

usuarios

DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS

Hay que seguir luchando contra
**LA CRISIS
ECONÓMICA
Y SUS SECUELAS**



***Por un frente
común para los
consumidores
financieros en
Europa***

***Cláusulas Suelo:
El Tribunal
Supremo
favorece a la
banca***

***Los retos de la
futura ley
resolución
extrajudicial de
conflictos***

Cuadernillo

***LA DEFENSA
DE LA
COMPETENCIA
Y LOS
CONSUMIDORES***

Director:

Manuel Pardos

Subdirector:

Paco Sanz

Redacción:

Paco Sanz, José Julián Ezquerro

Colaboran:

Fernando Herrero, Javier Contreras, Óscar Senar, Santiago Pérez, M^a Victoria Torre, José Antonio Gonzalo y José Carlos Cutiño

Maquetación:

Diego Palacios

Edita:

ADICAE, Miembro del Consejo de Consumidores y Usuarios de España, de FSUG (Grupo de Usuarios de Servicios Financieros), EuroFinuse (Federación Europea de Servicios Financieros), Grupo Consultivo de EBA (Autoridad bancaria Europea) y Comité de Expertos de la Autoridad Europea del Mercado de Valores (ESMA)

Redacción, administración y suscripciones:

Gavín nº12, local, 50001 Zaragoza (España) Tel. 976 390060; Fax 976 390199

Web:

www.adicae.net

E-mail:

aicar.adicae@adicae.net

Usuarios excluye completamente la publicidad comercial como garantía de independencia para sus lectores.

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

D.L. Z-1851-90



en portada ➔



La 'recuperación económica', aún lejos de los consumidores y rodeada de incertidumbres.



en profundidad ➔



La protección al deudor hipotecario, una asignatura pendiente para el gobierno.



política de consumo ➔



El reto de situar a los consumidores en el centro del nuevo tiempo político.

3 Presentación

Lorem Ipsum lorem ipsum etc...

12 Gobierno Corporativo

Un Código de Buen Gobierno insuficiente para los derechos de los pequeños accionistas

14 El análisis

La Comisión Europea señala que la única interpretación posible de la normativa europea y española es que la nulidad de la cláusula suelo y la restitución de las cantidades indebidamente pagadas.

17 Europa

ADICAE por un frente común de los consumidores en Europa.

19 Especial defensa de la competencia

La protección del consumidor es un objetivo relacionado estrechamente con la defensa y promoción de la competencia efectiva de los mercados.

33 Derechos

La formación de los consumidores es una herramienta básica para, prevenir los fraudes y reclamar.

35 Transparencia bancaria

Ante abusos cometidos por los bancos, es necesario abordar la indefensión de los consumidores, para evitar situaciones que les perjudiquen.

37 Entrevista

D. Marcos Peña, presidente del Consejo Económico y Social.

39 Informe

La ONU y la protección global de los consumidores.

41 Dossier

La futura ley de reclamación extrajudicial de conflictos. Hay que avanzar hacia un sistema de reclamaciones eficaz.

45 Jornadas de ADICAE

La Directiva 2013/11/UE sobre ADR a debate.



ADICAE a la vanguardia del movimiento de consumidores en España y en Europa

El 2015 ha marcado las pautas de la actuación reivindicativa, participativa y del cambio económico y político que deben caracterizar a las organizaciones sociales.

La actividad de ADICAE en el año que ha terminado se ha caracterizado por una intensidad y multiplicidad que indica la madurez alcanzada después de más de 25 años de lucha y consolidación como organización **de, por y para los consumidores**. Algunos datos son significativos de esta realidad:

Superamos los **200.000 afiliados**. Pero más allá de las cifras, ninguna otra organización de consumidores en España y en Europa es capaz de movilizar una masa social con actuaciones reivindicativas de todo tipo: manifestaciones en la calle, presencia en Juntas de Accionistas, recogida de firmas, etc...

Más de un centenar de acciones judiciales colectivas y acumuladas, que alcanzan a más de 50.000 afectados por participaciones preferentes, deuda subordinada, valores Santander, cláusulas suelo, etc. Muchas de estas vías judiciales abiertas están a punto de resolverse, lo que demuestra que es posible la **acción colectiva** en España, a pesar de la necesidad de cambios legislativos. Sin ánimo de compararnos, estas cifras nos sitúan por encima de muchos despachos de abogados que hacen de la defensa individual de los consumidores un negocio, legítimo pero ineficaz.

Impulso a **cambios legislativos en hipotecas**, sobreendeudamiento y mecanismos de “segunda oportunidad” (para evitar que los consumidores tengan que seguir asumiendo una deuda impagable). Todas estas medidas que, si bien todavía insuficientes, constituyen un punto de partida para plantear nuevas metas y soluciones que permitan cambiar el panorama bancario español en materia hipotecaria. Este es uno de los grandes retos para 2016, con la Directiva europea sobre préstamos hipotecarios que debe ser transpuesta a nuestro ordenamiento este próximo año y que debe constituir una oportunidad para mejorar los derechos de millones de familias hipotecadas.

Hemos sido capaces de movilizar a la opinión pública y a los consumidores para lograr que el Gobierno, a través del Ministerio de Economía, atajara el **fraude masivo de las comisiones** en los cajeros automáticos; un abuso impulsado por Caixabank y al que pre-

ADICAE es capaz de movilizar su masa social con actuaciones reivindicativas de todo tipo

2016 debe ser el año de la gran reforma en los derechos de los hipotecados

Los cuatro grandes proyectos desarrollados a lo largo de 2015 por ADICAE demuestran la capacidad y potencial de una organización de consumidores en continuo crecimiento

El movimiento consumerista debe alcanzar la relevancia social, económica y política que le corresponde y en ADICAE lo estamos consiguiendo

tendían unirse Santander y BBVA. Esta trascendente acción reivindicativa de ADICAE ha supuesto un primer paso para regular las comisiones bancarias en España, las más caras de Europa; pero también para empezar a alertar sobre los peligros para los consumidores de un mercado bancario concentrado con la complacencia de los organismos reguladores, Banco de España y Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia sobre todo.

Decenas de proyectos de estudios y actividades desarrolladas con Administraciones públicas de consumo en toda España. En particular queremos destacar los **cuatro grandes proyectos**, patrocinados por la AECOSAN (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad) que nos sitúan a la cabeza de las asociaciones representadas en el Consejo de Consumidores y Usuarios, tanto por nuestra capacidad de cofinanciación como por disfrutar de una amplia red de profesionales, profesores de universidad y expertos identificados con los objetivos de ADICAE. Ello nos ha permitido poner de manifiesto el elevado nivel de gestión de unos proyecto cuyas actividades y publicaciones se han multiplicado por toda España. Estos proyectos son de plena actualidad e importancia para los consumidores:

- Los riesgos y problemas de los consumidores ante el fenómeno de los llamados “créditos rápidos”.
- La futura regulación de los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos, que supone una oportunidad de mejorar la situación actual de estancamiento de estos sistemas de reclamación.
- El reto de potenciar una concienciación para un colectivo importante en nuestro país como son los consumidores de mayor edad, a los que queremos involucrar activamente en la defensa de sus derechos.
- Un proyecto destinado ha fomentar hábitos de consumo alimenticio sano entre los consumidores, pero capaz también de hacer frente a los grandes productores y cadenas distribuidoras.

Todo ello nos sitúa ante nuevos retos y compromisos para 2016 que nos obligan a responder a los consumidores y sus graves problemas en una sociedad en cambio vertiginoso. Ante este panorama, el movimiento consumerista tiene el compromiso histórico de alcanzar la relevancia social, económica y política que le corresponde y que debe lograr por su lucha y méritos propios. Y en ADICAE lo estamos consiguiendo.

Manuel Pardos
presidente@adicae.net

No habrá mejora ni bienestar sin reforzar los derechos de los consumidores

La desigualdad creciente impide la “recuperación económica”

La “recapitalización forzosa” de la banca a costa de los consumidores en los diferentes fraudes financieros masivos sin resolver, la evolución de los precios en sectores clave y el intento de volver a modelos de “burbuja”, entre otros factores, lastran la salida efectiva de la crisis para los ciudadanos. Con niveles de consumo en los hogares todavía inferiores en un 10% a los del comienzo de la crisis y con casi un 15% más de paro, pagar la deuda de nuestro país supondría destinar todas las rentas familiares de tres años o todos los salarios de cuatro.



Fernando Herrero
Economista, Secretario
General de ADICAE

Gustavo Matías
Profesor de Estructura
Económica y Economía del
Desarrollo de la Universidad
Autónoma de Madrid

Equipo de redacción

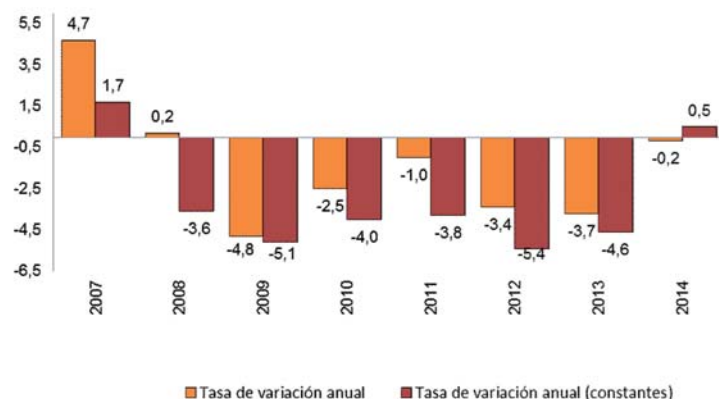
Muchos como ADICAE se preguntan si la aparente recuperación de la actividad mostrada por la demanda de consumo es sostenible, cuando persisten altas tasas de paro y políticas de reducción en los salarios reales, mientras baja la deuda familiar y aumenta la desigualdad y la pobreza, al tiempo que abusos de carácter masivo de indudable impacto en las economías familiares continúan sin remediarse. Incluso si

aplicamos las nuevas cuentas nacionales estamos todavía a un 10% en términos reales de alcanzar los niveles de consumo de los hogares previos al inicio de la crisis, porque también falta un 15% de empleo y sus remuneraciones reales bajaron del 50,2 al 46,9% del PIB antes de empezar a estabilizarse el año pasado. Todo ello con los agravantes de que la riqueza inmobiliaria (en el fondo un concepto teórico- formal por el alto endeudamiento hipotecario) se ha resentido mucho más de un tercio, y el reparto de la riqueza total (donde sí hay ya más activos financieros que en el 2008) es cada vez más desigual, mientras la deuda pública ha crecido tanto que si las familias deben pagarla con sistemas fiscales como el actual se terminaría de impedir dicha recuperación, porque deberían emplear todas sus rentas de tres años o todos los salarios de cuatro años, (alcanza a 30.679 euros por español, el doble de la renta por habitante).

► Menor consumo real: panorama y causas

En volúmenes redondos, y aunque haya tomado el relevo de las exportaciones como motor de la demanda, el consumo privado sigue en niveles casi un 10% inferiores a los previos a

**Evolución de la tasa anual del gasto medio por hogar.
Términos corrientes y constantes base 2006.
Periodo 2007-2014**



Por grupos, desde el año 2008 los hogares dedican 1.116 euros menos al *Transporte* (-25,7%), han disminuido su gasto en *Hoteles, cafés y restaurantes* en más de 700 euros (-24%) y gastan en *Ocio, espectáculos y cultura* 648 euros menos (-29,7%).

la crisis, sin contar en esa perspectiva de niveles los flujos acumulados perdidos estos siete años, que se aproximan al 30%. Si en niveles de PIB al empezar 2015 faltaba algo más del 6% para recuperar el máximo del 2008, los hogares consumían el año 2010 un 4,3% menos de su récord (2007) y terminaron el 214 con una media inferior en un 4,9% a dicha base central.

A precios de mercado, el gasto en consumo final cayó en media trimestral el año 2009 a 148.753 millones de euros y desde entonces se recuperó

hasta los 152.960 de 2011, para caer los dos años siguientes y remontar el 2014 a 149.884 millones, siendo adicionalmente casi invariable y muy limitado (apenas 2.691 millones de euros trimestrales) el de las instituciones sin fines de lucro (ISFLSH).

No obstante cabe señalar si, como desde muchos ámbitos se insiste, el único camino hacia la recuperación pasa por una reactivación del consumo a niveles previos a la crisis. Aunque no es objeto de este artículo profundizar en las tesis a favor y en contra de esta perspectiva, lo cierto

es que parece imprescindible comenzar a discutir sobre un aspecto que puede ser determinante en el carácter o no sostenible de la salida de la crisis y en el modelo económico y social resultante.

Continuando con el análisis de las cifras estadísticas, lo cierto es que la escasez de rentas y de financiación se han retroalimentado estos años con el desempleo para reducir el total de renta primaria e incluso de renta disponible neta. Desde el inicio de la crisis, la renta nacional disponible neta a precios de mercado por habitante había caído un 7% hasta empezar 2014.

► El abuso a los consumidores, parte de la "factura"

Esa reducción de la renta disponible no sólo obedece a la reducción de ingresos o al incremento de la fiscalidad (en especial sobre el consumo), sino que también guarda relación con algunas de las cifras de los grandes abusos de los que en el sector financiero han sido víctimas las familias y que han constituido la parte 'ocultada' de la recapitalización y salvamento de la banca. A modo de ejemplo, la aplicación de las denominadas 'cláusulas suelo' hipotecarias a más de 2 millones de familias ha supuesto desde 2009 hasta hoy de- traer de la renta familiar disponible más de 24.000 millones de euros; el

Proyecto de ADICAE 2015 Mayores activos en derechos



**EN ESTA WEB PODRÁ
MANTENERSE
INFORMADO
SOBRE SUS DERECHOS Y
PARTICIPAR COMO
VOLUNTARIO**

mayoresactivos.net

► El desapalancamiento de los hogares, de la realidad a la ficción

De esta forma el dato de la reducción de la deuda de los hogares genera el riesgo de llevar a la falsa conclusión de que ya está todo resuelto al respecto y considerar la cifra como positiva de manera absoluta. Pero si se tiene en cuenta que las cifras de ejecu-

Grupos de gasto	Gasto medio por hogar (euros)			
	Año 2008	Año 2014	Diferencia absoluta (euros)	Tasa de variación
TOTAL	31.711	27.038	-4.673	-14,7
1. Alimentos y bebidas no alcohólicas	4.577	4.028	-549	-12,0
2. Bebidas alcohólicas y tabaco	613	510	-103	-16,8
3. Vestido y calzado	1.943	1.376	-567	-29,2
4. Vivienda, agua, electricidad y combustibles	8.645	8.747	102	1,2
5. Mobiliario y otros gastos de la vivienda	1.644	1.100	-544	-33,1
6. Salud	1.009	955	-55	-5,4
7. Transportes	4.343	3.227	-1.116	-25,7
8. Comunicaciones	968	793	-175	-18,0
9. Ocio, espectáculos y cultura	2.181	1.533	-648	-29,7
10. Enseñanza	295	369	74	25,1
11. Hoteles, cafés y restaurantes	3.076	2.334	-742	-24,1
12. Otros bienes y servicios	2.417	2.066	-351	-14,5

El maquillaje de las estadísticas

disponible, arrojando un aumento de 17.000 millones "teóricos".

En todo caso el problema de cara al análisis de la fortaleza del consumo no es solo el descenso de niveles y flujos acumulados de rentas, sino su reparto, que convierte esa reducción en mucho mayor para la gran mayoría de la población: la que depende de un sueldo o de las rentas públicas del paro, las pensiones u otras ayudas.

Además las políticas de austeridad no solo elevaron los impuestos sobre el trabajo la renta disponible de los españoles (empleo, pensiones, etc.), incluso sobre los nuevos parados y sus familias, sino que los recortes de gasto público aumentaron los precios al consumo en educación, sanidad y transportes, servicios eminentemente públicos que han resultado --al igual que otros muy privados-- sobrecargados de impuestos indirectos como el IVA o sobre la producción, caso de muchos alimentos, bebidas, energía, etc.

A pesar de que los cambios de método estadístico impiden comparar las cifras de renta disponible ajustada, el mencionado aumento de

renta disponible no tienen en cuenta los menores gastos públicos en educación, sanidad, transportes e infraestructuras y otros servicios sociales, recortes que en la práctica han encarecido la vida para la mayoría de las familias.

Por otra parte las estadísticas indican que los precios con mayores subidas desde que empezaron los recortes son por este orden los de educación (22% de carestía media desde el 2011), sanidad (19,6% medicamentos y material terapéutico), transportes (16% solo en transporte público urbano) y alimentos o bebidas u otros bienes y servicios afectados por alzas de impuestos, según ha documentado Ibercampus.

► Desigualdad creciente

Las variables anteriores, sacadas de estadísticas oficiales, dejarían aún menos espacio a la sostenibilidad de la recuperación en caso de considerar la desigualdad final en el reparto de la renta personal, cuando numerosas instituciones públicas (FMI, OIT, Banco Mundial, Unión Europea) y muchas más privadas (Foro Económico Mundial y diversas ONGs y funda-

Frente a las estadísticas, que lo 'aguantan' todo, el reparto de las rentas como concepto 'macro' determina una realidad mucho menos halagüeña para los consumidores

ciones) han coincidido recientemente en resaltar que España destaca con Grecia y algún otro del Este entre los países con mayor aumento de la desigualdad de la renta en los últimos años. La última Encuesta de Condiciones de Vida del INE ofrece unos datos que sin duda condicionan todos los analizados hasta ahora: se reducen los ingresos medios anuales de los hogares españoles; el riesgo de pobreza o exclusión social alcanza a uno de cada tres hogares (13.567.000 personas), y la tasa de riesgo de la pobreza, que mide la desigualdad, aumentó casi dos puntos (del 20,4% al 22,2%) en el periodo de un año. Es decir, menos ingresos, más pobreza y más desigualdad,

que resultan incompatibles con una perspectiva de recuperación para las familias y, más preocupante aún, de insostenibilidad de las salidas a la crisis planteadas.

► Los consumidores, agente clave en la salida de la crisis

El conjunto de cifras y datos analizados no sólo pone de manifiesto que los avances en las grandes estadísticas económicas se encuentran aún muy lejos de los consumidores, y reflejan las incertidumbres que existen en cuanto a la realidad y sostenibilidad de esa recuperación. Y por ello expresa la necesidad de resituar a los consumidores en el eje central de las medidas y políticas a adoptar para una salida sostenible a la crisis, que contemple una redefinición de las relaciones de consumo y alternativas al modelo que, precisamente, derivó en una crisis que en España ha tenido características y consecuencias propias. Una perspectiva que, lejos del paternalismo o el 'asistencialismo', considere a los consumidores como agente clave para una recuperación real y duradera.



