

la economía de los **Consumidores**

Nº 48
MARZO
2011

2 euros

Periódico de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE)

Los partidos políticos deben responder a los graves problemas de los consumidores

Elecciones autonómicas y locales 2011



ADICAE está impulsando propuestas políticas de consumo para que se incorporen a los programas electorales de todas las formaciones políticas. Aunque no se trate de unas elecciones generales, no debemos perder de vista que los organismos autonómicos y locales tienen competencias plenas y responsabilidad en materia de consumo financiero, el problema más grave en la actualidad. Pero además hay que exigirles sensibilidad, compromiso e imaginación. Debemos medir no sólo qué es lo que nos prometen, sino también hacer balance de lo hecho hasta ahora, para conocer el grado de credibilidad de sus ofertas.

Cuadernillo Especial: importantes triunfos de ADICAE para los consumidores que sigue batallando en otros frentes

ADICAE, la única asociación de consumidores que ha optado por una defensa real y sistemática de los consumidores financieros tanto en la vía extrajudicial como ante los Tribunales en los últimos años, ha demandado y seguirá denunciando en este 2011 todos los abusos cometidos por las entidades financieras. Nuestro modelo, muy alejado del de los interesados bufetes de abogados (muchas veces camuflados como "plataformas" y "asociaciones" de afectados), apuesta por una justicia colectiva, económica y eficaz, que esté abierta de verdad para todos los consumidores, en especial los de colectivos más vulnerables.



Reforma del sistema financiero P 7

Por unas cajas sociales y democráticas

ADICAE en defensa de los clientes, del patrimonio y de la actuación social y territorial de las cajas de ahorros.



Día mundial de los derechos del consumidor P 9

Una jornada para aumentar la reivindicación social



Visite las ediciones digitales de nuestras publicaciones

laeconomiadelosconsumidores.adicae.net

la economía de los consumidores

ADICAE

usuariosdebancayseguros.adicae.net

usuarios
DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS

ADICAE

carta del director

breves

la economía de los **Consumidores**

PERIÓDICO DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE ESPAÑA

ADICAE

MARZO 2011
II Época. Nº. 48

Director: Manuel Pardos

Subdirector: Paco Sanz

Redacción: Héctor Mendal,
Javier Blancas, Iciar Gardeta,
Paco Sanz

Maquetación, portada e ilustraciones: Antonio Laguardia,
Diego Palacios

Edita: **ADICAE**
Miembro del Consejo de Consumidores y Usuarios de España, de Euroshareholders y de Consumers International

Redacción, administración y suscripciones:
Gavín nº 12 Local
50001 Zaragoza (España)
Tel. 976390060 / Fax 976390199
e-mail: aicar.adicae@adicae.net
www.adicae.net

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

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

D.L. Z-707-2001



15 de marzo y la crisis económica

Los consumidores son un factor clave para la salida de la crisis. Sin embargo, al Gobierno a los partidos políticos, a las empresas y a las entidades e instituciones financieras, sólo les interesan como sujetos pasivos y domesticados.

No habrá una salida positiva de la crisis sin los consumidores. En esta aseveración seguramente estamos de acuerdo consumidores, gobiernos, empresarios, instituciones, entidades financieras y analistas económicos de todo tipo. El problema se plantea cuando profundizamos en la valoración que se tiene de cada uno de estos sectores sobre lo que representa el consumo y, sobre todo, los consumidores. Para la inmensa mayoría de la opinión "ortodoxa" del sistema económico que nos domina, el consumidor es únicamente un factor clave macro y microeconómico (por aquello de "la confianza del consumidor"). Piensan que el destino del consumidor debe ser consumir y callar, remedando el viejo adagio de "come y calla". En ocasiones se atreven a hablar del "poder del consumidor" y otras veleidades vacías de contenido que se traducen en agresivas y engañosas campañas de marketing que tratan de burlar ese "poder" que, efectivamente, debería tener el consumidor como ciudadano en una sociedad democrática.

Hay que recordar que en el marco de un Estado de Derecho, que ha impuesto determinadas reglas de racionalidad y coherencia a un capitalismo monopolista, salvaje y desafiador, que nos lleva a crisis económicas como la actual, es necesario que se cumplan y no se tole- re que se cuestionen las bases de la política, la economía y la sociedad misma, conduciendo a dramáticas situaciones a millones de personas. La posibilidad del ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios, que nadie niega teóricamente pero nadie aplica, sobre todo en los servicios financieros, forma parte de las reglas elementales de las economías desarrolladas del siglo XXI como elemento constitutivo. Sin embargo, en la mayoría de los casos, y particularmente en las crisis económicas, los consumidores y sus organizaciones legítimas y representativas se ven abocados a reclamar ante una Justicia lenta y farragosa como única solución.

La crisis económica ha puesto al descubierto el consumismo manipulado por las grandes corporaciones, que creaba la ilusión de vivir bien ahora frustrada. Igualmente ha desenmascarado en toda su crudeza el engaño de un endeudamiento alentado y sostenido irresponsablemente por las entidades financieras españolas en exclusivo interés de sus enormes y desproporcionados beneficios. Estos comportamientos aplaudidos por los gobiernos que estamos pagando todos, especialmente los millones de familias sobreendeudadas, hoy víctimas abandonadas a la impiedad y el drama de los embargos implacables de bancos y cajas en viviendas, nóminas y todo tipo de patrimonio con el que siguen haciendo negocio, tienen que terminarse para la salida de la crisis. Del mismo modo deben poner a fin a la corrupción que ha llevado acarreada y pedir las responsabilidades pertinentes a sus causantes.

Acabar con estas situaciones, a las que el Gobierno de Zapatero no ha dado ninguna solución, es imprescindible para la salida de la crisis y el cambio de modelo económico-productivo y de consumo en España. La aspiración de los de siempre a la vuelta al irracional modelo anterior de consumismo y endeudamiento crediticio es imposible tras la crisis, tanto económicamente como por las lecciones aprendidas por millones de consumidores y ciudadanos. La bancarización de nuestra economía, la manipulación y abusos infinitos a los consumidores por unos oligopolios absolutamente antidemocráticos, tienen que terminarse si se quiere enderezar el maltrecho rumbo de nuestra economía y sistema financiero. La reforma en profundidad de los organismos reguladores (Banco de España, CNMV, Comisión del Mercado de Telecomunicaciones y Comisión Nacional de la Energía) corresponsables de la crisis actual por sus posicionamientos neoliberales y anticonsumeristas, debe llevarse a cabo sin dilación y sin refugiarse como coartada en la UE, el G-20, el Fondo Monetario Internacional o sin esperar a la "Santa Compañía" que sule reunirse en esos foros lo decidan. Está claro que sólo van a decidir repartirse los cadáveres de la crisis al ritmo y modo que a ellos les venga bien.

Los consumidores y ciudadanos no podemos permanecer pasivos esperando que nos resuelvan los problemas los que han causado la crisis. Los que han causado la crisis hasta pretenden aprovecharse de ella en su beneficio. Las asociaciones legítimas y representativas de los Consumidores debemos reaccionar y tomar en nuestras manos eficazmente la tarea de responder a los importantes retos que se presentan a los consumidores en la crisis, generando un movimiento consumerista que imponga su actuación como agente social decisivo en el siglo XXI. Las lecciones de la crisis son en algún caso dramáticas. Las actitudes y los hábitos que la situación ha obligado a todos consumidores a tomar -ahorro, consumo más responsable, mejor administración del presupuesto familiar,...- deben conducir a un nuevo consumidor que haga del consumo responsable un modo de vida mejor. La participación de los consumidores en un nuevo modelo productivo y de economía sostenible para nuestro país ha de ser imprescindible y debe traducirse en su reconocimiento como agentes sociales más allá de los formalismos actuales legales de representación y consulta de los consumidores.

Manuel Pardos presidente@adicae.net

LA CRISIS NO CESA, PERO ADICAE RESPONDE

La situación económica sigue lastrando la economía de millones de familias. España ronda los 47 millones de parados, el IPC se sitúa en el 3'6%, lo que supone un riesgo de estancamiento (inflación más recesión económica). Las ejecuciones hipotecarias ascendieron a 71.187 durante los nueve primeros meses de 2010 -el triple que en todo 2007-, el Euribor está ya por encima del 17%... Pero en los últimos meses han tenido lugar ciertos acontecimientos que nos hacen pensar que la lucha de ADICAE comienza a dar sus frutos, pero abren otros frentes de lucha.

ADICAE ha seguido la crisis paso a paso lanzando propuestas concretas. Ya en febrero de 2009, a instancias de **ADICAE, el Consejo de consumidores y Usuarios emitió un dictamen** que se elevó a la Oficina Económica del Gobierno. En este documento se denunciaban situaciones de extrema gravedad en cientos de miles de familia, exigiendo reformas en el fulminante receso de ejecución hipotecaria y una regulación del sobreendeudamiento. El Gobierno no respondió documento pero **ahora diversos jueces, registradores de la propiedad e incluso algunas fuerzas políticas están avalando aquellas propuestas de ADICAE.** En los últimos meses, por ejemplo, la Sección Segunda de la Audiencia Nacional de Navarra ha dictaminado que la dación en pago puede ser una solución para saldar la deuda de los consumidores embargados, algo que ha ratificado posteriormente un juzgado de Barcelona. ADICAE ha elevado también propuestas ante diversos grupos parlamentarios para tratar cuestiones como la de **reconocer por ley como abusiva la "cláusula suelo"**.

Pero la crisis no sólo ha traído problemas en el ámbito hipotecario. En este tiempo ADICAE también ha luchado porque los derechos de los ciudadanos no se viesen mermados en otros ámbitos. Por ejemplo, ante la decisión del Ejecutivo de retrasar la edad de jubilación a los 67 años se **ha exigido un debate serio sobre los planes de jubilación privados, que son una ruina para los consumidores.**

ADICAE ha dado respuesta también a la crisis en forma **actos reivindicativos.** Tanto desde su Plataforma Hipotecaria, como desde el colectivo de ahorradores afectados se han organizado movilizaciones por toda la geografía española. Estas actuaciones reivindicativas tuvieron su colofón en la huelga general, donde participó **ADICAE con una reivindicación propia: exigiendo a la Banca su responsabilidad en la crisis.**

Ahora, ante las elecciones autonómicas y municipales las fuerzas políticas tienen que sentir la presión de los consumidores y resolver el grave problema económico e inmobiliario que azota a España.



ADICAE pone al servicio de todos los consumidores y usuarios una publicación rigurosa y amena que resolverá sus dudas en cualquier ámbito del mundo del consumo

¡ La Economía de los Consumidores!

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

Sus datos personales han sido incorporados al fichero automatizado de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorro y Seguros de España (ADICAE) con la exclusiva finalidad de gestionar una adecuada información y prestación de los servicios a sus socios. Usted puede ejercer sus derechos de acceso, modificación y cancelación en cualquier momento dirigiéndose a ADICAE, calle Gavín nº 12, local 10211 Zaragoza.

Suscríbase

Nombre: Apellidos:
Domicilio: CP:
Ciudad: Teléfono:
D.N.I.: Firma:

Forma de Pago: 10 euros/6 números)

Domiciliación Bancaria. Muy Sres. Mios: Les ruego que con cargo a mi cta. atiendan hasta nueva orden los recibos que presente ADICAE en concepto de suscripción a la revista LA ECONOMÍA DE LOS CONSUMIDORES.

Titular: Banco/Caja:
Agencia: Dirección:
Población: C.P.:
Código Cuenta Cliente (C.C.C.):

Fecha:/...../200....
Firma del titular:

Correo: **AICAR-ADICAE,**
c/ Gavín nº 12 Local
50001 ZARAGOZA

Teléfono suscripciones: **976 390060**
Fax suscripciones: **976 390199**
Correo-e: **suscripciones@adicae.net**

Por la boca muere el pez

Los gobernadores del Banco de España durante la burbuja inmobiliaria ignoraron los avisos de crisis financiera



Estos altos cargos del Banco de España deben asumir su parte de responsabilidad en el estallido de la crisis actual. Pese a contar con informes claros y potestad suficiente, prefirieron mirar para otro lado.

En plena "burbuja del crédito" el Banco de España advertía en sus Informes Anuales del carácter ficticio de la mal llamada "riqueza" de las familias, al reconocer que los precios de la vivienda estaban muy por encima de los niveles justificados. Esta sobrevaloración la cifraba este organismo entre el 8% y el 20% en 2003 y entre el 24% y el 35% en 2004. Una mera advertencia

que no fue seguida de actuaciones políticas correctoras, lo que demuestra la parcialidad e ineficacia del Banco de España, cínicamente satisfecho de ver medrar el negocio bancario, aunque fuera a costa de hundir la economía.

Incluso la Comisión Europea en su último informe trimestral sobre la zona euro de la Comisión Europea (Quarterly Report on the Euro Area, número 4, 2010), publicado en enero de este año, denuncia que el Banco de España no adoptó ninguna de las medidas adecuadas que habrían frenado la burbuja inmobiliaria española y que habrían amortiguado la gravedad de la crisis económica.



