocemos de dónde vienen los alimentos y cómo se han trabajado.
- La agricultura ecológica tradicional reduce a cero los residuos químicos.



Consumir alimentos locales para vivir mejor

Únicamente el 0,1% de las compras de alimentos que se hacen en España se realizan directamente entre el consumidor y el productor. La media en la Unión Europea es del 15%. Intermediarios y grandes empresas de distribución se llevan gran parte del beneficio. ¿Y si cambiamos pequeños hábitos de consumo para acabar con este oligopolio?



¿Por qué difieren tanto los precios en origen de los que encontramos en un supermercado? ¿Es posible que los costes de su transporte, almacenaje y gestión aumenten en un 1.887% el precio de determinados productos? ¿Quién se está lucrando con esta situación?

La producción de alimentos en el planeta está controlada, básicamente, por 5 multinacionales: Coca-Cola, Pepsico, Kellogg's, Mars y Nestlé. En España son los grandes grupos de distribución como Mercadona, Dia, Eroski o Carrefour los que controlan el re-

parto de alimentos. Además la banca está muy relacionada con el sector de la alimentación: un consejero de Bankia preside Grupo Zena (Domino's Pizza, Burger King...); Grupo Banca March controla Ebro Foods (Arroz Sos, Brillante, La Cigala); y grandes bancos como Santander o BBVA participan en empresas cárnicas, acuíferas o de distribución de alimentación. En definitiva, los alimentos que llegan a nuestros supermercados están controlados por apenas un puñado de empresas, relacionadas con el sector financiero.

En nuestro país solo el 0,1% de las compras en este sector se realizan entre consumidores y productores. Esto repercute negativamente en la economía de los productores, quienes realmente trabajan los alimentos, y también en la de los consumidores finales, que deben sufragar el encarecimiento de los productos que llegan a los supermercados.

La variación entre el precio en origen de los alimentos y en el distribuidor final es espectacular.

Se llevan la palma alimentos básicos como las sardinas (416%), la ternera (431%), la

merluza (552%), la naranja (640%), el calabacín (1076%) o los huevos (1887%). Intermediarios, transporte, carburantes, almacenaje, residuos, embalajes, impuestos,... son múltiples los factores que incrementan el precio final de un producto.

En España existe una megainfraestructura de distribución de alimentación, que permite las desorbitadas importaciones de productos desde países muy lejanos. Esto aumenta los precios y fomenta la contaminación vertiendo millones de toneladas de CO₂ a la atmósfera debido al transporte y a la maquinaria utilizada en la agricultura intensiva.

Ante esto la alternativa es la 'soberanía alimentaria', que implica devolver a las personas la capacidad de decidir sobre lo que comen. Los consumidores tenemos la llave para llevarlo a cabo, informándonos sobre si en nuestras ciudades existen mercados en los que los productores distribuyan directamente a los consumidores, o participando en cooperativas de consumo ecológico -que ponen en contacto a los consumidores con los agricultores locales-.