¡Suscríbase a Usuarios!

Envíe un correo electrónico a aicar.adicae@adicae.net

Y le enviaremos un ejemplar gratuito

Puede solicitar esta publicación en cualquier sedes de ADICAE

- Información imprescindible para su economía
- La mejor rentabilidad para su ahorro y consumo
- La clave de sus derechos como consumidor



La protección al consumidor hipotecario

Una asignatura pendiente para el próximo gobierno

En 2012 el gobierno aprobó dos reales decreto-ley, conocidos como “decretos Guindos”, cuyo objetivo era la protección de los deudores hipotecarios en situación de impago de su préstamo y riesgo de perder su vivienda. Tres años después, el fracaso de sus medidas es evidente. El futuro gobierno deberá poner orden y elaborar una norma eficaz que proteja a todos los consumidores hipotecados.

Equipo de redacción

El principal pago que soportan las familias es la excesiva carga por la deuda hipotecaria para la adquisición de vivienda. La incidencia de la crisis, la sobrevaloración de los inmuebles y las cláusulas abusivas que encarecen el préstamo, son factores que han conducido a la elevada de situación de insolvencia de muchos hogares que han visto perder su vivienda y comprometidas sus rentas futuras, ya que la normativa hipotecaria puesta en marcha para paliar esta situación es manifiestamente insuficiente.

Medidas ineficaces

Las medidas legislativas aprobadas en 2012 a través de los Reales Decreto-ley 6/2012 y 27/2012, conocidos como “decretos Guindos”, no han servido para paliar esta grave situación. El Real Decreto ley

6/2012 contenía el llamado “código de buenas prácticas”, un mecanismo para que los consumidores hipotecarios sin recursos pudieran obtener del banco una reestructuración de su deuda hipotecaria que evitase el embargo de su vivienda. Sin embargo, los requisitos son tan taxativos y las condiciones tan injustas que han impedido una aplicación extensa y razonable a muchos miles de familias.

Siguen las ejecuciones hipotecarias

Así lo prueban el número de ejecuciones hipotecarias que se ha mantenido prácticamente igual. El resumen del año 2014, según el INE, es de 70.078 ejecuciones hipotecarias iniciadas sobre vivienda, 34.680 sobre vivienda habitual, un 7,4% más que en 2013. Una prueba más de que los “decretos Guindos” no han revertido la situación nos lo dan los datos sobre ejecuciones hipotecarias del Consejo

General del Poder Judicial. Según los últimos datos disponibles de septiembre de 2015, el número total de ejecuciones hipotecarias iniciadas en el segundo trimestre de 2015 es de 28.925. El 78% de las viviendas de personas físicas con ejecución hipotecaria (8.675) son viviendas habituales.

El problema hipotecario, más allá del drama de los desahucios

Solucionar los problemas de los consumidores hipotecados, exige poner orden a la confusión creada por los “decretos Guindos”, pero sobre todo, poner el punto de mira más allá de los problemas de las ejecuciones hipotecarias. Son millones de familias las que tienen un préstamo hipotecario o van a acceder a uno. Hay que garantizar un control estricto en la comercialización de estos contratos, plagados de condiciones abusivas y malas prácticas en su venta; así como ga-



garantizar otras formas de acceso a la vivienda que no sean en exclusiva la propiedad.

► El mecanismo de segunda oportunidad

Para tratar de paliar el problema del sobreendeudamiento, muy vinculado a la adquisición de vivienda a través de un préstamo hipotecario, se aprobó en febrero un Real Decreto ley sobre “segunda oportunidad” que se ha transformado en la ley 25/2015. En esta ley se contemplan diversas formas de afrontar las situaciones de sobreendeudamiento mediante la posibilidad de un acuerdo previo extrajudicial y, en caso de no ser viable, acudir a un procedimiento específico que contempla una segunda oportuni-

dad al consumidor, es decir, que liquidado el patrimonio se le condonen las deudas pendientes. Aunque como veremos, es un procedimiento con muchas lagunas.

► El acuerdo extrajudicial

Con el acuerdo extrajudicial se busca en primer término regular los acuerdos extrajudiciales de pagos, con formas de refinanciar las deudas para consumidores, y simplificando procedimientos para lograr un acuerdo entre deudor y acreedor y evitar acudir al procedimiento concursal. Para acogerse a él, el deudor ha de ser de buena fe y no haber alcanzado acuerdos extrajudiciales de pagos con los acreedores, u obtenido la homologación judicial de acuerdos de refinancia-

ción en los 5 últimos años, sin que entre estos últimos supuestos quepa incluir aquellas deudas hipotecarias que se han podido reestructurar por la aplicación del Código de Buenas Prácticas.

Con la iniciación del expediente, se paralizan los procesos judiciales de ejecución de la vivienda habitual hasta un máximo de dos meses, un plazo de

SI LA BANCA RECHAZA REESTRUCTURAR LA HIPOTECA, HAY QUE RECLAMAR A LA BUROCRACIA DEL BANCO DE ESPAÑA

Uno de los “decretos Guindos”, el Real Decreto-ley 6/2012, establece que en caso de que un banco deniegue a un consumidor la aplicación de las medidas para reestructurar su deuda hipotecaria, el consumidor debe dirigirse primero a Atención al Cliente del propio banco que se lo ha denegado y después de dos o más meses, si el banco no contesta o se siguen negando a aplicar las medidas, debe acudir al servicio de Reclamaciones del Banco de España. ¡Hasta un año de procedimientos, escritos y documentación! Un plazo que los consumidores en situación de vulnerabilidad y riesgo de perder su vivienda no pueden permitirse. Hay que articular medidas más ágiles y justas para reclamar.

RECLAMAR
ahora es más fácil con ADICAE
<http://reclama.adicae.net>

**ADICAE
PONE
A SU DISPOSICIÓN
EL PRIMER
GENERADOR
AUTOMÁTICO DE
RECLAMACIONES
'ONLINE'**

tiempo excesivamente corto. Las deudas no devengarán nuevos intereses durante el mismo plazo de negociación. Sin embargo, el gran problema es que la aceptación del acuerdo queda en manos prácticamente de las entidades financieras, que son las titulares del mayor crédito contra el consumidor a través del préstamo hipotecario.

► El concurso consecutivo

En caso de desacuerdo hay que acudir al concurso consecutivo, donde se liquidarán los bienes del deudor, en particular su vivienda. En ese trámite judicial se designará administrador concursal. Aunque el coste del administrador se ha tasado y reducido un 70% para el consumidor, sigue siendo elevado para alguien que ve perder su patrimonio. Entre los créditos exonerables se encuentran los préstamos hipotecarios en la parte que quede pendiente de pago tras la ejecución de la vivienda.

► Los “peros” del mecanismo de segunda oportunidad

El legislador ha puesto unos límites excesivos al beneficio de “perdonar” parte de la deuda pendiente. Por ejem-

plo, los acreedores podrán seguir reclamando el cien por cien de sus créditos a los otros obligados solidarios al pago de la deuda, en particular a los avalistas. Asimismo, es criticable que el beneficio se reconozca tan solo provisionalmente, y el deudor siga en la picota durante al menos cinco años, tiempo durante el cual podrá ver revocado dicho beneficio si mejora sustancialmente su situación económica, exclusivamente vía herencias o juegos de azar. La redacción ha mejorado ya que antes cualquier mejora en la situación económica del deudor servía para anular la exoneración de deudas pendientes. Transcurrido ese plazo, la deuda quedará exonerada definitivamente. Es un plazo de tiempo excesivamente largo. En otras legislaciones no existe o se reduce a tres años.

PARA PROFUNDIZAR

El fracaso de la dación en pago. Informe de ADICAE sobre la aplicación del Real Decreto-Ley 6/2012 de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios
<http://goo.gl/db99Y1>

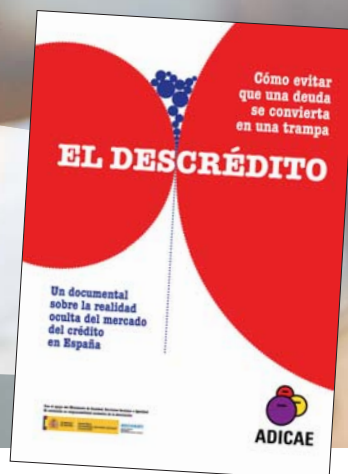
EL POBRE BALANCE DE LAS MEDIDAS HIPOTECARIAS APROBADAS POR EL GOBIERNO

El Código de “Buenas Prácticas” dista mucho de ser realmente solución para los problemas hipotecarios que pueden sufrir cientos de miles de consumidores en riesgo de perder su vivienda. Frente a las más de medio millón de ejecuciones hipotecarias que se han venido iniciando desde que comenzó la crisis, en los tres años de aplicación de este Código (desde 2012) solo 23.640 familias han logrado beneficiarse de alguna de las medidas previstas en el mismo: reestructurar su hipoteca 18.620; dación en pago de la vivienda 5.014; o una quita del capital que se debe del préstamo, sólo 6 familias. Un balance muy pobre, que muestra bien a las claras el escaso impacto de este código de “buenas prácticas”, muy restrictivo y poco eficiente que exige adoptar medidas más amplias y enérgicas y que debe afrontarse en la próxima legislatura.

Proyecto ADICAE 2015 ‘La realidad del mercado del crédito no hipotecario en España’

DOCUMENTAL DE ADICAE QUE MUESTRA EL TESTIMONIO DE PERSONAS ATRAPADAS POR CRÉDITOS Y ANALIZA ESTA PROBLEMÁTICA A TRAVÉS DE DIVERSOS EXPERTOS

Acceda a este interesante testimonio sobre la realidad social y económica del crédito en España
<http://blog.adicae.net/credito-justo/2015/12/29/documental-el-descredito>



Las trampas de las juntas de accionistas

Los Códigos de Buen Gobierno ignoran a los pequeños accionistas

El llamado Código de Buen Gobierno tiene por objeto reforzar la democracia de las empresas cotizadas, es decir, una adecuada participación de los accionistas en el gobierno de las empresas cotizadas. Las medidas actuales del Código resultan insuficientes para garantizar que los derechos de los pequeños accionistas en las Juntas de accionistas, así como su representación en los Consejos de Administración, no supongan como hasta ahora una manipulación que perjudique sus intereses.

Santiago Pérez Beltrán

Equipo de redacción



ADICAE, que ha venido realizando desde hace 3 años una campaña sistemática de agrupación y representación de los pequeños accionistas en las Juntas Generales de Accionistas de las grandes sociedades cotizadas, incluidas entidades financieras, viene denunciando ante la CNMV la manipulación de éstas, con todo tipo de ardides: alterando el turno de palabra, aprobando de antemano muchas cuestiones, introduciendo órdenes del día interesados, ubicando a los accionistas más críticos en salas aparte, etc., lo que impide el correcto ejercicio de los derechos a los accionistas, y en especial a los “pequeños”.

El Código, a pesar del conocimiento de la CNMV de todas estas cuestiones, no realiza ninguna previsión en este sentido, por lo que la



Junta General de Accionistas (en teoría el máximo órgano de expresión de la voluntad de los accionistas) seguirá siendo un sainete al servicio de quienes dirigen la Junta y los destinos de la sociedad. Los cambios en el Código de Buen Gobierno son necesarios y deben servir para mejorar la representatividad de los pequeños accionistas, que puedan acudir agrupados y organizados en Asociaciones reguladas que representen sus intereses, así como otorgarles una serie de derechos como a incluir cuestiones en el orden del día, etc.

La representación de los intereses de los pequeños accionistas en los Consejos de Administración

En los Consejos de las sociedades cotizadas hay diversos tipos de Consejeros, que son los responsables de dirigir la empresa. Los consejeros ejecutivos intervienen en la actividad diaria de la empresa realizando tareas de alta dirección, pudiendo ser empleados de la misma. Por otra parte, los consejeros dominicales forman parte del Consejo de Administración porque son accionistas de la sociedad -las empresas que forman parte del

accionariado pueden nombrar sus representantes. Y finalmente los consejeros independientes. Estos consejeros supuestamente tienen una gran cualificación y recorrido profesional. Según el Código del Buen Gobierno de la CNMV, deben representar a los pequeños accionistas de la empresa que no forman parte de ningún grupo de control sobre la misma. Tienen teóricamente la función de supervisar al Consejo, mostrar y defender los intereses del pequeño accionariado... pero, en realidad únicamente sirven a intereses empresariales, que son quienes les designan.

► Propuestas para mejorar la representación de los pequeños accionistas

La opinión, independencia y criterio del consejero que, de verdad, represente a los pequeños accionistas, tiene que estar libre de cualquier influencia o presión. Sin embargo, los consejeros independientes no solucionan el conflicto de intereses entre los accionistas mayoritarios de la entidad y los pequeños accionistas. Es una figura que tal y como está hoy configurada no sirve para equilibrar la balanza. Sólo la posibilidad de que los pequeños accionistas puedan proponer y elegir democráticamente a sus representantes en los Consejos de Administración, podría garantizar una representación independiente como se pretende.

Es necesaria más que nunca una revisión a fondo de estos Códigos de Buen Gobierno en la que se introduzcan estas cuestiones.

PARA PROFUNDIZAR

http://www.cnmv.es/Doc-Portal/Publicaciones/CodigoGov/Codigo_buen_gobierno.pdf

PEQUEÑOS AHORRADORES, PEQUEÑOS ACCIONISTAS

Activos Financieros	2005	2010	2014
Efectivo	78.195	90.833	76.821
Depósitos	265.491	307.293	368.580
Fondos de inversión	196.388	114.846	161.721
Acciones	110.812	93.047	164.304

Saldo expresado en millones de euros

Fuente: Inverco

Hoy un gran número de familias están directa o indirectamente en bolsa, bien a través de renta variable o de fondos. Estas familias son tanto pequeños ahorradores como accionistas de empresas cotizadas que apenas tienen voz ni voto en los órganos de administración de las empresas. Los códigos de buen gobierno ignoran su representación.

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

ADICAE participó en la última Junta de Accionistas de Iberdrola representando a numerosos pequeños accionistas que delegaron su voto en la asociación. Entre otras cuestiones ADICAE exigió aclaraciones por la reelección en el Consejo de Iberdrola de Ángel Acebes, imputado en el caso Bankia; asimismo puso de manifiesto denuncias por manipulación de la información previa a la Junta por parte de la entidad o por cuestiones como pretender subir el precio de la luz. 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 no tolera que los pequeños accionistas y consumidores reivindiquen sus derechos. Por eso, se ha inventado una demanda por, dice, haber “denigrado” a Iberdrola.

La demanda de Iberdrola es confusa, contradictoria y roza el ridículo. Se centra en la denuncia de ADICAE a la prima que se abonó por asistencia a la Junta o por delegar el voto en el Consejo de Administración, un intento de orientar el sentido del voto. 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, como reconoce en su escrito. Además demuestra un manifiesto desconocimiento de los elementos básicos en derecho a la hora de interpretar el artículo en que basa la acusación de “denigración” (artículo 9 de la Ley de Competencia Desleal). Señor Galán, lo puesto de manifiesto en la Junta de Accionistas de Iberdrola se realizó en ejercicio del derecho de información y manifestación que asiten a los accionistas según la ley de Sociedades de Capital; esa que usted ignora, aunque no por ello es excusa para su incumplimiento.



El gran fraude de los 'suelos hipotecarios', visto para sentencia

El Supremo retuerce la ley para favorecer a la banca en 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 única interpretación posible de la normativa europea y española es que la nulidad de la cláusula conlleva necesariamente la restitución de todas las cantidades indebidamente pagadas.

Equipo jurídico

Equipo de redacción

La acción colectiva de ADICAE contra las cláusulas suelo, a la que se sumaron 15.000 familias, está vista para sentencia y no depende de ningún trámite añadido una vez que el Juzgado Mercantil 11 de Madrid haya desestimado íntegramente todos y cada uno de los recursos presentados por la banca.

La enorme relevancia de esta demanda no estriba únicamente en el volumen de afectados que reclaman con la Asociación, sino en el hecho de que, como ya en dos ocasiones ha destacado la magistrada a cargo del caso, sus efectos serán aplicables al conjunto de los hipotecados precisamente por tratarse de una acción colectiva en la que ADICAE defiende los intereses generales de los consumidores. Es decir, la sentencia puede suponer la erradicación total y definitiva de las cláusulas suelo en España, algo que se da ya por hecho

dadas las evidencias del carácter abusivo de las mismas y el reconocimiento generalizado de que han de ser declaradas nulas.

► La devolución de lo pagado, el debate pendiente...

En su demanda ADICAE solicitó la devolución íntegra 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 al respecto, que ADICAE tildó en su momento de resolución "politizada y en defensa de los intereses de la banca", ha generado una disparidad de criterios en los juzgados y Audiencias Provinciales 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.

Fruto de esa disparidad, que la propia ADICAE solicitó que fuese clarificada a nivel europeo, se inició (a instancias de un juzgado de Granada) un procedimiento por parte del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) para determinar si la interpretación asumida por el Tribunal Supremo respetaba la normativa europea y española aplicables. 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.

► ...que la Comisión clarifica y el TJUE puede zanjar

El informe de los abogados de la Comisión Europea, pese a no ser vinculante, es lo suficientemente con-

tundente como para suponer un espaldarazo a las tesis defendidas por ADICAE en su macrodemanda y un varapalo al Tribunal Supremo, al considerar que la interpretación aplicada por éste es incompatible con el artículo 6.1 de la Directiva 93/13/CEE y que "no es posible que los tribunales nacionales puedan moderar la devolución de las cantidades que ya ha pagado el consumidor (...) en aplicación de una cláusula declarada nula desde el origen por defecto de información y/o transparencia".

Para la Comisión Europea, y a pesar de la posición del Gobierno español, a través de la abogacía del Estado, de defender la legalidad de la postura del Supremo, cualquier interpretación que limite la devolución de cantidades "sería totalmente opuesta al objetivo de la Directiva y la vaciaría de contenido". En este sentido destaca que supondría un incentivo a que la banca recurriese de manera sistemática a cláusulas abusivas, dado que lo cobrado en virtud de las mismas constituiría un beneficio que conservarían a pesar de que una sentencia lo calificase de ilegítimo.

