

Ahorrar con el nuevo recibo de la luz, una tarea complicada

El nuevo sistema de facturación fija horas más baratas y otras más caras que permiten ahorrar aunque no siempre va a ser posible. Así, las horas con la luz más caras entre semana van de 20:00 a 23:00h. **Pág. 15**

Las cadenas de distribución imponen pautas de alimentación insostenibles

Comer bien para vivir mejor pasa necesariamente por cambiar el actual modelo de consumo y distribución alimenticio. **Pág. 19**

Haga frente a las tácticas de publicidad on-line

El registro y control de nuestros datos de navegación en internet permite a las marcas conocer mejor nuestros hábitos de consumo y lanzar anuncios personalizados. **Pág. 17**

Los consumidores necesitan una política de vivienda que no condene al endeudamiento

Hay que buscar alternativas al modelo de vivienda en propiedad que hipoteca el futuro de las familias y solo interesa a la banca

Aunque el porcentaje de consumidores que viven en alquiler se ha doblado en poco más de una década, la vivienda en propiedad sigue siendo el modelo que se impone, principalmente por el interés de la banca. Tras la crisis, hay que replantear otro modelo alternativo de vivienda para los consumidores que no suponga caer en la rueda del endeudamiento.

Los principales sectores económicos y financieros de España llevan varios meses lanzando un mensaje interesado: es un buen momento para comprar de nuevo vivienda. Ante este discurso, no hay que perder de vista que es sobre todo la banca la principal interesada en que los consumidores vuelvan a comprar, ya que quiere colocar el enorme stock de vivienda que ocupa sus balances tras la burbuja inmobiliaria. Y aunque hay un pequeño repunte en los alquileres, las políticas públicas siguen siendo cómplices de los intereses de las entidades financieras y no abogan por un cambio de modelo que no aboque exclusivamente a la compra. **Pág. 4-5**



En 2003 dijimos NO a la guerra y seguimos diciendo NO a la guerra

ADICAE se posicionó claramente hace 12 años en contra de la guerra en Irak. Ahora, ante los nuevos vientos de guerra, seguimos diciendo No a la guerra.

Las guerras sólo traen desgracias y benefician a traficantes y grandes empresas que hacen negocio con la barbarie.

Defenderse de un terrorismo sanguinario y cruel es posible hacerlo de muchas formas, comocortando vías de financiación y de tráfico de armas etc. Con la guerra sólo pierde la población civil, como puso de manifiesto la invasión de Irak en 2003, basada en mentiras y engaños y que ha traído la situación actual.



Y ADEMÁS...

Freno a la ley de la selva de las comisiones en cajeros **Pág. 8**

Luces y sombras de la independencia de Cataluña para los consumidores **Pág. 9**

ADICAE pedirá la máxima pena para los imputados en fraude de AFINSA **Pág. 15**

Créditos rápidos, falsas soluciones con una TAE de auténtica usura **Pág. 22**

ADICAE ESTÁ TRABAJANDO EN DISTINTOS FRENTES DE LA PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES A TRAVÉS DE IMPORTANTES PROYECTOS



El futuro de los sistemas de reclamaciones para los consumidores, el crédito en España, la alimentación sostenible y los derechos de las personas mayores como consumidoras son las grandes líneas de actuación que ADICAE ha venido desarrollando a lo largo de 2015 y que se han plasmado en cuatro proyectos. Debates, jornadas, charlas, análisis y la edición y difusión de estudios y folletos de información con importantes propuestas son las actividades en que se han plasmado estas actuaciones de una asociación a la vanguardia de la defensa de los consumidores.

Págs. 20-21

la economía de los

Consumidores**58**NOVIEMBRE / DICIEMBRE
2015**CONSUMO
CRÍTICO,
RESPONSABLE
Y
SOLIDARIO****Director:**

Manuel Pardos

Subdirector:

Paco Sanz

Redacción:

Héctor Mendal, Marta Monzón

Colaboran:Óscar Senar, José Julián
Ezquerro, Lorena Tajada**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

Apuntes de actualidad**El reto de cambiar
la política de
consumo**

Tras treinta años es que las políticas de consumo ocupan un espacio secundario en los programas de acción de gobierno. Los consumidores sólo preocupan como peones cuya misión es consumir. De esta manera, no se afrontan en profundidad los retos y riesgos que el mercado y las empresas impone a los millones de consumidores.

**La protección al consumidor,
arrinconada en los organigramas
de gobierno**

La reestructuración ministerial llevada a cabo hace cuatro años pone de manifiesto el olvido de los consumidores y la garantía de sus derechos. La propia denominación (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad) así como la decisión de suprimir la Dirección General de Consumo, son todo un síntoma. Ésto se agrava con la creación de AECOSAN, donde se diluye al Instituto Nacional del Consumo en la Agencia de Consumo y Seguridad Alimentaria y Nutrición.

**Organismos supervisores y regu-
ladores ineficaces frente a los
fraudes colectivos**

En su función supervisora, tanto Banco de España como la Comisión Nacional del Mercado de Valores han tolerado los recientes escándalos masivos como las "cláusulas suelo" y la colocación masiva de productos tóxicos de ahorro como "participaciones preferentes" o "deuda subordinada". En ambos casos han demostrado su desinterés por proteger a los consumidores cuando no su con-
vencia con el comportamiento de las entidades de crédito. Esta misma actitud de descontrol se observa en los órganos que supervisan y regulan los servicios de interés general, claves para las economías domésticas. La creación de una Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia simplemente ha traído más confusión a este panorama.

Un procedimiento judicial colectivo eficaz, asignatura pendiente

**Un procedimiento judicial colec-
tivo eficaz, asignatura pendiente**

Lamentablemente en España la acción judicial colectiva tiene demasiadas lagunas normativas y una actitud no del todo correcta y comprensible por parte de la judicatura y la abogacía. Pretender que los afectados por un fraude o abuso de consumo tengan que acudir a la justicia de uno en uno, supone una maniobra interesada y orquestada por las grandes empresas y en particular por el sector bancario con el fin de disuadirles y privarles así de un verdadero derecho de acceso a la justicia.

**Reactivar el movimiento asocia-
tivo de consumidores**

Tanto las organizaciones de consumidores como el modelo institucional de participación en órganos consultivos siguen sin tener la relevancia y la fuerza necesaria capaz de representar y defender adecuadamente a los consumidores y sus intereses frente a las fuerzas cada vez mayores que tienen las empresas en el mercado.

Manuel Pardos
presidente@adicae.net**en 1 minuto****MESA DE REDACCIÓN » Página 3**

La dudosa eficacia del semáforo para productos financieros. Nuevo capítulo de 'Por la boca muere el pez'.

EN PORTADA » Páginas 4-5

La situación de la vivienda y los consumidores. Sube el alquiler y a los consumidores no les interesa comprar vivienda.

AHORRO » Páginas 6-7

Si no está conforme con su plan de pensiones, traspáselo. La trampa de los "depósitos" ligados a acciones o fondos.

ACTUALIDAD » Página 8

Freno a la "ley de la selva" de las comisiones. Aumentan las reclamaciones en seguros.

ANÁLISIS » Página 9

Los grandes sectores del consumo en Cataluña, en manos de los oligopolios.

CONSUMO DE POLÍTICA » Págs 10-11

La 'nueva política' se pasea por los platós de televisión y sigue olvidando el consumo. Propuestas de ADICAE de cara al 20D.

ADICAE » Págs 12-13

La asociación ha desarrollado durante este 2015 cuatro importantes proyectos para mejorar la protección de los consumidores.

DEFENSA COLECTIVA » Págs 14-15

ADICAE pelea para que se devuelva todo lo cobrado indebidamente con las cláusulas suelo. Comienza el juicio penal de AFINSA.

LA DENUNCIA » Página 16

Iberdrola, sancionada por la CNMC por manipular el precio de la luz.

ENERGÍA » Página 17

El nuevo recibo de la luz convierte el ahorro en tarea casi imposible.

COMUNICACIONES » Página 18

La televisión de pago, un servicio muchas veces no deseado que las telefónicas 'cuelan' con sus ofertas en pack.

TECNOLOGÍA » Página 19

Las 'cookies' pueden poner en peligro nuestra privacidad en Internet. Apps que ayudan ahorrar.

ALIMENTACIÓN » Página 21

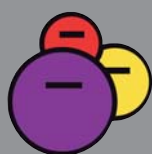
Las grandes cadenas de distribución imponen pautas de alimentación insostenibles.

OJO CRÍTICO » Página 22

Créditos rápidos en Internet, falsas soluciones con TAEs abusivas. Ibercaja desinforma en sus folletos.

HABLAN LOS CONSUMIDORES**» Página 23**

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

LA GRAN FUERZA DE LOS CONSUMIDORES**ADICAE**

- Miembro del Comité Consultivo de la CNMV, de la Junta Consultiva de Seguros y del Consejo de Consumidores y Usuarios en España.
- Representante de los consumidores en de la Autoridad Bancaria Europea (EBA), la Autoridad de Valores Europea (ESMA) y de la Autoridad Europea de Seguros (EIOPA).
- 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 de las instituciones Europeas
- Miembro de Consumers International, la Organización Mundial de Asociaciones de Consumidores.

Al ministro de Economía no le preocupa la protección de los ahorradores

La dudosa eficacia del 'semáforo' para advertir los riesgos en productos financieros

A principios de noviembre el Gobierno aprobó un nuevo sistema de información y clasificación de productos financieros basado en un 'semáforo' de colores y una escala numérica, con el objetivo de informar a los consumidores de los riesgos de los productos de ahorro-inversión. No obstante este sistema resulta demasiado superficial como para que los consumidores sean capaces de conocer los verdaderos riesgos de ciertos productos.

El semáforo podría acabar convirtiéndose en una nueva salvaguarda para la banca a la hora de comercializar de manera masiva y fraudulenta productos tóxicos, como ya ocurrió con el fracasado test de idoneidad que impuso la normativa europea MIFID en la reforma de la ley de mer-

cado de valores de 2007. De nada sirve establecer "semáforos" con advertencias si el sistema falla desde varias perspectivas: ineficaz control de la publicidad, denominaciones comerciales que inducen a error, falta de control eficaz de las cláusulas de los contratos y la comercialización de estos productos; así como el actual régimen de comisiones en productos de ahorro-inversión, ya que en muchos casos la rentabilidad obtenida se ve mermada por un coste de gestión excesivo que no justifica la rentabilidad obtenido, especialmente en escenarios de bajos tipos como el actual.

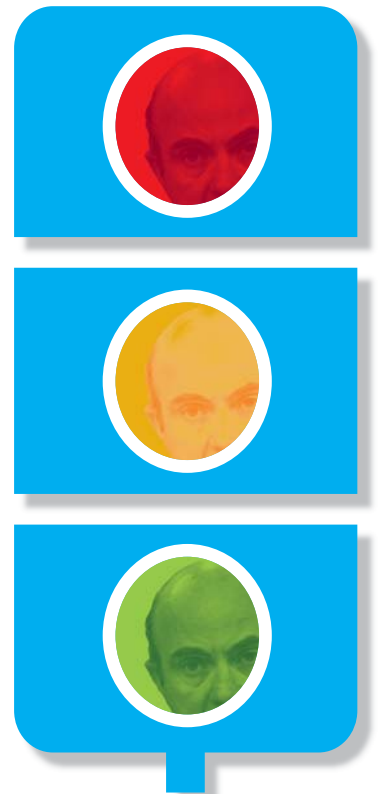
La protección del consumidor no puede limitarse a proporcionar sin más elementos informativos aislados que en muchas ocasiones el

El "semáforo" para advertir del producto que se vende podría acabar convirtiéndose en una nueva salvaguarda para la banca a la hora de comercializar de manera masiva y fraudulenta productos tóxicos

consumidor no entiende. Hay que ir un paso más allá y limitar la comercialización masiva de productos de riesgo inadecuados para los pequeños ahorradores. Todos los problemas provocados por la colocación masiva de productos

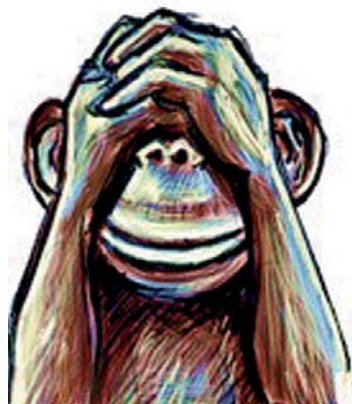
fraudulentos a los consumidores se han basado en esta falta de voluntad política por restringir la comercialización de productos de ahorro inversión inadecuados al pequeño ahorrador.

La restricción en la oferta de determinados productos complejos, la elaboración de una sencilla cartera de 'productos financieros de marca blanca', que elimine complejidad y riesgo y que cuente con contratos tipos estandarizados establecidos legalmente, pueden ser algunas alternativas que otorguen seguridad y transparencia. Tras los fracasos en las sucesivas reformas de la ley del mercado de valores, más que nunca se hace necesaria un cambio para proteger eficazmente a los consumidores.



Las entidades continúan haciendo 'oídos sordos' a las resoluciones del Banco de España

Solo hicieron caso a un 25,6% de los dictámenes favorables a los consumidores



No es una sorpresa para los consumidores, que una vez agotada la vía extrajudicial, sus pretensiones no sean acatadas por su entidad, con la excusa de que la resolución del Banco de España (BdE) no es vinculante. Durante el año 2014, el Servicio de Atención al Cliente del BDE abrió 29.528 expedientes, de los cuales 15.595 relativos a las denominadas Cláusulas suelo.

Pero lo más asombroso no es el número de reclamaciones interpuestas por el consumidor, si no que de todas las resoluciones emitidas, el 73,5% han sido resueltas favorablemente y sólo el 25,6 % han sido estimadas excluyendo las cláusulas suelo y si

nos referimos a estas últimas aún es más escandaloso el dato, dado que únicamente un 16,4 % han decidido acatar el informe del BdE.

Excluyendo las cláusulas suelo, las entidades con mayor número de rectificaciones sería Banco Sabadell, con un 53,5 % , seguido por Kutxabank (52,4 %), Servicios Financieros Carrefour (46 %) y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (43,4 %). Otros como Ibercaja Banco (8,3 %), Catalunya Banc (6,6 %), Barclays Bank PLC (6,3 %), Banco Popular-E (5,9 %) y Citibank España (5,3 %) hacen caso omiso dejando al consumidor en la misma situación de desigualdad que al principio, pero eso sí, con un informe favorable del BdE. Hay casos peores, como el de Caja Rural del Sur, que no ha rectificado ninguno de los 33 expedientes emitidos.

Una vez más, se constata la vergonzosa situación con la que se encuentran los consumidores financieros, que ven como la inoperancia del Banco de España, unida a una legislación que permite que las entidades incumplan sus resoluciones sin que por ello sean sancionadas, les deja indefensos ante los abusos de la banca.

El crédito al consumo en España, un 43% más caro que la media europea

El tipo de interés de los créditos personales y al consumo asciende a 9,79%, frente al 5,59% de media de la Unión Europea

Los tipos de interés de los créditos al consumo en España continúan por las nubes. Así lo confirman los últimos datos estadísticos publicados por el Banco de España, que los sitúan en el 9,79%, esto es un 43% más caros que la media de la Unión Europea, que se queda en el 5,59%. Además, el crédito que se da en España tiene condiciones claramente abusivas: ADICAE ha detectado en los últimos años más de medio millar

de cláusulas abusivas en contratos de crédito. Las más comunes atañen a la modificación del coste total del crédito, intereses moratorios, exoneración de responsabilidad del prestamista, liquidación del contrato, reembolso anticipado...

Entidades no financieras sin control suficiente

Además de la carestía y de las cláusulas abusivas en los últimos años, junto con el

crédito tradicional, han proliferando multitud de entidades no financieras que involucran al consumidor con la inmediatez y las facilidades de acceso al dinero. Ante ello y las posibles consecuencias que de su crecimiento se deriven, es preciso cuestionarse si la legislación y los mecanismos de reclamación existentes logran proteger suficientemente al consumidor.

Por la boca muere el pez...



"No engañamos a la gente con las preferentes. Por contraposición, ¿en la comercialización realmente se cometieron errores graves? La respuesta es sí"

José Ignacio Goirigolzarri, presidente de Bankia, suplemento Papel de El Mundo, 4 de octubre de 2015.

'Goiri', en lugar de negar la mayor y reconocer solo una parte del fraude cometido con las preferentes, debería responder por los hechos y dejar de poner piedras a los procesos judiciales abiertos para que los afectados puedan recuperar ya su dinero.

"Al sistema financiero le queda una larga penitencia reputacional por las faltas de algunos y los graves pecados de otros"

Rodrigo Echenique, vicepresidente ejecutivo del Banco Santander, El Mundo, 26 de octubre de 2015.

Este directivo del Santander lanza alusiones crítica pero parece que solo ve la paja en el ojo ajeno. Si la reputación de la banca está como está es en buena parte por actuaciones como las llevadas a cabo por su entidad en casos como Valores Santander o su reciente intento de aplicar la "doble comisión" en cajeros.



EN PORTADA

¿ALQUILER O PROPIEDAD?