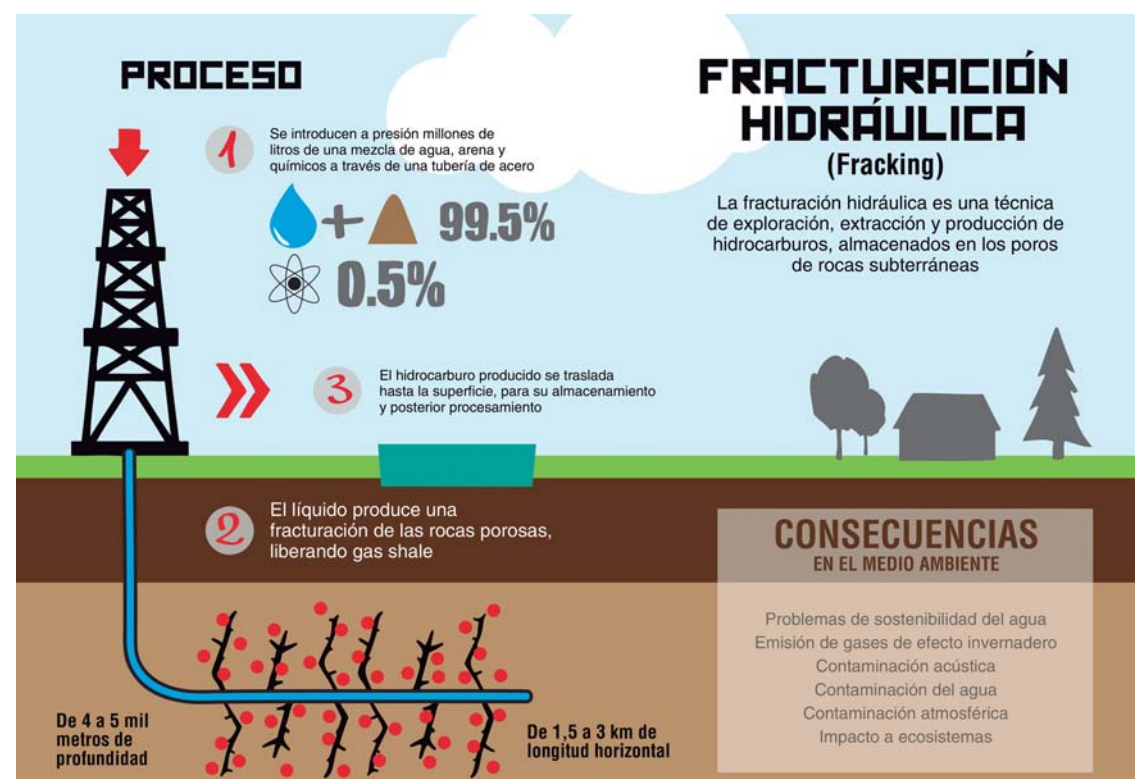
Infórmate
sobre tu problema

Movilízate
por tus derechos

Reclama
por tus ahorros



colectivos.adicae.net



Más información sobre el 'fracking' en <http://laeconomíadelosconsumidores.adicae.net/index.php?articulo=2194>

'Fracking': alguna ventaja y muchos riesgos

El 'fracking' es un método para la extracción de gas de esquisto del subsuelo en torno al que se está generando mucho debate. Voces interesadas de la industria energética argumentan que

gracias al 'fracking' el precio del gas para las empresas y familias estadounidenses se ha reducido en alrededor de dos tercios. Pero no todo son ventajas. Los problemas medioambientales que lleva aparejada

esta técnica son numerosos: contaminación del subsuelo y sus acuíferos, riesgo pequeños seísmos, consumo de enormes cantidades de agua... Su aplicación en Europa podría ser fuente de muchos problemas.