La Caixa y Caja Madrid mutan en bancos y señalan la dirección al resto de cajas

Tras los reales decretos que diseñan el mapa de la reestructuración de las cajas de ahorros La Caixa y Caja Madrid, las dos cajas referenciales, han seguido unos procesos de fusiones con otras entidades que puedan marcar el camino a seguir por parte del resto: convertirse en bancos. Caja Madrid es ahora partícipe de un SIP, un contrato privado por el que las cajas que lo integran asumen un compromiso mutuo de liquidez y solvencia, con un plazo de permanencia de diez años. La entidad central es la que determina las políticas y estrategias de negocios, control interno y riesgos. En estas fusiones las cajas pueden optar porque la entidad central sea una de las que conforman el SIP, o bien otra entidad de crédito participada por todas las cajas del SIP.

La Caixa creará un banco, CaixaBank, que va a cotizar en Bolsa y otra sociedad en la que se incluye su actividad inmobiliaria - Servihabitat, y las participaciones en Colonial y Metrovacesa-, así como las participaciones industriales que La Caixa tenía en propiedad a través de Critería -Abertis, Gas Natural, Agbar, Port Aventura y Mediterránea-. De esta manera La Caixa únicamente seguirá gestionando su Obra Social, dejando el resto de su negocio en otras manos.



Por su parte Caja Madrid, Bancaja y las otras cinco cajas que han constituido el Banco Financiero y de Ahorros han modificado su contrato de integración para facilitar la salida a Bolsa de esta nueva sociedad. Siguiendo el modelo de La Caixa, el cambio del contrato pretende delimitar la salida a Bolsa del negocio del banco, permitiendo que puedan excluirse de la sociedad que salga a Bolsa determinados activos. Se trata también de la creación de una entidad en la que estén los activos inmobiliarios.

Por otra parte, el escándalo de los bonus de diez ex directivos que tenían "pendiente de cobrar" 25 millones de euros tras dejar el cargo habla claramente de la forma de actuar de Caja Madrid, una entidad a la que parecen importarle muy poco los clientes y sí los sueldos.

PP y PSOE siguen beneficiando a la Banca y rechazan las propuestas de reformas hipotecarias de ICV-IU

La proposición de ley presentada por ICV-IU para reformar el mercado hipotecario con medidas en favor de los consumidores fue rechazada en el Congreso por los dos partidos mayoritarios. Algunas de estas propuestas fueron planteadas y reclamadas hace tiempo por ADICAE, como la entrega de la vivienda a cambio de saldar completamente la deuda hipotecaria pendiente en un procedimiento de embargo, sin que éste pueda seguir exigiéndose al consumidor; u otras propuestas como la reordenación de la deuda por el juez para ser pagada de manera razonable por el consumidor, sin que éste llegue a perder su vivienda.

No obstante el impulso de ésta y otras exigencias, como la consideración de abusivas por ley de las "cláusulas suelo", va a seguir siendo objeto de lucha por parte de ADICAE que ha iniciado una campaña de contactos con grupos políticos para presentar una serie de medidas políticas a incluir en los programas políticos de las próximas elecciones autonómicas y locales. En este sentido, la Federación de Municipios y Provincias se sumó a la iniciativa para que se regule la "dación en pago" de la vivienda en una ejecución hipotecaria.

El cinismo del Presidente del BBVA: el sistema hipotecario ha dado acceso a "la vivienda en propiedad a muchas familias a precios bajos"



Francisco Gonzalez, presidente a dedo del BBVA, presentó los beneficios de 2010 de la entidad que preside: 4.606 millones de euros, más de un 9% más que en el ejercicio 2009. En comisiones, los clientes de esta entidad pagaron 4.430 millones, un 2,4% más que el periodo 2009. Una prueba más de que las comisiones son la herramienta importante de la banca para salir de la crisis a costa del bolsillo de los usuarios.

vincial de Navarra, no dudó en mandar un recado a la judicatura pidiendo "consciencia" a los jueces sobre las "consecuencias que tienen sus sentencias". Lo más vergonzoso es que afirmara que "gracias" al actual sistema hipotecario muchas familias han accedido a una vivienda en propiedad a "bajos precios"... Se olvidó de mencionar el millón y medio de ciudadanos que han perdido ya su vivienda o están en riesgo de perderla, gracias a las "bondades" del sistema hipotecario que él defiende y que tan rentable ha sido para su negocio.

En esta presentación, a propósito de la sentencia de la Audiencia Pro-

La ministra Salgado, insensible a las necesidades de los ciudadanos

La vicepresidenta económica, Elena Salgado, no quiere oír el clamor social, puesto de manifiesto ya por algunos jueces, de cambiar las condiciones de las hipotecas. Un ejemplo más del intolerable "colegueo" entre políticos y el lobby bancario que ha llevado a la economía española a su mayor crisis de la historia y a cientos de miles de ciudadanos a perder su vivienda. "Los cambios bruscos de un día para otro serían perjudiciales para nuestro sector financiero y para futuras hipotecas y eso es algo que debemos tener en cuenta", ha afirmado la titular de Economía, en su día ministra de Consumo, dando la espalda de nuevo a lo que la sociedad demanda. No extraña esta actitud de la señora Salgado, que en sus años como titular de economía se ha comportado como fiel agente comercial de la banca. Su comportamiento de defensora de la banca ya se puso de manifiesto a propósito de los "clips hipotecarios" que están suponiendo la ruina para miles de familias.



La reforma de las pensiones públicas no puede suponer abrir la veda a los abusos e ineficiencia del ahorro-jubilación privado

Las pensiones privadas han sido un pufo catastrófico en cuanto a rentabilidad y resultados. Según un estudio reciente, en los últimos 10 años el 93,3% de los planes de pensiones no han superado la inflación; y un 99,3% no han superado la rentabilidad de las letras del tesoro a 10 años.

Son un producto ruinoso, mal gestionado y que atrapa el ahorro de los consumidores ya que sólo beneficia a la banca con sus comisiones altísimas e injustificadas.

Por ello, la actual normativa sobre ahorro jubilación exige cambios sustanciales, para no ser un producto privilegiado al alcance de quienes disponen de rentas más elevadas. Esta reforma debe exigir eficacia en los resultados y una comisiones justas y limitadas razonablemente a la obtención de beneficios, además de transparencia en su comercialización y gestión.

En consecuencia, ADICAE pide al Gobierno y a los Sindicatos que en colaboración con los consumidores se abra el debate de los productos de ahorro-inversión a largo plazo, maltratados históricamente en España, a fin de que la calidad de vida y las perspectivas de los ciudadanos y consumidores



no se deteriore en el futuro con la reforma de pensiones públicas acordada y acabe produciendo beneficios exclusivamente una vez más a las entidades financieras. Desde ADICAE se señala que la reforma de las pensiones no será completa si no se aborda conjuntamente la reforma del sistema privado de ahorro-jubilación complementario, un sistema ineficiente que se ha apoyado en las campañas de desprestigio del sistema público de pensiones impulsadas por el lobby bancario.

Las propuestas de ADICAE frente al abuso de las hipotecas encuentran eco en sectores judiciales y políticos

En las últimas semanas varios han sido los movimientos judiciales y políticos que hacen vislumbrar un cambio en el sistema hipotecario español. Por fin un grupo de jueces (Jueces para la democracia) y algunas fuerzas políticas están comenzando a tener en cuenta las reivindicaciones de los consumidores, encabezadas por ADICAE. La dación en pago está ya en el centro del debate en algunos juzgados y, aunque los grandes partidos políticos continúan del lado de la Banca, esta situación podría comenzar a cambiar.

Los jueces dicen sí a la dación en pago

Desde Navarra llegaban noticias alentadoras, con una resolución pionera de la Audiencia Provincial de Navarra, que reconoce la dación en pago y admite que la entrega de las llaves de la vivienda salde la deuda con la entidad. La sensibilidad mostrada por la Audiencia confirma las tesis de ADICAE sobre la responsabilidad de la Banca en la gestación de la crisis y su explosión, fruto de las tasaciones hiperinfladas por parte de las propias entidades de crédito. Ello determina que se adjudique el valor de la vivienda tal y como fue tasada en su día por la entidad, para pagar completamente el préstamo concedido, sin que sea exigible que el consumidor deba pagar la diferencia. También un juez de Barcelona ha aceptado la dación en pago de una vivienda para que un consumidor saldara la deuda que tenía con su entidad financiera. En esta ejecución la entidad exigía el pago de más de 254.000 euros. El BBVA se adjudicó el bien por 156.250 euros ante la falta de pujadores en el procedimiento de subasta, la mitad de la tasación realizada para la subasta.

La ejecución hipotecaria al constitucional por injusta

Esperanzador es también que el juez de primera instancia de Sabadell Guillem Soler haya elevado

al Tribunal Constitucional la normativa sobre desahucios y ejecución de las hipotecas por considerar que la ley vulnera principios constitucionales en perjuicio de los ciudadanos embargados como la tutela judicial efectiva y el derecho a la vivienda. El juez cree que la legislación debe adaptarse a las especiales condiciones socioeconómicas actuales y apuesta por modificaciones legales para facilitar la dación en pago o elevar el valor de la vivienda que finalmente se quedan las entidades financieras.

Los Registradores también apoyan cambios

Por su parte el Colegio Nacional de Registradores de la Propiedad, aboga por mejorar los derechos de los consumidores en un proceso de ejecución hipotecaria. Proponen medidas como limitar por ley el interés de demora, las comisiones y llevar un control preventivo de las cláusulas abusivas en los contratos de préstamo hipotecario.

Hay que lograr más y mejores apoyos políticos

En ocasiones algunas fuerzas políticas apoyan propuestas de los consumidores. Una proposición de Ley fue presentada y apoyada por el Partido Popular, e impulsada a instancias de ADICAE, en la que se pedía regular el carácter abusivo de las cláusulas suelo de las hipotecas. Lamentablemente el Pleno del Senado rechazó modificar la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Como grupos políticos, el PP no siempre se posiciona del lado de los consumidores, pues recientemente ha rechazado, en alianza con el PSOE, una propuesta de ley de IU e ICV en la que se pedían la dación en pago y otras propuestas apoyadas por ADICAE. Los consumidores debemos pelear por lograr más apoyos políticos.



MESA DE REDACCIÓN

Los consumidores aún deben pagar un coste excesivo por la vivienda

Según el Ministerio de Fomento, el precio medio del metro cuadrado de vivienda libre alcanza los 1.825,5 euros. Este precio ha bajado apenas un 13,1 % desde su máximo nivel alcanzado en el primer trimestre de 2008. En otros países la caída ha sido mayor. Aún deben bajar más los precios de la vivienda, ya que seguimos con precios de la época de la burbuja. No es razonable que en las ejecuciones hipotecarias, los consumidores deban soportar rebajas de su vivienda de hasta un 50% y en el mercado sigan instalado precios abusivos. Bancos y Cajas se resisten a que el precio de las viviendas caigan ya que muchas tendrían serios problemas en sus balances. Mientras, las pocas hipotecas que conceden bancos y cajas lo hacen en condiciones muy duras para el consumidor.

El sector financiero da un impulso envenenado a la banca online

Una de las consecuencias de la crisis es la apuesta visible de muchas entidades por Internet como canal prioritario de relación con los clientes y comercialización. Lamentablemente esto no se ve acompañado de un aumento de la transparencia y seguridad sino, por el contrario, de un incremento de los costes y comisiones que soporta el usuario y una intensificación de las trabas y limitaciones que se imponen al consumidor en caso de fraude. En este marco de creciente recurso a un nuevo canal garantizar la suficiente información y la seguridad de las transacciones constituyen elementos claves e imprescindibles para el desarrollo y consolidación de los servicios financieros por Internet, canal sin el cual difícilmente los consumidores podrán obtener beneficio alguno del mercado único europeo.

Los políticos no cambian nada pero aseguran su futuro

El fichaje del ex presidente Aznar por Endesa y de Felipe Gonzalez por Gas Natural Fenosa, vuelve a poner a la sociedad en alerta ante la alianza de intereses entre poderes políticos y poderes empresariales y financieros que está minando las bases de la confianza ciudadana en una verdadera democracia. La sociedad se habitúa a la degeneración: Narcís Serra presidente de la antes llamada Caixa Catalunya; Taguas pasa de la Oficina Económica de la Presidencia de Gobierno a SEOPAN, el núcleo duro de la patronal de la construcción; Zaplana pasa de la portavocía del PP a Telefónica; Imaz, de la máxima responsabilidad en el PNV a Petronor- Repsol; Pilar Gonzalez de Frutos de directora general de seguros a presidenta de la patronal de los seguros; Gloria Hernández de la Dirección General del Tesoro a Banco Pastor, ... Políticos y poderes financieros comparten como preocupación máxima reparar simplemente las chapuzas y fallos del mercado, hasta la próxima fuga.



ELECCIONES 2011

Propuestas de ADICAE para las elecciones autonómicas y locales



Soluciones políticas inmediatas para los graves problemas de los consumidores

La necesidad de promover cambios inmediatos es ya urgente. La realidad demuestra que los problemas de los consumidores de servicios financieros se hacen más acuciantes a raíz de la crisis.