► **Si la cláusula es nula, lo es desde su origen**

El aspecto clave del debate es si, al sentenciar un tribunal la nulidad de la cláusula suelo, esa resolución tiene

efectos ex tunc o ex nunc. Es decir, si la nulidad es desde la firma de la hipoteca o desde la fecha de la sentencia. La UE respalda con claridad la primera de las interpretaciones, que ADICAE está defendiendo en su demanda colectiva, lo que fundamenta tanto en la Directiva 93/13 como en la Ley de Condiciones Generales de la Contratación (que tras puso la citada directiva en España en 1998), la Ley General de Consumidores y Usuarios y el artículo 1.303 del propio Código Civil.

Aclarado este aspecto, el segundo elemento que aborda la Comisión es si, siendo la cláusula nula, el tribunal puede "modular" los efectos de esa declaración. La respuesta es igualmente clara: si la cláusula es nula se ha de tener por no puesta, es decir, que nunca debió surtir efectos y que, por tanto, las cantidades cobradas por el banco en aplicación de la misma deben ser reintegradas a los consumidores.

► **"La 'buena fe' queda excluida cuando se trata de una cláusula abusiva"**

Con esta contundencia desmonta la UE uno de los argumentos principales que el Supremo empleó para justificar la limitación de la devolución de cantidades en su sentencia de mayo de 2013, en la que señala que a partir de ésta ya "no es posible ya

la alegación de buena fe por los círculos interesados, pues esta sentencia abre los ojos y las mentes de las partes contratantes (...)". Esta concepción psicológica de la buena fe, que pudiera admitirse entre particulares, nunca podría aplicarse a profesionales, sobre todo cuando la práctica demuestra que las entidades bancarias han seguido utilizando las cláusulas suelo con posterioridad a esta sentencia por lo que, en su caso, la omisión de su retirada tras tener tal conocimiento, ha de conllevar necesariamente el reconocimiento de su mala fe anterior.

Pero en cualquiera de los casos, y como señala en su informe la Comisión al TJUE, el propio artículo 3.1 de la Directiva 93/13 excluye la mera consideración de "buena fe" en supuestos de condiciones abusivas, por lo que la misma no puede ser invocada para limitar los efectos de la abusividad "por aquellos comerciantes que hubieran incluido dichas cláusulas en sus contratos con consumidores".

► **"La hipotética existencia de trastornos graves no puede servir de base para una eventual limitación de los efectos de la nulidad"**

El otro fundamento empleado por el Supremo para evitar a la banca devolver cantidades fue la existencia de

Proyecto de ADICAE 2015 'Los consumidores y el acceso a los sistemas de resolución de conflictos'

INFÓRMATE: NO TE QUEDES CALLADO Y RECLAMA TUS DERECHOS

Acude a tu sede de ADICAE más cercana y solicita estos folletos



"riesgo de trastornos graves al orden público económico". Es decir, que no debía devolverse el dinero "robado" porque alguna entidad podría quebrar. La Comisión destaca al respecto que, por un lado y como viene señalando ADICAE, la banca no quebraría por devolver ese dinero, y que tal extremo no ha sido acreditado. Pero yendo aún más lejos la UE se pronuncia en contra de que ese argumento pueda ser excusa para privar a los consumidores de la protección que les reconoce la legislación comunitaria y española.

Resta ahora el pronunciamiento formal del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, que si comparte la posición que ha expresado la Comisión Europea sería vinculante para los tribunales españoles y directamente aplicable, lo que conllevaría que las peticiones que ADICAE formula en su acción colectiva fuesen necesariamente aceptadas, estableciendo la obligación de toda la banca española de devolver a todos los hipotecados las cantidades que les ha defraudado desde 2009 mediante la aplicación de los 'suelos'. Mientras tanto, será el Juzgado Mercantil 11 de Madrid quien deberá ofrecer una primera resolución al respecto.

LAS "TRAMPAS" DE LA BANCA



Adrián Rebollo, abogado de ADICAE participante en la macrodemanda contra las cláusulas suelo; Manuel Pardos, presidente de ADICAE, y Fernando Herrero, secretario general de ADICAE, durante la rueda de prensa sobre el informe de la Comisión Europea.

La proximidad de la sentencia de la demanda colectiva de ADICAE, el hecho de que la misma tendrá efectos sobre todas las hipotecas con 'suelo' en España, y la posición expresada por la Comisión Europea parecen haber "metido el miedo en el cuerpo" al sector bancario. Y como suele suceder en estos casos, su reacción defensiva no se ha hecho esperar.

Por una parte, muchas entidades están tratando de engañar a los afectados con supuestas "ofertas" para la retirada de la cláusula suelo que, además de incorporar condiciones perjudiciales y, en muchos casos, no suponer la eliminación de la cláusula sino su mera suspensión temporal, conllevan la imposibilidad de que el consumidor que acepte estos "falsos tratos" pueda reclamar posteriormente la devolución de cantidades.

CAIXABANK Y OTRAS ENTIDADES HAN SEGUIDO COMERCIALIZANDO LA CLÁUSULA SUELO EN NUEVAS HIPOTECAS

Aunque en octubre CaixaBank anunció que eliminaría las cláusulas suelo de todas sus hipotecas, la entidad presidida por Isidro Fainé ha intentado 'colarla' en nuevos contratos hipotecarios. Al menos hasta principios de este mes de diciembre CaixaBank ha estado ofreciendo "la posibilidad de establecer límites máximos y mínimos al tipo de interés aplicable", según podía leerse en la información de su Hipoteca Abierta Bonificada que tenía publicada su propia página web y que, tras detectarlo ADICAE, ha desaparecido de internet. La letra pequeña de La Caixa depara otras sorpresas. Así ocurre con La carencia de hasta 24 meses en caso de no poder afrontar



el pago del préstamo circunstancialmente; sin embargo, la carencia no afecta al abono de los intereses, que el cliente tendrá que seguir pagando. Esta es la verdadera cara de una entidad que se vanagloria de tener "alma". Hay que recordar que la cláusula suelo ha estado reportando al mes 35 millones de euros.

Otra entidad que ha comercializado esta cláusula abusiva en nuevos préstamos hipotecarios es Sabadell. Que emplea términos confusos de modo que el consumidor no detecte la cláusula suelo en el contrato. Sabadell ha utilizado la palabra "túnel" en su Hipoteca Bonificada con Túnel.

Consumer Protection Day

Por un frente común de los consumidores financieros en la UE

Las instituciones de la Unión Europea son, en última instancia, las que determinan las políticas económicas que rigen en los Estados miembros. A pesar de ello, siguen siendo en muchos casos foros ajenos a la voz de los consumidores. Así lo prueba que las tres Autoridades Supervisoras Europeas hayan decidido celebrar de forma anual el Día Europeo de la Protección del Consumidor como una jornada de trabajo de puertas para dentro. Por eso ADICAE va más allá e impulsa la Semana Europea de los Derechos de los Consumidores, con actividades en las que los consumidores sean los verdaderos protagonistas.

Javier Contreras

Economista. Representante de ADICAE en EBA

Equipo de Redacción

La sucesión de problemas y abusos en estos años ha demostrado el fracaso de la regulación y supervisión en la UE y su “mercado interior”: la conversión de normativas como la “MIFID” en instrumento de coartada para la actuación fraudulenta de la banca; la pervivencia de sistemas de resolución de conflictos en general ineficaces en el ámbito financiero; la limitada visión que ha guiado el establecimiento del Mecanismo Único de Supervisión (sin atender a la realidad de la relación banca-consumidores) y la ausencia de medida alguna en materias de tanto alcance como el endeudamiento familiar, las hipotecas, el abuso en comisiones bancarias, etc.... Todas ellas son ejemplos del desequilibrio con el que la UE adopta decisiones de gran calado para los consumidores, y en consecuencia, para el desarrollo del ‘ansiado’ mercado interior único.

Este es el contexto en el que la Unión Europea ha decidido celebrar de forma anual el Día Europeo de los Derechos de los Consumidores (‘Consumers Protection Day’), a través de los tres reguladores comunitarios del mercado financiero:



La protección de los consumidores financieros y las malas prácticas bancarias centraron los temas de una intensa jornada en la que se destacó la necesidad de equilibrar la posición de los consumidores.

Autoridad Bancaria Europea (EBA), Autoridad Europea de Seguros y Pensiones (EIOPA) y Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA). A pesar de su propia denominación, e insistiendo en su limitada visión del sector, las instituciones no han concebido esta jornada como un día pensado para los consumidores, sino como un foro de trabajo de puertas para dentro.

► ADICAE reclama más presencia y participación de los consumidores

Ante esto, y coincidiendo con la cita a nivel europeo, ADICAE ha decidido impulsar el del Día Europeo de los Derechos de los Consumidores, un evento de carácter anual en el que los protagonistas son los consumidores y sus principales reivindicaciones. ADICAE reclama a la Comisión Europea y al conjunto de las instituciones de la UE la incorporación de los consumidores europeos como agente social clave en la

definición y desarrollo de las políticas, medidas y regulaciones. La experiencia muestra una falta de equilibrio evidente entre los agentes que participan en los mercados financieros europeos, entidades y consumidores, siempre a favor de la banca. Esta falta de igualdad en las relaciones de poder es la que ha llevado a la crisis, y puede ahondar en ella incluso antes de que se supere. Por ello, hace falta que desde Europa se fomente la unión de los consumidores europeos y permita presentar un frente común fuerte ante instituciones y entidades.

► Conductas contrarias a los derechos de los consumidores que se deben eliminar

Algunas conductas irregulares de la banca han sido la deficiente venta de productos de riesgo, las estructuras de incentivos a la venta, la manipulación del Libor o el Euribor, la colocación de seguros de protección

de pagos... Y lo más importante, los abusos de la banca no han sido sancionados de manera equivalente a los daños provocados.

Además se puso de relieve que los productos son cada vez más complejos y menos claros. Por otra parte, la banca y sus malas prácticas han provocado en los últimos años una falta de confianza evidente de los consumidores. Entre los factores que han sido determinantes en los fallos de conducta de la banca se destacó la falta de cultura financiera de los ciudadanos, sobre todo en la población más vulnerable. Además se advirtió de que en muchos países hay un marco regulatorio para la protección de los consumidores, pero suele "dejar mucho que desear". Por eso es importante la armonización regulatoria y su obligado cumplimiento. ADICAE propuso la creación de una Agencia Europea que se encargaría de la supervisión y protección de los derechos de los consumidores financieros y por otro lado, el establecimiento de una relación de productos financieros básicos y la prohibición de productos tóxicos (complejos y de riesgo) para pequeños ahorradores.

INFORME COMPLETO

<http://goo.gl/eK5lYc>

ADICAE PARTICIPA ACTIVAMENTE EN LOS FOROS EUROPEOS SOBRE PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES



Steven Maijoor Presidente de ESMA, Thomas Vermeulen, Officer institucional & legal de Esma, Raquel Garcia. Responsable de Relaciones Institucionales CNMV, junto a Fernando Herrero, Secretario General de ADICAE e Iñigo Barrera, del departamento de Relaciones Institucionales de ADICAE

ADICAE cuenta con representantes en distintos organismos de protección a los consumidores financieros de la Unión Europea: los ya citados ESMA, EBA, EIOPA; el FSUG (Grupo de Usuarios de Servicios Financieros), Eurofinuse (Federación Europea de Asociaciones de Servicios Financieros), PSMEG (Grupo Europeo de Medios de Pago).

A finales de septiembre tuvo lugar en la sede de ADICAE en Madrid una reunión con el Presidente de la ESMA, Steven Maijoor. En dicha cita se le trasladó la situación de los consumidores en España y las

prácticas irregulares más recientes de la banca de nuestro país, como su tendencia a colocar productos de riesgo a los pequeños ahorradores. ADICAE le insistió asimismo en la falta de transparencia de los productos a largo plazo, sobre los que es difícil conocer su coste final en comisiones, además de las dificultades para rescatar anticipadamente los ahorros debido a la deficiente información en la comercialización. Entre otros temas, también se le apuntó la necesidad de abrir el 'Consumers Protection Day' a todos los consumidores, no sólo a expertos y reguladores.

HACIA UN MERCADO ÚNICO FINANCIERO TAMBIÉN PARA LOS CONSUMIDORES

En 2012 el Consejo europeo acordó crear tres instituciones: el Mecanismo Único de Supervisión (MUS) por el que los bancos europeos sistémicos están sometidos a supervisión común; el Mecanismo Único de Resolución (MUR) por el que se establece un procedimiento para liquidar una entidad llegado el caso; y un Fondo Europeo de Garantía de Depósitos común.

En toda esta nueva arquitectura bancaria faltan los consumidores. La Comisión Europea se ha limitado a poner en circulación un Libro Verde Sobre Mercado Financiero Minorista para conocer la opinión de los agentes implicados en este proceso, en particular organizaciones como ADICAE.

El problema de fondo es: ¿Están dispuestas las instituciones a aceptar de verdad el papel e influencia de los consumidores? Las decisiones de política económica y financiera siempre se han supeditado a los intereses de los grandes sectores, pero sin los consumidores no será posible un auténtico mercado financiero único. Es necesario clarificar unas reglas de juego razonables que tengan a los consumidores como piedra angular, y permita a sus organizaciones darles voz y participación de manera eficaz ante las instituciones europeas. Sólo así ese mercado financiero único será un hecho.

La defensa de la competencia y la protección a los consumidores



número 82 / INVIERNO 2016



La CNMC recoge que “la protección del consumidor es un objetivo alineado, en gran medida, con la defensa y promoción de la competencia efectiva de los mercados: el beneficiario final del funcionamiento adecuado de ambos mecanismos es el consumidor y usuario, que obtienen mejores condiciones comerciales, en forma de precio, calidad, disponibilidad, variedad e información”. No obstante, el consumidor no percibe esa labor del actual organismo regulador de la competencia.

La CNMC ha sancionado a algunas petroleras, eléctricas, a varias empresas del sector lácteo, empresas de telefonía o a las grandes cadenas de televisión en numerosas ocasiones, pero reinciden en su vulneración de la normativa.

Es necesaria política de defensa de la competencia que sirva al consumidor como un elemento a proteger. No habrá un mercado justo y equilibrado sin poner a los consumidores en el centro de todo el sistema.



ADICAE

Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros de España

Hacia un mercado que respete los derechos de los consumidores

Partimos del convencimiento, expresado en el preámbulo de la Ley de Defensa de la Competencia, de que la libre y leal competencia debe tener entre sus objetivos la protección de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios. Si esto es así, ¿por qué tenemos la sensación de que la libre competencia se configura como un derecho de las empresas y operadores económicos del mercado y no de los ciudadanos en su faceta de consumidores o usuarios de bienes y servicios? ¿Por qué tenemos el convencimiento de que la protección del consumidor no se contempla como objetivo principal, sino como mera consecuencia?

Pues probablemente, porque es la realidad. Y ello a pesar de que la libre competencia, a diferencia de la protección de los consumidores y usuarios, no es un concepto constitucionalmente contemplado, sino que se deduce del derecho a la libertad de empresa.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia debe tener la función de proteger al consumidor, y eso está en su definición, pero no existe interlocución con los consumidores. Además, el hecho de integrar a mecanismos reguladores y competenciales no deja de ser sorprendente.

El régimen sancionador también es polémico, empezando por el cálculo de las sanciones, y siguiendo por el escaso logro coercitivo que consiguen. La mayoría de las sanciones se recurren y las que salen adelante no evitan en muchos casos la reincidencia.

Esta vía de tutela administrativa condiciona otras de carácter judicial a la que los consumidores afectados pueden acudir; y ese condicionamiento hay que tenerlo en cuenta, máxime cuando se están surgiendo nuevas formas de consumo compartido y colaborativo que es necesario tener reguladas.

En defensa de la Competencia los propósitos chocan con la realidad y esto va en detrimento de el principal eslabón de la cadena: el consumidor.

ÍNDICE

LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA, UN ORGANISMO PARA LOS CONSUMIDORES SIN CONTAR CON ELLOS

Fruto de la fusión de todos los organismos reguladores y de defensa de la competencia, la CNMC trata de velar por la competencia en los mercados, pero no cuenta con la opinión ni las demandas de los consumidores. **Pág. 21**

PROTEGER A BASE DE SANCIONES: ¿ES EFICAZ PARA EL CONSUMIDOR?

Las sanciones de la CNMC adolecen de eficacia, pues no evitan la reincidencia y son muchas veces recurridas. Esto merma mucho la capacidad coercitiva de dichas sanciones y favorece la continuidad de comportamientos anticompetitivos. **Pág. 23**



EL CONTROL ADMINISTRATIVO Y JUDICIAL DE LA COMPETENCIA

Los problemas de defensa de la competencia y la protección de los consumidores en los distintos ámbitos de reclamación y tutela. **Pág. 26**

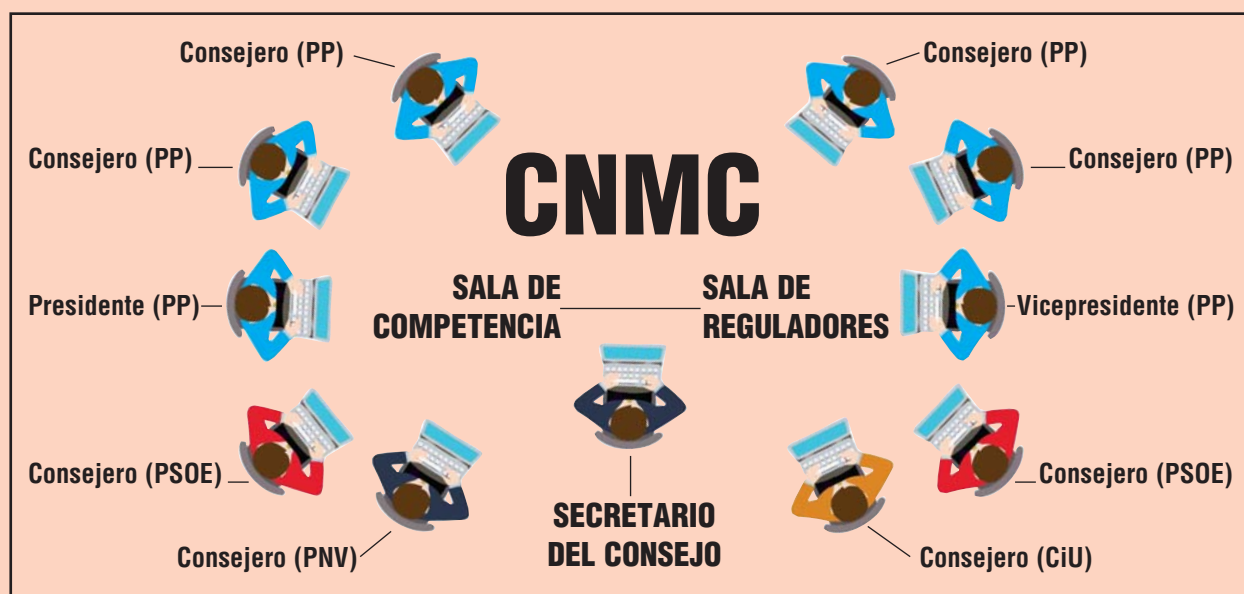
LOS GRANDES SECTORES DE NUESTRO PAÍS, ENERGÍA, TELECOMUNICACIONES Y BANCA, ESTÁN CONTROLADOS POR UN PUÑADO DE GRANDES EMPRESAS

Unas pocas empresas controlan los sectores estratégicos. La liberalización que se hizo en su momento, ha derivado en absorciones y fusiones de compañías, restando competencia y posibilidad de elección a los consumidores. **Pág. 29**

Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

Un organismo para los consumidores sin contar con ellos

En 2013 se fusionaron en España todos los organismos reguladores y de defensa de la competencia y se creó la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), una entidad que pretende ser independiente, aunque que depende del Gobierno en su composición; y que pretende velar por el interés de los consumidores, pero que no dialoga con ellos.