100.000 'atrapados' por el bloqueo de tarjetas de PayPal

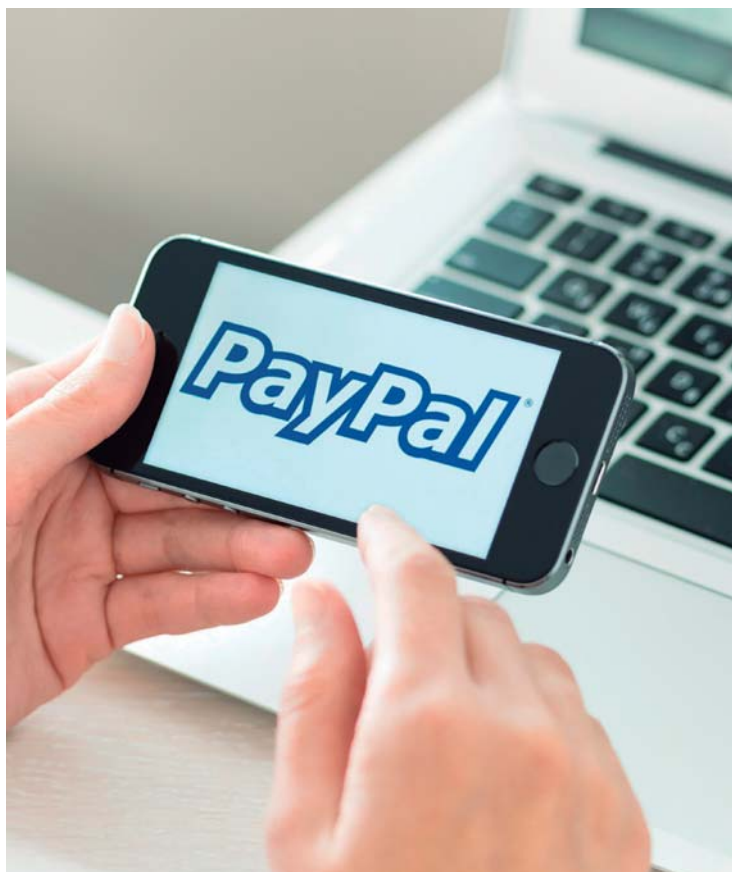
La revocación de la licencia de la empresa que emitía las tarjetas Paypal, popular medio de pago en Internet, ha hecho que el saldo de esas tarjetas esté retenido por un tiempo indeterminado. Los afectados pueden reclamar con ADICAE.

Más de 100.000 usuarios españoles de las tarjetas prepago de PayPal MasterCard han comprobado estos días que el saldo de estas tarjetas está retenido por un tiempo indeterminado. ADICAE ya ha iniciado los trámites para impulsar la defensa colectiva de los derechos de los afectados y conseguir la devolución íntegra del dinero 'atrapado'.

Después de que el Banco de España haya revocado la licencia de dinero electrónico al proveedor de estas tarjetas, la empresa Yunique Money, la ausencia de cualquier tipo de información a los afectados ha provocado gran alarma entre los mismos, lo que ha hecho que decenas de personas se estén poniendo en contacto con ADICAE para iniciar la defensa colectiva de sus derechos y exigir la devolución del dinero retenido.

Falta de transparencia e información

Esta falta de transparencia y de información del supervisor ha incrementado la preocupación de los afectados puesto que además de la actual retención de los fondos se desconoce aún a estas alturas si la revocación de la licencia administrativa a Yunique Money para operar como proveedor de pagos electrónicos responde al incumplimiento de los requisitos de garantía fijados en el artículo 10 de la Ley de Servicios de Pago - que establece que los fondos captados deben estar garantizados bien manteniéndolos separados de otros activos, bien mediante pólizas de seguro o garantía- o a otro aspecto que pudiese derivar en perjuicios para los consumidores.



Reclame aunque tenga poco dinero 'atrapado'

ADICAE ha solicitado la personación en el expediente que ha abierto el Banco de España al objeto de comprobar los motivos de la revocación y dar los pasos necesarios, en su caso, para garantizar los derechos de los consumidores afectados.

Además de facilitar a los afectados modelos de reclamación y de personarse en el expediente abierto por el Banco de España ADICAE va a requerir a Sistemas 4B (marca bajo la que operaba Yunique Money) y PayPal aclaración de

la situación y garantías de que los clientes afectados no sufran perjuicio alguno.

ADICAE anima a los afectados a acudir a las sedes de la asociación en toda España con una copia del contrato de su tarjeta prepago y toda la documentación -e-mails, cartas, mensajes de texto...- que haya recibido por parte de PayPal o YuniqueMoney, para así iniciar las pertinentes acciones de defensa de sus derechos para conseguir la devolución del dinero de los afectados.

Famosos y publicidad bancaria: No se fíe de nadie

La banca sigue convenciendo a base de talonario a grandes estrellas de todo tipo para protagonizar sus anuncios publicitarios. Son caras conocidas, incluso asociadas a la contracultura o a la rebeldía, pero no se fíe: intentan venderle un producto bancario. ING ha causado un gran impacto con su última campaña de publicidad, en la que aparece un joven Bob Dylan en el año 1966. El icono de la cultura popular y del compromiso social

ferente en tener hipotecas referenciadas al IRPH, hipotecas con un suelo muy alto y comercializó preferentes. La pésima gestión del Consejo de Administración casi arruinó al banco.