La situación de la vivienda en España y los consumidores

Aunque el porcentaje de consumidores que viven en alquiler se ha doblado en poco más de una década, la vivienda en propiedad sigue siendo el modelo que se impone por el interés de la banca y su política comercial de endeudamiento. Tras la crisis, hay que replantear otro modelo alternativo de vivienda para los consumidores.

Si bien sigue predominando mayoritariamente la compra como medio de acceso a la vivienda, en apenas unos años el porcentaje de consumidores que viven de alquiler ha crecido notablemente. Así, según un informe de Eurostat, con datos correspondientes a 2014, el 21,2% de la población española habita una casa de alquiler, frente al 19,4% de 2007, o el más pronunciado 10% que rondaban en el año 2001.

En los países más desarrollados prima el alquiler

Sin embargo, según el último informe de Eurostat, España sigue muy por encima de la media de la Unión Europea en cuanto a propiedad, ya que el conjunto de países europeos se sitúa en el 70,1%. Los porcentajes más elevados de propietarios de vivienda se encuentran en Rumanía (96,1%), Eslovaquia (90,3%), Lituania (89,9%), Croacia (89,7%) y Hungría (89,1%). Por el contrario, los países con menos tasa de personas



Los consumidores necesitan un nuevo modelo de vivienda que no les aboque al endeudamiento

que habitan en inmuebles de su propiedad son Alemania (52,5%), Austria (57,2%), Dinamarca (63,3%), Reino Unido (64,8%), y Francia (65,1%). Así, la tendencia parece clara: en las economías

más desarrolladas el alquiler tiene un mayor peso.

Intereses por la vivienda en propiedad

Sigue pesando en España la “cultura de la propiedad”, una

forma de entender el acceso a la vivienda que la crisis ha alterado. Una tendencia histórica que ha tenido en la connivencia entre empresas constructoras y entidades financiadoras uno de sus principales puntales, ayudados por políticas públicas y legislaciones que han favorecido siempre la propiedad, convirtiéndola en un mal llamado “bien de inversión” y obviando cualquier otro tipo de fórmulas que, sin embargo, en otros países de Europa sí que se han dado modificando los porcentajes a favor del alquiler. Las penosas condiciones económicas de las familias, así como los abusos en materia hipotecaria de la última década, han hecho que muchos consumidores no hayan podido afrontar una hipoteca. Dada la situación económica desfavorable actual, muchas familias optan por el alquiler. El mercado no ha tardado en reaccionar. En el primer trimestre del año, el precio de la vivienda arrendada se ha incrementado un 2%, un crecimiento más acentuado si se tiene en cuenta la tasa interanual que experimenta un alza del 6% en marzo.

Sin embargo, no hay que perder de vista que la prioridad de la banca y las políticas de vivienda siguen apostando por hipotecar a los consumidores. Las entidades financieras poseen todavía un stock enorme de vivienda en sus balances, valoradas a precios de la burbuja y desean darle salida. Aunque los precios han bajado en torno a un 30% no se ha completado todavía un ajuste a la baja. La banca está esperando para volver a la carga y colocar sus pisos. Poco a poco el mercado hipotecario se va moviendo. Aunque en la actualidad se cancelan más hipotecas que se conceden, en septiembre se contrataron 23.828 préstamos para la compra de vivienda en España, lo que supone un aumento del 20,2% con respecto al mismo mes del año anterior, según el INE. No es de extrañar, mientras no haya una decidida apuesta por un cambio de modelo que no aboque exclusivamente a la compra.

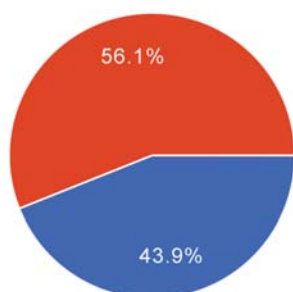
A los consumidores no les interesa por ahora comprar vivienda

Una encuesta entre los socios de ADICAE revela que la situación real de los consumidores no se corresponde con el mensaje de recuperación del sector inmobiliario.

La recuperación del sector inmobiliario es la noticia del momento para periódicos y televisiones. Sin embargo, todo parece apuntar a que los datos que apuntan a una mejoría son fruto de las grandes inversiones, no de un cambio real en la situación de los consumidores. ADICAE lanzó una encuesta entre sus socios para conocer de primera mano su percepción de la que ya se llama “nueva burbuja inmobiliaria”, y las más de 1.000 respuestas recibidas muestran una radiografía bastante aproximada de la situación.

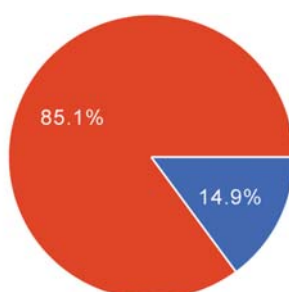
Así, el 56% de los que respondieron al cuestionario consideran que la compra de vivienda en la actualidad no es una oportunidad de inversión, en contra de lo que transmiten los medios económicos. Es más, un porcentaje muy amplio de los encuestados, el 85%, señalan que ni

¿Considera que comprar una vivienda en la actualidad es una oportunidad de inversión?



Sí 452 43.9%
No 577 56.1%

¿Están usted o su entorno cercano pensando en comprar una vivienda en este momento?

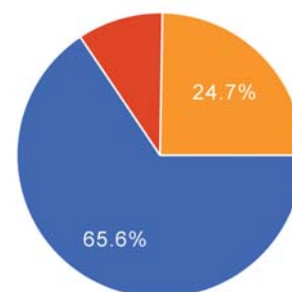


Sí 154 14.9%
No 879 85.1%

En caso de que no esté pensando en comprar una vivienda, ¿cuál es la razón?

No ahorro lo suficiente.	244	27.1%
El banco no me concede financiación.	41	4.5%
Mi hogar actual cumple mis expectativas.	617	68.4%

**Azul: Primera vivienda
Rojo: Segunda vivienda
Naranja: Vivienda para alquiler**



ellos ni su entorno están pensando en estos momentos en comprar una vivienda.

De los que sí piensan en comprar una vivienda, apenas un 24% piensa en hacerlo para obtener de ella una

renta; la mayoría la adquirirían como vivienda para entrar a vivir.

“No ahorro lo suficiente”

¿Cuál es la razón por la que los consumidores no piensan en comprar una vivienda? La mayoría, porque ya están conformes con su hogar actual, pero también hay un porcentaje significativo del 26% que declara no ahorrar lo suficiente para poder afrontar este gasto.

La inmensa mayoría de las respuestas indican que los consumidores viven en una casa de su propiedad, lo que confirma el modelo imperante en España. Los que optan por el alquiler, apenas un 8,4%, lo hacen bien porque les permite vivir sin ataduras de propiedad (47,4%), bien porque no tienen ingresos suficientes para comprar (52,6%).

Los costes añadidos de los productos vinculados encarecen las hipotecas

Ante la previsión de que el Euribor se mantenga en mínimos durante un largo periodo de tiempo, la banca se lanza a comercializar hipotecas a tipo fijo, que pueden ser hasta un 35,20% más caras que las de tipo variable que siguen siendo la opción más común pero cuyo coste final viene condicionado además por los diferenciales y por los productos que el banco obliga a contratar.

El Euribor ha dejado de ser un índice beneficioso para la banca, debido a que se encuentra en mínimos históricos. Las entidades quieren darle la vuelta a la tortilla y empiezan a sacar al mercado hipotecas con tipo fijo, es decir, el interés aplicado permanece constante durante toda la vida del préstamo. Así, el banco Pastor, ahora filial de banco Popular, ofrece una TAE del 3,25%; 3,25% en Activo-bank; Bankinter un 3,45%; banco Sabadell un 3,87%.

Pero para aplicar este tipo hay que cumplir estrictas condiciones de vinculación que a la larga encarecen el préstamo más allá de este tipo de interés. Y no poco: además de la domiciliación de nómina y recibos, que tienen un coste en forma de comisiones de mantenimiento, se suele exigir un seguro de Protección de Pagos de prima única (que suelen rondar los 2.000 euros, aunque varía según la cuantía); Seguro de Hogar con prima anual de media de unos 200 euros; seguro de vida con una prima anual



que ronda los 150 euros de media; consumos con tarjetas de crédito o débito por importe que suelen rondar los 100 ó 200 euros mensuales; y aportaciones a planes de pensiones. No todas las entidades obligan a vincularse contratando todos estos productos financieros, pero el consumidor debe evaluar los costes que le supongan y el tipo finalmente

ofrecido, ya que comprometen importantes cantidades de dinero.

Esta vinculación también se exige a las hipotecas a tipo variable, a las que hay que sumar los diferenciales. El riesgo en estos casos es que la subida a medio plazo de tipos, históricamente bajos, unido a los diferenciales hagan insostenible el pago de la cuota.

La subida del Euribor puede convertir en una trampa las hipotecas actuales

En la actualidad el Euribor se encuentra en el 0,079% (datos de noviembre 2015), pero en los próximos meses o años puede subir, dando lugar a incrementos en las cuotas mensuales de las hipotecas.

Por eso, ante el clima general a presentar la recuperación del mercado inmobiliario como una oportunidad para comprarse una vivienda (tanto para aprovechar ahora antes de que suba o con la idea de que en unos años se revalorizará, como ocurría durante la burbuja inmobiliaria), es necesario no perder de vista que una subida del Euribor, con los diferenciales actuales, puede

hacer que en unos años su hipoteca se convierta en una trampa, con cuotas mensuales mucho más elevadas, que pueden dificultar el pago de la hipoteca si el consumidor mantiene sus ingresos iguales que cuando se contrató o incluso si estos son menores por una situación sobrevenida.

El Euribor subirá si mejora la economía

Si sube el tipo oficial del Banco Central Europeo subirá el Euribor y afectará a su hipoteca, son dos tipos de interés distintos pero conectados. Cabe recordar que antes de la crisis el Euribor llegó a situarse entre 3 y el 5 %.

¿Cuánto subiría la cuota mensual si sube el Euribor?

(Cálculo sobre 100.000 euros a 30 meses)

Euribor + Diferencial	Cuota mensual	Cuota anual	Coste total
0,165% + 1,50% (situación actual)	353.09 euros	4.237,08 euros	127,113.51 euros
2,00% + 1,50%	449,04 euros	5.388,48 euros	161,656.09 euros
4,00% + 1,50%	506.69 euros	6.080,28 euros	182,406.71 euros

ALTERNATIVAS EN EUROPA

Otros modelos de vivienda más allá de la propiedad y el alquiler

En España actualmente predominan dos vías de acceso a la vivienda: la compraventa y el alquiler. Sin embargo, en los países de nuestro entorno se hace uso de otras vías de acceso a la vivienda que han permitido que dicho acceso sea más asequible y se adapte a las necesidades de la población. Un artículo de Fran Ramón Martín repasa algunas de estas fórmulas; aquí extractamos las ideas principales.

La propiedad temporal

En primer lugar cabe destacar dos vías que están en proceso de incorporación al Código civil de Cataluña: la propiedad temporal (leasehold) y la propiedad compartida (shared ownership). La propiedad temporal (leasehold) permite adquirir de un propietario la titularidad de un inmueble por un tiempo determinado, adquiriendo con ella todos los derechos que de la propiedad sobre la vivienda se

derivan. Transcurrido el tiempo pactado, la propiedad vuelve al propietario originario salvo que se pacten prórrogas. Esta figura permite acceder a la vivienda en propiedad con una gran diversidad de precios, ya que dependerán del tiempo por el que se quiera comprar la vivienda.

La propiedad compartida

Por su parte, la propiedad compartida (shared ownership), permite el acceso por parte de un nuevo propietario a una parte de un inmueble que es propiedad de otro propietario, siendo ambos propietarios de una cuota. El nuevo propietario lo es sobre la cuota que ha adquirido, para el resto de la vivienda tendrá una condición similar a la de un arrendatario, debiendo pagar una renta. Con esta figura se permite al nuevo propietario ir adquiriendo la propiedad progresivamente sin incurrir en sobreendeuda-



miento, ya que hay ausencia de un fuerte desembolso inicial y la adquisición es progresiva conforme a las posibilidades del adquiriente. Los gastos de la vivienda se reparten conforme a la cuota de propiedad.

El modelo francés

Además de estas dos vías de acceso a la vivienda hay otras que, aunque con menor

repercusión, también se siguen empleando. En el caso de Francia, también es destacable el uso de la *rente en viager*, una figura similar a fórmulas como la renta vitalicia, la hipoteca inversa y otros productos parecidos. En Francia también se emplea el usufructo y la enfiteusis. Mediante la enfiteusis, el propietario originario cede la propiedad de la vivienda al

enfiteuta de forma gratuita o a cambio del pago de una entrada asequible; como contrapartida, la finca queda gravada con el deber de pagar un canon anual. El pago de este canon, en derecho español, es redimible (se puede pagar una cuantía pactada en el momento de la constitución del censo para liberar la vivienda).

En conclusión, habiendo visto el colapso de las vías de acceso a la vivienda y las dificultades de llevar a cabo políticas de vivienda social en España, parece necesario que se incorporen a la práctica jurídica nuevas vías de acceso a la vivienda como las aquí citadas para poder cubrir la necesidad (y el derecho) de acceder a la vivienda de forma asequible que tiene una gran parte de la ciudadanía española.

Lee el artículo completo en: <http://usuariosdebancayseguros.adicae.net/index.php?articulo=2927>

AHORRO

SEPA CÓMO TRASPASARLO Y MEJORAR SUS CONDICIONES

Si su actual plan de pensiones le ofrece poca rentabilidad y malas condiciones, cámbiese a otro

Los planes de pensiones privados mermaron su rentabilidad en un 30% en el primer trimestre de 2015, y casi 500.000 partícipes han retirado sus ahorros de estos productos desde 2012. Si cree que su plan de pensiones no es rentable, o se ha cansado de los fraudes y malas prácticas de su banco, le damos unas sencillas pautas para buscar un producto mejor para sus ahorros.

Corren malos tiempos para los planes de pensiones privados. Pese a que las entidades financieras e incluso el Gobierno vienen lanzando el mantra de la necesidad de contratarlos para compensar el recorte de pensiones públicas que auguran para las futuras generaciones, lo cierto es que este producto de ahorro ha menguado sus beneficios. Su rentabilidad acumulada cayó en el primer trimestre de 2015 al 4,38%, perdiendo un 30% de su rentabilidad en apenas tres meses. De los 8.337.873 partícipes que había en el primer trimestre de 2012, solo quedan 7.855.095 según la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.



Está en su mano el cuidar sus ahorros

A la hora de traspasar un plan de pensiones, hay que tener en cuenta tanto nuestras necesidades como las características del producto, en especial su rentabilidad y las comisiones

Si el objetivo de estos movimientos de capital en los planes de pensiones fuera obtener una mayor rentabilidad, o 'castigar' a nuestro banco, no es necesario rescatar completamente el plan de pensiones: bastaría con traspasarlo, es decir, llevar el dinero a

otro plan que nos interese más sin necesidad de sacarlo. Los planes de pensiones se pueden traspasar parcial o totalmente. Hacerlo es gratuito y no hay ninguna penalización fiscal. Las opciones de traspaso son: de un plan de pensiones a otro, o de un plan de pensiones a un Plan de Previsión Asegurado (PPA), o viceversa.

Cómo traspasar un plan de pensiones

El primer paso para traspasar un plan de pensiones es elegir un plan de pensiones adecuado a nuestras necesidades y características. No debemos dejarnos llevar por la rentabilidad actual del plan,

sino que es recomendable examinar sus rentabilidades pasadas y en qué se invertirá nuestro dinero una vez depositado (acciones de diversas empresas, deuda pública, renta fija...).

Los planes de pensiones tienen una serie de comisiones que hay que tener en cuenta: comisión de gestión, recibida por la gestora del fondo, como máximo del 1,5% sobre el patrimonio del plan; comisión de éxito de hasta el 9%, sobre la rentabilidad obtenida en este tipo de productos; comisión por traspaso de planes de pensiones, con importes fijados por cada entidad, variando del 0,05% al 0,25%.

Una vez elegido el plan, debemos solicitar a la nueva entidad el traspaso de nuestros ahorros, identificando claramente el plan de pensiones de origen y el de destino. La entidad gestora del nuevo plan que vamos a contratar se encargará de la movilización, haciendo todos los trámites necesarios ante la entidad gestora de origen, ordenando ésta la transferencia en un plazo máximo de cinco días hábiles.

Posibles problemas

Uno de los argumentos sostenidos por las entidades financieras para resaltar el 'atractivo' de los planes de pensiones son sus ventajas fiscales. Si bien es cierto que el partícipe podrá deducirse en el IRPF las aportaciones, cuando rescate el plan de pensiones en su liquidación el capital tributará al 21%.

Además, los 'regalos' que ofrecen las entidades financieras por abrir un plan de pensiones-bicicletas, televisores, tabletas, jamones, ollas a presión... a efectos fiscales se consideran rendimientos del capital mobiliario, por lo que el consumidor deberá pagar a Hacienda por ellos.