La defensa de los consumidores no puede ser la gran olvidada

En el ámbito de la política de consumo en general no hay verdaderos programas de acción en defensa de los consumidores. Esta falta de eficacia ha sido aún más evidente en el ámbito de la protección de los consumidores de servicios financieros, donde la propia actuación de los organismos supervisores y los mecanismos de reclama-

tado con ellos desde el primer momento debatiendo las propuestas y formando comités para que se reúnan con los candidatos políticos.

¿CÓMO PUEDEN IMPLICARSE LOS AYUNTAMIENTOS Y LOS GOBIERNOS AUTONÓMICOS?



Algunas propuestas de ADICAE son plenamente realizables por los gobiernos autonómicos y locales. Otras, deben ser instituciones estatales (Congreso o Senado, departamentos ministeriales, organismos reguladores, etc.) Por eso es necesario desde los políticos autonómicos y locales:

Apoyo e impulso institucional
Para elevar propuestas que no sean de su competencia ante las instituciones estatales correspondientes.

Compromiso político
Para trasladar, representar y apoyar ante los plenos de los ayuntamientos, parlamentos autonómicos y consejerías, las propuestas de los consumidores en defensa de sus derechos.

Ejercicio de las competencias propias en materia de consumo

Así contribuyen a reforzar las soluciones a los problemas de los consumidores financieros.

Aprovechamiento de las vías y mecanismos de diálogo institucional

Como las Conferencias Sectoriales de Consumo, de Presidentes Autonómicos, Federación de Municipios y Provincias, etc.

Por su cercanía al ciudadano, ayuntamientos y comunidades autónomas deben demostrar sensibilidad y volcarse más en los problemas de los consumidores

ción han agravado la desprotección de los consumidores. Se trata de problemas de gran alcance, en unos casos generadores de situaciones de exclusión social, como sucede con los embargos de vivienda.

Contamos con la voz y la acción de los consumidores

El papel de los consumidores en la reivindicación de medidas e iniciativas en relación a los graves problemas que les afectan es tan necesario como imprescindible. Por eso ADICAE ha con-



En apoyo y defensa de los derechos de los consumidores

Propuestas de ADICAE para las elecciones del 22 de mayo

Sobreendeudamiento, hipotecas/crédito y vivienda



- **Creación de comisiones de sobreendeudamiento con funciones de prevención y apoyo a las familias sobreendeudadas.** Compuestas por representantes de la administración y asociaciones de consumidores. Son fundamentales para evitar la exclusión social y los embargos sufridos por millones de familias.

- **Creación de una tasa bancaria siguiendo el modelo andaluz y extremeño que se destinaría a financiar necesidades de los consumidores sobreendeudados** o paliar abusos de las entidades financieras. Con esta tasa se puedan financiar fondos específicos para garantizar la sostenibilidad económica de los sobreendeudados y otras finalidades de interés social.

- **Puesta en marcha de forma inmediata de la inspección de las empresas de reunificación de deudas** cuya competencia es autonómica.

Medidas de apoyo y compromiso político



- Apoyo a la adopción de una Ley de Sobreendeudamiento y a la modificación de la ejecución fulminante de la Ley Hipotecaria y la Ley de Enjuiciamiento Civil.

- Proposición a nivel nacional de una normativa para la aprobación de una ley que regule la dación en pago completa.

- Apoyo a una propuesta normativa en el parlamento nacional para incluir como abusiva en la Ley la cláusula suelo.

Fomento del movimiento de consumidores y de protección de los derechos de los usuarios

- Revisión de la confusa normativa autonómica sobre Asociaciones de Consumidores. Las condiciones de acceso al registro y los derechos y obligaciones de las mismas deben hacerse de manera coordinada.

- Creación y puesta en marcha inmediata de planes de un programa de formación y educación, tanto a población escolar como adulta, en educación financiera, con participación de las asociaciones de consumidores

- Adopción de medidas para que las Asociaciones de Consumidores puedan orientar y apoyar las reclamaciones de menor cuantía de los consumidores (procedimientos judiciales de menos de 900 euros).

Se persigue que aumente el número de reclamaciones en sectores como el financiero en el que las entidades se amparan en sus ineficaces mecanismos de resolución de conflicto.



Medidas para la defensa del ahorro-inversión

- **Grandes campañas de inspección a las entidades financieras y aseguradoras por las autoridades de consumo regionales y locales,** incluyendo el control de las condiciones de los contratos y el deber de información en la venta de productos de ahorro-inversión.



- **Creación de un Servicio para los Consumidores de Servicios Financieros.**

Dependerá de la Consejería de Economía y la de Consumo y con una participación abierta a las organizaciones de consumidores más representativas.

Conozca el documento completo de propuestas de ADICAE en la web <http://usuariosdebancayseguros.adicae.net> o si no dispone de Internet solicítelo en todas las sedes de ADICAE



ÚNETE A ADICAE Y DIFUNDE LAS PROPUESTAS ENTRE LOS CANDIDATOS DE TU LOCALIDAD

ADICAE está organizando por toda España grupos y comités representativos de consumidores para dar traslado de propuestas y soluciones a los políticos para que las incorporen como propuestas electorales en sus respectivos programas y exigir su cumplimiento.



¡Participa con nosotros! únete al comité más cercano o crea tú mismo un comité en tu localidad o provincia para contactar con los representantes políticos de tu partido o localidad y hazles llegar las propuestas de ADICAE!

Manifiesto de ADICAE en defensa de los clientes, del patrimonio social y de la actuación democrática y territorial de las cajas de ahorros

Unas cajas de ahorros más sociales y democráticas son posibles

En plena reordenación de las cajas de ahorros, la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros (ADICAE) quiere impulsar una nueva orientación a este proceso. La reforma de un sector tan importante en la economía y la vida cotidiana de los ciudadanos debe tener en cuenta necesariamente factores decisivos como son el trato a la clientela, la conservación y destino del patrimonio de la obra social, su organización democrática y su vinculación como motor económico del territorio en el que estén arraigadas. Es este modelo social de entidad financiera con el que nacieron las cajas de ahorros el que ADICAE quiere retomar y potenciar desde una perspectiva moderna y de futuro.

Organicémonos como Plataforma Ciudadana y para que nos oigan

■ **Seguimiento del proceso de reforma en las cajas de ahorros.** Es necesario un diálogo con los representantes de impositores, trabajadores y entidades sociales para defender el patrimonio financiero y social de las cajas.

■ **Impulsar todos los mecanismos y vías posibles para exigir responsabilidades a los gestores de las cajas que hayan incurrido en mala gestión.** Toda intervención pública en una caja de ahorros debe suponer una exigencia de responsabilidades a sus gestores.

■ **Cambios en el proceso electoral de las cajas de ahorros y fundaciones de carácter especial.** Aplicación de los principios democráticos del Régimen Electoral General.

■ **Formar un frente unitario para la presentación de candidaturas en los procesos electorales de las cajas de ahorros.** Programa propio de la Plataforma en todos los procesos electorales.

■ **Impulsar compromisos de transparencia y responsabilidad en el trato a la clientela en los servicios financieros.** La oferta y comercialización de productos y servicios debe pensar siempre en el beneficio de los usuarios.

■ **Fomentar un modelo de actuación financiera social, democrática y sostenible, como motor económico vinculado al territorio.** En una economía globalizada, no pueden perder su contacto con lo 'local'.

■ **Una obra social amplia, moderna y con renovada función social y mayor compromiso con los problemas reales.** Que las cajas dediquen, al menos, el 40% de sus beneficios a obra social en lugar del 20% actual en la mayoría de ellas.



Las cajas de ahorros tienen una vital importancia en el sistema bancario español, hasta el punto de que la grave situación de gran parte de ellas está afectando al funcionamiento correcto de la economía. Tanto en lo financiero como en el trato a la clientela, las cajas de ahorros han crecido sin una personalidad financiera propia que las distinguiese apenas de los bancos. De esta manera, muchas han entrado en una espiral expansiva insostenible, incluso fraudulenta, que las ha alejado del modelo social que debían representar.

Las cajas no sólo tienen problemas financieros

ADICAE es perfectamente consciente de las necesidades financieras de muchas cajas de ahorros, pero no podemos permitir que tras las reformas se sigan repitiendo una y otra vez los mismos errores que las han llevado a esta situación, dejando de lado las necesidades reales de los clientes y del

grueso de la ciudadanía. Consideramos que los cambios y reformas efectuadas deben ser efectivas para toda la sociedad. La solvencia, eficacia y profesionalidad no pueden ir reñidas con una mayor apertura a los problemas y necesidades sociales, ni tampoco con la exigencia de una mayor transparencia y democratización de los órganos de gobierno y gestión de las cajas de ahorros. Por eso es preciso denunciar que, en esta fase de cambios, se está dejando deliberadamente fuera la voz de la sociedad civil organizada. Una actitud, en resumen, inaceptable y que puede convertir el patrimonio financiero y social de las cajas de ahorros en una barata moneda de cambio.

Las cajas abocadas a la privatización

Tras las modificaciones introducidas por el gobierno el pasado mes de julio, a principios de febrero de este año se sumó un nuevo decreto que ha venido a empujar más a las cajas de ahorros hacia su total conversión en bancos. Las exigencias de un nivel

Radiografía de unas cajas en apuros

ENTIDAD	QUIÉNES LA FORMAN	CORE CAPITAL	CRÉDITOS DUDOSOS O EN RIESGO (1)	AYUDAS FROB (2)
LA CAIXA (3)	La Caixa + Caixa Girona	8,6%	21,8%	NO
CATALUNYA CAIXA	Caixa Catalunya... (4)	6,3%	27%	1.250
UNNIM	Caixa Sabadell + Manlleu + Terrassa	7%	34,4%	380
BBK	BBK + Caja Sur	14,6%	70%	392
KUTXA	Sóla	12,51%	44,4%	NO
CAJA VITAL	Sóla	11,6%	29,7%	
BANCO FINANCIERO Y DE AHORROS	Caja Madrid... (5)	7%	36,7%	4.465
BANCA CÍVICA	Caja Navarra... (6)	9,2%	36,6%	977
CAJA 3	CAI + Burgos + Badajoz	8,3%	59,4%	NO
IBERCAJA	Sóla	9,7%	28%	NO
NOVA CAIXA GALICIA	Caixa Nova + Caixa Galicia	menos del 8,0%	39,8%	1162
COLONYA POLLENÇA	Sóla	11%	???	NO
ONTINYENT	Sóla	8,5%	???	NO
CAJA ESPAÑA	Duero + Caja España	???	37,4%	525
BANCO BASE	CAM... (7)	8,2%	42%	1.493,00
BMN (Mare Nostrum)	Penedés... (8)	8,4%	23,7%	915
UNICAJA	Unicaja + Jaen	13,4%	31,1%	NO

(1) CRÉDITOS DUDOSOS DE LOS CONCEDIDOS A PROMOTORES.

(2) Millones de Euros.

(3) La Caixa creará una nueva entidad que no cotiza en bolsa donde incluye su actividad inmobiliaria (Servihabitat, y las participaciones en Colonial y Metrovacesa) así como las participaciones industriales que La Caixa tenía en propiedad a través de Critería (Abertis, Gas Natural, Agbar, Port Aventura, Mediterránea).

(4) Caixa Catalunya + Tarragona + Manresa.

(5) Caja Madrid + Bancaja + Caja Canarias + Rioja + Ávila + Segovia + Laietana.

(6) Caja Navarra + Burgos + Guadalajara + La Caja de Canarias + Cajasol.

(7) CAM + Extremadura + CCM + Cajastur + Cantabria (Fusión entre Caja Asturias y Caja Castilla La Mancha a través del Banco Libertas).

(8) Penedés + Murcia + Granada + Sa Nostra.

de capital elevado para garantizar su solvencia prácticamente las aboca a todas a su conversión en entidades bancarias. Los gestores y ejecutivos de las cajas de ahorros son los únicos responsables de ello, ya que durante los últimos 20 años habían comprometido su orientación social. La apuesta especulativa por el ladrillo lo vamos a pagar caro los ciudadanos. Aquellas cajas que necesiten inyecciones públicas de fondos serán intervenidas durante 5 años por el FROB (fondo de dinero público para reformar el mercado bancario) Después de "sanear" sus cuentas en número rojos por impagos de promotores inmobiliario, serán vendidas al mejor postor (gran fondo de inversión o banco). ¿Dónde quedarán la obra social y el trato preferente que, en teoría, distinguía al modelo de las cajas de ahorros?

No a unas reformas sin responsabilidades

El Gobierno quiere "reformar" sin exigir responsabilidades a los directivos que han arruinado muchas cajas. El Real De-

creto Ley que pretende reordenar el sistema financiero deja sin sanción a los cientos de directivos y altos ejecutivos responsables de cajas de ahorros que han llevado a la ruina a muchas entidades. No puede tolerarse que se vayan tranquilamente y que la única "sanción" que se les imponga sea reducir sus mil millones bonus salariales.