Rafa Nadal fue la imagen de Banesto, y tras su fusión con Banco Santander, el contrato publicitario del tenista expiró por lo que ahora será la imagen del Banco Sabadell. Mientras Nadal prestaba su imagen a Banesto éste aplicaba cláusulas



promociona el lema "A aquellos que se replantean las cosas". Desde luego han escogido como protagonista a una persona que se ha replanteado muchas cosas, todo ello por "un precio razonable", según fuentes de ING.

Por su parte, Banco Sabadell eligió a Loquillo también para una campaña; el cantante se defendió ante quienes le acusaron de complicidad con la banca alegando que existen muchas formas de atracar un banco y él ya lo ha hecho. Pau Gasol, la estrella del baloncesto, es la imagen del Banco Popular, e incluso una gama de sus depósitos llevan su nombre y promocionó la ampliación de capital del banco. Cabe recordar que Gasol es un referente de la NBA, mientras que el Banco Popular es un re-

las suelo en las hipotecas que comercializaba. Factor que comparte con el Banco Sabadell. A estos nombres se pueden unir otros como el piloto Fernando Alonso, la cantante Luz Casal, la periodista Gemma Nierga...

Estos ejemplos deben servir para que los consumidores sean conscientes de que ese cantante de moda, en ese futbolista o en ese actor al que admira, mañana podría estar anunciando al banco al que tiene que pagar 200 de más todos los meses por el suelo de su hipoteca o al que le engañó vendiéndole preferentes como si se tratara de un producto seguro. Por tanto, no confíe en nadie y no se deje influir por las caras conocidas a la hora de contratar un producto financiero.

Cursos de formación de ADICAE sobre derechos de los consumidores

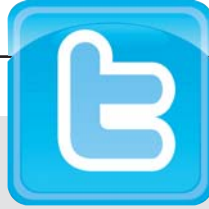


Consumidor 2.0

El 85% de los españoles desearía tener **mayores conocimientos** en temas financieros, y de ellos, el 70%, reconocen que su motivación sería **evitar fraudes**

Pregunta en tu sede de ADICAE más cercana o entra en <http://educacionfinanciera.adicaeonline.es/>

Visto en redes



Twitter

@navas555: Llamo @jazztel_es para ver donde enviar un burofax y dicen q no tienen, sólo puedo enviar a través de la web. ¿Tiene la misma validez?

@ADICAE: No @jazztel_es debe facilitarte un número de fax.
@navas555: Gracias @ADICAE Mañana llamaré a vuestra oficina y ya con el burofax pondré las denuncias.

@susyalonso11111: Hola, ¿me podéis decir si es obligatorio instalar los nuevos contadores de luz, o podemos negarnos? Gracias.

@ADICAE: Van a ser obligatorios por ley antes de 2018, los van cambiando poco a poco. Tu factura no debería subir, vigila y reclama.

@EmpordaAltEmpor: ¿Es legal que la Caixa cobre 12 euros trimestrales, sin avisar?

@ADICAE: Las comisiones deben venir reflejadas en su libro de tarifas. Deben avisar con 2 meses de antelación para cambiarlas.



Facebook

Vanessa E. T.
¡¡Hola!! ¿Es normal que un director de banco te llame, te mande mensajes al móvil, te visite a tu trabajo, para saber cuando vas a ingresar una cuota por la cual ya me tiene embargado? Tuve que dejar de pagar y ahora poco a poco voy pagando conforme voy pudiendo, pero la verdad creo que ya es excesivo.

Adicae Consumidores
Hola Vanessa. Pues no, no es normal. Es una táctica que usa la banca para amedrentar a los hipotecados. Te animamos a que contactes con tu sede de ADICAE más cercana para que podamos ayudarte.