Finalmente la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones reconoce, en su última Memoria del Servicio de Reclamaciones, que el segundo motivo de las reclamaciones interpuestas en los planes de pensiones se refiere al retraso en la ejecución de los traspasos y su efecto sobre la rentabilidad final del producto.

Los fondos de pensiones privados dan pérdidas en España

En los últimos 15 años, los fondos de pensiones privados en España han arrojado una rentabilidad neta de -0,62%, según el informe 'Ahorro de pensiones: El retorno real' realizado por la Federación Europea de Inversores y Usuarios de Servicios Financieros, a la que pertenece ADICAE.

En dicho documento, se revela que la caída de la rentabilidad de los fondos de pensiones privadas contratados por los usuarios españoles tiene su origen en las altas comisiones aplicadas por los bancos, así como en la inadecuada composición de la cartera de inversiones. La apuesta de los gestores de estos fondos por invertir en deuda, algo que pudo resultar beneficioso durante la crisis financiera, se ha visto que a largo plazo está lastrando los resultados.

La Federación Europea de Inversores y Usuarios de Servicios Financieros no es optimista en su informe respecto a los fondos de pensiones privados en España, ya que se ha producido un cambio de ciclo que va a dejar atrás los tipos de interés bajos. El informe, que estudia la evolución de los fondos en 15 países europeos, sitúa a España en el mismo grupo de países con rentabilidades negativas en el que están Bulgaria, Letonia y Estonia. En el otro extremo se encuentran Países Bajos, Reino Unido y Dinamarca.

La Caixa empuja a sus ahorradores a cambiar sus depósitos por renta vitalicia

"¿Cuánto dinero debo ahorrar para mi jubilación?" Con esta pregunta, Vidacaixa, la filial de seguros de ahorro de CaixaBank, comienza su plan ideológico tendente a convertir el ahorro seguro y garantizado de sus clientes a través de depósitos en ahorro con menos garantías, más gastos y menos liquidez en forma de planes de pensiones y seguros de jubilación. La táctica de La Caixa es clara, convertir depósitos en seguros de jubilación. La entidad ha sacado al mercado una amalgama de productos de renta vitalicia con este objetivo.

La situación es propicia para ello. Con la excusa de las mínimas rentabilidades que ofrecen los depósitos en España, se

convence a los ahorradores de invertir en un producto que, en teoría, ofrece más rendimiento y que, además, sirve

para dar respuesta a esa pulsión emocional que surge al hablar de la vejez; el ahorro para una jubilación digna.



Las campañas comerciales de CaixaBank esconden truco

CaixaBank confiesa sin rubor que quiere ser la entidad de referencia en materia de ahorro para la jubilación en España, y para ello intensifica su campaña de presión; "según los cálculos, una persona de 30 años con el objetivo de alcanzar 3.000 euros mensuales en jubilación deberá realizar aportaciones mensuales de 280 euros e ir incrementando un 7% anual dicha aportación". Ése es el objetivo clave, atraer ahorradores desde edades muy tempranas que aseguren 300 euros mensuales de aportación a un ahorro que no podrán tocar hasta tres o cuatro décadas después.

NI SON DEPÓSITOS, NI GARANTIZAN INTERESES

No caiga en la trampa de los “depósitos” ligados a acciones o a fondos

Intereses del 0,1% o del 0,2%, plazos más largos, condiciones peores... El momento de tipos de interés bajísimos auspiciados por el Banco Central Europeo para tratar de reactivar la economía del continente está teniendo una repercusión automática al mercado de los depósitos de plazo fijo en España. Una traslación que para el ahorro de perfil conservador y de cantidades moderadas, que es mayoritario en España, está suponiendo un mordisco de tiburón a la mayoría de los depositantes.

La última de las tácticas de las entidades financieras para captar ese ahorro se basa en un tipo de depósito que está proliferando, y del que se observan nuevas ofertas casi cada semana. Se trata de los depósitos ligados a acciones, un producto de ahorro que toma su referencia a partir de la evolución de una serie de indicadores bursátiles, de empresas de diverso tipo (eléctricas, telefónicas, entidades financieras, industriales) indicadores cuya evolución está lejos del conocimiento de ningún ahorrador y de los que dependerá si al final obtendremos alguna remuneración por nuestros ahorros o nos quedaremos igual que estamos... o perdemos.

Una burla de rentabilidad y a plazos largos en depósitos tradicionales

Para abocar a los consumidores a contratar estos falsos “depósitos”, las entidades bajan a remuneraciones ridículas los tradicionales y además a plazos muy largos. Bankinter ha rebajado en 0,10 puntos la rentabilidad del Depósito 12 meses. Así, dará una rentabilidad del 1,20% TAE si el titular domicilia la nómina en la entidad. Pero en caso de no hacerlo, la remuneración es del 0,55% TAE. El producto puede contratarse con un ca-



Los bancos están tratando de colar productos complejos a los clientes: eche el candado a sus ahorros para que nadie le engañe

pital mínimo de 10.000 euros. Finalmente, Bankia ha bajado también en 0,10 puntos la rentabilidad de dos de sus depósitos. El “Creciente” a 36 meses tiene ahora una TAE global del 0,25%. Y el Fácil Internet otorga una remuneración del 0,20% TAE para plazo de uno y tres meses, 0,35% TAE para seis y 12 meses, 0,40% TAE para 13 meses y 0,25% TAE para de 25 a 36 meses.

Rentabilidad sujeta a la “lotería” de las acciones

Este es el caso de CatalunyaCaixa y su Depósito Tecno, referenciado a las acciones de tres empresas industriales Tyssenkrupp, Schneider electric e Ibm Corp, y con un

plazo de 13 meses. La remuneración dependerá del valor final de los tres índices. Si fuera igual o superior al inicial, la TAE será del 1,37%. En caso contrario, no remunerará. En caso parecido, Bankinter ha incluido en su cartera el Depósito Garantizado Digital 29, referenciado a las acciones de H&M y Axa. Tiene una imposición mínima de 1.000 euros y un plazo de 18 meses. La remuneración es del 1,33% TAE siempre que el valor final de las acciones sea superior al inicial. En caso contrario, la TAE será del 0,134%. Asimismo, Banco Sabadell ha añadido el Depósito Acciones Up 18 III, referenciado en este caso a las acciones de Telefónica e Iberdrola. La inversión

mínima es de 600 euros y el plazo, de 18 meses. La rentabilidad dependerá del valor al que culminen los índices. Si el de ambas fuera igual o superior al inicial, será del 1,30%. Si resulta inferior, alcanzará el 0,20% TAE. Por su parte, Caja de Ingenieros ha empezado a comercializar el Depósito Estructurado Triplex, referenciado a los valores bursátiles de Deutsche Telekom, Repsol y Daimler. El periodo de la imposición es de 36 meses y el importe mínimo de apertura es de 1.000 euros.

Por su parte, Banco Pastor lanza el Depósito Ahorro Repsol & Vodafone. El plazo es a 24 meses y la imposición mínima es de 10.000 euros. Otorga una rentabili-

dad del 1,20% TAE si al final del periodo el índice de las acciones es igual o superior al inicial. Si no, rentará al 0,15% TAE.

Otras modalidades similares de ahorro, que también aprovechan se denominan depósitos pero tampoco son depósitos tradicionales son los depósitos estructurados (que combinan un depósito tradicional con otra parte a renta variable, sujeta a la cotización de acciones o fondos de inversión) y los depósitos combinados (que directamente invierten una parte en un fondo de inversión).

Estrategia para traspasar el ahorro a otros productos

Movimientos que van parejos a la reducción de rentabilidades de sus depósitos tradicionales, en una estrategia claramente dirigida hacia la captación de ahorro con menores compromisos, garantías y seguridad. Y que tratará, finalmente, de convertir ese ahorro en depósitos en ahorro en seguros de ahorro u otros productos que también se referencian en acciones y que, bajo el paraguas de una falsa sensación de mayor rentabilidad, nos hacen pagar más en comisiones, caer en productos vinculados y asumir riesgos que no se tienen con los depósitos tradicionales.

Los depósitos en España son hasta tres veces menos rentables que la media europea

Con el interés del dinero en mínimos históricos, las remuneraciones de los depósitos se han desplomado, pero más en España que en el resto de la UE. Un depósito a un plazo máximo de un año es, de media, un 45% menos rentable en España (0,38%) que en Europa (0,68%). Y en plazos fijos de más de dos años, la rentabilidad es más de tres veces menor, 0,29 en España frente a 1,08 en Europa.

El interés del dinero para el BCE es el mismo para toda la Unión Europea, pero su aplicación dista mucho de ser uniforme para la banca española y la de otros países. Así lo detecta ADICAE al comparar las

remuneraciones medias de los depósitos que publican el Banco de España y el Banco Central Europeo. Los últimos datos, fechados en septiembre de este año, señalan que los depósitos con un plazo máximo de un año remuneran en España, de media, apenas un 0,38%, frente al 0,68% que refleja el Banco Central Europeo para todos los países de la UE.

Parecido es el caso de los depósitos a más de dos años, que en la Unión Europea, de media, tienen un rendimiento de un 1,08%, mientras que en España apenas rentan un 0,29%. Esto es, casi cuatro veces más bajos. Sólo los depó-

sitos a entre uno y dos años igualan algo más la comparativa: frente al 0,63% de media en Europa, un 0,49% en España, 'sólo' un 20% menos.

A modo de ejemplo, para un capital inicial de 10.000 euros, obtendríamos cada año 30 euros menos si lo invirtiésemos en España en un depósito a un año, y 78 euros menos si lo dejásemos más de dos años. Parecen cantidades poco relevantes, pero servirían casi para costear una parte importante de un recibo mensual de la luz o para un buen pico de gasolina, sectores también abusivos tal y como atestigua ADICAE entre los consumidores.

Revise sus contratos

Esté al día de las últimas noticias

Infórmese sobre los diferentes productos



defiendetuahorro.com

ACTUALIDAD

Freno a la “ley de la selva” de las comisiones bancarias en los cajeros

El caso de la “doble comisión” de CaixaBank, contra la que ADICAE ha interpuesto una demanda colectiva, ha servido para traer de nuevo al primer plano los abusos que las entidades cometen con las comisiones. El Gobierno ha aprobado un Real Decreto para regular las comisiones en cajeros, y el Parlamento ha secundado la propuesta de ADICAE para poner fin a estas prácticas.

Un paso más en la lucha contra uno de los abusos más comunes de la banca, el cobro de comisiones abusivas. El Congreso de los Diputados ha secundado la propuesta de ADICAE para establecer unas reglas de juego para las comisiones bancarias, el mismo día que se ratificaba en sede parlamentaria el Real Decreto-Ley 11/2015, de 2 de octubre, por el que se regulan las comisiones bancarias por la retirada en efectivo en los cajeros automáticos.

Un decreto que ratifica el abuso de la “doble comisión”

El texto del Real Decreto-Ley, que ha llegado después de una gran movilización por parte de los consumidores y la acción institucional de ADICAE) fija por primera vez un criterio definido y medidas de control sobre comisiones, al determinar que el coste por el uso de cajeros no podrá variarse a lo largo de cada ejercicio una vez fijado su importe. Aparte de la prohibición de aplicación de “doble comisión”, el texto prevé un control (reclamado por ADICAE) por la CNMC de los acuerdos que en materia de comisiones en cajeros alcancen las entidades y obliga a informar al consumidor del coste que cada banco establezca al resto por el uso de los cajeros.



En la publicidad todo parece fácil... a la hora de la verdad, todo son problemas y abusos

La movilización de los consumidores y la acción institucional de ADICAE han acabado con la 'doble comisión' en cajeros y han abierto el camino para una nueva normativa

El Real Decreto abre el camino al establecimiento de unas reglas de juego claras en materia de comisiones en ge-

neral que propugna ADICAE. Sin embargo, la asociación se ha mantenido vigilante para comprobar el cumplimiento de la nueva legislación y ha detectado el incumplimiento de uno de los criterios que fija la norma, y que obliga a la reducción de costes por retirada de efectivo, ya que se prohíbe el cobro de coste adicional alguno.

Las propuestas de ADICAE, en el Congreso

Durante el debate parlamentario sobre el Real Decreto, los diferentes grupos parlamentarios apostaron por

establecer unas reglas de juego básicas para la aplicación del conjunto de las comisiones bancarias, secundando así la propuesta que les había trasladado ADICAE en forma de decálogo (ver información adjunta), que se plantea como la base de una regulación pionera en Europa. Los grupos parlamentarios también compartieron la reclamación de ADICAE de devolver las cantidades cobradas ilegalmente desde marzo a cuenta de la doble comisión en cajeros, abuso que ha motivado que esta asociación interponga una demanda judicial colectiva contra CaixaBank.

Haga frente al bombardeo de publicidad de seguros

Los seguros realizan sus campañas publicitarias a partir de la información que el consumidor le da a la entidad bancaria o a un tercero (mediador, agente o corredor). Los bancos conocen nuestros datos, no sólo señas personales, sino la existencia de una hipoteca, el pago de un alquiler, si tenemos coche o moto... Y proporcionan esa información a la compañía de seguros de su mismo grupo para ofertar seguros.

Cómo evitarlo

La Ley de Protección de Datos de Carácter Personal estima que “los datos de carácter personal objeto de tratamiento no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que los datos hubieran sido recogidos”.

Es necesario que los consumidores sepan en todo momento para qué finalidad y a quiénes ceden sus datos personales, por lo que no deben cumplimentar los cuestionarios de manera rápida, sino atendiendo muy conscientemente a la letra pequeña y rechazando cualquier tipo de cláusula que suponga recibir publicidad. Además, el consumidor debe tener en cuenta que tiene en su mano los derechos de acceso, rectificación y cancelación de sus datos personales de los que puede hacer uso sin ningún coste.

En todo caso, si ya es víctima de esta práctica, presente un aqueja ante su entidad o al seguro que le bombardea para exigir que dejen de enviarle publicidades indeseadas.

¡¡RECLAMA a Caixabank por el abusivo cargo de 2 euros!!



ADICAE te anima a que reclames la devolución. Y lo queremos poner fácil: rellena el formulario on-line te incorporará a la reclamación conjunta que va a presentar ADICAE y exigiremos que te devuelvan tu dinero. Al mismo tiempo un email de reclamación se enviará automáticamente en tu nombre a Caixabank.

<http://reclama.adicae.net/comisionescajero>

Aumentan un 136,52% las reclamaciones en materia de seguros desde el comienzo de la crisis

Los consumidores siguen sin comprender los contratos de seguros, como demuestran los datos de la Memoria del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Los datos destacan la falta de claridad y precisión en las cláusulas del contrato, que en el informe aparece como 'divergencia en la aplicación e interpretación de la póliza contratada', lo que ha generado el 41,78% del total de reclamaciones resueltas. Pese a que la ley actual obliga a una adecuada redacción de los contratos, no es suficiente en productos complejos, sobre todo en lo relativo a los seguros de vida, por lo que se establecen desacuerdos en la aplicación e interpretación de los contratos. En

estos productos, es fundamental que las cláusulas se redacten de forma clara y precisa, con un lenguaje sencillo, transparente y directo que no pueda dar lugar a equívocos. Este es el problema fundamental que luego lleva a discrepancias en la interpretación de las pólizas y las coberturas. La posible reforma de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro deberá dar respuesta a estas cuestiones y establecer un mayor control de los contenidos de los contratos.

Siguen presentándose pocas reclamaciones en materia de seguros

En cuanto al número de reclamaciones y quejas presentadas por los consumidores asciende en 2013 a un total

de 11.587, un 136,52% más que las que se presentaron en 2007, antes del comienzo de la crisis. A pesar de este incremento, siguen siendo pocas las reclamaciones que se presentan en seguros, lo que demuestra una actitud poco crítica de los consumidores en este ámbito. Entre todas estas reclamaciones, 7.461 fueron admitidas a trámite y 4.126 fueron desestimadas pero no se especifica por qué motivos, que pueden deberse a la desconfianza de los consumidores en los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos o a que desconocen las vías que deben seguir para presentar estas reclamaciones, lo que retrasa y burocratiza el proceso.

Los grandes sectores del consumo en Cataluña están en manos de la banca

Caixabank, Sabadell y BBVA dominan el sector financiero en Cataluña y están presentes en otros innumerables sectores estratégicos



Un grupo reducido de empresas controla cuatro de los sectores más importantes para los consumidores en Cataluña. Los consumidores tienen menos oferta entre la que elegir y están más expuestos a los abusos. Además, la energía y las telecomunicaciones están a su vez controladas en buena parte por la banca, de manera que queda claro quién manda.

El dominio de la banca en Cataluña

Cataluña es un gran negocio para la banca. Así lo atestiguan los datos. El 20% del crédito concedido en el Estado radica en Cataluña y el 16,2% del total de depósitos en bancos estatales está en entidades en Cataluña, 196,840 millones de euros. Un gran negocio que está en pocas manos, ya que CaixaBank tiene el 35% del negocio bancario catalán, BBVA

el 25% y el Sabadell el 14%. Una distribución que se deja notar también en la presencia sobre el territorio, con un enorme dominio de la entidad que preside Isidre Fainé: CaixaBank tiene 935 oficinas en Barcelona, 172 en Girona, 162 en Tarragona y 130 en Lleida; BBVA tiene 481 en Barcelona, 59 en Lérida, 59 en Tarragona y 57 en Gerona.