Pero la reforma va más allá. Convertirlas en bancos supone una mayor limitación a la participación democrática en su gestión, además de un recorte a las aportaciones a obra social dado por el reparto de dividendos entre los accionistas. Por si fuera poco, el Banco de España se reserva el derecho a recortar el capital destinado a obra social de las cajas cuando estas se encuentren en dificultades financieras. Si ya de por sí el 25% de promedio que dedicaban hasta ahora era exigüo, la cantidad ahora puede llegar a ser ridícula. Por todos estos motivos, ADICAE ha decidido poner en marcha una plataforma ciudadana para fomentar la defensa del patrimonio social y la clientela de las cajas de ahorros.

Ante la bancarización y privatización de las cajas

ADICAE impulsa la creación de una plataforma ciudadana

Tras la reciente reforma de febrero de 2011, los recursos y viabilidad de la Obra Social de las cajas de ahorros españolas, así como otras muchas cuestiones, van a verse seriamente comprometidos. Muchas entidades sociales verán drásticamente reducido el desempeño de su importante labor social y la sociedad seguirá sin ser democráticamente representada en las cajas. Consideramos que los cambios y reformas que deben hacerse consensuadamente con toda la sociedad y no olvidar aspectos importantes como la democratización de las cajas y el buen trato y respeto a los derechos de la clientela.

Es por esto por lo que ADICAE ha decidido hacer un llamamiento a la sociedad civil y sus organizaciones para participar y organizarnos como plataforma ciudadana para hacer un seguimiento crítico de los cambios actual en el sector financiero, así como para impulsar entre todos un modelo de cajas de ahorros más sociales, democráticas y con mayor arraigo al territorio y sus ciudadanos. Esta Plataforma se compromete a elaborar un conjunto de propuestas de reforma del sistema

electoral que refuerce la democratización de los compromisos representativos de las organizaciones sociales, tanto en la Asamblea General de las cajas como en las distintas comisiones, así como contribuir a su educación financiera, apoyo y profesionalización.



Don Manuel Pardos participó en el Foro de debate sobre cajas de Ahorros celebrado en la Universidad Autónoma de Barcelona, dentro de las actuaciones de la Plataforma Cívica.

LA PLATAFORMA YA ESTÁ EN MARCHA

La Plataforma de sobre el futuro de las cajas de ahorros en España ya se puso en marcha en Cataluña en junio de 2010, mediante los integrantes de AICEC-ADICAE. Dentro del Foro de Economía Social de Cataluña, y junto a CC.OO. y UGT, se quiere hacer un análisis riguroso, capaz de buscar respuestas en positivo a los problemas creados por una reforma de las cajas que deja fuera la voz de los ciudadanos. La plataforma quiere establecer reuniones periódicas integrando al mayor número de entidades y organizaciones posibles con el objetivo de monitorizar la situación en tiempo real y trazar un plan de acción y propuestas. Entre todos se conseguirá un consenso acerca del significado financiero de esta reforma de las cajas, los problemas que esconden para los usuarios y los escenarios que se perfilan a partir de ahora en el convulso sector de las cajas españolas.

Declaraciones de Manuel Pardos a Televisión Española "Los decretos no resuelven el problema"

Desde nuestro punto de vista debería garantizarse el patrimonio y la obra social de las cajas de ahorros, sin venderse a precio de saldo. También han de democratizarse mediante la participación de los clientes, tal y como explicó en Televisión Española el presidente de ADICAE, D. Manuel Pardos, quien indicó que "la mejor medida sería una verdadera democratización de las cajas de ahorros y la participación de los clientes. Estos decretos no resuelven, en absoluto, el problema", aseguró.



Día Mundial de los Derechos del Consumidor Una jornada para la reivindicación

ADICAE quiere situar las protestas de los consumidores en cualquier espacio público, desde el que se escuchen las reivindicaciones de un colectivo vital para la vertebración de una sociedad democrática: el consumo. Y ello, fomentando la participación activa de los consumidores en sus asociaciones y, en definitiva, en la sociedad.

La celebración de un Día Mundial del Consumidor al año implica en la práctica que el consumo durante el resto de los días del año no goza de la prioridad oficial que otorga el título "Día Mundial". La labor de las Asociaciones de Consumidores es necesaria precisamente para lograr la participación activa de los consumidores y concienciarles de sus derechos. Este es el gran reto que debe hacernos reflexionar el 15 de marzo.

Hay que empujar el movimiento de consumidores

En España el movimiento consumérista no ha conseguido la fuerza social que permita hacer oír con eficacia la voz de los consumidores. Y sin duda su fragmentación está contribuyendo a demorar su implantación definitiva como interlocutor social cualificado. Sin embargo, este movimiento ya se ha extendido a nivel mundial y existe una Internacional de Consumidores que ya ha logrado reconocimientos.

Las organizaciones de consumidores son una fuerza paulatinamente pujante, de una gran importancia en la definición de políticas de todo tipo a nivel nacional pero que resultará imprescindible para la defensa de los ciudadanos ante la liberalización y globalización de la economía. Es un proceso lento que debemos empujar entre todos.



Los consumidores deben apoyar sus organizaciones

Hablar de mercado libre, de competencia y de un funcionamiento económico saludable en el siglo XXI solo será posible si se reconoce a las organizaciones de consumidores como interlocutor válido en todas las instituciones, sectores económicos y ámbitos de decisión, abriendo un nuevo diálogo social.

Naturalmente todo esto afecta también a los consumidores, que deben comprometerse y dar un apoyo mínimo a sus organizaciones y sostener sus servicios, que por vicios y hábitos adquiridos conciben como gratuitos por mor de la paternalista política de las administraciones públicas españolas en los últimos decenios.

Participación activa y comprometida

Las organizaciones de consumidores son un instrumento de participación democrática en un tipo de sociedad en el que la democracia deja de tener sentido sin la participación activa de los ciudadanos que han sido convertidos en las sociedades desarrolladas en consumidores pasivos de una política que muchas veces solo es mera mercadotecnia. Todos estos criterios y preocupaciones han caracterizado a ADICAE desde su creación. Por eso, queremos fomentar la participación de los socios en su asociación, mucho más allá de conmemoraciones puntuales como la del 15 de marzo.

15 de marzo, una jornada para la concienciación consumerista

Cada vez que celebramos el día del consumidor resulta indispensable recuperar todas las ilusiones y sumarlas a los aprendizajes en todos estos años. Aprendizajes que en ADICAE hemos logrado de la mano de nuestros socios.

Sin compromiso no nos escucharán

Si alguien pregunta por qué seguimos en esta brecha, después de tantos años, la respuesta es que buscamos un compromiso. Y ese compromiso, en primer lugar, se llama participación. Buscamos la implicación de los consumidores en organizaciones genuinamente representativas de sus intereses. La participación es compromiso. Y del compromiso viene la solidaridad. Y en esta fecha de celebración de los derechos de los consumidores, no podemos olvidar, los dere-

■ **La mejor defensa para los consumidores, la defensa organizada. Aproveche el 15 de marzo para conocer y participar con ADICAE**

chos vulnerados a todos los afectados por tantas y tantas estafas así como de aquellos que diariamente sufren abusos de bancos, cajas, aseguradoras, etc. De ellos nace y hacia ellos va nuestro compromiso.

ACTIVIDADES DE ADICAE PARA SUS SOCIOS

INFORMACIÓN PRESENCIAL EN NUESTRAS DELEGACIONES

acceso INTERNET

CHARLAS COLOQUIOS y talleres de FORMACIÓN

**HÁGASE SOCIO DE ADICAE
TODO SON VENTAJAS**

Tome nota de estas actividades y acuda

15 de marzo
Día del
Consumidor

Coloquios
con repre-
sentantes
políticos

Debates sobre
el futuro de las
cajas de ahorros

Marzo mes del consumidor

Actividades de ADICAE para los consumidores

ARAGÓN

Sede AICAR-ADICAE C/ Gavín, 12 local
50001 Zaragoza
Tfno. 976390060 Fax. 976390199

- 13-03-11** 10:00 h **Celebración Día de los derechos del Consumidor Carpa AICAR-ADICAE**
Lugar: Paseo de la Independencia (Zaragoza)
- 15-03-11** 19:00 h **Charla-Coloquio: Los consumidores ante las elecciones municipales y autonómicas**
Lugar: Paseo de la Independencia (Zaragoza)
- 23-03-11** 18:30 h **Realizar un presupuesto familiar y ajustarse a él**
Lugar: Centro Cívico Delicias, Esquinas del Psiquiátrico, Vía Universitat 30-32 Zaragoza.
- 30-03-11** 19:00 h **Charla-Coloquio: Consumidores e impositores ante el futuro de las cajas de ahorros**
- y también...
Charla-Coloquio: Los consumidores ante las elecciones municipales y autonómicas
HUESCA 17 de marzo (jueves). 19 h. Salón de Actos del Instituto de Estudios Altoaragoneses de Huesca, C/ Parque, 10
TERUEL 16 de marzo (miércoles). 18 h. Salón de Actos del Servicio Provincial de Consumo (C/ 3 de abril nº 1, antes Ronda de Liberación, 1)

C. VALENCIANA

ALICANTE

C/ Arquitecto Guardiola 15, entresuelo A.
Tfno: 965 286 538.

- 18-03-11** 18:00 h **Documental 'Endeudados en la telaraña'**
Lugar: Centro Cívico y Juvenil de Eida. Plaza de la Ficia.
- 28-03-11** 19:00 h **Charla - coloquio 'Los consumidores ante las elecciones municipales y autonómicas'**
Lugar: Sede ADICAE-Alicante
- 27-04-11** 18:30 h **Taller 'Los nuevos productos de ahorro - inversión'**
Lugar: Sede de ADICAE-Alicante

VALENCIA

Avda. Pérez Galdós 97, puerta 1.
Tfno: 963 540 101.

- 15-03-11** 19:00 h **Taller hipotecario**
Lugar: Casa de la Cultura de Banyeres de Mariola.
- 23-03-11** 19:00 h **Taller sobre presupuesto familiar**
Lugar: Casa de la Cultura de Banyeres de Mariola.
- 29-03-11** 18:00 h **Debate electoral.**
Lugar: Sala de Prensa del Centro Cultural La Petxina. (Paseo de la Petxina, 42)
- 30-03-11** 19:00 h **Taller de conocimientos básicos en Bolsa.**
Lugar: Casa de la Cultura de Banyeres de Mariola.

ANDALUCÍA

SEVILLA
Avda. Eduardo Dato nº 85, 1º B,
41005 (Sevilla). Tfno: 954 652 434

MÁLAGA
C/Salvador Noriega7, Entla. derecha
(Málaga). Tfno: 952 088 955

10-03-11 18:30 h **¡UNA TARDE DE SOCIOS!**
Sevilla Sede Adicae, Avda. Eduardo Dato 85, 1º B Sevilla

Málaga Centro Social Cruz de Humilladero, C/ Fernandez Fermina, 7.

15-03-11 Todo el día **Teatro callejero en Sevilla "YO, CONSUMIDOR"**
Lugar: Andén del Ayuntamiento.

17-03-11 18:30 h **"Jornadas DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR. Málaga"**
Centro Social Rafael González Luna C/ Virgen de la Candelaria. Málaga

7-04-11 18:30 h **JORNADAS CONSUMO RESPONSABLE en Sevilla**
Salón de actos del Centro Cívico Cerro del Águila. C/ Salvador Távora, s/n.

MADRID

Sede C/ Calle Embajadores 135, 1ºC

- 10-03-11** 18:30 h **Acto de Bienvenida de socios**
Lugar: Sede ADICAE-Madrid.
- 23-03-11** **Visita guiada a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre**
Lugar: Calle del Doctor Esquerdo nº 36.
- 28-04-11** 13:00 h **Visita guiada al Senado:**
Lugar: Senado. Plaza de la Marina Española, nº 8.

EUSKADI

Sede C/ Calle Hurtado de Amézaga
27-planta 16, oficina 6

- 10-03-11** 18:00 h **Acto de Bienvenida de socios**
Lugar: Sede ADICAE-Euskadi
- 15-03-11** De 11 a 14:00 h **Día del Consumidor**
Lugar: Plaza Jado y Plaza Pedro Eguillor
- 19-03-11** 18:00 h **Perfomance callejera:**
Acción en colaboración con SETEM Euskadi
- 29-03-11** 17:30 h **Taller sobre "Comercio Electrónico"**
Calle Nicolás Alcorta, 2 Bilbao.
- 5-04-11** 17:30 h **Taller "Contratación de productos financieros básicos"**
Lugar: Centro Municipal de San Ignacio

CATALUNYA

Sede. C/ Entença, 30 Entlo. 1º
08015 Barcelona Telf. 93 342 50 44

- 31-03-11** 18:30 h **Presentació de l'Associació i de la pàgina web als nous socis**
Seu d'AICEC-ADICAE
- 15-03-11** 20:00 h **Concert reivindicatiu contra els abusos bancaris**
Aicec- Adicae organitza a Sabadell concert contra els abusos bancaris amb la participació del Tercer Semestre i altres grups de diferents estils musicals en el marc del Dia Mundial del Consumidor. Sala Seattle, Plaça Laietana 48.
- 6-04-11** 19:00 h **Oportunitats dins de la crisi, filosofia del consum responsable i de l'economia**
Centre Cívic Gollerichs (Gran Via de les Corts Catalanes, 491, Barcelona)

EXTREMADURA

MÉRIDA

C/Alfonso IX nº 3, bajo dercha. Tfno/Fax:
927 260 163

CACERES

C/ C/Camillo José Cela, nº1, 3º izda.
Tfno: 924 387 468

BADAJOS

C/Santo Domingo, nº 74, bajo 2.Tfno/Fax:
924 222 763

Bienvenida al socio: Invitamos a los socios a acudir a todas nuestras sedes para dar a conocer la actividad que lleva ADICAE en nuestra Comunidad
Cáceres: 14 de marzo en la sede a las 18:30 h
Mérida: 14 de marzo en la sede a las 18:30 h
Badajoz: 17 de marzo en la sede a las 18:00 h
Don Benito: 16 de marzo en la sede a las 18:30 h

y también...