En busca de respuesta



José Luis G. (Las Palmas). Compre a la compañía aérea Tap Portugal pasajes para realizar la ruta Palmas(To)-Brasilia, Brasilia-Lisboa, Lisboa-Barcelona. El avión llegó con más de 3 horas de retraso a Barcelona. ¿Tengo derecho a indemnización económica? En Lisboa nos dieron un vale de 6 euros para comida.

Si hay un retraso de dos horas o más en vuelos de hasta 1.500 kilómetros, de tres horas o más en todos los vuelos de hasta 3.500 kilómetros y de cuatro horas en los restantes vuelos, el pasajero tendrá derecho a recibir comida y bebida y llamadas gratuitas. Y en caso de que el retraso sea hasta el día siguiente alojamiento y transporte. Cuando el retraso es superior a cinco horas podemos solicitar la devolución del billete. A pesar de que la legislación no establece derecho a indemnización por retrasos, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea dictó una sentencia en noviembre de 2009 en la que estableció que los retrasos de más de tres horas dan derecho a que los pasajeros reclamen indemnizaciones a las aerolíneas de entre 250 y 600 euros, aún cuando las compañías les ofrezcan un vuelo alternativo. También puede reclamarse por daños y perjuicios de acuerdo al Convenio de Montreal. Puedes remitir un escrito de reclamación a tu compañía aérea justificando los daños (facturas de transporte, ticket de comidas...) que el retraso te ha ocasionado.



Marta M. C. (A Coruña) ¿Cómo puedo saber si estoy en las listas de morosos? ¿Cómo podría salir de ellas?

Los registros de impagados más utilizados por las empresas españolas son ASNEF, CIRBE y RAI y en ellos incorporan los datos de sus clientes que han dejado impagada una deuda con independencia de la cantidad. Tenemos derecho a acceder a esos datos para ver si estamos incluidos en estos listados en el caso de ASNEF, por correo electrónico (sac@equifax.es), por correo postal (c/ Albasanz, nº 16. Madrid 28037) o por teléfono (902 300 414). En CIRBE la consulta se realiza de forma presencial en las oficinas y sucursales del Banco de España o por correo postal (Central de Información de Riesgos: c/ Alcalá, nº 48. Madrid 28014). Y en el caso de RAI hay que acceder desde la web oficial. Es necesario presentar o acompañar fotocopia del DNI al escrito de solicitud o formulario de acceso. Estas empresas tienen la obligación de proceder a modificar o cancelar sus registros siempre que les aportemos la documentación fehaciente de la inexistencia total o parcial de la deuda.



Francisco S. (Madrid). Bankia me ha cobrado 9 euros de mantenimiento de cuenta y 17 euros de tarjeta. Las condiciones que tengo por escrito son: con nómina y póliza de seguros no pagas mantenimiento ni tarjeta. Tengo nómina y dos pólizas de seguro. Y me han cobrado, he hablado con la oficina y me dicen que lo miraran, pero no me lo han devuelto.

Si han cambiado las condiciones de tu contrato, deben habértelo comunicado con antelación a la prórroga del mismo, en caso contrario no pueden cobrarte comisión, aunque esta esté registrada en el Banco de España y recogida en el folleto de comisiones. Solicita al director de la sucursal que te reintegre la misma y si no accede remite una reclamación al Servicio de Atención al Cliente de la entidad.

Dudas y quejas que llegan a las sedes de ADICAE. Puedes remitir la tuya a consultas@adicae.net

Nuestras actuaciones también en las redes sociales

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



[adicae.consumidores](https://www.adicae.consumidores)



@ADICAE

Ayúdanos a difundir nuestras reivindicaciones

ÚLTIMAS PUBLICACIONES ADICAE



ADICAE pone al servicio de **todos** los consumidores y usuarios unas publicaciones rigurosas y amenas que analizan el mundo del **consumo**

Proyectos de ADICAE en 2014

ADICAE, CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS

Descárgese estas interesantes publicaciones en:
<http://blog.adicae.net/educacion-financiera/> o <http://blog.adicae.net/defensa-colectiva/>