"Los cargos de la CNMC son designados por el Gobierno. Se echa en falta una representación de los consumidores como ocurre en otros países de Europa"

Equipo de redacción

La Comisión Nacional de los mercados y la Competencia nace tras la fusión de diferentes organismos reguladores sectoriales, si bien ha venido sufriendo una gran merma en su catálogo de competencias. Además se integró en este organismo a las autoridades de competencia y a los reguladores sectoriales, ambos tienen funciones dis-

tintas y no parece lo más operativo mantenerlos bajo el mismo paraguas. Su creación estuvo rodeada de opacidad y precipitación, según un informe del propio Consejo de Estado.

La composición y ataduras de la CNMC

Así pues la CNMC está adscrita al Ministerio de Economía, quien le da o quita funciones y competencias, y estipula su presupuesto. Su presidente y diez consejeros son designados por el Gobierno con el

beneplácito del Congreso ante el que debe de rendir cuentas. Su actual presidente, Marín Quemada, es un hombre próximo a Luis de Guindos, con quien en ocasiones ha escenificado discrepancias; también las tuvo con el Ministro de Industria, por la reforma de la Ley de Hidrocarburos.

Además, los consejeros no son personas especializadas, técnicos en materias como energía o telecomunicaciones, lo cual les hace influenciados por otros expertos "interesados".

Por otra parte, la concentración en

un sólo organismo, de todos los reguladores y la defensa de la competencia, hace temer por su efectividad a la hora de atender a todas esas funciones.

Así pues, podemos decir que es un organismo con ínfulas de autonomía, pero con corsés por su dependencia, su estructura, y las múltiples funciones que tiene, al haber agrupado a casi todos los reguladores existentes, aunque se le haya vaciado de algunas competencias.

Respecto a su protección a los consumidores, la CNMC no tiene ninguna interlocución con las organizaciones de consumidores y esto es inédito en Europa (excepción hecha de Estonia).

► **Competencia y consumo han de estar relacionados**

Lo incuestionable es que competencia y consumo son conceptos que deberían aparecer sistemáticamente vinculados en ese espacio de coincidencia e intersección de intereses y motivaciones. Evidentemente, ni todo en la protección del consumidor afecta a la libre competencia ni en todo caso las infracciones en materia de competencia afectan al consumidor... aunque casi siempre tenga alguna incidencia directa o indirecta sobre sus derechos e intereses. Resolver esta ecuación puede suponer un salto cualitativo decisivo en las políticas de protección de los consumidores y usuarios, anquilosadas en su di-

La CNMC debería contar con los consumidores y ser su prioridad

Los consumidores, a través de sus organizaciones, sólo están presentes en la CNMC a través del Consejo Consultivo de la Electricidad y del Consejo Consultivo de Hidrocarburos, meros órganos consultivos para sectores específicos, quedando fuera de ámbitos importantes como las

telecomunicaciones. De un total de 36 representantes en cada Consejo Consultivo, sólo uno corresponden a asociaciones de consumidores domésticos en cada uno de estos Consejos, frente a siete de las compañías del sector eléctrico y dos a los operadores del mercado y del sistema.

La función de estos órganos consultivos es meramente asesora e informativa. Si el objetivo en última instancia es proteger los derechos e intereses de los consumidores, no sólo deberían tener presencia en estos órganos consultivos, y reforzada, sino en órganos con capacidad decisoria mayor como el Consejo de CNMC.

mensión asistencialista y sin visión real ni política de su trascendencia económica.

► **La defensa de la competencia en Europa**

Basta echar una mirada a los países de nuestro entorno para constatar que la CNMC sale perdiendo en la comparativa. Para empezar, los reguladores sectoriales y defensa de la competencia están separados en casi todos los países, pero, además, la forma apresurada en la que se hizo la fusión de organismos en España, y la arbitrariedad con la que se quitaron competencias en unos sectores sí y en otros no, contrasta con el cuidado que se ha tenido

en otros países, como Reino Unido, ante el diseño y la creación de un organismo similar. En Alemania, hay divisiones ejecutivas por sectores y formadas por expertos que son las que toman las decisiones. En España, no existe esta especialización, sólo hay una sala que decide sobre asuntos de competencia y otra que lo hace sobre regulación. Por último, a diferencia de España, en Europa es práctica generalizada la interlocución de estos organismos de competencia con los consumidores por los que velan como fin último, y es que en la mayoría de los países europeos, la defensa de la competencia y la protección al consumidor están en el mismo organismo.

Pactos encubiertos de Caixabank, BBVA y Santander por las comisiones en cajeros

Tras el decreto que impedía el cobro de "doble comisión" en los cajeros automáticos, fruto de la lucha de ADICAE (en poco tiempo logró reunir 100.000 firmas en change.org junto a 200.000 por una colaboradora de ADICAE) algunas entidades financieras han alcanzando pactos bilaterales para permitir a sus clientes sacar dinero de los cajeros de sus aliados a coste reducido. Bankia y Sabadell se alían con la red Euro6000 con una alianza para cobrar 0,65 euros entre ellos. Cajamar, Popular, Bankinter y las cajas rurales anuncian que cobrarán 0,45 euros. Sin embargo, las grandes entidades han decidido cobrar a la competencia en torno a dos euros por extraer dinero en efectivo de sus cajeros. Caixabank, causante del problema, anuncia que cobrará 2 euros. BBVA cobrará entre 1,5 y 2 euros y Banco Santander alrededor de 2 euros. Con este

"truco" pretenden despistar a la CNMC: estos bancos cobrarán cantidades parecidas pero no iguales para que la CNMC no pueda acusarles de pactar precios. Tanto el Secretario de Estado de Economía como el Subsecretario de Estado han puesto de manifiesto la idea de que cobrar 2 euros era una comisión excesiva. El Gobierno se ha comprometido a que las comisiones serían proporcionales a los costes reales del servicio prestado. Con estos criterios, es posible defender a los consumidores ante este abuso.

ADICAE presentó contra Caixabank una demanda judicial colectiva por práctica comercial abusiva para que devuelva cada importe de 2 euros que se ha embolsado cobrando la doble comisión. La vista previa a esta demanda está prevista para el 13 de enero en Barcelona.

Proteger a base de sanciones: ¿Es eficaz para el consumidor?

Los procesos de investigación de la CNMC suelen acabar en sanciones. En numerosos casos sale más a cuenta a las grandes empresas pagar las multas que enmendar la conducta. Son necesarias adoptar medidas para que estas investigaciones no finalicen solo con sanciones genéricas por los abusos, sino que también prevean fórmulas de resarcimiento para los consumidores que los han sufrido.



José Carlos Cutiño
Abogado de SSJJ de ADICAE.

Equipo de redacción

Raro es que pase mucho tiempo sin que se haga pública alguna resolución sancionadora de la Comisión Nacional de Mercados y de la Competencia contra grandes empresas por pactos de condiciones, precios o malas prácticas.

Recientemente se ha multado a Orange, con 120.000 euros por impedir el cambio de compañía a 525 usuarios de telefonía fija entre 2013 y 2014; y a Iberdrola, con 25 millones de euros por la manipulación en el precio de la energía eléctrica. No hace mucho se impuso multa de más de 32 millones de euros contra las cinco petroleras por coordinación de precios, intercambio de información y pactos de no agresión, y que sirven para ilustrar esa sensación de

que pasara lo que pasara con el precio del petróleo, el precio de la gasolina solo parecía reaccionar con agilidad al alza. Recordamos también la multa de 120 millones a Movistar, Vodafone y Orange por pactar los precios mayoristas de los SMS, que lógicamente se repercutían luego al cliente minorista, impuesta en 2012, o -remontándonos más atrás- la impuesta a seis aseguradoras por pactar precios mínimos para los seguros decenales de edificios, multa anulada por la Audiencia Nacional. Pero por muchas razones, las sanciones no son lo eficaces que deberían ser ni solucionan los problemas a los consumidores.

► ¿Sanciones proporcionadas o insuficientes?

Y es que las multas parecen ser habitualmente tan escasas en número como en cuantía, lo que hace rentable la infracción si de ella se esperaran pingües beneficios. Pero es que, cuando aparecen sanciones considerables, no

es raro que los tribunales vengan a enmendar la plana dejando en nada lo que deberían ser acciones ejemplarizantes contra este tipo de abusos.

Así, la CNMC se ve privada de una herramienta fundamental para el cumplimiento eficaz y efectivo de sus funciones de asegurar la necesaria reprensión de las actuaciones irregulares para conseguir que se respeten las reglas de juego y que se garantice el derecho de los consumidores a elegir libremente.

► El polémico cálculo de las sanciones

¿Cómo se calculan las sanciones en materia de defensa de la competencia? Los artículos 63 y 64 de la LDC establecen las pautas. La primera de ella es el cálculo de la misma sobre el porcentaje de facturación anual inmediatamente anterior de la empresa sancionada (entre un 1% y un 10% según la calificación de la infracción). Si no fuera posible acceder al volumen de

facturación, se estimaría a tanto alzado, entre cien mil y diez millones de euros.

Los criterios adicionales

Los criterios adicionales para calcular sus importes, dentro de las horquillas correspondientes a cada tipo de infracción, conforme a los citados artículos, serían los relativos al impacto en el mercado, la afección real de la infracción en el mismo, su alcance y duración y el beneficio obtenido, amén de otras circunstancias agravantes y atenuantes legalmente descritas.

Estos criterios han sido aclarados por la Sentencia del Tribunal Supremo de 29 de enero del 2015 que determina, que los porcentajes sobre el volumen de facturación operan como límite máximo "nivelador" de la sanción, lo que no implica que deban ser aplicados de forma automática, sino en función de las circunstancias expuestas. Pero además, y esto es lo importante, se establece –no sin controversia– que dicho porcentaje debe aplicarse sobre el volumen total de operaciones de la mercantil, estén o no relacionadas con la infracción sancionada, lo que trata de evitar maniobras empresariales para rebajarlo ante la expectativa de un expediente sancionador, pero que puede estimular la creación de empresas filiales para reducir la base de cálculo de las sanciones.

¿Es esto suficiente para desincentivar la comisión de la infracción? El beneficio real, o la expectativa del



mismo, modulado por el riesgo real de verse sometido a un procedimiento sancionador pueden propiciar –y de hecho lo hacen– que se desarrollen tramas como las comentadas, que pueden lesionar seriamente los intereses de los consumidores. Pero la realidad nos demuestra el papel que juegan las sanciones.

► Muchas multas quedan en papel mojado

Las empresas recurren casi todas las multas ante los tribunales; aparte de por discrepancia con la sentencia, lo hacen para no tener que provisional dichas multas en sus cuentas de resultados hasta que no se resuelvan los recursos. Recientemente la Audiencia Nacional ha anulado una multa a la patronal eléctrica

de 61 millones de euros impuesta por la CNMC en 2011. Los sucesivos recursos hacen que los procesos se dilaten en el tiempo. El último ejemplo es la ratificación por parte del Tribunal Supremo de una multa de 1 millón de euros contra la constructora Extraco, esta multa es consecuencia de un expediente que se inició en 2009.

► La respuesta comunitaria

En esta tesitura, la Directiva 2014/104/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, trata de aportar algo de cohesión y armonía sobre los procedimientos que deben articular los estados miembros de la UE. Se pretende que, sin menoscabo de la tutela administrativa sobre la libre competencia, en el ámbito de la UE, los perjudicados por acciones de competencia desleal puedan encontrar en el Derecho Privado herramientas efectivas y equivalentes para el ejercicio de las acciones de resarcimiento de los daños y perjuicios derivados de esas conductas ilícitas, de modo que se adecuen las normas procesales para evitar posibles diferencias de trato cuando la infracción en materia de competencia trascienda en sus efectos de los límites de un estado miembro.

Las acciones derivadas de esta directiva abarcan por igual a consumidores, empresas y administraciones públicas que pudieran verse afectadas –tanto de forma individual como actuando de forma colectiva– y no requie-

Proyecto de ADICAE 2015 "Alimentación sostenible: Consumir bien para vivir mejor"

Numerosos talleres y jornadas de ADICAE para fomentar una alimentación que transforme nuestros hábitos y las prácticas del mercado

<http://adicae.net/consumo/alimentacion.html>



rirían de una previa sanción administrativa de los actos de competencia desleal causantes del daño, aunque – de haberlas- éstas tendrán carácter vinculante para el juzgador. Además, se establece un plazo de prescripción de la acción mínimo de cinco años y se establece la obligatoriedad de aportar los elementos de prueba aunque no hayan accedido a los potenciales expedientes administrativos. El problema estriba en la manifiesta falta de adecuación de nuestra legislación procesal para dar respuesta eficaz a la acción colectiva o agrupada, tan necesaria en casos como éstos, en los que los perjuicios afectan a los consumidores de forma generalizada.

La Directiva, vigente desde final de 2014, y que deberá ser incorporada antes del 27 de diciembre de 2016, contrasta con otras experiencias que ya se han desarrollado en otros países, en los que se han buscado otros mecanismos de resarcimiento de los intereses generales, como es el caso de Perú donde, siguiendo otro criterio, el INDECOPI (organismo regulador en materia de competencia) hace partícipe de un porcentaje de las sanciones recaudadas a las asociaciones de consumidores denunciantes, lo que pro-

voca algún recelo sobre las motivaciones de esas denuncias y los pactos que se alcanzan entre las empresas y las mismas lo que lo hace un sistema un tanto peliagudo.

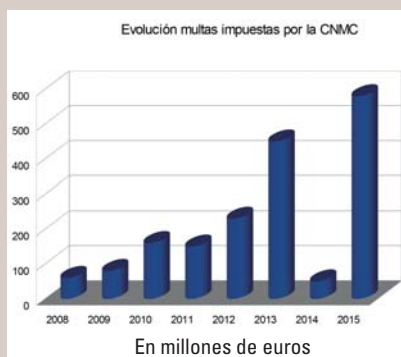
En Italia, el Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti (CNCU) está adscrito al Ministerio de desarrollo

Hay que adoptar cambios para que las investigaciones no finalicen solo con multas, sino también con resarcimientos para los consumidores que las han sufrido

económico, del que emana su presidencia; además, hay más asociaciones no inscritas en él; pero las que sí que lo están, cuentan con el reconocimiento ministerial y con la participación en el reparto del dinero que recauda el gobierno con las sanciones que impone la autoridad de defensa de la competencia. Esta fuente de financiación ha sido motivo de polémica en algunas ocasiones en las que el gobierno ha utilizado los fondos de las sanciones casi totalmente para cubrir otros asuntos. Las asociaciones de consumidores aducen que ese dinero no es de los presupuestos del ministerio, sino de los consumidores. Los aspectos concernientes a defensa de la competencia corresponden a la Autotitola Garante de la Concorrenza e del Mercato, un organismo que cuenta en su organigrama, con una Dirección general para la tutela de los consumidores, con tres subdirecciones diferenciadas por sectores económicos; como hemos señalado, sus sanciones las recauda el ministerio.

► Los consumidores no se benefician de las sanciones

El impacto y la cuantía de las sanciones son escasos y no corrigen los comportamientos anticompetitivos, pero además el importe de las sanciones que superan los recursos y cobra la CNMC, no revierte ni en favorecer la verdadera competencia, ni en los consumidores que son los perjudicados por la mala actuación de las empresas sancionadas y por los que la CNMC tiene razón de ser.



La evolución de la actividad sancionadora de la CNMC, que puede observarse en el gráfico anexo, ha sido realmente creciente desde el inicio de la crisis. El supervisor de la Competencia ha incrementado su volumen de multas interpuestas, para arrojar un balance de alrededor de 1.500 millones desde que comenzó la crisis. Cabe destacar que buena parte de estas multas no corres-

Más de 1.500 millones en multas... y ningún resarcimiento a los consumidores

ponden a actividad investigadora propia de la CNMC, sino que responden a actuaciones iniciadas por su antecesora, la Comisión Nacional de Competencia (CNC).

Pero, más allá de la tramitación y de la propia intención coercitiva de Competencia, lo que cabe preguntarse es hasta qué punto una política sancionadora más o menos coercitiva supone una defensa eficaz de los derechos de los consumidores y una compensación ante los abusos que se hayan producido. En este sentido, cabe decir que buena parte de las empresas señaladas por el supervisor actúan en mercados oligopólicos como la telefonía, la energía, el transporte o la alimentación, dominados por grandes empresas a los que una multa más o menos afecta de forma muy moderada en sus balances.

Diez millones a Telefónica, 43 millones repartidos entre Repsol, Cepsa, BP... 88 millones repartidos entre multinacionales del sector alimentario... Da la sensación de que compensa el abuso, y probablemente seguiría compensando aún multiplicando el celo coercitivo de la CNMC. Los consumidores necesitamos normativas que se hagan cumplir, celo vigilante y rapidez inspectora que detecte los abusos y, sobre todo, que se cuantifiquen de manera real y fehaciente esos abusos para que las multas no sean interpuestas para la Administración, sino que supongan resarcimiento económico y moral para los ciudadanos afectados. Sin todo ello, se acumularán expedientes, se publicitarán multas, y continuarán los abusos hacia el consumidor.