La energía es cosa de dos

En el mercado energético, los datos disponibles son reveladores de un mercado concentrado en pocas manos. En lo referente al mercado minorista del gas, según datos de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) para 2013, casi un 80% de los clientes de este hidrocarburo gaseoso tenían contratado su suministro con Gas Natural Fenosa; entorno a un 15% lo recibían a través de Endesa, mientras que el porcentaje restante estaba cubierto casi en su totalidad por Iberdrola. Gas Natural Fenosa es, además, mayoritaria en las cuatro provincias.

Tres empresas dominan el mercado de la electricidad: Iberdrola, Endesa y Gas Natural; el 92% de las familias compran la electricidad de alguna de ellas. Tradicionalmente, Endesa, sucesora de Fecsa, ha sido la más presente en el mercado catalán. En cualquier caso, en los últimos años el resto de operadores se han hecho un hueco también.

Telefónica sigue dominando las telecomunicaciones

En lo referente al mercado de las telecomunicaciones, los datos de 2013 de la CNMC, los últimos disponibles, revelan que en el mercado de la telefonía fija, el 63% de los hogares catalanes tienen contrato con Telefónica. En telefonía móvil, hay una mayor dispersión, si bien las mayores porciones del pastel se las llevan tan solo tres operadores: Movistar, 39,2%, Vodafone, 23,5%, Orange, 23,2%. En cuanto a banda ancha, Telefónica tiene un 50,2% del total del mercado.

Y además, la banca es dueña de estas empresas oligopolísticas

Como hemos demostrado, los servicios de interés general, luz, gas y telecomunicaciones están en manos de un puñado de empresas. Pero, además, estas grandes empresas tienen una fuerte conexión con la banca. Así, CaixaBank mantiene participación en Gas Natural Fenosa a través de Critería CaixaHolding, de la que posee el 34,52% de su accionariado y está representada por el presidente y cuatro consejeros. Repsol, la compañía petrolera, pertenece en casi un 13% a CaixaBank. Por su parte, el vicepresidente del Banco Sabadell, José Javier Echenique Landiribar ocupa un puesto en el consejo de Repsol. Respecto a Iberdrola, el 75% de su Consejo de Administración tiene relación con la banca y/o

la política: 12 de sus 16 miembros han trabajado o trabajan en entidades financieras, políticas o instituciones públicas.

Caixabank, Sabadell y BBVA ejercen su influencia

Entre CaixaBank y BBVA controlan el 12% de las acciones de Telefónica. Además, CaixaBank está representada en el Consejo de Administración por su presidente, Isidre Fainé (presidente) y por Antonio Massanell, (Vicepresidente 1º de CaixaBank). BBVA está representado en el Consejo por José María Abril (vicepresidente 2º) y los consejeros Ignacio Moreno y José Fernando de Almansa. el vicepresidente del Banco Sabadell, José Javier Echenique Landiribar repite, ya que además de estar presente en Respsol, ocupa un puesto como miembro del Consejo Asesor de Telefónica España.

A los bancos les resulta altamente rentable participar en empresas de sectores estratégicos, debido al doble negocio que realizan. Sin embargo, esta participación no ha resultado en beneficio de los consumidores, que han visto cómo los precios de las telecomunicaciones, la energía o los combustibles se han ido incrementando progresivamente.

Por eso es cada vez más necesario que los pequeños accionistas y consumidores en Cataluña hagan oír su voz para reivindicar sus derechos ante estas empresas en sus Juntas de Accionistas.

Luces y sombras de la independencia de Cataluña para los consumidores

ADICAE defiende y ha defendido siempre el derecho a decidir como profundización democrática de los consumidores y ciudadanos de Cataluña y de España. Sin embargo, la evolución de este tema como meramente "político e institucional" que se está produciendo, nos lleva en estos momentos a precisar las implicaciones del derecho a decidir y de la independencia de Cataluña desde perspectivas económicas y sociales.

La dimensión económica para los consumidores

Un nuevo Estado requiere una nueva moneda cuyo valor vendría clásicamente respaldado por su capacidad productiva. Sin embargo, la globalización financiera y las uniones transnacionales hacen que dependa de otros factores. Hoy día el valor de la moneda sirve en la práctica para adquirir bienes y servicios en mercados exteriores así como para financiarse y atraer inversiones. El sistema establecido responde a una estructura cuyo *stato quo* escapa al

control de los Estados y resulta difícil de modificar.

El problema se plantearía en términos de credibilidad de la moneda nueva, una cuestión que resulta ajena a los propios ciudadanos y consumidores. Habría riesgo de fuga de capitales si existe desconfianza ante un incierto panorama económico o incluso ataques por parte de sectores interesados en desestabilizar. De entrada todo parece indicar que fuera de la UE el desarrollo económico resultaría más incierto. Por ello, la lucha contra los aspectos negativos de estas políticas es necesario afrontarla de manera conjunta la sociedad civil al margen de fronteras, y máxime ante la debilidad del movimiento consumerista.

El riesgo de inflación

En 2014 el PIB catalán era casi de 200.000 millones de euros, de los que más de la mitad corresponde a operaciones con el exterior, incluida en esta hipótesis España. El resto del PIB correspondería a consumo e inversiones

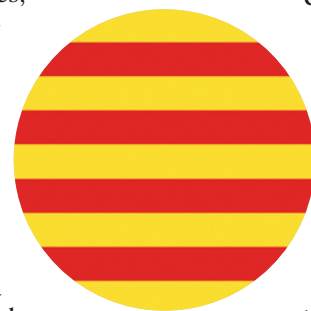
internas de instituciones, ciudadanos y consumidores catalanes. El riesgo es que terceros países establezcan aranceles para los productos catalanes, ya que, como nuevo Estado, Cataluña no tendría de momento tratados comerciales. Como respuesta Cataluña podría introducir barreras de entrada a productos de estos países aplicando tasas arancelarias que acarrearían sobrecostes. Cabría un riesgo de inflación, dado que los precios de las importaciones aumentarían, lo que incrementaría el precio de los bienes de consumo, costes de transporte y energía.

El reto del movimiento de consumidores en Cataluña

La oportunidad política de nuevas instituciones y mejores leyes para los consumidores dependerá absolutamente de su propia fuerza, ya que el

empresariado catalán no se va a preocupar por ello. Y por ello es lícito preguntarse, como preocupación fundamental de AICEC-ADICAE, si el movimiento consumerista en Cataluña es hoy una fuerza colectiva capaz de imponer sus derechos e intereses ante un hipotético nuevo nuevo Estado propio. Si la respuesta es negativa, las expectativas de cambio y transformación se difuminarán engullidas por otros intereses y los consumidores volveremos a estar tan ninguneados como hasta ahora en España.

Ni España, ni la UE como entes políticos territoriales han sabido dar solución a los problemas de los consumidores. Para construir un futuro económico y social al servicio de los intereses de la ciudadanía y las personas consumidoras hay que iniciar un cambio transformador de los consumidores.



CONSUMO DE POLÍTICA

Se puede instaurar un cuatripartidismo que frene los síntomas de cambio

La Pop-política mediática de moda restringe los principios y la ética al discurso del sistema

Los consumidores seguimos reclamando un cambio en profundidad de las estructuras económicas, sociales y políticas que impongan el verdadero poder del consumidor y eliminar los grandes fraudes de la etapa anterior.

Los vientos de cambio políticos que se habían atisbado desde las elecciones Europeas de 2014 han degenerado en un espectáculo insulso que ha frenado las expectativas de cambio que se habían generado en nuestro país. A este fenómeno mediático, que pone el foco de atención en los aspectos más frívolos de los candidatos electorales, hay que añadir la deriva hacia un cuatripartidismo que no colma las expectativas de cambio y pretende sustituir al caduco bipartidismo por un régimen que deje todo prácticamente como está. En esa dialéctica entre la vieja política (representada por los partidos tradicionales) y la nueva, se corre el riesgo de que las modernas vías de participación, y las renovadas propuestas se queden en mero formalismo que perpetúe los pautas políticas de siempre, y todo quede en mero cambio cosmético.

Política pop-espectáculo

Cuando los grandes medios de comunicación descubren que la política crea audiencia y los políticos se dan cuenta de que pueden llegar a grandes audiencias, la conversión de los ciudadanos en meros consumidores pasivos y acrílicos está servida. Frivolidad, folklore y surrealismo se dan cita en una mezcla donde los políticos bailan, tocan la guitarra, se encaraman a molinos de viento o hablan de su vida privada. En medio se cuela algún eslogan político deshilvanado que parece fuera de contexto. Porque el producto es el personaje, no las políticas que propone. Un mensaje de personalismo individualista y anecdótico invade nuestras pantallas. No hay argumento ni discurso, es un



puro spot publicitario que convierte en mercancía de baja calidad a la política. Aunque no es nada nuevo, esta tendencia ha dado un salto cualitativo a lo que se ha dado en llamar pop política. Y si bien hay debates en los grandes medios centrados en temas exclusivamente políticos, los formatos son una un intercambio de ataques al viejo estilo del “y tú más”; y una mera subasta de propuestas electorales donde los candidatos pugnan a ver quien da más.

Las nuevas tecnologías de comunicación pueden ser una buena herramienta para el cambio político

Es evidente que la potenciación de estos canales de comunicación ha intensificado la presencia de una parte de la ciudadanía y los consumidores en la vida social y política, permitiendo su interacción al margen de las grandes emporios mediáticos. Estos canales sociales

han tejido una fuerte red de comunicación horizontal en la base social y pueden ser herramientas fundamentales para la transformación social. Sin embargo, con excepciones, los grandes conglomerados de comunicación de masas, más preocupados de hacer negocio y diluir las potencialidades políticas de cambio, utilizan las posibilidades de las nuevas tecnologías para la devaluación de la democracia y la anhelada regeneración política.

La vieja política genera decepción

A ello se une la frustración que provoca entre los electores unos gobiernos que sistemáticamente incumplen sus promesas electorales y se desconectan de la ciudadanía y sus verdaderas preocupaciones. Por contra, quien parece gobernar de verdad es un entramado de poderes en la sombra, sobre todo grandes empresas, que dirigen las decisiones políticas y cortan las aspiraciones de cambio de

una sociedad y unas clases populares golpeadas por la crisis y la corrupción. La desilusión que provoca el modelo actual de hacer política genera desafecto en los ciudadanos y se convierte así en un caldo de cultivo perfecto para convertirlos en audiencias ávidas por reírse de sus líderes o aplaudirlos acríticamente, desactivando así todo potencial de cambio político y fomentando por contra la resignación.

La falsa apariencia de la cercanía política

La cultura política del espectáculo, lejos de proporcionar cercanía con la sociedad, es un síntoma precisamente de la distancia entre las máquinas electorales de los partidos y sus bases y electores. Las promesas de participación real a través de verdaderas “primarias” o debates abiertos y directos con la ciudadanía o sus organizaciones representativas, se sustituye por un sucedáneo que evidencian justo lo contrario: distancia y ninguneo.

Lo que los consumidores y ciudadanos esperan es una verdadera política participativa

Es una lástima que la voluntad transformadora y participativa que se coció en las plazas por el 15-M y por un nuevo movimiento consumista en el que participó activamente ADICAE, desembogue ahora en un modelo mediático que pretende desactivar este potencial transformador. La estrategia dirigista donde el antiguo bipartidismo se reparte ahora entre cuatro, a la espera de ir poco a poco diluyéndose de nuevo en dos.

Los consumidores hemos sido también víctimas del periodismo espectáculo

Este uso banal de los medios de información también lo hemos sufrido los consumidores. Ejemplo de ello es el tratamiento amarillista de grandes fraudes colectivos, como ocurrió con las “preferentes”, las “cláusulas suelo”, los embargos de viviendas, etc., en los que alguna prensa sólo ha buscado la anécdota tremendista y la noticia extrema, sin profundizar ni denunciar la situación y problemática que motiva estos problemas.

Como ciudadanos y consumidores críticos debemos analizar este fenómeno, reflexionar sobre él y utilizar nuestro poder como consumidores y nuestro voto para traer un verdadero cambio. Los medios de comunicación y las nuevas tecnologías ofrecen muchas posibilidades para una sociedad que aspira a tener una presencia más intensa en las decisiones políticas que le afectan como ciudadanos y consumidores, sin mediaciones interesadas de grandes grupos empresariales y sin la manipulación de nadie, ni siquiera de los partidos políticos, que deben ser un instrumento para la transformación social y económica.

La participación organizada y activa a través de asociaciones que, como ADICAE, representan los intereses de la ciudadanía en diversos ámbitos de sus derechos constituye un elemento fundamental para superar los intentos de manipulación y conformismo pasivo que tratan de imponernos. Sólo así se puede dotar de verdadera fuerza y presencia a una ciudadanía más allá de su mero papel como votantes.

ADICAE en You Tube



Acceda a todos los videos de nuestra asociación:
www.youtube.com/user/ADICAE1

ELECCIONES GENERALES 2015**Las siete propuestas que reforzarán los derechos de los consumidores**

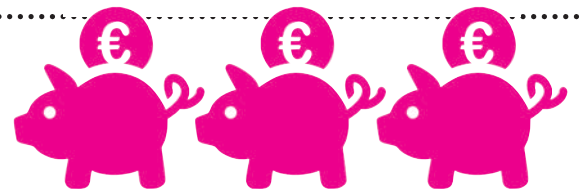
Las políticas de consumo se arrinconan en los programas electorales, y una vez pasan las elecciones suelen quedar olvidadas. Por eso es necesario que seamos los propios consumidores los que hagamos y exijamos propuestas realistas que mejoren la protección de los consumidores.

1 Reforma de los organismos reguladores de los servicios financieros y de consumo de interés general

Creación de un único organismo de supervisión financiera con competencias sobre el control de contratos, publicidad, comisiones, prácticas comerciales, propuestas de regulación para los consumidores, etc. Elaboración de un Código bancario de protección al consumidor: reglas de juego claras en materia de comisiones; régimen de publicidad bancaria, etc. Fortalecer el papel de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia creando un Comité de Auditoría de los Derechos de los Consumidores que evalúe el impacto de las políticas comerciales sobre los derechos de los consumidores. La reforma del sector eléctrico y telecomunicaciones que frene los abusos en estos oligopolios.

**2 Regulación rigurosa del ahorro-inversión de los usuarios**

Medidas especiales para el ahorro a largo, en particular de los planes y fondos de pensiones privados. Definir y aclarar las condiciones y requisitos de comercialización, así como su régimen de control, reembolso y traspaso, coste, etc.

**3 Reforma de las Fundaciones Bancarias, para la consecución de una razonable participación accionarial y supervisión de su patrimonio y obra social**

Reforma de la actual ley de fundaciones bancarias para garantizar la representación eficaz de los consumidores en sus órganos de gobierno. Asegurar un mantenimiento mínimo del 30% de las acciones del banco por la fundación, para garantizar la obra social. Creación por ley de comisiones de control internas con participación de los representantes de los consumidores que vigilen la aplicación de los derechos de sus derechos por la entidad bancaria.

**4 Reforma en profundidad de la legislación hipotecaria**

Mejorar la protección de todos los consumidores así como de aquellos en riesgo de pérdida de vivienda. Derogación y sustitución de los "decretos Guindos" sobre prácticas hipotecarias y reforma de la reciente ley de segunda oportunidad (ley 25/2015) para establecer un verdadero mecanismo de información, prevención y mediación ante situaciones de insolvencia de las familias endeudadas.

**5 garantizar el acceso a la justicia a través de mecanismos de resolución extrajudicial eficaces**

Medidas inmediatas y urgentes de impulso para desatascar los actuales procedimientos colectivos que se tramitan en los diversos juzgados y tribunales. Reforma de la Ley Enjuiciamiento Civil para regular de forma específica la acción judicial colectiva. Transposición de la directiva 2013/11/UE con un planteamiento acorde a las necesidades y problemas en España.

**6 Cambios institucionales y administrativos para reforzar la defensa de los consumidores y usuarios**

Creación de una Secretaría de Estado de Protección al Consumidor, dependiente del Ministerio de Presidencia. Creación de un organismo público estatal en materia de protección al consumidor, adscrito a la Secretaría de Estado de Protección al Consumidor.

**7 Impulso a un nuevo modelo de asociacionismo y participación de los consumidores como fuerza social, económica y política.**

Reforma de la regulación de las asociaciones de consumidores y su régimen jurídico, para fomentar su desarrollo e impulso asociativo. Mejor regulación de las facultades y derechos de las organizaciones de pequeños accionistas y consumidores en entidades financieras y grandes empresas de servicios de interés general.



Proyectos 2015: ADICAE impuls

Queremos llegar a todos los

La asociación ha desarrollado durante todo el año cuatro importantes proyectos que han abordado el presente y futuro de la defensa de los consumidores en ámbitos tan destacados como la resolución extrajudicial de conflictos de consumo, los créditos al consumo y el sector de la alimentación.