- 8-03-11** 19:00 h **TALLER PRESUPUESTO FAMILIAR**
Lugar: Casa de la Cultura en Los Santos de mairmona, Plaza España,7
- 17-03-11** 19:00 h **TALLER SOBRE HIPOTECAS Y PRESUPUESTO FAMILIAR**
Lugar: Casa de la Cultura de Coria en Plaza Solidaridad s/n.

GALICIA

LA CORUÑA

C/ General Sanjurjo 119, 1ª derecha. Tfno:
881 888 177

SANTIAGO DE COMPOSTELA

Avda. Villagarca, 2, Entrepantla
Oficinas. Tfno: 981 941 397

VIGO

C/ Velázquez Moreno, 9, 5.
Tfno: 986 226 642

- 10-03-11 y 24-03-11** 9 a 14 y 16:30 a 19:30 **Jornada de puertas abiertas consumo financiero.**
Lugar: Todas las sedes de ADICAE Galicia.
- 15-03-11** **Día del Consumidor**
Lugar: C/ Príncipe, 54.
- 16, 18, 23 y 25 de marzo** **Stands informativos sobre consumo financiero.**
16 de marzo: Centro Cívico do Casco Vello. C/ Oliva 12 (36201) VIGO
Horario: de 10:00h a 13:00h e de 17:30h a 20:00h
18 de marzo: Ctro. Cívico de Coruxo, Avda. Ricardo Mella, 296 s/n (36331) VIGO
Horario: de 17:30h a 20:30h
23 de marzo: Centro Cívico de Teis, Camiño Maceiras s/n (36207) VIGO
Horario: de 10:00h a 13:00h e de 17:30h a 20:00h
25 de marzo: Centro Cívico de Salás, Baixada a Praia (36392) VIGO
Horario: de 17:30h a 20:30h
- 07-04-11** 18:00 h **Debate-coloquio 'El futuro de las cajas de ahorros'**
Lugar: OMIC de La Coruña, C/ Costa da Palloza, s/n.

¡Hay muchas más actividades! consulte en la web www.adicae.net o solicite el programa completo de su autonomía o provincia en la sede de ADICAE

ADICAE a la cabeza de la denuncia y movilización frente a los abusos financieros



El Presidente de ADICAE, acompañado de los abogados y el procurador, presenta en los Juzgados de Madrid la DEMANDA DE CLÁUSULAS SUELO.

ADICAE, la única asociación de consumidores que ha optado por una defensa real y sistemática de los consumidores de servicios financieros tanto en la vía extrajudicial como ante los Tribunales en los últimos años, ha demandado y seguirá denunciando en este 2011 todos los abusos cometidos por las entidades financieras.

El diálogo con las entidades financieras como mecanismo previo de solución extrajudicial de muchos de los problemas que a diario sufrimos los consumidores es fundamental. En gran parte de los fraudes colectivos que durante más de dos décadas ha defendido nuestra asociación hemos optado, en primer lugar, por esta vía. Pero son muy pocas las entidades que buscan una solución razonable a través del diálogo colectivo y razonable con los consumidores a través de una asociación de consumidores, por eso nos vemos empujados a defender los intereses de los usuarios en los tribunales. La vía judicial es un camino largo pero no nos dejan otra alternativa. Y allí ADICAE ha demostrado sus éxitos, como recogemos en este cuadernillo especial. Ni nos ha temblado ni nos temblará el pulso en ninguno de los frentes judiciales que, actualmente, tenemos abiertos.

Pero también queremos dejar claro que, como asociación de consumidores, -y a diferencia de los despachos de abogados o de los meros 'consultings'- queremos organizar un movimiento social de consumidores fuerte, aguerido, que conozca sus derechos y sepa defenderlos. Nuestra estructura de comités territoriales en diversos casos -con Forum y Afinsa como máximos exponentes- es un claro ejemplo de ello. Queremos implicar a los consumidores en la defensa de sus problemas, convertirlos en agentes activos y no meros sujetos pasivos. Ese es el sello que distingue a una gran organización social como ADICAE.

En conclusión, en ADICAE seguimos manteniendo que la movilización, la agrupación y reivindicación son indispensables para alcanzar soluciones políticas que, en ocasiones, pueden mejorar las de los propios tribunales. Hay que exigir a las fuerzas políticas que defiendan los derechos de los consumidores. A la vista una fecha decisiva: el 22 de mayo.

-Contenidos-

- ▶ **PAG. 2 y 3** - Cláusulas suelo y clips-swaps: el engaño de las entidades financieras para esquivar la crisis a costa de los consumidores.
- ▶ **PAG. 4** - El problema de los compradores de vivienda sin aval: el caso Martinsa-Fadesa.
- ▶ **PAG. 5** - Los fraudes de Forum, Afinsa y Arte y Naturaleza siguen sin solución política ni judicial, ¿hasta cuándo?
- ▶ **PÁGINAS CENTRALES** - Ante las próximas elecciones, actúa con ADICAE.
- ▶ **PAG. 8** - Banif: Éxito de la Plataforma de ADICAE que debe consumarse en el 2011.
- ▶ **PAG. 9** - Lehman Brothers: La punta del iceberg de los problemas del ahorro-inversión en nuestro país exigía una respuesta como la dada por ADICAE.
- ▶ **PAG. 10** - Gescartera y AVA: Los delitos de guante blanco sin una solución real gracias a los Tribunales.
- ▶ **PAG. 11** - Otros escándalos financieros que ADICAE sigue muy de cerca intentando llegar a los últimos culpables.



La macrodemanda de cláusulas suelo de ADICAE está impulsando una revolución en la normativa hipotecaria

Los engaños hipotecarios de las entidades financieras para cargar la crisis a los consumidores

Bancos y cajas de ahorros continúan exprimiendo a los consumidores con cláusulas abusivas en sus contratos hipotecarios y con productos añadidos, como los clips y swaps que, en 2009 y 2010, les reportaron más de 7.000 millones de euros de beneficios. ADICAE ha lanzado una ofensiva judicial que alcanza ya a 84 entidades a la que se están sumando ya decenas de miles de consumidores.

Todas las entidades demandadas por las cláusulas suelo

ADICAE presentó el 11 de noviembre en los Juzgados de lo Civil de Plaza Castilla (Madrid) una demanda colectiva contra 45 bancos y cajas de ahorros por la aplicación abusiva de las denominadas 'cláusulas suelo' en los contratos hipotecarios. La aplicación de estas cláusulas supuso que en 2009 los bancos y cajas que las aplicaron ingresasen en su conjunto casi 7.000 millones de euros más de lo que les correspondía en perjuicio del consumidor. Ante esta situación ADICAE ha interpuesto esta demanda colectiva para que los tribunales decreten el cese en la aplicación de este tipo de cláusulas y su carácter abusivo, además de continuar impulsando en el Parlamento una regulación de estas prácticas. Se trata de un problema que afecta a más de 3.800.000 familias en España.

por entonces ya calculaban que este indicador se iba a situar en niveles muy bajos, en torno al 1,19%. Así, mientras la media de suelo que aplican las entidades es del 3,56%, la del techo -el máximo al que calculan que puede llegar el Euríbor- está en el 12,67%, un nivel muy difícil de alcanzar.

Paralización inmediata de esta cláusula abusiva

ADICAE ha solicitado como medida cautelar la paralización inmediata de la aplicación de estos mecanismos por parte de estas entidades. Según cálculos de nuestra asociación, basados en estadísticas del Banco de España, la cifra de hipotecas afectadas fue de 3.834.095 en 2008.

Hay que eliminar la cláusula suelo por ser abusiva

Los letrados de los servicios jurídicos de ADICAE han pedido que se declaren nulas estas cláusulas y se devuelva a los clientes perjudicados las cantidades que los bancos y cajas les han cobrado en exceso. Las entidades argumentan que cuando se empezaron a aplicar estas cláusulas, en 2008, su intención era proteger al usuario de los vaivenes del Euríbor, pero ADICAE ha demostrado que

Durante el mes de marzo podrán adherirse a la demanda todos los consumidores afectados

Con la admisión a trámite de la demanda, se abre un plazo de 2 meses para que ésta sea ampliada tanto en el número de consumidores como en el número de entidades demandadas. ADICAE estima que finalmente en torno a 50.000 afectados reclamarán judicialmente contra las abusivas cláusulas suelo.



HAY 4 MILLONES DE AFECTADOS USTED PUEDE SER UNO DE ELLOS

- Infórmese, acuda a las asambleas por toda España y difunda este problema entre sus familiares y amigos.
- Información al afectado: 902 876 326 y a través del correo casoscolectivos@adicae.net
- **PLAZO PRORROGADO HASTA EL 31 DE MARZO PARA ADHERIRSE A LA DEMANDA.**



nueva web de clausulas suelo
<http://afectadosclausulasuelo.org>

- Información de todas las asambleas que se celebran.
- Todas las instrucciones y documentos necesarios para saber como adherirse a la demanda.
- Entre en esta web e infórmese.

Y toda la información sobre las actuaciones y actividades de ADICAE en la defensa de los consumidores endeudados. Con simuladores hipotecarios para conocer lo que va a pagar.

STOP a los clips hipotecarios

B BVA, La Caixa, Caja Madrid, Bankinter, Banco Popular, Caja Rural de Navarra y Caixa Girona fueron, en octubre del año pasado, las primeras entidades demandadas por ADICAE por el abuso continuado a los consumidores a causa de los clips hipotecarios. Poco después se interpusieron demandas contra otras 14 entidades financieras. Si contamos las demandas por cláusulas suelo, puede decirse que casi la totalidad del sistema bancario español ha sido denunciado por ADICAE.

Productos de alto riesgo comercializados engañosamente

El grave problema planteado con estos productos tóxicos que han comercializado la gran mayoría de las entidades financieras en España no es sólo el abuso que constituyen, sino el hecho de que están llevando a numerosos consumidores a impagos y embargos fulminantes de sus viviendas por parte de las entidades financieras. El número de entidades que han colocado estos falsos seguros y otros datos de los que dispone ADICAE muestran que pueden sobrepasarse los 200.000 afectados en toda España. No es posible que se incumplan la práctica totalidad de normas legales del mercado financiero y de la protección del consumidor y no haya consecuencias.

ADICAE ya intentó una solución extrajudicial del problema

ADICAE ha propuesto al Gobierno y al Parlamento actuaciones inmediatas después de que el Ejecutivo de Rodríguez Zapatero y el Banco de España no hayan tomado ninguna solución a favor de los consumidores. ADICAE ha pedido la intervención del Parlamento para que de una vez por todas se aborden estas fórmulas de expolio de las familias, como clips, swaps, y coberturas de tipos, reclamando la devolución de todas las cantidades abonadas por la aplicación del producto incrementadas en el interés legal del dinero.

Los intentos de los clientes por obtener una solución extrajudicial del litigio han sido innumerables. De hecho prácticamente todos los afectados han reclamado al Servicio de Atención al



Cliente del banco, al Defensor del Cliente y al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Incluso alguno ha acudido al Defensor del Pueblo de su Comunidad Autónoma o al Estatal y al Ministerio de Economía y Hacienda.

Éstos y los propios servicios de reclamación de la CNMV y el Banco de España han admitido la ilegalidad de estos productos.

El Banco de España, cómplice de los abusos

El Banco de España, presidido por Fernández Ordóñez, elaboró en 2009 y a petición del Senado un informe en el que, tras 'estudiar' datos de 49 entidades de crédito, llegaba a la conclusión de que la cláusula suelo y los clips-swaps son importantísimos para la Banca como un factor clave para la "estabilización de los rendimientos". Este informe del Banco de España daba una información sesgada e incorrecta a los parlamentarios, consumidores y sus asociaciones representativas con la única finalidad de amparar y tratar de legitimar unas prácticas abusivas de las entidades.

ADICAE aportó documentos, testimonios, etc. que demostraban la comercialización irregular de los clips-swaps así como el hecho de que estos productos no cumplían con su teórica función de "cobertura de riesgos ante la subida de tipos".

QUÉ ES EL CLIP HIPOTECARIO

A pesar de que los bancos intentan defender inutilmente en sede judicial que se trata de un seguro que cubre al hipotecado frente a las subidas de tipos, finalmente los tribunales han venido a reconocer las tesis de ADICAE de que se trata una apuesta financiera, un producto de inversión altamente especulativo en el que el Banco y Caja conocían todas las cartas antes de apostar.