El control administrativo y judicial de la competencia

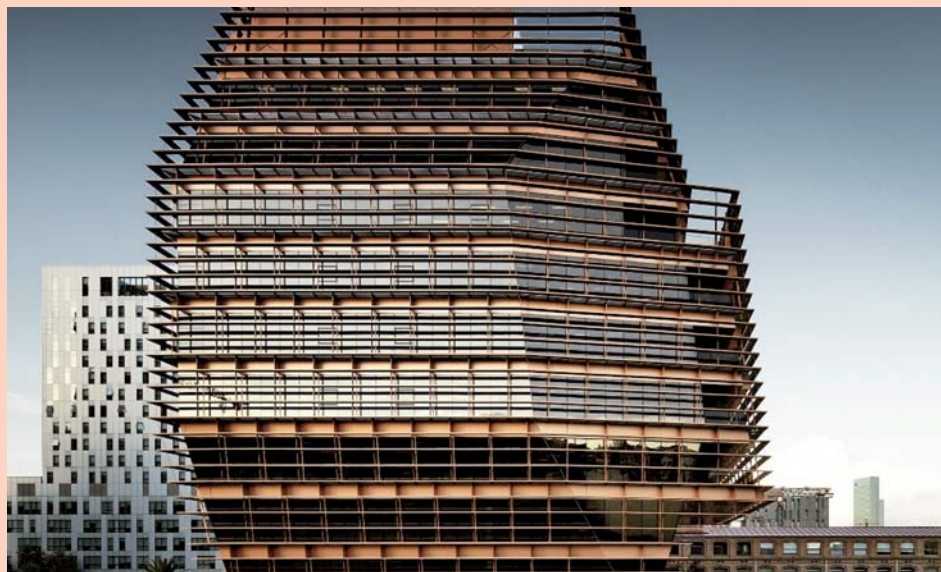
Para mantener un mercado que ofrezca bienes y servicios sin trampas a los consumidores, son necesarios unos mecanismos de control efectivos. Analizamos la interacción de las dos vías de aplicación del derecho de la Competencia: el cauce administrativo y el judicial, desde la normativa española y las exigencias europeas.

M^º Victoria Torre Sustaeta
 Doctora en derecho,
 especialista en Derecho de la
 competencia y Derecho
 procesal.

La necesidad de distinguir las dos sedes de actuación del Derecho de la competencia deviene de la diversidad de intereses que tutelan cada una de ellas: la aplicación pública, aludiendo a la vía de tutela administrativa, como la CNMC y entidades autonómicas, satisface el interés general al correcto funcionamiento del mercado, distorsionado por las conductas infractoras objeto de prohibición y sanción; pero la aplicación “privada”, referida a la tutela ejercida por la vía jurisdiccional, satisface otro interés, el individual y concreto de los perjudicados que han experimentado una lesión patrimonial como consecuencia de la infracción.

Bajo la anterior regulación la postura asentada había sido considerar que “la única autoridad competente para aplicar tanto el Derecho de la Competencia comunitario como el nacional era únicamente el llamado Tribunal de Defensa de la Competencia pues, los órganos jurisdiccionales, solo serían competentes para determinar la indemnización por los daños y perjuicios sufridos una vez recaída resolución firme en vía administrativa”.

La doctrina, por otro lado, había interpretado mayoritariamente que “las partes y los terceros que pretendían la declaración de los efectos civiles derivados del incumplimiento de las normas de libre competencia, estaban sometidos a un doble procedimiento, uno de orden administrativo y otro de carácter



judicial, y a soportar en caso de que se hubiese controvertido la decisión adoptada por la autoridad administrativa de competencia, nacional o autonómica, a la espera de una resolución definitiva del asunto, pues la decisión administrativa debía ser firme para que fuese procedente la reclamación judicial”.

► ¿Control judicial o administrativo de la competencia?

Con la entrada en vigor de la LDC de 15/2007 de 3 de julio, se otorgó la debida competencia a los Juzgados de lo Mercantil para conocer directamente a través de las prácticas concertadas de empresas y de posición dominante.

La actual CNMC ostenta, por un lado, facultades declarativas en tanto en cuanto podrá declarar la existencia de conductas prohibidas por la Ley de Defensa de la Competencia de 2007 y la existencia de conductas que, por su escasa importancia, no sean capaces de afectar de manera significativa a la

competencia; por otro, –y siguiendo el régimen que se contemplaba para la CNC–, las resoluciones de la CNMC también podrán ser ejecutivas.

Sin perjuicio de lo anterior, aunque el reconocimiento expreso por parte del legislador español sobre la capacidad de los Juzgados de lo Mercantil para conocer de los asuntos relacionados con las normas de defensa de la competencia europea y española supuso un claro avance en su aplicación privada, los problemas siguen existiendo a falta de una regulación procesal específica.

► Siguiendo las pautas de la Unión: La “prevalencia” de la vía administrativa sobre la judicial.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha intentado poner de manifiesto que “la iniciativa judicial privada y pública coexisten de forma independiente. En principio tienen unas finalidades distin-

tas, si bien pueden ser complementarias”. Interesa constatar la incidencia o influencia que la decisión que se adopte en alguna de las dos sedes puede llegar a provocar en la otra, e incluso, la posibilidad de negar la continuidad de una de las dos actuaciones a la expectativa de la resolución que se alcance en la otra.



No nos encontramos ante una vinculación bidireccional sino unidireccional que condiciona la resolución judicial a la administrativa y no al revés. Este carácter subsidiario, que en muchas ocasiones supedita la vía judicial a la administrativa, puede implicar ciertos inconvenientes o, si se prefiere, impedimentos tanto desde la perspectiva del propio justiciable, en el ejercicio de la tutela de los derechos privados afectados, como desde la óptica de la propia vía judicial como un remedio disuasorio viable y consolidado.

► **Cuándo la resolución administrativa podría influir en la judicial**

Desde el panorama ofrecido por la lógica jurídica, las únicas posibilidades viables en las que una resolución administrativa podría extender sus efectos sobre un proceso civil posterior –en términos de cosa juzgada material– son, en principio, dos: Plan-

teando en el ámbito del proceso civil una cuestión prejudicial contencioso-administrativa o considerar extensible la resolución judicial recaída en el ámbito de un proceso contencioso-administrativo (por ser un recurso sobre un acto administrativo previo) iniciado de modo independiente al proceso civil que pueda desarrollarse ulteriormente. No obstante, parece que el artículo 434. 3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, en conjunción con el artículo 16.1 del Reglamento 1/2003 – sobre la “aplicación uniforme de la normativa comunitaria de defensa de la competencia”–, prevé una tercera posibilidad distinta a las referidas: “suspender el plazo para dictar sentencia en los procedimientos sobre la aplicación de los artículos 81 y 82 del Tratado de la Comunidad Europea o de los artículos 1 y 2 de la Ley de Defensa de la Competencia (referidos a prácticas concertadas de empresas y de posición de dominio) cuando el tribunal tenga conocimiento de la existencia de un procedimiento administrativo y, por lo tanto, no un proceso contencioso-administrativo, y resulte necesario conocer el pronunciamiento del órgano administrativo.

► **La vinculación de facto de los dictámenes de competencia**

A la vista de la cuestión suscitada en torno a la potestad de los tribunales para decidir si se suspende el proceso o no en caso de adoptar decisiones susceptibles de entrar en conflicto con una decisión prevista por la Comisión, lo que a priori parece contemplarse como una posibilidad y cuya decisión descansa sobre los órganos jurisdiccionales, acaba convirtiéndose en una obligación. Si este imperativo se hace extensible a los órganos públicos encargados de su aplicación en el ámbito nacional, esto es, las Autoridades Nacionales de la Competencia, puede afirmarse que dicha resolución administrativa, siempre y cuando sea firme, gozaría de efectos vinculantes e, indirectamente, siguiendo los postulados de la no contradicción con la resolución

administrativa, condicionaría la decisión jurisdiccional en cuanto al objeto del asunto relativo a la existencia o no de una práctica contraria a la competencia.

A modo de conclusión, el inicio de un proceso civil por esta causa no debería, a nuestro juicio, hallarse supeditado a una resolución previa de la CNMC ni de manera imperativa ni, incluso, de manera potestativa.

Lo que a priori parece contemplarse como una posibilidad, cuya decisión descansa sobre los órganos jurisdiccionales, acaba convirtiéndose en una obligación

Primero, porque no existe disposición legal alguna que disponga expresamente que las resoluciones dictadas por las autoridades nacionales, vinculen necesariamente a los Jueces de lo Mercantil en el enjuiciamiento de las acciones civiles basadas en las mismas conductas, sino que solo serán consideradas como prueba irrefutable de la infracción.

Segundo, porque solo cuando la decisión adoptada por la CNMC sobre la ilicitud de una conducta sea objeto de recurso contencioso-administrativo, la resolución judicial que lo resuelva vinculará al Juez de lo Mercantil que conozca de las acciones fundadas en aquella misma conducta, como consecuencia de la eficacia de cosa juzgada material en sentido positivo o prejudicial. Entonces, y solo en ese caso, se produciría un efecto condicionante o prejudicial para el posterior pronunciamiento del Juez de lo Mercantil.

INFORME COMPLETO

<http://publicaciones.adicae.net/publicaciones/pdf/PonenciaMariaVictoriaTorre.pdf>

Energía, telecomunicaciones, banca...

Grandes oligopolios controlan los sectores básicos del consumo

La liberalización de determinados sectores estratégicos, tras un primer momento de aparente competencia, ha comportado con el paso del tiempo la absorción o fusión de compañías, concentrado de esta manera el mercado y perjudicando a los consumidores.

► Energía: tres empresas controlan el 92%

Tres empresas dominan el mercado: Iberdrola, Endesa y Gas Natural. El 92% de las familias compran la electricidad de alguna de ellas. Así se explica que sus beneficios no dejen de subir, siendo las eléctricas europeas que mejores márgenes de beneficio tienen; en el año 2014, estas tres grandes se repartieron 7.125 millones de euros, casi un 21% más que en el año anterior.

Todo ello, a costa de subidas continuas en recibos que son un verdadero galimatías para el consumidor. Sus estrategias comerciales en los últimos meses son muy parecidas, ofertando planes que casi podrían ser intercambiables entre unas y otras. Entre lo más abusivo, la imposición de servicios de mantenimiento que encarecen el recibo, y la presión a los consumidores para que suban el término de potencia de sus domicilios.

Logran así encarecimientos de cada factura que están en el orden del 70% respecto a lo que supondría un margen empresarial razonable, tal y



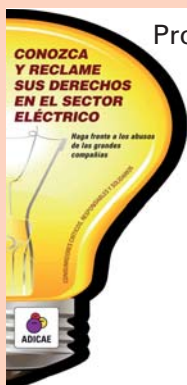
como denuncia la CNMC. El origen de esto está en un mercado energético ininteligible en el que el Gobierno viene reconociendo la existencia de un extraño déficit de tarifa, un supuesto gasto en la prestación del servicio por parte de las eléctricas que no está demostrado, y que se aplica al usuario en forma de impuestos y términos fijos que colocan a España como el segundo país europeo que más paga por

la luz de toda Europa baremado el poder de compra de todos los países.

► Telecomunicaciones: Alta concentración y muchas reclamaciones

Incluso la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ha manifestado su preocupación ante el proceso de fusiones que está llevando a una menor variedad en la oferta y a aumentos de precios. Los últimos movimientos han sido la adquisición de ONO por parte de Vodafone y la compra de Digital + por Movistar.

Tres operadoras controlan el 90% del mercado de banda ancha y móvil: Telefónica, Vodafone y Orange. Y estas tres concentran el grueso de reclamaciones en un sector que aparece como el que más conflictos, quejas y desavenencias genera entre asociaciones de consumidores y organismos públicos de defensa del consumidor. Desacuerdos acerca de



Proyecto de ADICAE 2015 'Los consumidores y el acceso a los sistemas de resolución de conflictos'

**Haga frente
a los abusos
de las grandes
compañías**

precios y facturación, problemas con el servicio, inclusión de conceptos no solicitados por el usuario... Las actuales facturas telefónicas pueden concentrar telefonía, internet, datos y televisión de pago en un concentrado de difícil comprensión para el consumidor estándar.

► Combustibles: un sector bajo sospecha

¿Por qué las bajadas del precio del barril no se trasladan a los consumidores con la misma rapidez y volumen que las subidas? Quizá la respuesta a esta pregunta sea la existencia de un oligopolio de facto en el sector de la distribución de carburantes. A principios de 2015, la CNMC impuso sanciones por un total de 32,4 millones a cinco petroleras (Repsol, Cepsa, Disa, Galp y Meroil, aunque el grueso correspondió a Repsol y Cepsa) por prácticas prohibidas de coordinación en materia de precios, intercambio de información y pactos de no agresión.

Cada familia ahorraría al menos 50 euros al año en carburante si las petroleras rebajaran sus beneficios a la media europea. El margen bruto que se llevan las petroleras españolas por cada litro de carburante que venden se estima en cerca de 17 céntimos, entre 5 y 6 más que la media de los principales países europeos. Un abuso que debería ser eliminado.

Teniendo en cuenta que, según la última encuesta de presupuestos familiares del INE, una familia española consume al año unos 1.000 litros de gasoil o diesel –equivalente a 20 euros semanales–, cada hogar se ahorraría entre 5 y 6 céntimos por litro, es decir, alrededor de 50 euros anuales. O dicho de otro modo: en cada repostaje medio semanal nos ahorraríamos 1 euro, siempre que las compañías no pecaran de usura.

► Alimentación: cada vez en manos de menos empresas

El Instituto Nacional de Estadística calcula en un 30% el porcentaje de cifra de negocio respecto al total que se llevan las empresas de más de 250

trabajadores dedicadas al comercio. Esto es, casi un tercio de lo que factura la actividad comercial en España se hace en grandes cadenas de distribución comercial. Que, además, son muy minoritarias sobre el total del tejido comercial; apenas una de cada mil empresas dedicadas al comercio en España tiene más de 250 trabajadores. Se trata de una cifra que da buena cuenta del predominio oligárquico que mantienen estas empresas sobre el sector en España, y que todavía se observa con mayor claridad cuando hablamos del comercio de productos alimenticios.

El epígrafe “comercio al por menor en establecimientos no especializados” dentro de la Encuesta de Comercio elaborada por el INE incluye la distribución de alimentos para el pequeño consumidor. Sus cifras, desalentadoras; el 85% de la cifra de negocios de este epígrafe es para empresas de más de 250 trabajadores, las multinacionales de la distribución en España; compiten con las tiendas de barrio, comercio de alimentación en “establecimientos especializados” en terminología del INE. Y ganan la partida. Las grandes superficies, que emplean apenas a un 10% de los trabajadores del comercio en España, aumentan su facturación año a año, un 30% más en 2013, mientras que el pequeño comercio, que emplea a la mitad de esos trabajadores, pierde cuota de mercado de manera prácticamente equivalente.

¿Y cuáles son esas “grandes superficies”? Sabemos que la mayoría de ellas se agrupa en la Asociación Nacional de Grandes Empresas de Distribución, Anged, patronal que acoge, por ejemplo, a Alcampo y Carrefour, del grupo francés Auchan, que lanza sus tentáculos a otras superficies medias y supermercados locales. También está el grupo El Corte Inglés, con todas sus marcas, y el grupo Eroski. Anged engloba otra docena de marcas no relacionadas con la alimentación directamente, aunque inmersas en ese oligopolio de la distribución comercial en el que también se incluyen empresas como Mercadona o Lidl.

LOS CONSUMIDORES NO PUEDEN SER LOS GRANDES PREJUDICADOS DE LA REESTRUCTURACIÓN BANCARIA

José Antonio Gonzalo Angulo

Catedrático de Contabilidad y Economía Financiera de la Universidad de Alcalá, miembro del *Banking Stakeholder Group* de la Autoridad Bancaria Europea

La reputación del sector bancario ha sufrido un serio deterioro y no parece que el sector esté demasiado preocupado por atajar su descrédito. La reestructuración bancaria ha propiciado una concentración en el número de entidades lo que da una mayor posición de dominio en el mercado. Esto tiene su repercusión tanto en las ofertas como en las malas prácticas bancarias. Las cajas ha dado lugar a unos pocos bancos grandes y los clientes seguramente van tener la sensación de estar muy alejados de los centros de decisión y solución de sus conflictos. Si se hace la estadística, hay una cierta tendencia a que los grandes bancos tengan tasas de reclamación mayores.

El usuario no puede ser el pagano de la falta de acuerdo entre intereses espurios que llevan décadas oponiéndose a que haya en España una única autoridad que se ocupe de temas bancarios, de mercados financieros y de seguros, cuando la tendencia internacional va en sentido de agrupar estas funciones.

Es hora de plantear seriamente la existencia de un único servicio público que, una Agencia de Protección del Usuario Financiero y de Seguros (el nombre es lo de menos), que debería poder imponer sus soluciones a las entidades que fueran reticentes a aceptarlas.

Lea el artículo completo en:
<http://goo.gl/XXaypD>

NUEVAS PUBLICACIONES ADICAE

ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE



SISTEMAS DE RECLAMACIÓN



MAYORES ACTIVOS EN DERECHOS



CRÉDITO RESPONSABLE



ADICAE, CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS

Descárgese estas, y muchas más, interesantes publicaciones en:

www.adicae.net

Las elecciones generales deben suponer un punto de inflexión para las políticas de consumo

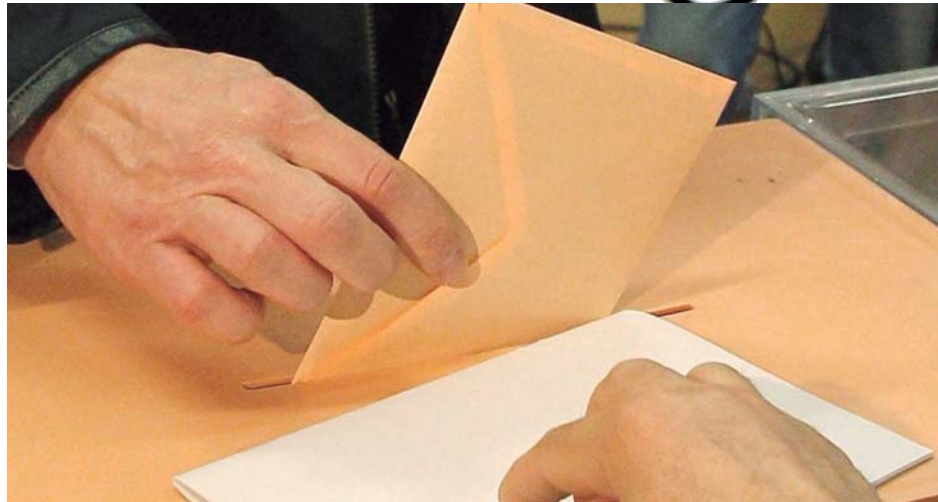
El reto de situar a los consumidores en el eje del nuevo tiempo político

Equipo de redacción



Después de las elecciones generales es la hora de abordar los retos para los consumidores que los partidos en liza y los candidatos que tomen las riendas del gobierno deben tener en consideración. A pesar de que los temas más importantes para los consumidores y usuarios constituyen ya competencia de la Unión Europea, y de que los productos y servicios más decisivos están en manos de multinacionales de alcance mundial, los gobiernos y parlamentos nacionales siguen siendo los principales artífices del marco en el que se desarrollan las relaciones de consumo, aunque finalmente es el 'mercado' quien impone sus condiciones.