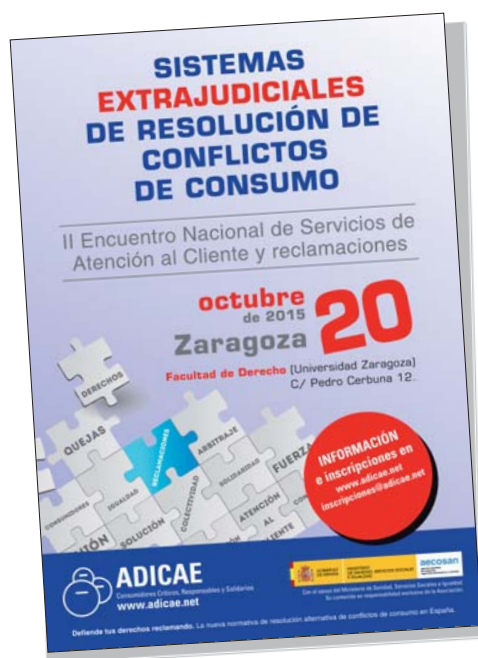
UN MOMENTO CLAVE PARA DEFINIR LA FUTURA RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS QUE ESPERAN LOS CONSUMIDORES

Informar y difundir sobre las novedades que trae la legislación europea

El proyecto de ADICAE dedicado la resolución extrajudicial de conflictos de consumo se ha fijado como primer objetivo informar al consumidor sobre los derechos que puede hacer valer a al hora de reclamar en vía extrajudicial frente a las empresas de cualquier sector. En particular, de las novedades que aporta la Directiva 2013/11/UE, que se va a aplicar en próximas fechas en la legislación española. Ante este importante cambio es necesario promover la formación tanto de consumidores como técnicos en este ámbito, incluso de empresarios, que deben aplicar la nueva normativa. Para difundir las novedades que aportará la nueva ley española, se han elaborado materiales y se han realizado talleres, campañas y jornadas.

"No te quedes callado, reclama tus derechos"

A lo largo del año, se han realizado múltiples actividades para promover y difundir el arbitraje como solución eficaz a los problemas en consumo. Así se han realizado hasta la fecha 55 talleres informativos y una campaña de difusión en la calle bajo el nombre 'No te quedes callado, reclama tus derechos' en las principales ciudades españolas. En el ámbito de la formación, destaca la puesta en marcha del curso on-line de resolución alternativa de conflictos de consumo, en el que han participado ya más de 80 alumnos.



ADICAE llevó a cabo un gran foro nacional junto a expertos e instituciones y realizará otro a nivel Europeo para abordar esta importante cuestión para los consumidores.

De especial relevancia ha sido la celebración del II Encuentro Nacional de responsables de Servicios de Atención al Cliente y otras vías de solución alternativas de conflictos, un foro que reunió el pasado mes en Madrid a prestigiosos juristas, profesores y profesionales del consumo para debatir sobre el futuro de esta campo en España. A este se unirá el 11 de diciembre el I Foro Europeo: "Los consumidores y el acceso a los sistemas de resolución alternativa de litigios en Europa tras la Directiva 2013/11/UE."

En cuanto a publicaciones, se ha redactado un estudio jurídico sobre la transposición al ordenamiento español de la Directiva 2013/11/UE y sus consecuencias en los actuales sistemas de resolución de conflictos con consumidores. También se ha realizado una investigación práctica sobre la aplicación y accesibilidad a las vías de reclamación y se han editado trípticos informativos.



Por toda España se han celebrado talleres para dar a conocer los derechos de los consumidores cuando reclaman.

LAS PERSONAS MAYORES: CONSUMIDORES QUE DEBEN CONOCER CÓMO ENFRENTARSE A LAS NUEVAS FORMAS DE CONSUMO



ADICAE llevó a cabo un gran foro nacional junto a expertos e instituciones para analizar la defensa colectiva de este sector de población en cuanto consumidores.

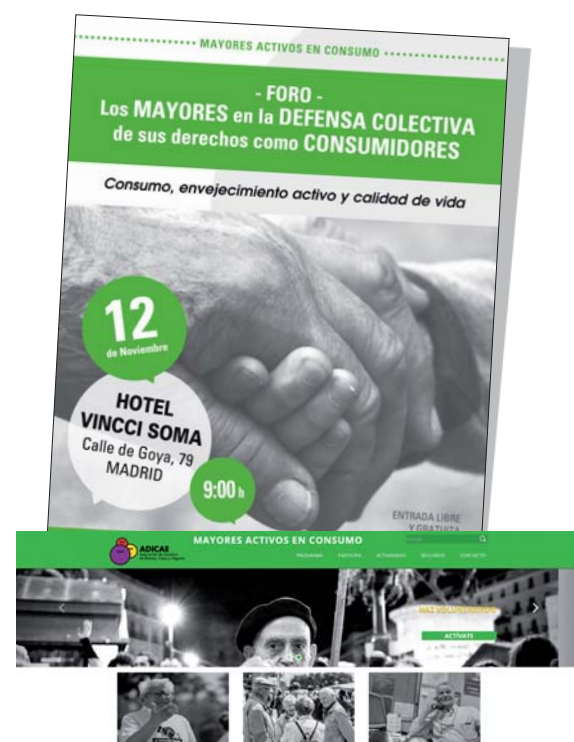
En un contexto en el que las personas mayores de 65 años suponen cada vez un mayor porcentaje de la población, se hace necesario tener en cuenta sus necesidades como consumidores, ya que en muchos casos, por su situación económica y social, son uno de los segmentos más vulnerables a los abusos en materia de consumo. Por eso, este proyecto ha tenido como objetivos formar e informar a las personas mayores sobre sus derechos en consumo, y a la vez hacerles partícipes de las nuevas formas de consumo, de las que pue-

den sacar ventaja. Otro de los fines es fomentar el voluntariado para la realización de actividades en materia de consumo entre personas mayores.

Un colectivo que ha padecido especialmente la crisis

Entre las actuaciones dentro de este proyecto ha estado la realización de un estudio sobre la situación de las personas mayores en su relación al consumo. Según este informe, los mayores han sido los principales afectados por los recortes en los servicios básicos, lo que ha acrecentado su situación de vulnerabilidad. En este contexto, los mayores tienen mayores necesidades de información, además de formación y, también, poder de intervención para dar respuesta a los abusos.

También se ha realizado un análisis de la cómo se comercializan y venden a las personas mayores los productos financieros. Las conclusiones han sido muy claras: las ofertas en telecomunicaciones y energía no se adaptan a la realidad de los mayores, se omite información que puede beneficiar a los consumidores (como el bono social), se aprovechan tanto en las llamadas telefónicas como en las visitas puerta a puerta para colocar productos que no se han solicitado...



Acceda a la web <http://mayoresactivos.net/> para mantenerte informado sobre tus derecho y participar como voluntario,

sa actividades por toda España

grandes temas del consumo

LOS CONSUMIDORES ANTE LOS ABUSOS EN LOS CRÉDITOS RÁPIDOS Y AL CONSUMO

El crédito al consumo, protagonista en los próximos años

La variedad del crédito al consumo, junto a la falta de una normativa y una supervisión comunes, han dado pie a una 'jungla de productos con altos riesgos para los consumidores, que se ven abocados a recurrir a estos productos en una situación de precariedad económica. Por ello, ADICAE ha llevado a cabo un proyecto cuyos objetivos han pasado por formar y fomentar el consumo responsable y crítico de los préstamos no hipotecarios. Ello pasa por informar sobre las distintas fórmulas de financiación en el mercado y, sobre todo, por los derechos que asisten a los consumidores. Definir con claridad el contexto actual de este sector pasa por estudiar la normativa y la oferta, detectar posibles abusos y denunciarlos.

Más de 40 abusos detectados en la comercialización, venta y publicidad de préstamos

Este proyecto ha contemplado múltiples actividades. Entre ellas, destacamos en primer lugar la celebración en Madrid del encuentro 'Nuevas tendencias en el crédito en España', marco de debate que sirvió para presentar los resultados del estudio realizado por ADICAE sobre el crédito al consumo. En dicho estudio se han detectado más de 40 abusos en la comercialización, venta y publicidad de estos productos, muy recurrentes para financiar gastos imprevistos y que debido a sus

altos intereses pueden acabar convirtiéndose en una trampa para los consumidores.

Ante este escenario, ADICAE ha propuesto a los consumidores el crédito responsable, algo que también debe partir de las propias entidades que ofrecen esta financiación, que deben adoptar una nueva cultura que evite abusos como los altos tipos de interés actuales, muy por encima de la media europea.

Entre las actuaciones previstas dentro de este proyecto está también la realización de un vídeo documental como herramienta para trasladar de forma didáctica y amena la necesidad de recurrir a este tipo de financiación de manera responsable. También se han realizado aulas de formación destinadas a fomentar un presupuesto familiar equilibrado, la puesta en marcha de un simulador de crédito y la edición de materiales sobre el tema.



En la web <http://blog.adicae.net/credito-justo/> podrá conocer toda la actualidad sobre el crédito y sus derechos frente a ellos.



Dentro de este proyecto ADICAE ha desarrollado numerosos talleres formativos por toda España.

CONSUMO RESPONSABLE DE ALIMENTOS: ALIMENTARSE MEJOR PARA VIVIR MEJOR



Un análisis de la situación y alternativas para un modelo más sostenible

Ante un contexto en el que los consumidores han perdido soberanía alimentaria, ya que la alimentación cada vez más está en manos de grandes grupos empresariales y cadenas de distribución, se hace necesario presentar iniciativas para proponer un nuevo modelo de alimentación más sostenible y que dé un mayor control a los consumidores sobre lo que comen. En esta línea, el proyecto de ADICAE ha buscado fomentar el consumo de proximidad como estrategia para una cadena alimentaria menos dependiente de oligo-

polios, así como elevar el nivel de conocimientos de los consumidores sobre de dónde y cómo se elaboran los alimentos. También es necesario poner en relieve los nuevos modelos de consumo, dando a conocer las alternativas que se abren en la actualidad.

Un necesario cambio para superar el actual despilfarro insostenible

Entre las actuaciones llevada a cabo por ADICAE dentro de este proyecto, destaca el Encuentro Estatal de Alimentación Sostenible que se celebró en Barcelona a finales de noviembre. En él, ante la realidad de las cifras (900 millones de personas pasando hambre y un 30% de la producción de alimentos que se pierde o desperdicia en el mundo -7,7 millones de toneladas en España) se hizo un llamamiento a los consumidores a transformar a través de sus hábitos de consumo el actual modelo de alimentación, dominado por el oligopolio financiero. En la encuesta realizada dentro del proyecto, se ha podido constatar que el 85,3% de los ciudadanos considera insos-



Numerosos expertos se dieron cita en la jornada celebrada en Barcelona donde se debatieron cuestiones clave sobre la alimentación sostenible.

tenible dicho modelo. Para cambiarlo, el 68,1% regularía la industria alimentaria; el 51,7% pide más formación; y un 38,4% incide en establecer leyes más estrictas.

Ante los graves desequilibrios, ADICAE ha elaborado además un estudio jurídico sobre la necesaria regulación en España y la UE de la reducción de desperdicios, que en un 60% lo genera una industria agroalimentaria que nada hace por racionalizar la producción ni por propiciar la reducción del 40% restante en los hogares. El informe demuestra la nula voluntad legislativa de obligar al oligopolio a minorar su impacto. Este 'lobby' logró tumbar en Francia la iniciativa jurídica más relevante -sobre el tratamiento de sus desechos-. Fomentar estas garantías en los productos no envasados o envasados en el establecimiento permitiría eliminar envases, ajustar la oferta a la necesidad real del consumidor y potenciar los canales cortos y de proximidad limitando las pérdidas al reducir la cadena.



En <http://adicae.net/consumo/alimentacion.html> podrá acceder a la campaña de vigilancia del cumplimiento del decreto sobre información alimentaria en los alimentos.

DEFENSA COLECTIVA

LA COMISIÓN EUROPEA RESPALDA LAS TESIS DE ADICAE

Hay que lograr que se devuelva todo lo cobrado indebidamente por las cláusulas suelo

Mientras la macrodemanda colectiva de ADICAE contra el conjunto de la banca espera una sentencia inminente, la Comisión Europea señala al Tribunal de Justicia de la Unión que la nulidad de la cláusula conlleva necesariamente la restitución de todas las cantidades indebidamente pagadas.

La acción colectiva de ADICAE contra las cláusulas suelo está vista para sentencia y no depende de ningún trámite añadido, una vez que el Juzgado Mercantil 11 de Madrid ha desestimado íntegramente todos y cada uno de los recursos presentados por la banca. La relevancia de esta demanda va más allá del número de representados (15.000 afectados), ya que sus efectos serán aplicables al conjunto de los hipotecados, por lo que puede suponer fin total y definitivo de las cláusulas suelo en España.

Mientras llega la sentencia, un nuevo e importante hecho ha venido a respaldar las tesis que ADICAE siempre ha defendido: debe resarcirse íntegramente lo cobrado de más con las cláusulas suelo. La Comisión Europea ha dicho que así debe ser como actúen los tribunales en este caso.

Devolución íntegra

En su demanda ADICAE solicitó la devolución íntegra



Manifestación de afectados por cláusulas suelo organizada por ADICAE

de todas las cantidades cobradas indebidamente por la banca como consecuencia de la aplicación de los 'suelos'. Y ese es el principal aspecto aún objeto de discusión y debate, tras los pronunciamientos del Tribunal Supremo

pretendiendo limitar ese mal llamado "efecto retroactivo" a las cantidades pagadas por los hipotecados desde mayo de 2013.

La sentencia del Alto Tribunal ha generado una disparidad de criterios en los juzgados y

audiencias que afrontan demandas por las cláusulas suelo: tribunales que no reconocen devolución alguna, otros que aplican la doctrina del Supremo, y otros que, como ADICAE, entienden que todas las cantidades pagadas en aplicación de los 'suelos' han de ser devueltas a los consumidores íntegramente.

Para clarificar esa disparidad se inició un procedimiento por parte del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) para determinar si la interpretación asumida por el Tribunal Supremo español respetaba la normativa europea y española. En ese procedimiento, los letrados de la Comisión Europea, cuyo informe fue solicitado por el TJUE, han expresado con claridad que limitar la devolución de cantidades es contrario a la legislación europea y viola artículos del Código Civil, de la Ley de Condiciones Generales de la Contratación y de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios.

UN INFORME CONTUNDENTE

El informe de la Comisión Europea, pese a no ser vinculante, supone un espadarazo a las tesis defendidas por ADICAE en su macrodemanda y un varapalo a la interpretación que hasta ahora sostenía el Tribunal Supremo. Para la Comisión Europea, cualquier interpretación que limite la devolución de cantidades "sería totalmente opuesta al objetivo de la Directiva y la vaciaría de contenido". Además, señala que cualquier otra interpretación supondría un incentivo a que la banca recurriese de manera sistemática a cláusulas abusivas, ya que las entidades sabrían de antemano que, mientras se dirime si una cláusula es abusiva o no, pueden seguir cobrando.

Vergonzosos argumentos del Tribunal Supremo para no devolver lo cobrado por cláusulas suelo

Uno de los argumentos empleados por el Tribunal Supremo para evitar a la banca devolver cantidades es la existencia de "riesgo de trastornos graves al orden público económico". Es decir, que si devuelven el dinero que cobraron de forma fraudulenta por las cláusulas suelo alguna entidad podría quebrar y perjudicar al conjunto de la economía. Al respecto, el informe de la Comisión Europea destaca

que, tal como ha defendido ADICAE, la banca no quebraría por devolver ese dinero, y que tal extremo no ha sido acreditado. Incluso Caixa-Bank ha reconocido que podría devolver sin problemas lo cobrado después de mayo de 2013 sin graves trastornos para su balance. Aún más, la Unión Europea, a través de este informe, aclara que ese argumento no puede ser excusa para privar a los consumidores de la

protección que les reconoce la legislación comunitaria y española.

Tras la emisión de este informe por parte de la Comisión Europea, es el turno de que se pronuncie el Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Si el TJUE acepta las directrices que le marca el informe jurídico, sus recomendaciones pasarían a ser vinculantes para los tribunales españoles y directamente aplicable, lo que conllevaría que las peticiones de la demanda colectiva

de ADICAE fuesen necesariamente aceptadas, estableciendo la obligación de toda la banca española de devolver a todos los hipotecados las cantidades que han cobrado de más desde que se generalizó la aplicación de cláusulas suelos en 2009.

Mientras llega la sentencia... ¡propuestas engañosas!

Tal como ha señalado ADICAE ante la opinión pública, la banca, ante la cercanía de una

sentencia desfavorable a sus intereses, está realizando propuestas engañosas a sus usuarios para que renuncien a cualquier acción legal contra las cláusulas suelo. Las entidades se han lanzado ahora a llamar a los clientes para negociar condiciones trampas, valiéndose de la apurada situación económica de los hipotecados que pagan de más con los 'suelos'. Ante estos ofrecimientos, los consumidores no deben firmar nada.