Resulta inconcebible pensar que el consumidor contrató conscientemente un producto tan dañino para su economía mensual como éste que puede suponerle liquidaciones adicionales a su cuota hipotecaria de unos 1500 euros trimestrales.

El Constitucional da amparo arbitrariamente al BBVA y deja indefensos a 18.000 clientes víctimas de los abusos hipotecarios con los swaps

En una actuación sin precedentes el Tribunal Constitucional, ignorando una decisión anterior suya, la Ley de Enjuiciamiento Civil y la Ley Orgánica de Protección de Datos invocada por BBVA, ha dictado la suspensión cautelar de entrega de los listados de afectados por los swaps de BBVA a ADICAE ordenada por el Juzgado instructor del caso, incurriendo en una práctica sorprendente y ajena a las habituales en el ámbito judicial. ADICAE se personará en el recurso de amparo y pedirá la nulidad de la resolución del Tribunal Constitucional, una anómala actuación del Alto Tribunal que ADICAE denunciará ante el Consejo General del Poder Judicial.

Un atropello a los derechos de los consumidores

El Presidente de ADICAE, Manuel Pardos ha calificado esta resolución como "un atropello a los derechos fundamentales de 18.000 afectados y de las asociaciones de consumidores realizado con 'nocturnidad' y 'alevosía procesal'", que resulta incomprensible por "la sorprendente y parcial intervención del Tribunal Constitucional, y las evi-

BBVA

dencias que se han manifestado de una grave falta de adecuación de la misma a los más básicos preceptos que rigen su actuación".

De esta manera, y según ha manifestado el Presidente de ADICAE, "se ampara al BBVA de manera arbitraria en perjuicio de miles de víctimas de su actuación incumpliendo para ello el procedimiento marcado por Ley en detrimento además de los derechos constitucionales de los afectados", a lo que ha añadido que el Constitucional "tampoco tiene en cuenta la grave perturbación que su actuación conlleva a un interés constitucionalmente protegido, como el de los derechos e intereses económicos de los consumidores".

Tras el éxito de la demanda de Caixa Galicia (recibimos los listados con más de 10.000 personas) estamos a la espera de que el Juzgado nos entregue los listados de afectados (más de 18.000), pero los afectados deberían incorporarse ya para hacer presión ante las maniobras del BBVA para dificultar la demanda.

Es preciso luchar para superar las graves irregularidades del convenio de acreedores

El problema de los compradores de vivienda sin aval

El problema de los compradores de vivienda sin aval es entregar un dinero para comprar una vivienda en construcción o sobre plano... y que no se construya finalmente por culpa de la promotora, por lo que la legislación previó hace más de 20 años una serie de mecanismos y garantías para evitar que ante cualquier problema, el consumidor perdiera las cantidades aportadas. La explosión de la burbuja inmobiliaria ha mostrado los incumplimientos de estas garantías que exponen gravemente al consumidor. En el caso de martinsa fadesa, el resultado es un cínico convenio de acreedores aprobado, controlado y dirigido por las entidades financieras, ha demostrado nuevamente cómo se traslada el peso de la crisis a los consumidores.

Han pasado muchos meses desde que se iniciara el proceso concursal de Martinsa - Fadesa. Un proceso hecho a medida de la empresa y de sus acreedores mayoritarios (los bancos y cajas), en el que no se ha tenido en cuenta a los consumidores y que se ha plasmado en un convenio de acreedores que regirá el plan de pagos de los próximos años. Este convenio, presentado por los bancos con los que la empresa mantiene deuda, ha sido aprobado con el voto favorable de acreedores que representan el 73,6% de su pasivo ordinario, esto es los bancos, con lo que sobrepasa el 50% requerido por Ley y la inmobiliaria se garantiza la superación del concurso.

los afectados a comunicar sus créditos e intentar resolver sus contratos, presentando una demanda incidental para su resolución. Una vez abierta la fase de convenio fue imposible participar en la redacción del mismo ya que los afectados no tenían derecho a voto.

Actualmente aquellos afectados que no hayan resuelto su contrato siguen teniendo créditos contingentes, por lo que necesitan resolver dichos contratos. Algunos afectados ya pudieron presentar una demanda incidental para ello, intentando conseguir así que se declarasen créditos contra la masa (y tener un cobro totalmente preferente). Los que no consiguen la resolución de contrato por estas vías, o queden como créditos ordinarios deberán seguir lo que dicte el lastimoso convenio. En dicho texto, la empresa asegura que pagará en primer lugar a los afectados de aquellas promociones que ya ha reconocido no llevar a cabo. El resto irán cobrando conforme la empresa asegure tener liquidez... en un plazo de ocho años.

De la ilusión de entregar dinero, en teoría garantizado, para adquirir una vivienda se ha pasado a una total incertidumbre que ADICAE va a combatir en los tribunales.

ADICAE considera que este convenio trata de asegurar el cobro de bancos y la continuidad de la actividad de la inmobiliaria sin que ni los tribunales ni ninguna administración exija que avale las cantidades de los afectados como exige la ley.

Situación del procedimiento

Hagamos un poco de memoria. Hasta el momento de finalizar la fase común del procedimiento, ADICAE ayudó a

ADICAE redobla sus esfuerzos

ADICAE, que es la única asociación que defiende los derechos de los afectados desde 2008, ha puesto y sigue poniendo a disposición de los afectados, todos los medios para que intenten resolver su contrato y poder acceder así a los pagos.

Pero no nos detendremos ahí hasta la completa solución del caso para TODOS los afectados. Una batería de actividades concretas ya se ha puesto en marcha desde nuestros servicios centrales, iniciándose actuaciones penales, sobre todo apoyados en los últimos compradores que adquirieron una vivienda con Martinsa-Fadesa y a los que les obligaron a firmar letras que luego la empresa des-



Los afectados tras admitirse a trámite la última demanda el día 8 de febrero de 2011, aún pueden presentar nuevas demandas incidentales solicitando la preferencia en el cobro.

contó en las entidades financieras. En este sentido nos reuniremos con la Fiscalía General del Estado, al igual que con los responsables de la inmobiliaria, quienes han de sentir la presión del colectivo de afectados para que nuestras peticiones tengan la fuerza suficiente en una negociación. Como se ha demostrado en otros casos colectivos y escándalos financieros, la actuación de los afectados coordinada y con unos objetivos claros es esencial para complementar las soluciones legales y judiciales.

ADICAE agrupa afectados sin aval de VPO y promoción privada

- El caso Martinsa-Fadesa ha puesto de manifiesto la existencia de otros muchos casos de abusos en la compra de vivienda.
- Es práctica común que las cantidades entregadas por los compradores no estén avaladas ni en cuenta separada.
- La administración de la Comunidad Autónoma es responsable de supervisar la existencia de estas garantías y, si no existen, debe sancionar los incumplimientos.

Hipotecas...

Contrate o negocie su hipoteca en las mejores condiciones de la mano de ADICAE

Solicítelos llamando a ADICAE

ADICAE
C./ Gavín, 12 local. 50001 ZARAGOZA
Tfno.: 976 390060 ■ Fax: 976 390199
y en la web www.adicae.net

ADICAE
Asociación de Usuarios de Hipotecas y Entidades Colectivas e Instituciones

El mayor fraude al ahorro continúa sin solución

La Plataforma de afectados exige una respuesta a la Comisión Europea

Cientos de afectados de Fórum, Afinsa y Arte y Naturaleza se manifestaron el pasado sábado 19 de Febrero ante las oficinas de la Comisión Europea en Madrid e hicieron entrega nuevamente de unos escritos de denuncia a la Comisión, denuncias que fueron ya recepcionadas en abril y que desde entonces no han tenido ningún tipo de respuesta. El 16 de Abril del pasado año una delegación de la Coordinadora de Afectados, fue recibida por Jacques Huchet, vicepresidente de la Comisión Europea en España, y por Mercedes Ros, responsable de relaciones institucionales del Parlamento, a los que se les hizo entrega de las denuncias que ADICAE dirigía a los comisarios europeos.

Huchet y Ros manifestaron su receptividad estas quejas, así como su sorpresa de que aún no se hubiera llegado a un final razonable para el asunto, y se comprometieron a trasladar las denuncias no sólo a los comisarios y a los Presidentes de las dos Instituciones Europeas, sino también a diversos diputados del Parlamento Europeo. Asimismo, se ofrecieron para gestionar todos los trámites para preparar entrevistas con el Parlamento y los servicios de la Comisión.

No obstante, transcurridos ya 11 meses desde la presentación de las denuncias, los comisarios e instituciones ni tan siquiera han querido acusar recibo de las mismas, y mucho menos dar respuesta o adoptar medida alguna. Ante esta gra-



ve situación de desatención, que además menoscaba gravemente la confianza de los ciudadanos en los organismos Europeos, la Plataforma de Afectados decidió presentar nuevos escritos reiterando las denuncias, instando a los Comisarios y al Parlamento a abordar la cuestión y expresando la más enérgica protesta por la

dejación de las instituciones de la UE frente a las peticiones trasladadas por decenas de miles de consumidores afectados por un gigantesco fraude al ahorro que además ha puesto de manifiesto contradicciones en el tratamiento de diferentes Estados Miembros han dado a la actividad desarrollada por estas empresas.

Esta actuación reivindicativa se enmarca dentro del intenso Plan de Actuaciones que la Plataforma de Afectados acordó llevar a cabo este año. Puede consultar las próximas actuaciones en www.afectadosfilatelica.org

Sigue la insoportable ineficacia judicial

Fórum

La segunda subasta de inmuebles ha quedado desierta

Los administradores declararon el pasado 25 de Febrero desierta la segunda subasta al no haber recibido ofertas para ninguno de los 14 inmuebles que conformaban el lote. Estos inmuebles, de acuerdo con el Plan de Liquidación, serán enajenados por venta di-

recta. El nulo interés en la puja por los inmuebles y las dificultades que para la venta de los mismos ponen de manifiesto la falta de respuesta eficaz de este procedimiento para solucionar el problema.



Afinsa

El plan de liquidación aún no es firme

Los administradores concursales presentaron ya un plan de liquidación y, una vez el Juez resuelva las alegaciones presentadas, será aprobado de forma definitiva.

El Plan de Liquidación presentado no establecía ni fechas ni porcentajes concretos de pago a los afectados. Sólo contemplaba que en el caso, consideramos hipotético,

de recuperación de las cantidades que la Administración está reclamando a Hacienda se realizaría un primer pago. Entre las alegaciones que hemos presentado está la de que se efectúe un primer pago de forma inmediata y que la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre adquiera los sellos de acuerdo con su valor de tasación.



Lentitud indignante del procedimiento penal

Continúa la fase de instrucción en la que se están tomando declaraciones a imputados y llevándose a cabo comisiones rogatorias al extranjero. La ralentización del procedimiento se debe sobre todo a las

graves dificultades para determinar el paradero final del dinero y, a la existencia de un sistema judicial totalmente desfasado e ineficaz para juzgar estos fraudes.

El procedimiento penal

La declaración del responsable del Departamento de Valores ha probado que los sellos no importaban en todo este negocio ya que eran manejados por personas no

expertas y se adjudicaban informáticamente a los afectados de manera aleatoria. Se demuestra una vez más la naturaleza financiera de la actividad.

Arte y Naturaleza



Abierta la liquidación

El Juzgado destacó que los dos convenios presentados no eran razonables ni creíbles. Tanto la empresa como la asociación que los presentaron han recurrido la desestimación. Estos recursos, no obstante, no van a paralizar el procedimiento de liquidación. ADICAE ha conseguido paralizar la enajenación de unos inmuebles que se pretendía realizar por un precio irrisorio en perjuicio de los afectados.

El Procedimiento penal, sigue un curso lento y a la fecha no se han iniciado siquiera las peritaciones en su día ya acordadas, tanto la relativa a la valoración de obras por parte de técnicos de la Dirección General de Bellas Artes, como la que se refiere al ámbito fiscal y tributario, por distintos inconvenientes que el Juzgado justifica por la ausencia de medios materiales.

ADICAE presentará el 10 de Marzo la Demanda de Responsabilidad Patrimonial del Estado

Después de que el Equipo Jurídico de ADICAE haya estudiado las posibilidades, y tras ver los argumentos que tanto la Audiencia Nacional como el Tribunal Supremo están utilizando, se ha decidido a iniciar todos los trámites necesarios para presentar la reclamación frente al Estado por los afectados por Arte y Naturaleza.

Si aún no se ha adherido a la demanda SOLICÍTE EL BOLETÍN EN NUESTRAS SEDES O DESCÁRGELO DE INTERNET y remitánoslo cuanto antes junto con una fotocopia de la carta que le envió la Administración Concursal, en la que le confirmaba las cantidades invertidas por usted.