Tras treinta años de aplicación y desarrollo de las políticas de protección al consumidor, el panorama no puede ser más desolador para los consumidores, que se encuentran con una clara falta de interés (sirva de termómetro el papel secundario que ocupa el área de consumo en la actual organización ministerial), pero también a nivel europeo, autonómico y municipal. Los consumidores siguen siendo entendidos únicamente como mero factor de crecimiento y contribución al PIB, sin que este relevante papel para la economía que se les otorga se traduzca en una garantía equivalente para sus derechos.



► Desatascar la inercia de las políticas de consumo

En los últimos años las políticas de consumo se han caracterizado por su postergación en la acción de gobierno, de manera que se caracterizan por ser meras reacciones ante escándalos que afectan masivamente a consumidores. De esta manera, no se afrontan en profundidad los retos y riesgos que el mercado impone a millones de consumidores. Las políticas normativas de protección al consumidor se limitan a seguir con inercia las Directivas y Reglamentos dictados desde las instituciones europeas. El nuevo gobierno y parlamento deberán sentar las bases para la protección a los consumidores a largo plazo, tener en cuenta las nuevas realidades y

hacer un verdadero esfuerzo por implantar una educación y formación financiera crítica y para todos.

► Vivienda e hipotecas: no valen propuestas de cara a la galería

Más allá de las propuestas puntuales para hacer frente a las emergencias sociales derivadas del problema hipotecario, se debe mejorar la legislación hipotecaria para la protección de los consumidores. Eso pasa por la derogación y sustitución de los "decretos Guindos" sobre "buenas prácticas" hipotecarias y el establecimiento de un verdadero mecanismo de información, prevención y mediación, extrajudicial y judicial, ante situaciones de insolvencia de las familias endeudadas, que contemple entre otras medidas la suspensión de las

ejecuciones hipotecarias leoninas y arbitrarias. En vivienda también es necesario un programa de actuación político definido que a medio plazo sea capaz de diseñar e impulsar planes de accesos a la vivienda alternativos a la propiedad; o mecanismos colectivos definidos para tratar de reconducir y renegociar la deuda hipotecaria ante situaciones de dificultad.

dado diseñar políticas de protección para uno de los bienes más preciados y escasos, el ahorro de las familias. La crisis ha castigado a las rentas ahorradas de los consumidores que han sufrido un duro castigo. Primero como fondos utilizados sin escrúpulos para salvar las cuentas de las entidades financieras quebradas, como sucedió a través de la colocación indiscriminada de “participaciones preferentes” y otros productos tóxicos; y posteriormente han servido de recurso a las familias para afrontar las difíciles situaciones que han atravesado como consecuencia de la crisis. Estas dos cuestiones constituyen argumentos suficientes como para adoptar planes de actuación eficaces.

es el fortalecimiento del movimiento asociativo de consumidores atomizado, lastrado por décadas de complejente clientelismo con las administraciones y gobiernos del bipartidismo de turno. Más que nunca, la ciudadanía pide ser protagonista. La única forma de cohesionar a una sociedad frente a los riesgos del mercado, es organizar a los consumidores en asociaciones fuertes capaces de trabajar y hacer frente a unas empresas cada vez más concentradas. Para ello, los consumidores, a través de sus asociaciones, deben tener una presencia efectiva y de peso en órganos de representación consultiva no meramente formal y nominal como hasta el presente.

► Políticas que garanticen el acceso a los bienes y servicios básicos

En los últimos años, los grandes sectores del consumo se han convertido en una jungla para los consumidores. La liberalización de sectores como la electricidad o las telecomunicaciones, tras un primer momento en el que hubo un espejismo de competencia, ha caído en manos de oligopolios, con el detrimento que ello supone para los usuarios, que tienen menos donde elegir y están más expuestos a los abusos. Por ello, es necesaria una gran reforma del sector eléctrico, las telecomunicaciones, el transporte y la gran distribución. En el ámbito de la electricidad, además, esa reforma debe pasar por garantizar el acceso a la electricidad a todos los hogares a un precio justo, ya que es un servicio de primera necesidad y todo ello más allá de la emergencia social.

► Otra política de consumo es posible

Los partidos mayoritarios nunca han otorgado la importancia que se merece a la política de consumo. Deben recapacitar sobre su responsabilidad en todos estos años. En el caso de los partidos y políticos recién llegados, su voluntad por hacer “una nueva política” debería empezar por poner el acento en una cuestión fundamental para el bienestar de sus ciudadanos como es una adecuada política de protección a los consumidores. Para ello es fundamental establecer canales de diálogo con organizaciones de consumidores verdaderamente activas, representativas y con capacidad de movilización social que, desde el compromiso y la lucha constante, conocen cuáles son los retos de los consumidores y sus propuestas de solución. ADICAE, en este sentido, está abierta al diálogo y la interlocución política en beneficio de los consumidores y por una economía que responda a sus necesidades. Los graves problemas de los consumidores no admiten más demora.

Estas nuevas formas de consumo pueden venir de la mano de las innovaciones que plantee el llamado consumo colaborativo, al que hay que prestarle atención.

► ¿Quién protege al ahorro?

Las elecciones han llegado tras unos años en los que parece que la administración también se ha olvi-

► Fomentar el movimiento asociativo de consumidores

Otro de los retos a que se deberá enfrentar el nuevo ejecutivo



La educación del consumidor para una sociedad más libre y crítica

La formación de los consumidores es una herramienta básica para defenderse de los abusos, prevenir los fraudes y saber reclamar. Por eso, no puede enfocarse exclusivamente desde perspectivas que consideran al consumidor como un mero usuario de bienes y servicios, sino que ha de tener en cuenta factores como la responsabilidad, solidaridad y el sentido crítico.

Salvador Berlanga

Maestro, Licenciado en Historia y Doctor en Pedagogía. Experto en educación para el consumo.

Equipo de redacción

La finalidad que persigue la educación del consumidor es lograr un ciudadano que actúa con responsabilidad, que es solidario con los otros, con los desfavorecidos y crítico con lo que ocurre. Ya no se considera al consumidor como un comprador y usuario de bienes y servicios para su uso personal, familiar o colectivo, sino como una persona involucrada en los diferentes aspectos de la vida social que pueden afectarle directa o indirectamente.

El consumismo afecta a toda la sociedad

Si se exceptúa a los técnicos y especialistas, el resto de la sociedad – familias, docentes, jóvenes, etc. – no acaba de entender el fenómeno del consumo

en toda su extensión, ni presupone que nuestro estilo de vida actual es la raíz de los conflictos sobre la salud, el medio natural, el endeudamiento, la vialidad, las relaciones interpersonales, etc. Además, el consumismo no se percibe como un problema universal. El modelo de las políticas, sustentadas en el crecimiento ilimitado produce en los ciudadanos la sensación que el consumo es algo bueno para todos.

Por otra parte es necesario señalar que el discurso normativo supera a la práctica de la educación y formación de los consumidores. Por no contar con una formación adecuada, buena parte del profesorado considera que la educación del consumidor es una “carga añadida”. Percibe la importancia de educar en valores y, sin embargo, no los convierte en protagonistas de su enseñanza. En este sentido, la mejora de la formación inicial y permanente del profesorado es una tarea inaplazable que requiere una presencia firme de los Departamentos de Educación y, específicamente, de las Universidades.

La educación en consumo responsable ha de ser tarea de todos

Desde todas las esferas se coincide en el valor de su incorporación en el objetivo de educar a los niños y jóvenes como consumidores responsables. La familia no tiene tiempo para educar, ni para enseñar a consumir, ni para comunicarse. Paradójicamente, el sistema educativo contribuye con la apertura de los centros cada vez más días y horas con el fin de facilitar el trabajo de los progenitores en aras de una mejor “conciliación familiar”. Se silencia que esto no es producto de la casualidad sino de una meticulosa planificación para facilitar el tiempo “laboral” y que nada cambiará sin la mejora del contexto familiar en el que se desarrollan los alumnos.

Según esto, la familia ha dejado de ser el centro de imitación y marco donde se fijaban los mejores valores de siempre. Así, nadie educa con rigor, salvo la televisión y otras tecnologías.

En consecuencia, los niños y jóvenes con elevado poder de decisión de compra, baja autoestima, pocas habilidades sociales o escasa comprensión crítica de la realidad están solos y a merced del mercado.

► **Es necesaria una educación en consumo crítica**

Es imprescindible reconocer que estamos hablando de un derecho recogido en la legislación, y que hay que acometer la formación y educación del consumidor de forma progresiva y permanente: desde la infancia hasta la vida adulta.

Se constata que las actividades que en esta materia se desarrollan, aunque muy motivadoras para los ciudadanos, se afrontan con plantea-

constituye un reto necesario y complejo que debe abordarse desde todos los ámbitos porque el consumismo impone un gran estrés en las relaciones, sufren desorientación y entienden la libertad como experimentar de todo o tener de todo. Indudablemente, los jóvenes de hoy cuentan con grandes virtudes y son particularmente receptivos a los mensajes positivos de quienes velan por su crecimiento físico, afectivo e intelectual, pero constituyen, quizás, el sector de la población más vulnerable ante la sociedad de mercado. La EC es una responsabilidad del sistema educativo que debe compartirse de forma muy clara con las familias. Es obvio que la escuela no puede, ni



mientos poco críticos. Es por ello, que se precisa abordar nuevos contenidos como la cultura financiera y otros.

La finalidad de la educación del consumidor no es convertir a los estudiantes en hábiles compradores, sino conseguir ciudadanos coherentes que reflexionan seriamente sobre las decisiones que toman y sobre las consecuencias de sus actos de consumo en ellos mismos, en otras personas y en su entorno social y natural.

► **La educación en consumo en pro de una ciudadanía libre**

Ciertamente, preparar a nuestros hijos para no ser esclavos de nada

debe ser la única encargada de educar a los consumidores y, aunque en los últimos decenios España ha realizado un enorme esfuerzo educativo sin parangón en nuestra historia, queda camino por recorrer para formar personas con criterio.

Si tradicionalmente se ha afirmado que para “educar a un niño hacía falta la tribu entera”, ahora más que nunca, la formación de los jóvenes es una gran responsabilidad social compartida entre instituciones políticas, familias, docentes, técnicos, asociaciones de consumidores, organizaciones sociales y empresariales.

EL DÍA DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA, UN LAVADO DE CARA DE LA BANCA

La banca celebró el 5 de octubre el Día de la Educación Financiera, una jornada que persigue lavar la imagen y presumir de compromiso con la sociedad. Una muestra de marketing por parte de entidades que mantienen cientos de miles de hipotecas con cláusulas suelo, no responden ante la sociedad de sus abusos y vuelven a las andadas con prácticas como las comisiones ilegales. La forma de entender la educación financiera por parte de la banca demuestra solo pretende convertir a los consumidores en clientes sumisos pero no desde luego informados y críticos. Iniciativas de puro marketing que se anula por su avalancha de publicidad tramposa en la que invierte miles de millones.

Mientras la banca se retrata con estas iniciativas, ADICAE ofrece herramientas como la ‘Plataforma online de educación financiera y de los grandes temas del consumo de ADICAE’, que posibilita a los consumidores a aprender a manejar con seguridad sus finanzas domésticas de forma libre, pedagógica... y crítica.

Acceda a la Plataforma online de educación financiera y de los grandes temas de consumo de ADICAE a través de <http://educacionfinanciera.adicaeonline.es/>



D. Matilde Cuenca junto a los profesores Marín Lopez y Eduardo Vázquez de Castro, en una Jornada de ADICAE.

Defender a los consumidores de prácticas y cláusulas abusivas

Análisis crítico del control notarial y registral de cláusulas en los contratos

Matilde Cuenca

Profesora Titular de Derecho Civil. Universidad Complutense de Madrid

Al consumidor se le pueden reconocer muchos derechos sustantivos, pero desde luego han de otorgársele mecanismos procesales que posibiliten su ejercicio y en esto ha fallado el legislador, a mi juicio premeditadamente. La protección del consumidor es meramente nominal, para “cubrir el expediente” con las exigencias de la UE y con una regulación lamentable, dispersa que constituye un auténtico rompecabezas normativo inasumible casi por los profesionales del derecho. Nuestra legislación sigue siendo, incluso después de las reformas realizadas a impulsos del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, claramente pro creditoris (es decir, favorable a la banca).

El panorama legislativo en España cuando emerge la crisis financiera era ciertamente desolador: prestamistas

que han actuado en situación de riesgo moral sin sufrir las consecuencias de su negligencia y prestamistas que, además, han plagado las escrituras de préstamo hipotecario de cláusulas abusivas, conscientes de que el sistema de control judicial era sumamente deficiente y favorable a sus intereses. He seleccionado varias deficiencias en el control de cláusulas abusivas que entiendo tienen que ser subsanadas para una eficaz protección del consumidor impuesta por mandato constitucional en el art. 51 CE. En la práctica tenemos un sistema que sigue siendo pro creditoris que solo aparentemente protege al consumidor.

► La necesidad de tutela preventiva eficaz

No hay un adecuado control notarial y registral de cláusulas abusivas. Lo cierto es que el hecho de la hipoteca se constituya en escritura pública y su inscripción sea constitutiva no protege al consumidor de la inclusión de cláusulas abusivas. El problema reside en que la declaración de si una cláusula es abusiva o no solo

puede llevarla a cabo un juez. La Directiva 93/13 comunitaria no impone a los Estados miembros necesariamente un control judicial, ésta se limitó a establecer unos objetivos sin acotar los medios para su consecución. La opción del legislador español ha sido la del control judicial lo que hace que el sistema sea en sí mismo abusivo porque exige un sobreesfuerzo extraordinario del consumidor lo que hace que su protección sea de muy bajo nivel.

A) Mediante el control notarial

Dada la posición de inferioridad y desequilibrio contractual en la que se encuentra el consumidor, la tutela eficaz será la que se brinde en el mismo momento de celebración del contrato, evitando tener que acudir a los tribunales para obtener una declaración de nulidad de las cláusulas. Los notarios solo pueden hacer un control de cláusulas ya declaradas nulas bien por constar así en la ley en la famosa lista negra (arts. 85 y siguientes TRLCU) o por sentencia judicial firme

para cuyo conocimiento el Registro de Condiciones Generales de la Contratación es insuficiente por el retraso que acumula. No se pueden valorar cláusulas respecto de las que haya que realizar una ponderación y valoración en función de las circunstancias del caso concreto.

La función preventiva debe funcionar y donde funciona es en la formación del contrato porque una vez entregadas las prestaciones, solo un juez podrá declarar la nulidad, normalmente ante un incumplimiento del deudor con lo que se llegará tarde.

La Ley 1/2013 de 14 de mayo prevé que la escritura pública deba incluir una expresión manuscrita en los términos que determine el Banco de España en la que manifieste el prestatario que ha sido advertido de los posibles riesgos derivados del contrato, siempre que se trate de persona física y se trate de préstamo hipotecario sobre vivienda habitual. La fórmula manuscrita es insultante para el deudor y notario y no garantiza un control de inserción.

El legislador desaprovecha la preparación de estos colectivos que son funcionarios públicos permitiendo su actuación en la fase final cuando ya una cláusula ha sido declarada abu-

siva, pero no en la fase previa.

Vistas las nefastas consecuencias del deficiente sistema de tutela preventiva, el Consejo del Notariado ha creado el Órgano de Control de Cláusulas Abusivas. Cuando un notario considere que la cláusula del contrato pudiera ser abusiva (no las ya declaradas nulas) comunica esta circunstancia al órgano de control de cláusulas abusivas. Tal órgano la analiza y si considera que es abusiva se comunica al consumidor, a la entidad, o incluso al Ministerio Fiscal para que actúe.

B) Mediante el control registral

Los registradores tienen las mismas limitaciones que los notarios recogidas en art. 84 TRLCU. Su control se centra en cláusulas: nulas por estar incluidas en la lista negra de los arts. 85 y ss TRLCU, contrarias a norma imperativa, declaradas nulas por sentencia firme inscrita en el Registro de CGC. administrativo previo.

Es doctrina jurisprudencial consolidada que el control de cláusulas abusivas debe extenderse a las que estén afectadas de una causa directa de nulidad apreciable objetivamente porque así resulte de una norma que

lo exprese sin entrar en circunstancias del caso concreto.

Los notarios y registradores deben rechazar aquellas cláusulas financieras si su nulidad es declarada por resolución judicial firme y aquellas cuyo carácter puede ser apreciado sin necesidad de hacer valoración del caso concreto.

Este control es insuficiente y ello ha provocado la desnaturalización del procedimiento de ejecución hipotecaria. Es necesario establecer un control de legalidad previo que pueda ser cuestionado judicialmente. Esta me parece una propuesta que necesariamente debe valorarse. El control judicial no está reñido con un control administrativo previo.

PONENCIA COMPLETA

Lea la ponencia completa de Matilde Cuenca Defensa colectiva de los consumidores ante prácticas y cláusulas abusivas en préstamos hipotecarios. propuestas de solución en <http://bit.ly/1PLQP02>.



www.youtube.com/user/ADICAE1

Marcos Peña
 Presidente del
 Consejo Económico
 y Social



No puede haber recuperación a base de endeudamiento de los consumidores

En pleno debate sobre la situación de la economía, USUARIOS ha entrevistado al presidente del Comité Económico y Social, Marcos Peña para conocer su opinión sobre diversos temas de actualidad: la situación de los consumidores, las relaciones entre consumo y endeudamiento y los riesgos de repetir errores pasados, así como por las nuevas formas de consumo.