ADICAE
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España

colectivos.adicae.net

La unión entre todos los consumidores nos hace más fuertes

Consulte toda la información sobre **su caso colectivo** en la web de ADICAE

JUICIO EN LA AUDIENCIA NACIONAL

ADICAE pedirá la máxima condena para los acusados por el fraude de AFINSA

Casi una década después de que se desvelara la mayor estafa piramidal de la historia de España, ADICAE exige justicia para las 200.000 familias afectadas, a las que el Gobierno ha sido incapaz de dar una solución política durante todo este tiempo.



Manuel Pardos, presidente de ADICAE a tendiendo a los medios de comunicación EN el juicio contra directivos de AFINSA

Los afectados de AFINSA se concentraron en la entrada de la sede de la Audiencia Nacional, donde da comienzo el juicio penal de Afinsa. El presidente de ADICAE, Manuel Pardos, ha hecho balance de casi 10 años de lucha de los afectados junto a la asociación y de procedimientos judiciales que hasta el momento no han permitido la recuperación más que de un exiguuo 5% de los cientos de millones de euros en ahorros atrapados.

Casi una década después de que se destapara la mayor estafa piramidal de la historia de España, Manuel Pardos insiste en denunciar la absoluta y total injusticia que están viviendo las casi

ADICAE actúa como acusación popular en el juicio penal de Afinsa, y ha liderado desde 2006 la defensa de los 190.000 afectados por el fraude

200.000 familias afectadas por el fraude de AFINSA. "La empresa es obviamente culpable, y pedimos la máxima condena para sus responsables", señala Pardos, "pero el Gobierno es igualmente responsable, por ser incapaz de aplicar la solución política por la que venimos abogando y que ha sido aprobada prácticamente en todas las instituciones españolas".

Independientemente de la actuación de las múltiples acusaciones particulares personadas, ADICAE, que actúa como acusación popular y ha liderado desde 2006 la defensa de los 190.000 afectados por el fraude (así como de los afectados por los casos de Fórum y de Arte y Naturaleza), coincide con la Fiscalía en las penas solicitadas y en la responsabilidad civil de 2.574 millones de euros más los intereses legales, al objeto de restituir los ahorros defraudados.

Además, ADICAE pide fianza de 1.500 millones para los acusados para responder de "los daños que se hubiesen causado a los afectados". "El nuevo Gobierno que salga tiene dos tareas

El nuevo Gobierno que salga tiene dos tareas fundamentales: evitar nuevos casos como éste, y acatar el acuerdo político refrendado en los parlamentos autonómicos y otras instituciones

fundamentales", insiste Manuel Pardos, "debe reformar la Justicia para evitar nuevos casos como éste, y debe acatar el acuerdo político que ya ha sido refrendado en los parlamentos y en muchas instituciones" para res-

catar esos ahorros del eterno proceso concursal en el que se encuentran secuestrados.

En su escrito de calificación ADICAE destaca que "la finalidad oculta de esta empresa era la captación masiva de ahorro público a toda costa, incluso a sabiendas de que se produciría en un futuro una insolvencia que ya no podría ser ocultada", y por tanto reitera que "se trataba de productos de tipo financiero". Este aspecto, determinante del enorme alcance del fraude, ha quedado claramente acreditado en la instrucción penal, a pesar de la negativa de otras instancias a reconocer el carácter financiero de la actividad real de Afinsa.



En la imagen, los ex-directivos de AFINSA imputados en el banquillo

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



LA DENUNCIA

Irrisoria y escandalosa multa a Iberdrola por manipular el precio de la electricidad

La eléctrica cometió “una infracción muy grave” al maniobrar para que subieran los precios, lo que supuso un impacto de 105 millones de euros en los bolsillos de los consumidores. La multa, de 25 millones de euros, apenas supone el 1% del beneficio anual de la compañía.



La falsa “democracia” accionarial de Iberdrola

Se atreve a demandar a ADICAE por la actuación en la junta general de un socio, pequeño accionista de la compañía



Numerosos pequeños accionistas de Iberdrola participaron en la junta general de accionistas celebrada hace unos meses. Algunos de ellos pusieron de manifiesto denuncias por la manipulación de la información previa a la Junta o por pretender subir el precio de la luz con la excusa de menores beneficios. También se expusieron varias malas prácticas, como la de trasladar a los consumidores del mercado regulado al mercado libre sin el consentimiento del cliente.

Pero esta compañía energética está poco acostumbrada a las críticas. Por eso, se ha inventado una demanda contra ADICAE por, dice, haber denigrado a Iberdrola por “menoscabar su crédito en el mercado”. La demanda de Iberdrola se

centra en la denuncia de la prima que se abonaba por asistencia a la Junta o por delegar el voto en el Consejo de Administración, un intento de orientar el sentido del voto de los pequeños accionistas hacia el Consejo.

La compañía que preside Ignacio Galán ha tenido que rellenar su “demanda” con otras manifestaciones que nada tienen que ver con el objeto de la misma. En cualquier caso, esto demuestra el miedo que tienen compañías como Iberdrola a que los pequeños accionistas y los consumidores ejerzan su legítimo derecho a la crítica en las Junta de Accionistas, un derecho que asisten a los accionistas según la ley de Sociedades de Capital y que Ignacio Galán los directivos de Iberdrola quieren censurar.

La acción colectiva de ADICAE contra las cláusulas suelo está vista para sentencia y no depende de ningún trámite añadido, una vez que el Juzgado Mercantil 11 de Madrid ha desestimado íntegramente todos y cada uno de los recursos presentados por la banca. La relevancia de esta demanda va más allá del número de representados (15.000 afectados), ya que sus efectos serán aplicables al conjunto de los hipotecados, por lo que puede suponer fin total y definitivo de las cláusulas suelo en España.

Mientras llega la sentencia, un nuevo e importante hecho ha venido a respaldar las tesis que ADICAE siempre ha defendido: debe resarcirse íntegramente lo cobrado de más con las cláusulas suelo. La Comisión Europea ha dicho que así debe ser como actúen los tribunales en este caso.

Infracción grave, multa de risa

Se trata de una infracción “muy grave”, y la CNMC no duda en señalar en su informe que “hay fraude y actuación engañosa”. Sin embargo, a pesar de la rotundidad de las acusaciones del organismo supervisor, la sanción que impone a Iberdrola es de tan solo 25 millones de euros, apenas un 1% del beneficio que tuvo la eléctrica en 2014. El beneficio estimado que obtuvo Iberdrola por manipular el mercado fue de 21,5 millones, pero su impacto en los consumidores supuso 105 millones.

Cabe recordar, además, que solo el presidente de Iberdrola, Ignacio Sánchez Galán, cobra al día 42.000 euros por su puesto en la empresa. Durante 2014, año en el que repercutieron las fraudulentas (en palabras de la propia CNMC) actuaciones de Iberdrola para subir el precio, Sánchez Galán se subió el sueldo un 22,6%, alcanzando un salario anual de 9,1 millones de euros.

Cabe recordar, además, que solo el presidente de Iberdrola, Ignacio Sánchez Galán, cobra al día 42.000 euros por su puesto en la empresa. Durante 2014

Sanción sin efectos reales

Esta irrisoria multa en ningún caso tendrá un efecto disuasorio, y abre la puerta a que estos hechos vuelvan a producirse en el futuro. Aún así, Iberdrola va a recurrir la sanción ante la Audiencia Nacional. Para Iberdrola, la multa se saldará simplemente con que renuncie al beneficio que obtuvo con su argucia.

La normativa sancionadora que se aplica es la de 1997, que en el momento de los hechos era la que estaba en vigor, y que establece como sanción más alta 30 millones de euros. Justo después de que se produjeran los hechos, el 26 de diciembre de 2013, entró en vigor la nueva normativa, que establece un tope de multa de 60 millones. Hubiera sido la multa con el máximo anterior o el actual, en poco lo notaría

Esta irrisoria multa en ningún caso tendrá un efecto disuasorio, y abre la puerta a que estos hechos vuelvan a producirse en el futuro. Aún así, Iberdrola va a recurrir la sanción ante la Audiencia Nacional

Iberdrola, que en 2014 ganó 2.327 millones de euros.

ADICAE estudia tomar cartas en el asunto

Ante estos hechos, ADICAE estudia emprender posibles acciones judiciales, incluso representar a los consumidores afectados que se decidan a reclamar. Todo ello será una vez que la Audiencia Nacional se haya pronunciado sobre el recurso que Iberdrola va a presentar.

La asociación viene denunciando las múltiples prácticas abusivas de Iberdrola, una “entidad que se vanagloria de tener un cuidado código ético cuando no deja de abusar de sus clientes”. Entre esas malas prácticas están la manipulación de contadores, la doble tarifa, las “campañas puerta a puerta para colocar contratos abusivos a las personas mayores” y el corte del suministro a personas vulnerables.

Las redes sociales se llenan de memes contra Iberdrola y su presidente



Los altos precios son el principal motivo de insatisfacción con el servicio eléctrico

El 25% de los hogares españoles está insatisfecho con su servicio de electricidad y 9 de cada 10 hogares apuntan a los altos precios de la factura como el principal motivo de su insatisfacción, según los resultados de la encuesta Panel de Hogares CNMC. Más allá del precio, el 55% de los hogares insatisfechos con su servicio de electricidad considera que las facturas o las tarifas no son claras; y casi un 43% cree que falta información sobre las condiciones del contrato o del servicio. En cambio, la falta de calidad del servicio de la electricidad es citada por menos hogares: un 22,5%.

25%

Este es el porcentaje de hogares españoles que está insatisfecho con su servicio de electricidad, según la CNMC

El reto de ahorrar con el nuevo recibo de la luz

Si el nuevo sistema de facturación por horas de la electricidad buscaba mejorar las condiciones para los consumidores, ha conseguido justo lo contrario. Para poder ahorrar los usuarios van a tener que hacer auténticos malabarismos con sus horarios, y las nuevas ofertas que han lanzado las eléctricas aprovechando el momento solo traen más confusión y posibilidades de salir trasquilado con facturas disparadas.



LAS HORAS MÁS CARAS. Con el nuevo sistema, las horas con la luz más cara entre semana van de 20:00 h a 23:00 h

Las consecuencias de la nefasta reforma eléctrica perpetrada por el Gobierno, en complicidad con las eléctricas, siguen llegando a los hogares de los consumidores en forma de facturas imposibles. Desde el 1 de octubre aquellos hogares que están sometidos al Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC) y tienen en sus domicilios contadores inteligentes integrados en el sistema de telegestión han visto cómo su factura se calcula según el coste de la energía por horas, es decir, la electricidad varía de precio según el momento del día y el día de la semana en el cual hagamos el gasto correspondiente.

¿Qué significa esto? Que hay horas del día en las que la luz está más cara y horas en las cuales tiene un coste menor, y ello se trasladará a la factura. En este sentido, la referencia para el cálculo de estos precios la dará la página web de Red Eléctrica de España, que indica el coste del kilowatio/hora en tiempo real, eso sí, de una

manera muy confusa y casi inaccesible para los consumidores. Para que tengamos una referencia, eso sí, hay algunos trucos que podemos considerar.

Algunas referencias para aclararse

Lo primero, los seguimientos que pueden hacerse a la evolución de los precios de la luz por horas indican que hay comportamientos muy diferentes si hablamos de días laborables o bien de fines de semana y festivos. Con respecto a los laborables, las franjas en las que la electricidad está más cara se encuentran a primera hora de la mañana, entre las 7.00 y las 10.00, y a última de la tarde, a la hora de la cena, entre las 20.00 y las 23.00. Es el 'prime time' de la energía, que coincide con horas de máxima demanda entre los hogares y que tenderá a encarecer el precio. A cambio, durante la sobremesa y por la noche el coste por hora tiende a bajar ostensiblemente.

La luz es más cara los fines de semana

Durante los fines de semana la cosa parece empeorar. Primero, porque las franjas de coste más elevado suelen ocupar más horas, abarcan no sólo las horas de la mañana y las de la cena, sino también el horario de la comida y la sobremesa, de tal manera que sábados, domingos y festivos la única manera de asegurar un precio bajo de la luz por horas es hacer uso de los aparatos eléctricos en horario nocturno o en las horas de la siesta.

Imposible ahorrar por el "fijo" de la factura

La clave, como hasta ahora, sigue estando en la contratación del término fijo de potencia, ese concepto por el cual se paga no por lo que se consume, sino por la capacidad de consumo de la instalación. Una gran parte del montante final de la factura de la luz, entre el 25% y el 50% aproximadamente, corresponde a la potencia fija contratada. Además, un 25% se va en el IVA y el impuesto a la electricidad.

Aclárese con la facturación por horas

¿Me afecta la tarifa por horas?

Para que apliquen la factura por horas debes tener contratada la tarifa PVPC (Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor) y contar con un contador inteligente con telegestión conectado al sistema de la compañía (puede que ya tenga instalado el nuevo contador, pero todavía no esté operativo). Si has pasado de recibir la factura cada dos meses a hacerlo cada mes, significa que ya te cobran por horas. Además, el recibo lo especificará así.

¿Me interesa ahora contratar una tarifa de discriminación horaria?

Solo si tenemos muy definidos nuestros hábitos de consumo eléctrico, o nos es posible modificarlos. En estas tarifas, el período punta (cuando cobran más caro) va de 12:00 a 22:00 en invierno y de 13:00 a 23:00 en verano. Por el contrario, el período valle (cuando es más barata la luz) va de 22:00 a 12:00 en invierno y de 23:00 a 13:00 en

verano, y es cuando hay que aprovechar para poner lavadoras, planchar, etc. El precio valle ronda en la actualidad unos 7 céntimos por kWh y el punta unos 14 céntimos por kWh, dos céntimos más alto que el precio de mercado.

¿Qué son las nuevas ofertas que han lanzado las compañías?

En realidad, son una especie de tarifas de discriminación horaria fuera del mercado regulado (el PVPC). Endesa ha apostado por una agresiva campaña publicitaria para promocionar su tarifa Tempo, muy similar a las que ofertaba hasta ahora, pero con descuento adicional si se concentra el consumo en las horas establecidas. Iberdrola, por su parte, ha creado una web solo con el fin de promocionar estas tarifas. Hay que tener cuidado, ya que es habitual que junto a estas nuevas ofertas traten de colocar al usuario un servicio de mantenimiento que incremente el global de la factura.



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

Solicite esta publicación en cualquiera de las sedes de ADICAE

COMUNICACIONES

21,8%

Este es el porcentaje de usuarios que, según la encuesta de hábitos de la CNMC, ha dejado de usar telefonía fija. Esto se debe al incremento de las llamadas y mensajes a través de móviles, que permiten en uso de aplicaciones gratuitas.

Casi la mitad de los internautas usa aplicaciones gratuitas para llamar a través de internet

Según los datos del último panel de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) referente a las telecomunicaciones, el uso de aplicaciones como Whatsapp y la extensión de los teléfonos móviles como herramienta preferente para conectarse a internet ha llevado a que casi la mitad de los internautas ya use este tipo de vía para hacer llamadas telefónicas. Para este fin, la favorita sigue siendo Whatsapp (33,8% de los encuestados la usan), seguida de Skype (8,1%). Incluso ya hay un 6,7% de usuarios que declara que ha dejado de hacer llamadas a través de la línea de móvil de la operadora tradicional. En el envío de mensajes, el 90% de los usuarios emplea aplicaciones fuera de las grandes operadoras.

PUEDEN SUPONER UN SOBRECOSTE EN EL RECIBO DE HASTA EL 100%

Las telefónicas incluyen televisión de pago no deseada en sus 'todo incluido'

Uno de cada cinco hogares españoles ya tiene contratado un 'todo incluido' de telefonía, Internet y televisión. En muchos casos, los consumidores son pasados sin su consentimiento a esta modalidad y se encuentran con facturas en las que les cobran servicios que nunca solicitaron expresamente.

El porcentaje de hogares españoles que contratan paquetes quintuplos de telecomunicaciones (que suponen la contratación conjunta por un precio fijo al mes de servicios de televisión de pago, telefonía fija, telefonía móvil, banda ancha fija y banda ancha móvil) se ha multiplicado por más de tres el año pasado. Uno de cada cinco hogares ya tiene el 'todo incluido' telefónico en su hogar, una sopa de servicios tecnológicos que en no pocas ocasiones está originando quebraderos de cabeza auténticos a los consumidores.

El sector de la telefonía es, junto con el de los servicios financieros, el que más reclamaciones está originando en los servicios de atención al consumidor de entidades públicas, oficinas de información y asociaciones de consumidores. Los problemas, incorrecciones



Disfrutar del ocio, pero con derechos

y conflictos relacionados con la facturación de los servicios telefónicos son los más reclamados por los consumidores,

que ven cómo cualquier excusa, cualquier detalle sirve para que las telefónicas, todas sin excepción, apliquen recar-

gos en sus recibos a costa del bolsillo de los consumidores.

Cinco servicios, una única factura

Una situación que se va agravando a medida que los avances tecnológicos modifican las ofertas que los operadores lanzan al mercado. Lo último, lo que Competencia denomina "paquetes quintuplos", que no son otra cosa que la inclusión en el mismo servicio, la misma factura y a través del mismo operador del teléfono fijo, el móvil, el ADSL en el domicilio, el internet móvil y la televisión con canales de pago. Cinco conceptos diferentes que introducen múltiples posibilidades y líneas en la factura mensual. Cinco posibilidades diferentes para generar problemas en la factura.