5 años informando y liderando a los afectados

- Actuando en los juzgados y en las instituciones políticas
- Manifestaciones - Apariciones en prensa - Comités de afectados
- Más de 40 publicaciones informativas para los afectados y la opinión pública

-ADICAE exige respuestas y soluciones

ANTE LAS PRÓXIMAS ELECCIONES

Los comités de afectados defienden soluciones para los casos colectivos: en el esfuerzo de todos está la solución

La cercanía de las próximas elecciones autonómicas y municipales, que tendrán lugar el domingo 22 de mayo, nuestra asociación ha considerado conveniente redactar un paquete de propuestas encaminadas a mejorar los derechos de los consumidores que, en las próximas semanas, trasladará a los diferentes partidos que forman el conglomerado político español. Es necesario que los políticos escuchen, ahora más que nunca, los problemas de los consumidores, y mucho más de aquellos que han sido víctimas de un caso colectivo.

¿Por qué dirigirse a los partidos políticos?

Aunque ADICAE ya realiza las acciones judiciales y reclamaciones extrajudiciales tendentes a resolver el caso, la solución puede ser conseguida o anticipada por algún tipo de acuerdo o medida legislativa impulsada por políticos, organismos públicos, grupos parlamentarios, etc.

¿Cuándo se realizará la acción?

En cualquier momento del año pero en especial hasta el 22 de mayo, fecha de las próximas elecciones locales y autonómicas.

¿Qué pueden hacer los partidos políticos autonómicos y locales?

ADICAE pedirá compromiso político para trasladar las propuestas, representar y apoyar ante el pleno del Ayuntamiento correspondiente, ante el parlamento autonómico, consejerías y otros órganos de gobierno propios de las comunidades autónomas y, en su caso ante las Cortes, todas aquellas medidas que los Comités de Consumidores afectados de casos colectivos presenten para impulsar soluciones a sus respectivos casos. Cuando se trate de medidas y propuestas cuya competencia para llevarlas adelante corresponda a instituciones estatales, los miembros de las corporaciones municipales deben comprometerse a impulsar estas propuestas ante tales instituciones a través de los grupos parlamentarios autonómicos de cada partido.

Los comités como unidad básica de actuación

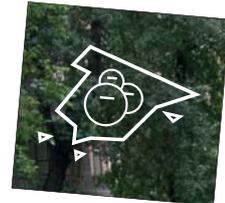
ADICAE ha diseñado comités de afectados en cada ciudad y por caso colectivo para la agrupación de los afectados. En ellos se da información, se realizan y discuten propuestas, etc. El Comité es la mejor vía para el impulso reivindicativo de una solución para el caso colectivo y otros similares.

PROPUESTAS ELECTORALES PARA LOS CASOS

Fórum-Afinsa y Arte y Naturaleza

Y afectados por otras empresas de bienes tangibles

- 1.- Apoyo e impulso de una solución que se viene reclamando desde hace mucho tiempo como es la creación de un **Fondo Extraordinario de Compensación de Pérdidas**. Solución que se puede instrumentar bien elevando y apoyando desde los parlamentos autonómicos u otras vías una propuesta de creación de dicho Fondo, bien proponiendo una reforma de la "Ley de Bienes Tangibles" que incorpore alguna cláusula de reparación del daño que los afectados han sufrido.
- 2.- Obtener un compromiso de los representantes políticos para mediar ante la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para que, una vez tasados los sellos, sean adquiridos por este organismo para pagar a los afectados.
- 3.- Apoyo de las fuerzas políticas para que sirvan de interlocutoras y portavoces ante los juzgados y tribunales que están conociendo de los procedimientos penales y concursales, impulsando las medidas de apoyo necesarias para la finalización inmediata de estos procedimientos.



Plataforma Hipotecaria

Embargos, vivienda, cláusulas suelo, clips-swaps, comisiones...

- 1.- Compromiso de los representantes políticos de apoyar ante las instituciones y organismos oportunos la paralización inmediata de los embargos hipotecarios de la vivienda habitual de aquellas entidades que hayan recibido o solicitado financiación pública a través del FROB. En caso de no ser aprobada esta propuesta, compromiso político personal de tramitarla a través de los representantes políticos en las cortes autonómicas y nacionales del propio partido.
- 2.- Elevar, a través de los representantes políticos municipales, una propuesta a los parlamentos autonómicos y representantes de las Cortes Generales para regular la dación de la vivienda en pago al préstamo hipotecario impagado, de tal forma que la deuda quede completamente cancelada. Asimismo, incluir en la propuesta la obligación de mantener la primera tasación de la vivienda.
- 3.- Tramitación de una propuesta normativa a los representantes de los grupos parlamentarios en las Cortes Autonómicas y Nacionales para incluir como abusiva la 'cláusula suelo', con compromiso de reparación de las pérdidas ocasionadas.
- 4.- Elevar una propuesta a las Cortes Autonómicas para que apoyen e impulsen ante las Cortes Generales la declaración por ley de la nulidad de los contratos de permuta financiera si están vinculados a hipotecas -clips y swaps-, firmados por los consumidores. Compromiso de los grupos y representantes políticos municipales para impulsar una vía de diálogo entre cajas de ahorros, representantes de los consumidores y órganos autonómicos de Gobierno para negociar la reparación y pactar un resarcimiento razonable para los afectados por "clips" y "swaps" hipotecarios.

Acciones a las fuerzas políticas-

CONSUMIDORES, ACTÚA CON ADICAE

Acciones colectivas de los consumidores



Protección al ahorro inversión

Lehman Brothers y otros

- 1.- Ante la administración central de Justicia: Impulsar medidas de fomento que agilicen las demandas judiciales interpuestas y evite que se prolongue el perjuicio causado a los afectados.
- 2.- Ante la CNMV: Reunión con sus órganos competentes para revisar el contenido de los contratos y forma de comercialización que tuvieron lugar por bancos y cajas de ahorros y emisión de un dictamen.
- 3.- Ante los órganos de gobierno de las cajas de ahorros que hayan comercializado estos productos: Reuniones para mediar para una resolución rápida y justa de los conflictos planteados.
- 4.- Ante las autoridades de consumo de las comunidades autónomas: Emisión de un dictamen sobre las condiciones de los contratos de comercialización de estos productos, prácticas comerciales, etc., de conformidad con la legislación autonómica de consumo correspondiente.

Plan de actuaciones-movilizaciones

- Marzo "Mes del consumidor": el mejor momento para difundir nuestras peticiones de solución.
- Reuniones de afectados y socios con partidos políticos presentando nuestro programa.
- Mesas informativas y de sensibilización-reivindicación ante la ciudadanía.
- Manifestaciones y concentraciones en el mes de abril.



Ser socio de ADICAE

Un mundo más allá de su caso

¿Qué puede ofrecerme ADICAE?

Periódico y revista



Actividades para los socios



Jornadas y conferencias

Publicaciones especializadas



Sea un socio activo de ADICAE; es un derecho y una obligación ciudadana

Los partícipes podrán recuperar ya parte de sus ahorros

ADICAE continuará luchando hasta lograr la completa devolución de los ahorros

Las actuaciones llevadas a cabo por la Plataforma de ADICAE han propiciado que, en diciembre de 2010, el fondo y la CNMV levantasen la suspensión del mismo. Sin duda, la presión ejercida con miles de escritos y las denuncias presentadas han servido para evitar la prórroga de la suspensión y un cobro acelerado de los afectados.



Las presiones y denuncias de ADICAE y su Plataforma de Afectados por el Fondo Santander Banif Inmobiliario han surtido efecto. El pasado 3 de diciembre la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) comunicó que, tras casi dos años de 'corralito' a los ahorros de 40.000 partícipes del Fondo, levantaba la suspensión del mismo.

Esta medida parecía que cortaba con el sinnfin de irregularidades producidas desde finales del 2008. En primer lugar, los comerciales del Banco Santander frenaron los intentos de los partícipes de salir del fondo en octubre de 2008, para así colocarles una tasación extraordinaria de los bienes que ya había sido solicitada a la CNMV. Posteriormente, provocó una avalancha de solicitudes de reembolso para justificar la suspensión del mismo en febrero de 2009, la cual concedió la CNMV haciendo oídos sordos a las irregularidades que denunció y ha seguido denunciando ADICAE: disuasión de los partícipes para pedir el reembolso, incitación a pedir el reembolso, modificación del objeto del fondo sin notificar a los partícipes, compra de bienes que no servían para los objetivos del fondo y compra de inmuebles en un claro conflicto de intereses.

Nuestra asociación, hasta este momento, había denunciado la situación cinco veces ante la CNMV, había presentado diversas reclamaciones y escritos ante la gestora, un contencioso a la CNMV que actualmente está en fase de prueba, y se ha reunido con el Defensor del Pueblo, entre otras actuaciones que continuarán adelante hasta que no se resuelva plenamente el caso.

Los partícipes podrán recuperar ya parte de sus ahorros

Con el levantamiento de la suspensión del Fondo, los más de 40.000 partícipes del mismo verán cómo podrán recuperar parte de sus ahorros depositados en él. Sin embargo la gestora, en complicidad total con el Banco Santander, ha ideado un plan para obtener de nuevo un beneficio a costa de los partícipes: la entidad presidida por Emilio Botín comprará participaciones del fondo el próximo 28 de febrero de 2011, pero con el valor que tengan en 2011.

El hecho relevante anunciado por la CNMV prevé que quien haya solicitado el reembolso podrá anularlo. De ello se deduce que si los afectados no lo anulan, comenzarán a cobrar antes del 6 de marzo.

Desde ADICAE creemos que el Fondo va a realizar los reembolsos valorando las participaciones a fecha de marzo de 2011, es decir un 20% menos que hace dos años. Así nos lo han asegurado varios directores. Por ello proponemos a los afectados que envíen una carta recordando el reembolso realizado para presionar y que paguen por las participaciones el valor que les corresponde.

Los argumentos jurídicos de ADICAE para reclamar el resto

Los servicios jurídicos de ADICAE recuerdan que los afectados ya solicitaron su reembolso en febrero de 2009, por lo que deberían recuperar su inversión a esa fecha y no tienen que volver a solicitar dicho reembolso, ya que en caso de hacerlo podrían tener problemas de prueba por entenderse que renuncian al anterior.

La diferencia de valoración que pretende aplicar el Banco Santander conllevaría una nueva irregularidad que mermaría en varios millones de euros la cantidad que recuperarían los partícipes y que se viene a sumar a la pérdida que les supuso la tasación extraordinaria realizada por el fondo a partir de marzo de 2010. Esta operación no podrá silenciar las denuncias administrativas y judiciales, que persistirán hasta que los afectados recuperen el 100% de su inversión.

Sin embargo ADICAE solicita que se haga valer lo que prevé el folleto del fondo ya que la Ley 35/03 de Instituciones de Inversión Colectiva y su reglamento de desarrollo no se pronuncian expresamente en una situación como la actual. El folleto en concreto prevé que el valor de la participación debe ser el del último informe anterior a la fecha de solicitud del reembolso. De esta manera los afectados tienen derecho a cobrar según la valoración del informe anual de 2008 o el valor liquidativo de enero de 2009, es decir, un 20% más que en la actualidad que es lo que pretende el Banco Santander.

Próximas actuaciones

ADICAE no retirará ninguna denuncia mientras no se resuelva el caso completamente.

ADICAE va a responder con una demanda judicial ante la carta remitida por la gestora avisando de que no va a pagar el valor que le corresponde a las participaciones (un 20% más)

ADICAE recomienda revisar con detalle los documentos que el banco dé a firmar a los afectados en los próximos días.

Los mejores estudios sobre el ahorro y su problemática en España

El análisis más actual de la situación del ahorro y sus problemas para el consumidor

Solicítelos

ADICAE
C./ Gavín, 12 local. 50001 ZARAGOZA
Tfno.: 976 390060 ■ Fax: 976 390199
y en la web www.adicae.net

ADICAE sigue dando respuestas adecuadas a los fraudes al ahorro

Lehman Brothers es la punta del iceberg de los problemas del ahorro inversión

Falta de información en la contratación, contratos mal redactados, inexistencia de adaptación al perfil del consumidor,... fueron muchos los errores cometidos, que acabaron pagando los consumidores. ADICAE ha defendido, defiende y seguirá defendiendo los intereses de los afectados.

Desde que Lehman Brothers entrase en quiebra en 2008, muchos han sido los pasos que ADICAE ha llevado a cabo ejerciendo la defensa legal en nombre de centenares de afectados en toda España que invirtieron cantidades medias de entre los 30.000 y 40.000 euros. Fueron numerosos los errores cometidos por las entidades financieras al comercializar productos referenciados en Lehman Brothers: falta de información en la contratación, contratos con deficiencias en su redacción, falta de adaptación al perfil del consumidor, tanto antes de la aprobación de la Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID) como con posterioridad a la misma,... por eso seguiremos pidiendo la nulidad del contrato suscrito con las entidades financieras para la adquisición de los bonos de Lehman y reclamando el dinero invertido en su totalidad.

El fracaso de la normativa MIFID y la inoperancia de la CNMV causa también de los escándalos

Nulidad, desinformación, abusos... términos que parecían olvidados cuando entró en vigor en 2007 la normativa MIFID. Esta normativa pretende que tanto la entidad financiera como el consumidor conozcan por un lado las características del producto que contrata y por otro el perfil del inversor que contrata para evitar la falta de idoneidad entre ambos. La CNMV como supervisor en materia de ahorro debería ser la competente de vigilar la aplicación de esta norma para evitar los abusos. Pues bien, tras varios años de vigencia de esta norma, los escándalos no se han reducido sino que amenazan con continuar esa peligrosa espiral cíclica iniciada hace más de 12 años con AVA, Gescartera, Invesahorro, Fórum y Afinsa, etc.