El Consejo Económico y Social (CES) emite dictámenes preceptivos sobre los Anteproyectos de Leyes del Estado, Proyectos de Reales Decretos Legislativos que regulen las políticas socioeconómicas y laborales, y otros que considere el Gobierno que tienen una especial trascendencia en este ámbito. También el CES, por iniciativa propia, analiza y estudia aspectos que preocupan a nuestra sociedad. Su presidente, Marcos Peña, ha analizado el panorama socioeconómico actual de nuestro país en lo concerniente a los consumidores.

¿Cuáles son las perspectivas de la economía española para los consumidores?

El indicador de confianza de los consumidores, elaborado por el CIS mostró en 2014 una ligera subida con respecto al año anterior, alcanzando el 35 sobre 200, aunque lejos todavía

del 60 sobre 200 previo a la crisis. Los últimos datos de evolución del consumo son, por primera vez en muchos años, positivos, en línea con los de crecimiento económico y empleo. Este comportamiento del consumo tiene que ver con una ligera recuperación de la renta bruta disponible de los hogares, relacionable entre otros factores, con la inflación negativa, en gran parte motivada por el descenso del precio del petróleo. Una continuidad de este escenario de recuperación económica y del empleo debe llevar a buenas perspectivas para los consumidores. Pero estamos hablando de una renta media anual por hogar en 2008 de 30.045 €, que pasan a los 26.775€ en 2013. Estamos hablando de la salida de una situación que requeriría de una considerable recuperación de las rentas, particularmente las salariales, que pasa por una recuperación mucho mayor del empleo.

¿Qué peso tendría el consumo privado en una posible recuperación económica?

El comienzo de recuperación en 2014 se basa en la expansión de la demanda interna, y dentro de ésta, el gasto en consumo final de los hogares tuvo un aumento de un 2,4% de media. El dato es muy significativo si se compara con la caída del 2,3% de 2013, y se tiene en cuenta que la media anual de crecimiento de la demanda interna fue del 2,2%, lo que pone de relieve la mayor potencia del consumo privado.

¿Cómo cree que ha afectado la reestructuración, basada en la concentración de empresas, respecto de la competencia y de los consumidores?

Uno de los grandes problemas de la estructura productiva española es el excesivo porcentaje de empresas de

muy pequeño tamaño. No hay un tamaño óptimo de empresa de validez universal. Pero, para temas como la inversión tecnológica o formativa es necesario un tamaño mínimo que permita tales inversiones y las rentabilice.

A partir de ahí entraría el debate desde la perspectiva de los consumidores, que tiene que ver con las repercusiones de la concentración empresarial económicamente eficiente en la efectividad de las opciones y preferencias de los consumidores, que se podrían ver limitadas por excesos en esta concentración. Estaríamos ante un conflicto de intereses para cuya solución resulta fundamental la ordenación de los procesos de concentración teniendo en cuenta sus efectos para los consumidores.

¿Cómo se puede atajar el sobreendeudamiento que afecta a muchas familias?

En 2014, el saldo vivo del crédito al sector privado se redujo un 4,7%, por el desapalancamiento de las empresas, y en menor medida por el desapalancamiento de los hogares, (un 3,5%). Retrocedió el crédito para vivienda y aumentó el dedicado a bienes de consumo. Habrá que insistir en lo dicho respecto de la recuperación del empleo como pieza clave de la recuperación económica y de



las de las rentas familiares, atrapadas en el sobreendeudamiento.

¿No cree usted que basar la recuperación económica en el consumo y el endeudamiento significa que se pueden repetir los errores del pasado?

Sería bueno pensar en cómo dejar de identificar recuperación del consumo con endeudamiento, porque esta identificación se puede ver como una de las explicaciones de la mayor repercusión de la crisis en nuestro país. Parece que la mejora de la participación de los salarios en la renta y la política crediticia serían dos factores relevantes para esta disociación. Pero esto no supone ignorar que la recuperación del consumo, el tirón de la demanda interna, son una buena noticia. Con esta perspectiva se podría plantear el debate sobre la sostenibilidad del crecimiento económico basado en una combinación de demanda interna y demanda externa, porque la experiencia de la capacidad exportadora

durante la crisis de muchas empresas españolas es una de las lecciones que deberíamos aprender.

Respecto a las formas de consumo colaborativo que están apareciendo, ¿cuáles son las formas de normalización por las que aboga el CESE?

La Memoria del CES considera el consumo colaborativo o participativo un complemento ventajoso desde el punto de vista innovador, económico y ecológico de la economía de la producción, muy relacionado por otra parte con los avances en la comunicación telemática. Y precisamente por la complejidad y transcendencia de esta modalidad de consumo, resulta necesario afrontar su regulación para clarificar derechos y responsabilidades de quienes participan en estos procesos.

Hay que recordar que el Comité Económico y Social Europeo ha planteado varias medidas de normalización del consumo colaborativo: la definición del entorno legal y fiscal de estas actividades, la información a los consumidores sobre sus características y ventajas, así como sobre la participación responsable en estas iniciativas, o el fomento de estructuras estables creando espacios para este consumo participativo.

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 ONU debate el futuro de la protección global de los consumidores

Las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del Consumidor constituyen, desde la fecha de su aparición, un elemento fundamental para las políticas de defensa de los consumidores. ADICAE considera fundamental aportar cambios a tales Directrices desde dos perspectivas: los servicios financieros y la participación en el diseño de las políticas de consumo de las organizaciones de consumidores.

Las directrices de la ONU para la protección del Consumidor se encuentran en proceso de revisión para adecuarlas al actual marco global, ya que la última revisión data de 1999. Existe consenso para que en esta actualización entren nuevos puntos dedicados a las problemáticas derivadas de la extensión del comercio electrónico, las relaciones comerciales transfronterizas y los servicios financieros. Además, se plantea la inclusión de mecanismos específicos que permitan la aplicación de estas directrices, de manera que no queden en papel mojado, sobre todo en países en vías de desarrollo.

ADICAE, como organización de consumidores que se dedica a la protección de los usuarios en el ámbito financiero, ha realizado aportaciones que considera de vital importancia para que se incluyan en las Directrices en relación a los ámbitos que a continuación se exponen:

Medidas para reforzar la inclusión y protección de los consumidores financieros

Una protección al consumidor eficaz, con los debidos recursos para ello

Los Estados miembros deben adoptar medidas para reforzar e integrar las políticas de consumo relacionadas con la inclusión financiera, la educación en este ámbito y la protección de los consumidores en el acceso a los servicios financieros. Deben ofrecer a los consumidores remedios que no supongan costos, dilaciones o cargas desproporcionadas con relación al valor económico en cuestión y a la vez que no supongan cargas excesivas para la sociedad, además de instaurar regímenes eficaces y adecuados de protección del consumidor financiero.



Los Estados Miembros tienen que trabajar para establecer marcos regulatorios y de aplicación para la protección del consumidor financiero, así como órganos de supervisión dotados de autoridad y con recursos necesarios para acometer su misión y ejercer controles apropiados para proteger los bienes de los consumidores, incluidos los depósitos. Los proveedores de servicios financieros deben establecer unas conductas empresariales responsables en donde se incluyan los préstamos responsables y la venta de productos que sean adecuados a las necesidades y conocimientos de los consumidores; deben proporcionarse consejos objetivos y adecuados en todas las etapas de la interacción con los consumidores; y unos mecanismos eficientes de gestión de reclamaciones y compensación, fundamentales para que los consumidores puedan ejercer sus derechos.

Productos financieros claros, justos y transparentes

ADICAE propone que se incluya la referencia al “crédito responsable”. Es decir, un crédito que garantice los siguientes aspectos: en los créditos para adquisición de vivienda, debe haber una garantía de un ahorro previo del consumidor, en torno al 20-30% del valor de tasación del inmueble; que los créditos sean sin condiciones financieras o cláusulas que a la larga estrangulen la economía de los consumidores; transparencia en las formas de comercialización; asunción de responsabilidades por entidades prestamistas en casos de concesión irresponsable; esta-

blecimiento de unas pautas para desarrollar una normativa preventiva del sobreendeudamiento de los consumidores; elaboración de unos estándares mínimos de protección a los consumidores frente a los embargos, mediante la introducción de reformas en los procedimientos que permitan renegociar la deuda, evaluar la abusividad de las cláusulas, la responsabilidad de las entidades concedentes, etc.

En cuanto al ámbito del ahorro-inversión, ADICAE propone que las Directrices establezcan criterios básicos para la elaboración de un protocolo de “productos financieros blancos”, sencillos y que excluyan productos “tóxicos”, cláusulas abusivas, comisiones excesivas... Se trataría de productos claros, justos y transparentes, pero de calidad. ADICAE hace hincapié en la necesidad de que las futuras Directrices reflejen de forma expresa y fehaciente una mejora en los derechos de los pequeños ahorradores en la contratación de productos de ahorro jubilación.

En caso de abuso, los consumidores deben tener compensación justa y rápida

Deben crearse mecanismos para la resolución eficaz de conflictos

Los Estados Miembros deben establecer medidas jurídicas o administrativas para permitir que los consumidores o las organizaciones competentes obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles. Al establecerse tales procedimientos deben tenerse especialmente en cuenta las necesidades de los consumidores de bajos ingresos. Deben alentar a todas las empresas a solucionar las controversias con los consumidores de forma justa, rápida y exenta de formalidades, y a crear mecanismos voluntarios, como servicios de asesoramiento y procedimientos extraoficiales para presentar reclamaciones. Se debe facilitar a los consumidores información sobre

los procedimientos vigentes y otros procedimientos para obtener compensación y solucionar controversias.

La educación financiera debe llegar a los consumidores más desprotegidos

Los estados deben alentar la educación sobre consumo

Los Estados Miembros deben formular o estimular la formulación de programas generales de educación e información del consumidor, incluida aquella sobre los efectos en el medio ambiente de las decisiones y el comportamiento de los consumidores y de las consecuencias, incluidos costos y beneficios, que pueda tener la modificación de las modalidades de consumo, teniendo en cuenta las tradiciones culturales del pueblo de que se trate. Al formular dichos programas, debe prestarse especial atención a las necesidades de los consumidores que se encuentran en situación desventajosa, tanto en las zonas rurales como urbanas. Los grupos de consumidores, las empresas y otras organizaciones pertinentes de la sociedad civil deben participar en esa labor de educación.

Educación financiera, sí, pero responsable y crítica

Los criterios de la Educación Financiera deben ser: responsabilidad, crítica y alternativas. Es fundamental que entre las medidas de aplicación de los principios que se proponen sobre educación financiera, se haga expresa referencia a las organizaciones de consumidores en esa labor de información y de desarrollo de documentos y programas de formación.



Javier Contreras, representante de ADICAE en EBA, ha participado en la elaboración de propuestas a la ONU.

Conozca de forma sencilla cómo reclamar los abusos de bancos, compañías energéticas, de telefonía...

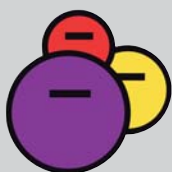
Puede solicitarlas en la sede de ADICAE más cercana o descargarlas en <http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos>



La futura ley de resolución extrajudicial de conflictos de consumo

Hay que avanzar hacia sistemas de reclamaciones justos y eficaces para los consumidores

La Directiva 2013/11/UE tiene como objetivo que el consumidor se encuentre amparado a la hora de reclamar por procedimientos rápidos y económicos y ante todo sencillos. Sin embargo, como reconocen los informes que presentamos de diversos organismos, el Anteproyecto de ley que traspone la Directiva a nuestro ordenamiento deja evidencias que hay que seguir mejorando hacia un sistema verdaderamente eficaz y claro, dada la dispersión e ineficacia actual.



Son necesarias grandes mejoras para unos mecanismos justos y eficaces para los consumidores

Alegaciones de ADICAE al texto del Anteproyecto de ley de resolución alternativa de litigios en materia de consumo
<http://goo.gl/cDLJOQ>

La futura ley expone que en sectores donde exista un alto nivel de conflictividad y una adhesión limitada a entidades de resolución de conflictos podrá admitirse la acreditación y notificación de entidades de resolución de conflictos en las que las personas responsables de resolverlos estén empleadas o sean retribuidas por el empresario reclamante. Que la persona responsable del sistema de reclamaciones esté a sueldo de la propia entidad reclamada es absolutamente incompatible con la pretensión de que no exista vínculo jerárquico ni funcional con la misma, por lo que se vulnera el principio de independencia.

Respecto a los procedimientos de reclamación colectiva el proyecto de ley no aborda con la necesaria profundidad las reclamaciones colectivas, cuando la propia Directiva 2013/11/UE lo admite en su Considerando 27. ADICAE entiende que sería un avance notable, dado que los numerosos fraudes son cometidos ante una pluralidad de consumidores.

Respecto de las causas de inadmisión a trámite de las reclamaciones, cuando el valor de la pretensión fuera inferior a 50 euros o superior a 3000, ADICAE alega que se quedarían fuera muchísimas reclamaciones de comisiones bancarias, teleoperadoras, eléctricas... y por arriba casi todos los conflictos de servicios financieros en materia de crédito y ahorro.

Aunque tanto la Directiva como el Anteproyecto establecen que el consumidor este informado por la empresa que está adherida, ADICAE exige especificar las vías concretas y mecanismos que permitan al consumidor tener un conocimiento concreto sobre la existencia de tales vías. Igualmente propone que ante un sistema actual de resolución extrajudicial de conflictos complejo y que varía según la naturaleza del problema, el sector o la cantidad reclamada, etc., es fundamental que se cree un punto de información centralizado que informe a los consumidores de las vías de resolución extrajudicial de conflictos que puede seguir en cada caso. A todo lo anterior sumarle la creación de un organismo específico público en el sector financiero dado el fracaso de los mecanismos que hasta ahora han operado.”

Es necesario acabar con la idea que mantienen prácticamente todas las empresas de las reclamaciones como marketing empresarial. Si bien, la Directiva excluía en un principio los SAC como entidades ADR, deja abierta la puerta a los Estados Miembros, así, la futura regulación española aprovecha esta oportunidad para que puedan ser entidades de resolución de conflictos si cumplen con los principios de independencia, transparencia y imparcialidad. Desde ADICAE entendemos que se ale-

jan de manera general de la finalidad de un Servicio de Atención al Cliente, es decir, de resolver los conflictos surgidos entre las empresas y los consumidores y que además su independencia respecto de la empresa o entidad financiera puede ser dudosa.

Por último, es necesario potenciar las soluciones de los consumidores de manera colectiva, actualmente únicamente existe una simple acumulación de expedientes o reclamaciones, para que se tramiten de manera conjunta pero sin una solución global, para todos los consumidores afectados, hayan reclamado o no.



Es necesaria una constante mejora para lograr procedimiento de reclamación eficaces

DICTAMEN 5/2015 del Comité económico y Social sobre el anteproyecto de ley de resolución alternativa de conflictos de consumo. <http://goo.gl/pzkl2g>

“En opinión del CES en algunos aspectos que se señalarán a lo largo del dictamen, la transposición puede dar lugar a inseguridad jurídica.

En el caso de los servicios financieros, el CES estima que el anteproyecto plantea dudas sobre el encaje de estos servicios en su ámbito de aplicación, generando inseguridad jurídica al remitir su regulación a una futura norma y, al mismo tiempo, establecer que el sector debe acomodarles transitoriamente a las previsiones del anteproyecto en tanto se apruebe aquella.

Art. 2 ámbito de aplicación: el artículo contiene una enumeración de exclusiones del ámbito de aplicación de la ley. Dado que en la enumeración que contiene no figuran las intoxicaciones y otras relacionadas con la

salud, surge la duda al Consejo sobre si se pueden plantear conflictos por estas razones.

Art. 11 costes del procedimiento: el anteproyecto introduce la posibilidad de que se establezca una cuantía máxima de 30 euros, el CES (Consejo Económico y Social) considera que debería mantenerse como prioritaria la gratuidad para las partes.

Art. 17 las entidades de resolución alternativa de conflictos: el CES considera que este artículo debería incluir también el contenido del artículo 6,3 d) de la directiva que se transpone, relativo a que la entidad de resolución de litigios no tenga ningún vínculo jerárquico ni funcional con el comerciante y este claramente separada de las entidades operativas del comerciante.”



Respalda los sistemas alternativos de resolución de conflictos, pero reclama más protección al consumidor

Informe al Proyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo <http://goo.gl/0ofJrB>

“La perspectiva única desde la que debe abordarse el desarrollo de la ley es el derecho de los consumidores a obtener la adecuada protección de sus derechos y la necesidad derivada de esta premisa esencial de crear mecanismos adecuados para encauzar que la protección de esos derechos no sea una mera declaración sino que sea real.

Los artículos 18 a 21 se refieren a las obligaciones que han de asumir “las entidades de resolución alternativa de conflictos” para su constitución y funcionamiento:

poseer un estatuto o reglamento, transparencia en los procedimientos que ofrezcan, dar información sobre su organización, funcionamiento y actividad y finalmente formación de los decisores y autorregulación. Una vez más el título del artículo es desafortunado pues con la expresión “decisores” alude únicamente a aquellos sistemas donde cabe imponer una solución vinculante, olvidando los sistemas autocompositivos.

Bajo la rúbrica “Estatuto de las personas encargadas de la decisión del conflicto”. Lo primero que llama la

atención es que esta regulación únicamente se hace para las personas encargadas de la decisión del conflicto, es decir, no para las encargadas de una solución heterocompositiva, en la que son las partes quienes, ayudadas por un facilitador o mediador, alcanzan por sí mismas la solución. De tal suerte que la ley incurre en una importante omisión al no regular, conjunta o paralelamente el estatuto de los encargados de la resolución alternativa de conflictos a través de métodos autocompositivos.

El empresario informará a los consumidores de la posibilidad de recurrir a una entidad de resolución alter-

nativa cuando, de forma voluntaria u obligado por una norma o código de conducta, acepte o deba aceptar la intervención de dicha entidad para la solución de sus conflictos.

Se impone igualmente a las Administraciones Públicas competentes, en el marco de la cooperación y colaboración con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales, el deber de promover el fomento de la información sobre el acceso a entidades de resolución alternativa de conflictos, así como la difusión del listado de las entidades publicado por la Comisión Europea.”