La mayor parte de estos paquetes quintuplos parten de la adaptación de paquetes anteriores en los que no se incluían todos los servicios. En no pocos casos los consumidores son trasladados a estos nuevos contratos sin su consentimiento, con modificaciones unilaterales de contratos y facturas de las que los clientes se enteran cuando reciben el cargo. Es el desagradable momento en el que hay que enfrentarse al servicio de atención al cliente de la telefónica en cuestión y reclamar; todo aquel servicio no solicitado por el consumidor no puede ser prestado y cobrado por la empresa.

El 70% de los niños de 12 años tiene ya su propio móvil, enséñeles ya sus derechos como consumidores

La proporción de uso de tecnologías de información por la población infantil (de 10 a 15 años) es, en general, muy elevada. Así lo reconoce el INE en su última encuesta de uso de las TIC, que refleja un dato curioso y, quizá, inquietante. Casi tres de cada cuatro chavales de doce años ya dispone de su propio teléfono móvil, un porcentaje que se eleva al 91% en el caso de los niños y niñas de 14 y 15 años.

La encuesta del INE estima entre los once y los doce años la edad en la cual los niños acceden a su primer terminal telefónico inalámbrico. La mitad de los españoles de once años ya dispone de él, y ya casi un tercio de los chicos lo tiene ya a los diez años, una edad muy temprana para ser plenamente conscientes de lo que puede implicar disponer de un aparato con conexión a internet y aplicaciones de todo tipo.

Si tienen ya móvil, deben conocer sus derechos

La extensión del uso de móviles, más allá del debate sobre la conveniencia o no de su uso en edades tan tempranas, debe llevar a iniciar ya a los más jóvenes en el conocimiento de sus derechos como consumidores en el ámbito de las telecomunicaciones. Sobre todo, conviene informarles acerca de los posibles fraudes de los que pueden ser víctimas con servicios de tarificación adicional (juegos,intonías, aplicaciones...), que pueden dar más de un susto en las facturas.

PAQUETES INVISIBLES

El problema estriba en que hay muchas ocasiones en las que esos cambios en las condiciones de contratación se derivan de algún servicio que sí solicita el consumidor, pero que le obliga a contratar otros que no quiere. Sucede a menudo con los cambios en las condiciones de conexión a internet, el ancho de banda del ADSL o el internet móvil, que implica en muchas ocasiones la obligación de contratar servicios de televisión de pago u otras opciones que encarecen la factura más de lo requerido.

Estas prácticas al final lo que implican es un 'matrimonio obligado' con la operadora que, a lo sumo, ofrece un descuento con el que acallar las quejas del consumidor. A partir de este momento, es fundamental vigilar mensualmente la evolución de la factura, qué periodo tienen esos descuentos, y bajo qué criterios se establecen las facturas (qué concepto se cobra) para ser siempre conscientes de lo que estamos pagando y ver qué posibles modificaciones unilaterales impone la empresa. Siempre están a la que salta: nuevas líneas no requeridas, materiales no solicitados, terminales averiados sin garantía...

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 WWW-ADICAE.NET/VOLUNTARIADO

Uno de cada cuatro hogares españoles hizo la compra online en 2014

Uno de cada cuatro hogares españoles realizaron, de media, alguna compra online durante 2014, con un gasto medio de 44 euros por cada operación, según el informe el 'eCommerce en Gran Consumo 2015'. El informe, que está basado en el análisis de los hábitos de compra de 100.000 hogares en 10 de los mayores países para el comercio electrónico, concluye que las compras online a nivel mundial aumentaron un 28% en 2014, y ya representan un 3,9% de todo el gasto que realizan los hogares en productos del denominado gran consumo (alimentación, hogar e higiene). Los países donde este canal está más desarrollado son Corea del Sur, Reino Unido y Francia.

25%

Un 24,7% de los hogares españoles hizo alguna compra de gran consumo a través de Internet en 2014 y un gasto medio por cada operación de 44 euros, según el informe el 'eCommerce en Gran Consumo 2015'.

¿Qué son las dichosas 'cookies' que nos piden permiso al entrar en una web?

Estos pequeños archivos sirven para almacenar nuestra información personal y preferencias cuando navegamos por internet. Ciertas 'cookies' pueden poner en riesgo la privacidad.

Si navega habitualmente por internet, hace ya tiempo que habrá detectado que cada vez que entra en una página web le solicita permiso para aceptar la política de 'cookies'... ¿Qué son y para qué sirven? Las 'cookies' son pequeños archivos que las páginas web instalan en nuestro navegador (Chrome, Explorer, Safari...) para que 'recuerden' nuestras preferencias y así la próxima vez que entremos en la misma web se nos facilite la navegación.

Así pues, las 'cookies' en realidad suponen una herramienta muy útil para hacer más sencilla la experiencia en internet (por ejemplo, son las encargadas de 'rellenar' de forma automática una casilla para introducir nuestro e-mail cuando tan solo hemos puesto la primera letra del mismo o de recordar una contraseña). Sin embargo, también hay 'cookies' que benefician a terceros,

como las 'cookies' publicitarias, que almacenan información para luego ofrecernos publicidad personalizada. Incluso las hay que prácticamente nos 'espían'.

'Limpie' de vez en cuando su navegador

Ante esta situación, se creó la 'Ley de cookies'. Esta Ley regula el uso de este elemento informático y obliga a las webs a informar de su uso para que el usuario sea quien acepte y sea consciente de que al hacerlo permite a las páginas conocer sus datos. Algo que es bastante dudoso que proteja realmente a los usuarios, ya que la tendencia es a aceptar su uso para facilitar la navegación. Por eso es recomendable, de vez en cuando, hacer limpieza de 'cookies' en nuestro navegador, a través de la 'Configuración' del mismo, que permite borrar el historial. Incluso podemos bloquearlas directamente.



Mantenga limpio su ordenador de cookies, mejorará su potencia

El móvil, aliado de la publicidad invasiva

La geolocalización es la tecnología que permite localizar y seguir los movimientos de un usuario de móvil en cada momento. Sirve, por ejemplo, para que al compartir un estado o imagen en redes sociales aparezca de forma automática el lugar desde donde se hace. Esta tecnología tiene otras utilidades menos inocentes, ya que permite a las empresas seguir los pasos de los consumidores y dirigirles su publicidad de forma más certera y personalizada.

Así, autorizar a una red social a conocer nuestra ubicación en cada momento permite que detecten no solo nuestra ubicación, sino también los patrones de desplazamiento habituales. Es de esta forma que, de forma casi 'mágica', si pasamos varias veces por delante de una tienda de ropa, al entrar en nuestras redes sociales encontremos justo publicidad de esa misma cadena.

Ante estas nuevas tácticas de marketing, los usuarios deben ser convenientemente informados y advertidos para que puedan denegar el uso de sus datos con ese fin.

Apps que pueden ayudar a ahorrar

Las aplicaciones para teléfonos móviles son una herramienta útil para organizar nuestros gastos, aunque hay que tener en cuenta que a veces eso implica darles acceso a nuestros datos y recibir publicidad.

Fintonic es una aplicación de sello español que sirve para controlar los movimientos en las cuentas bancarias. Para ello, hay que darle acceso a los datos bancarios (aseguran contar con cifrado de nivel seguridad bancaria), de manera que registra los movimientos en las cuentas y tarjetas para desglosar los gastos por categorías. También alerta de comisiones y descubiertos. Es una aplicación web exclusivamente de consulta, no permite hacer transacciones. <https://www.fintonic.com/>

MyValue tiene unas funciones muy similares a la anterior aplicación. Conecta con los bancos, de manera que es posible seguir los movimientos, aunque no realizar operaciones. Entre sus puntos fuertes, destacan herramientas para realizar previsiones de ahorro mensuales. Permite también llevar control sobre los recibos y seguros. <https://www.myvalue.com/>

Whallet es una aplicación gratuita, creada en España, que permite hacer seguimiento de qué se ha gastado y en qué, cuantificar si en un mes se ha gastado más o menos que en el anterior y establecer la previsión de presupuesto para el siguiente. <http://www.whallet.com/>

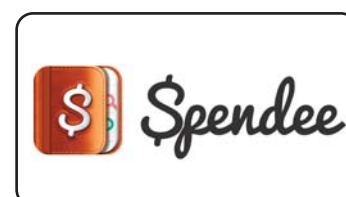
Spendee está considerada una de las aplicaciones más sencillas y completas. Se pueden desglosar los presupuestos por categorías (viajes, ocio, comida, coche...), de manera que es fácil ponerse objetivos de ahorro concretos. A través de la localización, marca incluso en qué zonas el usuario suele gastar más. Permite además compartir los datos con la familia, de manera que todos sus miembros pueden saber cómo andan las finanzas del hogar de un vistazo. <http://www.spendeeapp.com/>

APLICACIÓN PARA SMARTPHONE DE ADICAE



ADICAE consciente de la importancia del consumo financiero en tu día a día te informa de una manera práctica y directa.

Todo ello adaptado a tu teléfono móvil para que tengas la información más objetiva y las novedades sobre consumo financiero al alcance de tu mano.





La Economía de los Consumidores
Asociación de usuarios de bancos, cajas y seguros de España

laeconomíadelosconsumidores.adicae.net

edición online

Toda la información a su alcance

ADICAE considera la retirada de las cláusulas suelo un reconocimiento del abuso por parte de la banca

23/10/2015 **hipotecas y créditos**

La presión ejercida por ADICAE y los consumidores fuerza a CaixaBank y Bankia a anunciar el cese del abuso en sus hipotecas. ADICAE avisa a la banca de que dejar de aplicar las cláusulas suelo no le exime de la obligación de devolver el dinero indebidamente cobrado. Al menos...



1 2

El actual modelo de alimentación es insostenible

26/11/2015 **CONSUMO CRÍTICO** El Encuentro Estatal de Alimentación Sostenible de ADICAE debe ser el punto de partida para implicar a autoridades y ciudadanos en un cambio que proteja los derechos, la salud, la economía local y el medioambiente. El estudio jurídico de ADICAE urge la regulación de la industria alimentaria para que reduzca las pérdidas y desperdicios de alimentos.

La regulación y la supervisión de los créditos no hipotecarios en entredicho tras detectar al menos 40 abusos

17/11/2015 **HIPOTECAS Y CRÉDITOS** Un estudio de ADICAE alerta de los riesgos de créditos al consumo, créditos rápidos, microcréditos, tarjetas..., vías de financiación que con TAE hasta del 4.500% pueden convertirse fácilmente en una espiral de deudas. Manuel Pardo: "ADICAE propone a los consumidores el crédito responsable".

AFINSA estaba en quiebra clarísimamente y tenía una base fraudulenta

20/11/2015 **DEFENSA COLECTIVA** ADICAE, principal acusación popular, defiende junto al fiscal el carácter financiero y especulativo de Afinsa frente a "las mentiras" de Juan Antonio Cano sobre la solvencia y el carácter mercantil de su estafa filatélica. El presidente de ADICAE critica que "con todas las pruebas que hay hoy, el juicio se podría haber celebrado hace años".

La proliferación de abusos exige mejorar la regulación y supervisión de los créditos para los consumidores

18/11/2015 **ADICAE** ADICAE organizó en Madrid la jornada 'Nuevas tendencias en el crédito en España. Riesgos y retos para los consumidores', dentro del marco de su proyecto 'La realidad del mercado del crédito no hipotecario en España'. El encuentro contó con la presencia de juristas, profesores y cate- dráticos universitarios y representantes de entidades.

ADICAE propone el consumo responsable para no caer en la euforia consumista del Black Friday y las compras navideñas

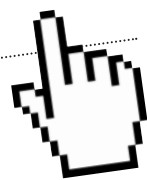
25/11/2015 **CONSUMO CRÍTICO** La asociación alerta de las técnicas de marketing que incitan al consumismo compulsivo, induciendo al consumidor a gastar justo en las fechas más caras del año en ofertas no siempre reales. ADICAE da 7 claves para evitar fraudes, abusos y sobreendeudamiento.

El 'semáforo' de productos financieros no garantiza la protección del consumidor

05/11/2015 **PRODUCTOS FINANCIEROS** La protección del pequeño ahorrador no puede limitarse a herramientas informativas superficiales, sino que debe centrarse en una mayor regulación que evite fraudes como las preferentes. ADICAE apuesta por prohibir la comercialización de productos tóxicos al público general y la elaboración de una cartera de productos financieros blancos.

ADICAE se personará en los recursos de los condenados de Novacaixagalicia para evitar una minoración de las penas

04/11/2015 **DEFENSA COLECTIVA** La renuncia de la Fiscalía y el FROB a recurrir el 'irrisorio' castigo a los directivos deja sola a ADICAE, que ha resuelto no recurrir dadas las limitaciones que el actual sistema plantea a la acusación popular. El proceso, viciado desde el inicio, evidencia la necesidad de reformar el Código Penal.



Y también los números anteriores para leer o descargar en la laeconomíadelosconsumidores.net

laeconomíadelosconsumidores.adicae.net



Manténgase al día de la actualidad que interesa a los consumidores con nuestra edición digital



El mercado de la alimentación un negocio millonario en manos de unos pocos

El gasto total en alimentación (consumo efectuado tanto en el hogar como fuera del mismo) ascendió a en España a 98.052 millones de euros durante el año 2014, lo que supone un descenso respecto al año 2013 del 3,2%. Esta cifra da idea de la importancia del mercado de la alimentación para la economía, y cómo su control por parte de grandes distribuidores y superficies es un gran negocio. La realidad es que están ganando la partida a otras opciones de acceso a los alimentos, ya que el canal preferido para la compra de productos de alimentación es el supermercado (43% de las compras), asciendo al 51,8% en el caso de los productos envasados.

98

El gasto total en alimentación en España, según datos del Ministerio, ascendió a 98 mil millones de euros durante todo el año 2014.

Las cadenas de distribución imponen pautas de alimentación insostenibles

Frente al modelo actual que promueve pautas de consumo poco saludables y responsables con el medio, es necesario plantear alternativas.

Unas pocas empresas controlan un porcentaje cada vez mayor del comercio de alimentos. Su forma de distribución genera dificultades a los consumidores a la hora de optar por sus decisiones de compra, así como graves impactos ambientales y sociales. Apenas un grupo de sólo 250 empresas concentra las ventas del comercio minorista de todo el planeta, y entre ellas de distribución de alimentos. En nuestro país destacan grandes cadenas como de alimentos como Mercadona, Carrefour y Alcampo. El objetivo es obtener beneficios a toda costa y a cualquier precio, lo que contribuye a degenerar las pautas más razonables de consumo.

Una de las consecuencias de estas políticas comerciales es que cada día se retiran ingentes cantidades de comida para ser destruidas, en un planeta en el que 900.000 millones de personas pasan hambre. Como hemos señalado, el hecho de que el mercado está en manos de cada vez menos empresas, las hace más poderosas tanto en su relación con los proveedores (en muchos casos, pequeños agricultores que ven como los ajustes de precios a la baja hundir sus economías familiares) como con los consu-

midores, a los que apenas se les dan opciones reales de escoger sus productos. A esto hay que sumar la creciente influencia de los mercados financieros en la disponibilidad de alimentos, ya que en estos años de crisis mucho del capital de riesgo ha apostado por invertir en la agricultura, como si de un negocio financiero más se tratara.

Apuesta por la sostenibilidad

Frente a esto, los consumidores tienen una herramienta muy poderosa: su decisión de compra. Para contribuir al cambio hacia un

modelo sostenible, el primer paso es no solo informarse sobre qué hay tras cada producto, más allá de su etiqueta (¿Se ha producido de manera ecológica? ¿Han cobrado un salario justo los trabajadores? ¿Contribuye a fijar población en el medio rural? Etc...). No solo hay que esperar a que nos den la información: hay que exigirla. Esta información nos servirá para evaluar si un alimento cumple o no las tres patas que lo hacen sostenible: justo con la sociedad, respetuoso con el medioambiente y viable económicamente.

En el caso del medio ambiente, hay que valorar que sean alimentos producidos en cercanía (no ha sido necesario un largo y costoso transporte), de temporada, sin uso de pesticidas y fertilizantes agresivos con el entorno, que se realicen a partir de variedades o razas autóctonas, etc. En el aspecto social y económico, se ha de valorar que sean alimentos producidos y distribuidos de manera que se garantice un precio justo tanto para agricultores como consumidores.

Hay que exigir transparencia

Lamentablemente, y a pesar de los recientes cambios en la normativa de etiquetado, estos son datos a los que los consumidores siguen sin tener acceso en muchos casos. Si bien las marcas blancas pueden ser una buena opción para la economía familiar, no hay que perder de vista que las grandes cadenas de distribución se sirven de ellas también para atar a los productores que los proveen a determinadas condiciones abusivas, sin que el consumidor se entere.

La mejor manera de llevar a cabo un consumo sostenible y responsable es observar, comparar y cuestionar los diferentes modelos de consumo que se dan en nuestro entorno.

Algunas propuestas para evitar el desperdicio de alimentos

El gobierno francés va a proceder a ilegalizar el desperdicio de alimentos en los supermercados para que cambien la práctica de rociar con lejía la comida que tiran por donaciones a bancos de alimentos.