Habrán entidades de resolución de conflicto que no cumplirán con los requisitos de la norma

IPN/CNMC/009/15 Informe al Anteproyecto de ley de resolución alternativa de conflictos de consumo. <http://goo.gl/XLwttH>

“Desde la perspectiva de promoción de la competencia y regulación económica eficiente, la articulación de mecanismos ágiles, justos y eficaces de resolución de conflictos contribuye a reducir los costes de transacción de la economía, contribuyendo a un mayor crecimiento económico.

El hecho de que esta transposición se instrumente, una regulación relativamente homogénea en toda la Unión Europea incrementa aún más el potencial de la medida, al reducir los recursos que consumidores y empresas deben dedicar a conocer los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de consumo en los distintos países, favoreciendo así el intercambio intracomunitario de bienes y servicios.

El art. 15. 3 del APL (Anteproyecto de ley) establece que, cuando la resolución adoptada por la entidad alternativa es vinculante para el consumidor, la reclamación podrá ser inadmitida si el conflicto versa sobre intoxicación, lesión, muerte o haya indicios; no obs-

tante el efecto real sobre el consumidor podría ser el contrario del perseguido, al privarle de acceso a un mecanismo rápido y asequible de solución de controversias y derivarle, directamente, a un sistema judicial que si bien puede resultar más garantista, es objetivamente más lento y costoso.

La adaptación a los requisitos establecidos en la norma, la iniciación del procedimiento de acreditación fijado ante la autoridad competente que corresponda y la posterior inclusión en una lista paneuropea de entidades de resolución alternativa de conflictos sería postestativa para las entidades de resolución, que podrían optar por participar o no de este sistema.

La norma no aclara el régimen jurídico al que quedarían sujetas aquellas entidades de resolución alternativa de conflictos de consumo que decidieran no participar en el procedimiento de acreditación y publicación o que no fuesen capaces de cumplir de los requisitos establecidos.”

Conozca los diferentes sistemas de resolución extrajudicial de conflictos

Acceda a su contenido en <http://goo.gl/mZPxfr>





La revista Usuarios

usuariosdebancayseguros.adicae.net

IMPOSITORES
usuarios
DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS
edición online

Toda la información a su alcance

Qué son los fondos perfilados: destapamos sus peligros para los consumidores

Ante la bajada de los tipos, la banca está pisando el acelerador en la comercialización de un tipo de fondos mixtos llamados fondos perfilados. Son fondos que invierten en otros fondos, con los que los consumidores pueden perder parte de sus ahorros, y además tienen unas comisiones más altas por la gestión.



1 2

Préstamos entre familiares: financiación sólo para casos muy concretos y con las condiciones por escrito

En momentos puntuales, los consumidores pueden recurrir a préstamos entre familiares para conseguir financiación. Los términos de estos préstamos se deben plasmar por escrito para documentar los movimientos de dinero y evitar problemas con Hacienda.

Cómo detectar las principales condiciones abusivas que impone la banca en contratos de ahorro e inversión

Obligación de adquirir productos vinculados, o exoneración de responsabilidad son las condiciones abusivas más utilizadas por la banca en productos de ahorro e inversión.

Menos entidades y más reclamaciones: Vías de solución para el consumidor

La reestructuración bancaria minimiza la competencia en el sector y la libertad de elección de los consumidores. Las grandes entidades financieras tienen también grandes tasas de reclamaciones.

Defensa colectiva de los consumidores ante prácticas abusivas

Ante abusos cometidos por los bancos, Matilde Cuena Casas, Catedrática de Derecho Civil de la Universidad Complutense y editora del blog *¿Hay Derecho?*, aborda la indefensión de los consumidores y la necesidad de una tutela preventiva eficaz, para evitar situaciones que les perjudiquen.

La economía colaborativa redefine la forma de entender el consumo

El consumo o economía colaborativa es un sistema económico en el que se comparten y se intercambian bienes y servicios a través de plataformas digitales. Se refiere a la manera tradicional de compartir, intercambiar, prestar, alquilar y regalar, redefinida a través de la tecnología moderna y las nuevas maneras de medir la reputación de las personas.

Los problemas de competencia y la protección al consumidor

Análisis de la interacción de las dos vías de aplicación del Derecho de la Competencia: el cauce administrativo y el judicial, desde la normativa española y las exigencias europeas.

Las propuestas electorales se centran en la problemática hipotecaria y se olvidan del resto de temas de consumo

Los partidos políticos vuelven a olvidarse de las necesidades de los consumidores. Si que tienen medidas concretas en materia de hipotecas, pero en el consumo general los programas políticos no ofrecen propuestas que supongan un avance. El resto de partidos siguen la misma tendencia.



Y también los números anteriores para leer o descargar en www.adicae.net

<http://usuariosdebancayseguros.adicae.net/>



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



El futuro de la resolución extrajudicial de conflictos de consumo, a debate

A lo largo de 2015 ADICAE ha desarrollado dos importantes Foros de debate y discusión: el II Encuentro Nacional de Responsables de Sistemas de Resolución Extrajudicial con Consumidores, celebrado en Zaragoza y el I Foro Europeo sobre los consumidores y el acceso a los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos en Europa, celebrado en Madrid.



Acto inaugural en el que participaron Ángel Luis Monge, Vicedecano de la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza, Milagros Yagüe, Subdirectora General de Arbitraje y Derechos del Consumidor, Pablo Martínez, Director de la Dirección General de Consumo de Aragón, y Manuel Pardos, Presidente de ADICAE.

A lo largo de distintas mesas, juristas y expertos debatieron sobre la nueva legislación, todavía sin aprobar, que transpone la Directiva de la UE sobre la materia. Según apuntó en el arranque del foro Manuel Pardos, presidente de ADICAE, la Directiva contiene al menos una "pequeña gran revolución", ya que fija la obligación (bajo sanción) de que las empresas indiquen a los consumidores a qué sistema extrajudicial pueden recurrir y si están adheridas a los mismos. Sin embargo, como recordó el propio Pardos, son también muchas las carencias del anteproyecto de ley, algo que abordaron ponentes posteriores. Para Manuel Jesús Marín López, Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Castilla La Mancha: "el legislador español ha dejado pasar una oportunidad espléndida para regular de manera uniforme, coherente y sistemática los mecanismos extrajudiciales".

Que se pueda cobrar al consumidor por los sistemas de resolución extrajudicial que ahora son gratis fue calificado como "muy desafortunado" por María Martínez Martínez, profesora de Derecho Civil de la Universidad de Zaragoza, sobre todo para determinados casos donde la cantidad a reclamar es inferior. Otra de las carencias es que no se obligará a la banca a adherirse a los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos, tal como apuntó José Ramón Lozano Petit, Secretario General de la UNAE.

► Autocrítica de los supervisores bancarios

Durante el foro, los propios representantes del Banco de España y la CNMV admitieron su inoperancia para atender las reclamaciones, lo que remarca la necesidad de mejorar las soluciones extrajudiciales. En particular se quejaron del carácter no vinculante de sus resoluciones,



lo que impide garantizar el resarcimiento del consumidor. Reclamaron corregir la dispersión normativa, la duplicidad en la reclamación, la incapacidad para sancionar y la saturación del sistema, que lleva al BdE a recibir 30.000 quejas en 2014, frente a las cerca de 7.000 de hace cinco años. Fernando Tejada de la Fuente, director del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, señaló que "con estas cifras tenemos que entonar el mea culpa porque no las resolvemos en plazo". Por su parte, Jesualdo Domínguez-Alcahud, director del Departamento de Inversores de la CNMV, coincide en la gravedad de que las resoluciones no sean vinculantes.



Imagen de la inauguración de las jornadas, con D. Manuel Pardos, presidente de ADICAE, D^a Milagros Yagüe, en representación de AECOSAN y D. Francisco Fonseca, Director General de la DG Consumo y Justicia.

► ADICAE reúne a un centenar de expertos europeos para debatir sobre ADR

El Foro Europeo “Los consumidores y el acceso a los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos en Europa” organizado por ADICAE puso de manifiesto que la transposición de la Directiva 2013/11/UE es una oportunidad para modificar la normativa y mejorar la confianza de los consumidores. En el acto inaugural, el Presidente de ADICAE, Manuel Pardos, destacó la importancia de conseguir unos sistemas de resolución extrajudicial de conflictos indicando que “la Directiva 2013/11/UE trae una pequeña revolución: se im-

pone a las empresas la obligación, bajo sanción, de resolver satisfactoriamente los problemas con los consumidores o a derivarlos a un sistema de resolución extrajudicial”.

El director general adjunto a la Dirección General de Justicia y Consumidores de la Comisión Europea, Francisco Fonseca Morillo, señaló el gran potencial de los mecanismos ADR y ODR para el efectivo aprovechamiento del mercado único europeo y mostró su preocupación por el incumplimiento del plazo establecido para la transposición en varios países de la U.E, entre ellos nuestro país.

Al analizar el impacto de la Directiva 2013/11/UE, el profesor británico

Cosmo Graham recordó que “la transposición de la directiva europea no es el final del camino, sino el inicio de un trabajo continuado y común que desemboque en una defensa máxima de los derechos de los consumidores”. Por su parte, el profesor de la Universidad de Leicester Pablo Cortés recuerda que para asegurar la independencia de estos mecanismos ADR, éstos deben tener financiación, medios adecuados y capacidad de influencia jurídica real. Erik Houtman añadió otro matiz; es muy importante que los ADR tengan carácter público, y sean gratuitos o de coste testimonial para los consumidores.

► Falta de confianza en los sistemas ADR

Los mecanismos de mediación y arbitraje aplicados al ámbito financiero fueron también objeto de debate específico. El Policy Officer de Better Finance, Juan Manuel Viver, recordó cómo el eurobarómetro de la Comisión Europea señala que el nivel de confianza de los consumidores en productos financieros está en el punto más bajo. Para aumentar el nivel de confianza de los consumidores una medida es establecer mecanismos ADR independientes y accesibles.

Por último, Jules Suyck, profesor de la Universidad Católica de Lovaina señaló que es perfectamente posible incluir reclamaciones y acciones colectivas en los mecanismos ADR que se implementen a partir de ahora.

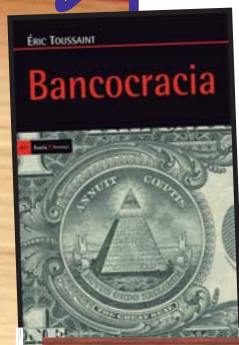


Las Jornadas suscitaron gran interés a los medios de comunicación. En la imagen el presidente de ADICAE junto a D. Francisco Fonseca, Director General de la DG Consumo y Justicia.

BANCOCRACIA

Autor: **Éric Toussaint**

/ Prefacio de **Carlos Sánchez Mato**



Los gobiernos de los países más industrializados son los responsables de la explosión de la deuda pública en aras del rescate de los bancos privados, que, por otro lado, están en el origen de la mayor debacle económica y financiera del capitalismo desde los años 1930. En muchos países, el reembolso de la deuda y la reducción del déficit presupuestario se convirtieron en la perfecta coartada para imponer las políticas de austeridad. Es así como los gobiernos de la Unión Europea y la Troika está llevando a cabo una ofensiva —sin precedentes desde la Segunda Guerra Mundial— contra los derechos económicos y sociales de los pueblos. Este libro permite entender cómo surgió la crisis, el impacto de la desregulación bancaria, la lógica seguida por los bancos privados y las manipulaciones y los crímenes que estos libran regularmente con la complicidad y el respaldo de los gobiernos y de los bancos centrales.

También es un alegato a favor de la socialización del sector bancario, su transformación en un servicio público, y por la anulación de la deuda pública ilegítima, proveniente en su mayor parte del rescate bancario.

Escrita de manera simple, esta obra es una herramienta indispensable para comprender la crisis actual y descubrir una alternativa coherente a las políticas que se están haciendo en esta época.

LA REFORMA PROGRESISTA DEL SISTEMA FINANCIERO

Autor: **Antonio Quero** / Prólogo de **Juan Torres**



La crisis financiera de 2008 demostró la nocividad de un sistema financiero desregulado y desbocado. Aunque, en esta situación, se esperaban soluciones ambiciosas, el silencio, el respeto y la claudicación de la política ante los bancos y los mercados, la han transformado en una crisis también de política. En esta obra se plantean dos propuestas que constituyen una oportunidad de volver a librar la batalla de la reforma del sistema financiero, la creación del Banco y la imposición de una tasa sobre el casino financiero.

VIVIR MEJOR CON MENOS

Autor: **Albert Cañigueral**

Editorial: **CONECTA**

¿Cuándo fue la última vez que usaste ese taladro que compraste? ¿Sabes cuántas veces lo vas a usar durante toda tu vida? ¿Podrías calcular el tiempo que pasa tu coche estacionado y el dinero que eso te cuesta al cabo del año? ¿Sabes cuántos días se ocupan las segundas residencias durante un año?

Este libro te descubrirá por qué consumir más no equivale necesariamente a vivir mejor y te planteará un nuevo modelo en el que el consumo se entiende como un medio para el bienestar y no un fin en sí mismo.



LA ACCIÓN JUDICIAL COLECTIVA EN ESPAÑA

Autor: **ADICAE**

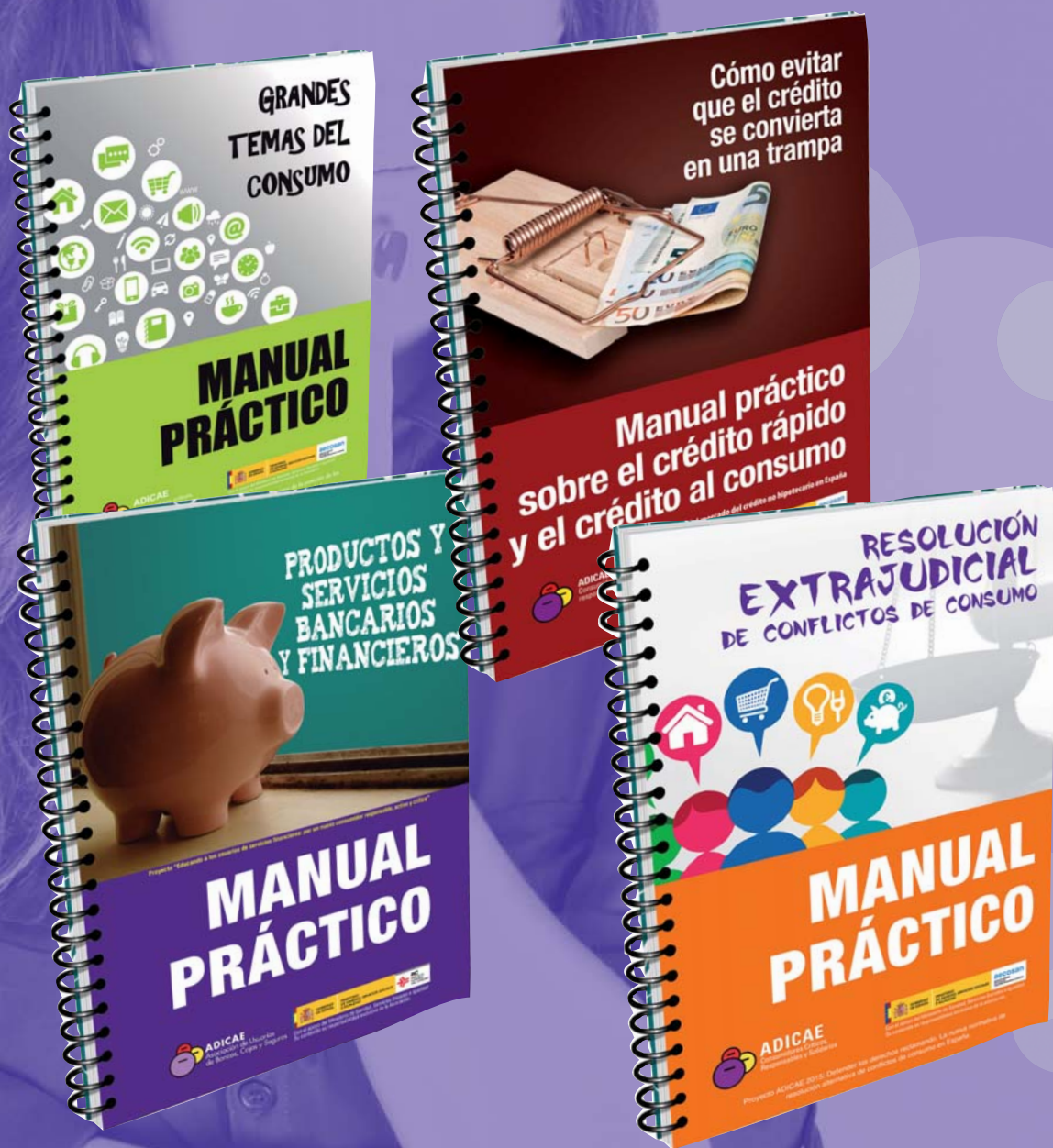
Editorial: **ADICAE**



La acción colectiva, prevista desde hace mucho tiempo en nuestra legislación, y, sobre todo en la normativa europea, además de ahorrar tiempo y costes a los afectados y a una justicia saturada, permite visualizar ante toda la opinión pública el tamaño de los fraudes que las empresas y entidades financieras cometen sobre los consumidores, pero también la fuerza que pueden lograr éstos agrupados bajo una causa común. Si en nuestro país estamos a la cabeza de los rankings europeos en fraudes masivos a los consumidores, deberíamos también estar a la vanguardia en la efectividad de los mecanismos para la resolución colectiva de estos conflictos en vía judicial.

Por desgracia, la acción judicial colectiva en nuestro país tiene demasiadas lagunas normativas y una actitud no del todo comprensible por parte de algunos sectores conservadores o interesados de la judicatura y la abogacía. La legislación en materia de acciones colectivas es dispersa y fragmentaria lo que favorece a los grandes poderes empresariales y financieros. Pretender que los afectados por un fraude o abuso de consumo, ya castigados por los efectos del mismo, tengan que acudir a la justicia de uno en uno y abonando los gastos correspondientes, como difunden con gran aparato publicitario despachos de abogados y pseudoasociaciones, supone una maniobra interesada y orquestada por el sector bancario con el fin de disuadirles y privarles así de un verdadero derecho de acceso a la justicia.

CONOCE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LOS TEMAS FINANCIEROS Y DEL CONSUMO



Descárgue estas y otras muchas publicaciones
en el catálogo de nuestra web

www.adicae.net

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