En Suecia, el 99% de la basura se recicla y todos los desechos se destinan a la producción de energía. Es más se importa residuos de otros países para ese fin.



**ADICAE CONSUMIDORES CRÍTICOS,
RESPONSABLES Y SOLIDARIOS**

**¡CONTACTA CON NOSOTROS!
¡QUE NO SE COMAN TUS DERECHOS!**

Por una información alimentaria clara, sencilla y veraz. Visita nuestra web y síguenos en redes sociales; participa para mejorar la información alimentaria que se ofrece al consumidor





Créditos rápidos en Internet, falsas soluciones con una TAE de auténtica usura



Cada vez son más las webs que dan créditos de entre los 50 a los 6.000 euros en apenas 24 horas desde que aceptan la solicitud. Pero después viene lo más difícil: pagar los altos intereses que cobran por estas pequeñas cantidades de dinero para emergencias. Las compañías de créditos rápidos que pueblan Internet ofrecen desde mini-creditos de entre los 50 a los 200 euros para gastos inesperados o para cualquier otra intención, hasta créditos entre los 500 a los 6.000 euros. Lo que no dejan ver tan fácilmente son los altos intereses con los que luego se reembolsan el dinero prestado. Unos intereses que, dependiendo de la cantidad y la duración del préstamo, pueden abarcar desde el 15% al 35%. Vivus, Cofidis, Ok Money, Quebueno y Kredito 24 son algunas de estas compañías que se dedican a los préstamos vía online. Solo se pueden contratar en sus páginas web y permiten pagarlo en un máximo de 48 meses, con posibilidad de

ampliar el plazo pagando mayores intereses. No hay que dejar de mirar la TAE-Tasa Anual Equivalente- de este tipo de créditos, que sirve como criterio de comparación para conocer el coste del crédito, y que puede oscilar entre el 1.000% a más del 3.000%, en algunos casos, dependiendo de la cantidad de dinero que se preste y el tiempo que se acuerde en el contrato para devolverlo. Algunas compañías, como Vivus, Ok Money y Kredito 24, solo disponen de un máximo de 30 días para devolverlo, con posibilidad de ampliar el plazo pero pagando un interés mayor. Otras, como Cofidis o Findirect, permiten pagar por mensualidades durante un máximo de 48 meses, con un recargo en el caso de que te retrases en alguna de las mensualidades.

Cofidis induce a la confusión

Dentro de su estrategia comercial Cofidis, ha lanzado una campaña genérica que denomina Crédito Proyecto, desde el 4,45 TIN, “más barato que un banco”. Esa campaña exprime al máximo la legalidad para provocar al consumidor la ficticia sensación de que el crédito de Cofidis es más asequible que el de otras vías, amén de más rápido. Sin embargo, cuando el consumidor accede a la web en la que se comercializa el producto, se observa que el Crédito Proyecto es un nombre genérico que engloba numerosas necesidades que puede reunir el consumidor. Así, sobre 4.000 euros, que es el estándar que marca la página, si el crédito se solicita para estudios, el TAE es de 8,25%, muy lejos del 4,45 TIN; para un automóvil nuevo: 10,42%, equipamientos de hogar: 10,42: reformas hogar 10,42%... En definitiva, tras la publicidad se esconden costes mucho más elevados.

	Costes comparados del crédito rápido de 700 euros a 30 días			
	Honorarios	Devolver a 30 días	% Interés 30 días	% TAE anual
KREDITO24	245	945	35%	3.564,42
KY200	210	910	30%	2.229,81
VIVUS	168	868	24%	1.221,58
QUEBUENO	157,5	857,5	22,50%	1.041,91

Fuente: Elaboración propia a partir de los costes anunciados por cada entidad en la web.

CRÉDITO REFORMAS DEL HOGAR

CRÉDITO EQUIPAMIENTO DEL HOGAR

CRÉDITO ESTUDIOS

CRÉDITO INSTRUMENTO MUSICAL

CRÉDITO TRATAMIENTO DENTAL

CRÉDITO CELEBRACIONES

CRÉDITO VIAJES

PRÉSTAMO PERSONAL

CRÉDITO DIRECTO

¡HAZ REALIDAD TUS PROYECTOS!

Si buscas financiación para tu proyecto, sea el que sea, en Cofidis tenemos nuestro Crédito Proyecto para hacerlo realidad. Nuestra gama de créditos personales te ofrecen desde 4.000 € hasta 15.000€, con las mejores condiciones para cumplir tu objetivo. Compruébalo ahora en nuestro simulador de crédito

TIN desde el 4,95%

Sin comisión de apertura

Estudio previo gratuito

Introduce tu número de teléfono y te llamaremos enseguida sin coste

¿AÚN NO ES CLIENTE?

SIMULADOR Crédito PROYECTO

Tipo de proyecto: ESTUDIOS

Elija el importe a financiar: 4000 €

Elija la mensualidad: 125,26 €

Comisión de apertura: 0 %

TIN: 7,95 %

TAE: 8,25 %

Importe total adeudado: 4509,09 €

Importe total del seguro: 0 €

MESES: 36

Incluir Seguro: [Ventajas del seguro](#) [Condiciones Generales](#)

☐ Si estoy interesado en contratar el seguro opcional de protección de la deuda [Tabla de amortización](#)

Ibercaja desinforma y manipula a sus cliente sobre cómo reclamar

Los folletos que la entidad pone a disposición de sus clientes son una mera operación de marketing.

¿Es usted cliente de Ibercaja y quiere reclamar por algún problema o abuso? Pues prepárese porque le van a informar mal de cómo hacerlo. Ibercaja está entregando unos folletos que sirven como docuemtno para reclamar y que incluye informaciones completamente insuficientes y manipuladas para sus clientes. Para empezar, esos mismos folletos sirven para presentar quejas o sugerencias, lo que demuestra las intenciones de la entidad aragonesa de que su Servicio de Atención al Cliente sea una mero despacho de marketing. Pero además, incumple la normativa: no informa de que el cliente que reclame debe aportar pruebas, ni incluye referencia normativa, ni advierte de que el consumidor tiene que manifestar que no está reclamando por otra vía (arbitraje por ejemplo) ni hace mención a que después puede reclamar al banco de España, ni

le informa de que debe presentar una copia para que la sellen y quede constancia... Si quiere informarse sobre cómo reclamar, acuda mejor a ADICAE.



Santander fuerza a millones de clientes a vincularse más o pagar 132 euros de comisión



El Plan 'Queremos ser tu banco' fue vendido, durante varios años, como el proyecto estrella de Banco Santander. Decían que era un plan para disfrutar de “cero euros en comisiones de servicio indefinidamente” e incluía ciertas ventajas como descuentos en comercios o espectáculos, seguros de salud, sorteos... pero desde la aparición de la 'Cuenta 1,2,3', el Santander ya no quiere ser nuestro banco. Ahora liquida el plan y obliga a sus más de cuatro millones de clientes (cifras de 2012, último dato disponible) a vincularse todavía más con la entidad o pagar 132 euros al año en comisiones y, por supuesto, a olvidarse de todas las ventajas asociadas a 'Queremos ser tu banco'.Hasta ahora los beneficiarios de 'Queremos ser tu banco' solo tenían que cumplir una de estas condiciones para estar exentos de las comisiones de servicio: domiciliar su nómina, algunos seguros, una hipoteca, aportar 600

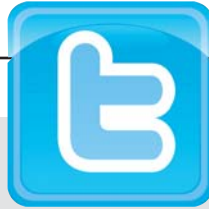


euros a un plan de pensiones o tener 500 acciones del banco. Ahora, tendrán que domiciliar su nómina, prestación por desempleo o pensión y, además, tener domiciliados al menos 3 recibos o usar como mínimo 6 veces al trimestre las tarjetas de débito o crédito emitidas por el banco.

Comisiones de escándalo

Quienes no lo hagan, y ahora viene lo escandaloso, tendrán que pagar nada menos que 8 euros al mes de comisión de mantenimiento de la 'Cuenta día a día' y otros 3 por la renovación mensual de la tarjeta principal. Esto hace un total de 132 euros anuales, lo que convierte a Banco Santander en una de las entidades con las comisiones más elevadas del mercado, según datos del comparador de comisiones bancarias de ADICAE.

Visto en redes



Twitter

Derechos vulnerados

@mela_bufo Somos de quejarnos mucho y actuar poco. Una lástima. Reclamando se consiguen derechos.

@capitan_ja La sentencia de Caixa Galicia demuestra que siempre pasa lo mismo, se escapan los presuntos delincuentes y se llevan la presunta pasta de todos

@Limitacionismo Lamentable la impunidad con la que actúan las grandes empresas de servicios con normativas y justicia inoperativas.

Consumidores en acción

@VitaliaZaragoza Gracias a @ADICAE por visitar #VitaliaZaragoza e informarnos de cómo funcionan las facturas y dónde reclamar



En busca de respuesta



Comisión por ingresar dinero en cuenta de comunidad

El banco me cobra 2 euros por ingresar la cuota de mi comunidad de propietarios. ¿Qué puedo hacer para evitarlo?

La entidad justifica el cobro de esta comisión ya que para aplicarla el único requisito que debe cumplir es tenerla recogida en su folleto de tarifas y a disposición del público. Otra cosa es que sea desproporcionada para el servicio prestado. Lo mejor que podéis hacer es abrir una cuenta de la comunidad en otra entidad que os asegure que no os van a cobrar esta comisión o domiciliar los pagos. Con independencia de esto, puedes reclamar al Servicio de Atención al Cliente de la entidad la retrocesión de la misma alegando que es desproporcionada.



Darse de baja de un seguro

He cancelado una póliza de seguros sin el preaviso legal mínimo de dos meses de antelación. ¿Qué consecuencias podría tener?

En el momento en el que, desconociendo la Ley de Contrato de Seguro, el consumidor contrata con otra aseguradora (por tanto tiene doble seguro) nuestro consejo siempre es que se hable con la nueva compañía con la que acaba de contratar para que paralicen la aplicación de su póliza hasta el próximo vencimiento de la actual. Normalmente las compañías no ponen problema porque saben que es un error habitual y el consumidor va a ser un futuro cliente.



Reclamar por un electrodoméstico

Compré un electrodoméstico y no funciona correctamente. ¿A quién debería reclamarle, al vendedor o al fabricante?

Para reclamar y hacer valer la garantía, el consumidor puede dirigirse tanto al vendedor como al fabricante del producto. La ley establece un periodo de garantía de 2 años para los bienes nuevos. Es importante reclamar cuanto antes sobre todo teniendo en cuenta que en los primeros seis meses se presume que el defecto es de fábrica, pero a partir de este plazo la carga de probar si el defecto es de origen o no, recae sobre el consumidor por lo que en ocasiones puede resultar difícil hacer valer la garantía.

Facebook



Reclamar lo que es nuestro

Malu Valdovinos

Tuve cláusula suelo del 4,5% en mi hipoteca durante varios años, reclame a mi banco (CAI) y no me la quitaron. Al final cambie la hipoteca a Bankia. Pase de pagar 783 a 500. ¿Puedo ahora reclamar lo pagado a CAI por esa cláusula suelo? Gracias por vuestra labor.

Adicae Consumidores

Sí, puedes reclamar lo cobrado de más durante toda la vida del préstamo. En nuestra web puedes encontrar la documentación necesaria para hacerlo, costes... (<http://afectadosclausulasuelo.org/documentacion.php>) Si tienes dudas, llama a tu sede de ADICAE más cercana (<http://adicae.net/localizacion-sedes.html>).

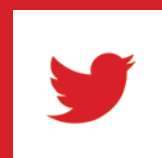
Dudas y quejas que llegan a las sedes de ADICAE. Puede remitir la suya a consultas@adicae.net

Nuestras actuaciones también en las redes sociales

¡Hay que agitar por las redes sociales las luchas frente a los abusos bancarios y de consumo!



adicae.consumidores



@ADICAE

Ayúdanos a difundir nuestras reivindicaciones

la economía de los **Consumidores**

CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS

Black Friday, compras navideñas, rebajas... 7 claves para no caer en la euforia consumista y comprar de forma inteligente

Luces de colores, grandes letras en los escaparates, publicidad por tierra, mar y aire... La invitación a la fiesta del consumismo es muy tentadora, pero sumarse a ella sin reflexionarlo puede poner en peligro nuestra economía familiar.

ADICAE recomienda en 7 sencillos pasos practicar un consumo planificado, inteligente, crítico y responsable.



PRESUPUESTO REALISTA. El primer paso imprescindible es delimitar cuánto nos podemos gastar. Se debe evaluar la capacidad de endeudamiento y comprobar que la suma de todos los préstamos y pagos fijos (hipoteca, luz...) no supere el 30% de los ingresos de modo que las compras no comprometan esos gastos. Aparte, conviene reservar un colchón para gastos imprevistos.



PLANIFICACIÓN. Para aprovechar las ofertas y realizar una compra ventajosa hay que realizar una lista de los artículos realmente necesarios y luego comparar precios hasta dar con el establecimiento donde lo comercializan en mejores condiciones. Este ejercicio previo también facilitará comprobar si esos descuentos son reales o, de lo contrario, son falsas rebajas de precios que previamente se habían aumentado.



PREGUNTAR ANTES DE COMPRAR. Antes de realizar cualquier compra es importante preguntar al establecimiento si ofrece la posibilidad de cambio o devolución del importe, ya que la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios no le obliga a ello a no ser que lo ofrezca en su publicidad. En caso de pedir o usar tiques regalo, vales de descuento o tarjetas de regalo, hay que asegurarse del plazo de vigencia y si hay limitaciones para su utilización.



SE PUEDE DESISTIR. En las compras por internet ADICAE recuerda al consumidor que la ley le reconoce el derecho de desistimiento: devolver el bien adquirido en un plazo de 14 días naturales, contados a partir de la recepción del artículo.



SIN MIEDO A RECLAMAR. En caso de reclamación, el Servicio de Atención al Cliente de la empresa debe resolverla a la mayor brevedad y en el plazo máximo de un mes desde que se presenta la reclamación. Si, transcurrido ese plazo, la queja no se ha resuelto de forma satisfactoria, el consumidor podrá acudir al sistema extrajudicial de resolución de conflictos siempre que la empresa esté adherida a esta vía, en cuyo caso está obligada a facilitar al usuario el acceso a este sistema.



GARANTÍA POR LEY. En España todos los productos nuevos tienen al menos 2 años de garantía. ADICAE recuerda que se podrán ejercer los derechos de reparación y sustitución del producto y de resolución y rebaja del precio cuando el producto no haya sido conforme con el contrato. Los artículos de segunda mano cuentan con una garantía mínima de un año, y si no se especifica así será de dos años.



LA FINANCIACIÓN, MEDIDA Y A CORTO PLAZO. ADICAE recuerda que no hay que pedir ningún crédito si no se ha comprobado antes que se podrá afrontar sin problemas su pago con intereses incluidos, a pesar de que campañas publicitarias de grandes superficies comerciales animen al consumismo compulsivo a costa del crédito.



La urgente y necesaria regulación de los intereses abusivos en los créditos al consumo

ADICAE exige fijar legalmente la usura para acabar con los intereses desproporcionados en los créditos no hipotecarios.

La sentencia del Tribunal Supremo que declara el carácter usurario de un crédito 'revolving' respalda la exigencia de ADICAE de poner coto a la 'jungla' de los intereses de créditos al consumo, créditos rápidos, microcréditos y tarjetas de crédito. La sentencia, que hace referencia a un crédito suscrito en 2001 que tenía un interés del 24,6%, no sienta jurisprudencia, pero es destacable que haya sido una decisión unánime de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo. ADICAE considera que abre un necesario debate sobre la regulación y supervisión del sector y la definición jurídica de la usura.

Para ADICAE se debe fijar la figura de la usura en una norma de rango legal. La cuestión, abordada en distintas normas, requiere acudir a la jurisprudencia y al análisis del caso por caso con el perjuicio que conlleva para temas de interés colectivo o general como este. Por ello, ADICAE estudiará la creación de una plataforma que elabore una propuesta regulatoria y aborde la renovación de la Ley de Represión de la Usura (1908), y a su vez ampare a todos los afectados de estos abusos para evitar que reclamen sus derechos individualmente.



Una práctica extendida

Los intereses usurarios son una práctica tan extendida como fraudulenta, tanto en bancos y establecimientos financieros de crédito como en empresas de créditos rápidos y microcréditos -ajenas a la regulación del Banco de España-.

Cabe recordar que las entidades adquieren el dinero a bajo coste -a menos del 0,1%- pero lo prestan con intereses que llegan a superar el 13% (créditos al consumo), el 27% (tarjetas de crédito), el 3.500% (rápidos) o el 4.500% (mini-préstamos), aprovechándose la situación de necesidad por la que suele pasar el cliente que acude a esta vía de financiación.

Es destacable que el Tribunal Supremo anteponga en esta sentencia la protección al consumidor y su riesgo de sobreendeudamiento al riesgo que asume la entidad al conceder de forma irresponsable créditos a intereses desproporcionados pese al alto nivel de impagos en estas operaciones.



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