Los miles de consumidores que demandan con ADICAE (o los que simplemente reclaman a diario contra su entidad apoyándose en los servicios de orientación al consumidor) nos hablan de test burocráticos, rellenados previamente por el banco y presentados a la firma o algunos que ni siquiera se realizan ni firman... ante este panorama es normal que las inversiones resulten tan desenfocadas, normalmente siempre en perjuicio del consumidor.

En todo caso si los tribunales acaban verificando la existencia de estas irregularidades las entidades y la propia CNMV estarán entre la espada y la pared ante el sonoro fracaso de esta normativa.



ADICAE sienta en el banquillo a la banca responsable de la venta de bonos Lehman

DEMANDAS PRESENTADAS



CITIBANK: Tras interponer la demanda, se llegó a un acuerdo al que se han adherido la gran mayoría de afectados.



BANKPYME: La demanda fue turnada al Juzgado de Primera Instancia nº 25 de Valencia. Admitida a trámite, el Banco se opuso a la misma y se ha fijado fecha para la celebración de la Audiencia Previa el próximo 24 de Mayo a las 9.00 horas-



IBERCAJA: Pendientes de resolución judicial a finales de este febrero, en el que se nos dictaminará a cerca de si el Juzgado competente es CIVIL o MERCANTIL-



BNP PARIBAS: La demanda se interpuso en Madrid el 11 de enero de 2011, ya ha sido admitida a trámite por el Juzgado 97 de Madrid y estamos esperando la contestación de la entidad.



BARCLAYS: Tras la suspensión de la vista del juicio que estaba señalado para los días 15 a 17 del pasado Noviembre del 2010, debido al fallecimiento de tres codemandantes, se han tramitado tres incidentes de sucesión procesal, con la oposición de Barclays. Tras desestimar la oposición, y tener finalmente el Juzgado por personados recientemente a los respectivos herederos, estamos a la espera de que el Juzgado de Primera Instancia nº 25 de Barcelona señale nuevas fechas para la celebración del juicio.

DEMANDAS QUE SE PRESENTARÁN DE FORMA INMINENTE TRAS HABERSE COMPLETADO LA DOCUMENTACIÓN DE TODOS LOS AFECTADOS

FIBANC, BANCO ESPIRITU SANTO, INVERISIS, LEHMAN BANKINTER, DEUTSCHE BANK

ORGANIZAR COMITÉS Y MOVILIZARSE ES EL ÚNICO CAMINO EFICAZ PARA RECUPERAR LOS AHORROS DEFRAUDADOS



La unión de los afectados y su organización en comités es fundamental en la resolución de estos fraudes masivos al ahorro. Los procedimientos judiciales, a pesar de su importancia, son lentos y en muchos casos resultan ineficaces por lo que los consumidores deben defender sus derechos.

adicaeonline
La web de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

casoscolectivos

FORUM, AFINSA, ARTE Y NATURALEZA

FORUM

www.afectadosfilatelia.org

MARTINSA FADESA

MARTINSA-FADESA

BANIF LEHMAN BROTHERS

SANTANDER INMOBILIARIO

CASO OXFORD, CASO CAMBRIDGE, CASO OPENING, TERRA - TELEFÓNICA, CAJA RURAL DE VALENCIA ...

Nuestro país: el paraíso de los delitos de guante blanco

Los tribunales protegen al lobby bancario y no a los afectados de Gescartera

El 'caso Gescartera' es una muestra más de la lentitud y torpeza de la Justicia española a la hora de resolver muchos casos colectivos, y más en el ámbito de los servicios financieros. ADICAE ha realizado desde hace 13 años en la vía penal todas las actuaciones posibles para depurar las responsabilidades en este caso y ha trabajado para que los afectados recuperen su dinero. También ADICAE consiguió en su momento impulsar el Fondo de Garantía de Inversiones y comprometerlo hasta el límite de su garantía.

Los últimos acontecimientos dentro del procedimiento han sido sendas sentencias de la Audiencia Nacional y del Tribunal Supremo. En ellas se recogían unos listados con el nombre de los afectados y la cantidad que se les reconocía para el cobro. Pero estos listados contenían errores, como se insinuaba incluso en las propias sentencias. De inmediato, ADICAE recurrió pero el Tribunal nos respondió remitiéndonos a la fase de ejecución de sentencia para la corrección de errores, que se está llevando a cabo en la actualidad y en la que nuestra asociación ya ha presentado un escrito reclamando por las personas que no aparecen o por las que no figura la cantidad correcta.

La sentencia dictada por el Tribunal Supremo dificultará la recuperación de los ahorros defraudados, al dejar libres de responsabilidad a varios de los protagonistas que respaldaron y sostuvieron sus prácticas ilegales. Tampoco se ha investigado el papel del órgano supervisor, la CNMV, lo que confirma,



una vez más, que España es un país de alto riesgo para el inversor modesto.

La sentencia del Supremo alega en defensa de La Caixa que la entidad operó "desde fuera", sin realizar una contribución consciente al plan del propietario de Gescartera, Antonio Camacho, que desconocía. El Tribunal Supremo libra a La Caixa con un argumento baladí, sin tener en cuenta los

maletines que circularon por la oficina de la entidad en Majadahonda. Por otro lado, Caja Madrid ha visto su responsabilidad civil subsidiaria, que había sido establecida por la Audiencia Nacional, drásticamente reducida: ésta se limitará a los 19 meses que la entidad trabajó para la agencia de valores como depositaria.

¿Cuánto cobrarán los afectados?

Los afectados, que por suerte pudieron cobrar 20.000 euros del Fondo de Garantía de Inversiones, podrán recuperar como mucho un 30% de lo que invirtieron y en un plazo desconocido, ya que la ejecución de sentencia por parte de la Audiencia Nacional exigirá la elaboración de múltiples informes periciales y, además, se puede recurrir nuevamente ante el Tribunal Supremo.

ADICAE, que desde el estallido del escándalo ha incidido en la responsabilidad de la CNMV, comparte la extrañeza del alto tribunal ante el hecho de que no se investigase en mayor medida el papel del órgano supervisor en la estafa.

Tras 12 años del caso AVA los afectados recuperan otra parte de sus ahorros

En 1997 la CNMV detectó algunas irregularidades en ASESORES DE VALORES A.V. S.A (AVA), que actuaba con una cuenta única para todos sus clientes -lo que está prohibido- en el Banco Socimer Internacional. La CNMV ordenó corregir esta situación individualizando los bonos adquiridos por cada cliente. Sin embargo dichos bonos no estaban en el banco Socimer sino en otras entidades a las cuales los compraba el banco por otro precio menor al que se lo vendía a AVA. Los bonos eran estructurados, sobre la base de deuda pública brasileña y argentina. Estos bonos permitían su amortización por parte de los bancos para evitar pérdidas así que estos la hicieron cuando hubo crisis económica en Latinoamérica.

En febrero de 1998 AVA presentó solicitud de suspensión de pagos y una querrela contra los rectores de la empresa multinacional suiza TRANSAFRICA. La suspensión de pagos fue aceptada, y la Audiencia Nacional dirigió la denuncia penal contra AVA también como culpado. Hubo un total de 3.500 afectados en la vía penal y 10.000 en la suspen-

sión de pagos, con unas pérdidas de 89 millones de euros.

Desde marzo de 2004 el FOGAIN generalizó sus pagos a los afectados de AVA que reclamaron a dicho Fondo. Tal es así que podemos afirmar que casi la totalidad de los reclamantes cobraron ya

el importe de sus indemnizaciones con arreglo a la normativa de dicho Fondo. El FOGAIN empezó a pagar a aquellas personas que tenían saldos en negativo y también los casos por fallecimientos de afectados, sobrevenidos tras la presunta estafa de AVA.



El caso muy cerca de su finalización

Desde 2008 ADICAE, como interlocutor, trasladó a sus afectados una propuesta de acuerdo presentada por algunos de los implicados en la trama para recuperar una parte del dinero defraudado. Dicho acuerdo fue apoyado por el 99% de los afectados de la Plataforma de ADICAE y así fue comunicado al Juzgado inmediatamente.

El acuerdo que fue apoyado en su momento permitía recuperar cerca del 36% de la parte que estaba pendiente de recuperarse. En este tiempo el dólar incluso se ha apreciado y ha permitido que la cantidad a recuperar sea algo mayor. Incluso se ha conseguido, gracias a nuestro esfuerzo y presiones, que el acuerdo alcance a las personas con bonos NMB's, bonos repackaged brasileños.

Se prevé que a lo largo del mes de marzo los afectados comiencen a recibir una carta de la administración judicial para comunicar un número de cuenta y a cobrar en dicho número.

ADICAE impulsa siempre la defensa colectiva de los consumidores

Royal Bank of Scotland

En un primer momento, el caso nació por la comercialización de preferentes del RBS por parte de la Caja de Ahorros de la Inmaculada que se encuentra en vía extrajudicial a punto de resolución de la CNMV. No obstante, se ha tenido conocimiento de nuevos casos de comercialización como por ejemplo a través de Barclays (admitido por éste ante la CNMV) los cuales se irán agrupando y tratando en las próximas fechas.

Ineas

Los socios interesados en recuperar el excedente de sus primas y de comunicar sus siniestros tienen la posibilidad de enviar un escrito en castellano e inglés para avisar a la administración judicial en Holanda de la existencia de su crédito y que éste sea tenido en cuenta en la liquidación de la compañía.

Los siguientes pasos son esperar a que desde los tribunales de Holanda se comunique el crédito y la cantidad a recuperar (aunque todo parece indicar que únicamente se podrá recuperar la cuantía de los siniestros y no los externos). Si algún consumidor recibe cualquier comunicación relacionada con el caso háganosla llegar inmediatamente y le orientaremos. Por último, si algún socio tuviera problemas con algún siniestro y resulta demandado o reclamado deberá ponerse en contacto con nosotros.



Para otros casos visite la web colectivos.adicae.net

Fraudes en e-banca y tarjetas

Caso Pharming de Barclays y problemas con tarjetas de crédito

● ADICAE ha agrupado a más de 30 afectados para realizar actuaciones judiciales penales y civiles contra los servicios de banca electrónica de entidades como Barclays, que no adoptan todas las medidas de seguridad que permiten los avances tecnológicos. Los afectados por éste o cualquier otro fraude de este tipo pueden dirigirse a ADICAE para reclamar sus derechos.

● Paralelamente se han venido recibiendo en ADICAE múltiples reclamaciones por nuevos fraudes en tarjetas de crédito y débito, fundamentalmente relacionados con determinados bancos y cajas. Ello es una buena muestra de la vulnerabilidad de la tecnología chip y, sobre todo, de los problemas que puede dar la coexistencia con las bandas magnéticas (que continúan activadas en la mayoría de nuestras tarjetas). Recuerde que Vd. no tiene que responder del total de la pérdida (ya que existe un límite de responsabilidad de 150 euros).



El banco o caja es quién tiene que probar, según dice la ley, la negligencia del consumidor...y eso es muy difícil. Por tanto omita dar detalles del fraude (simplemente comuníquelo) y que sea la entidad quién demuestre nuestra negligencia.



DEFIÉNDASE DE LOS FRAUDES EN LOS MEDIOS DE PAGO CON LOS MATERIALES DE ADICAE

NO SE QUEDE SIN ÉSTOS INTERESANTES MATERIALES !
 Póngase en contacto con **ADICAE** y le informaremos de cómo conseguirlos !
 Teléfono **976 390 060** o por fax al **976 390 199**

ADICAE RESPONDE a los afectados por casos colectivos

A través de cualquiera de las siguientes vías...



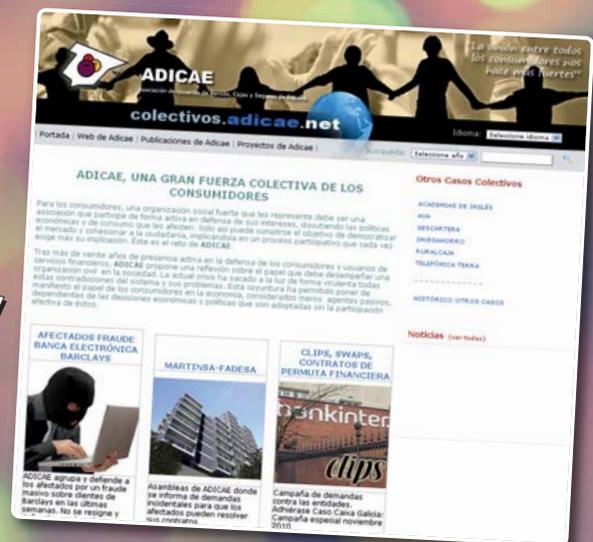
Teléfono de atención al afectado
por casos colectivos

902 876 326

- rápido y práctico
- directo, sin rodeos (con sistema de reconocimiento de voz)
- llamada sin coste de tarificación adicional

En Internet
colectivos.adicae.net

- Toda la información sobre su caso y otros a su alcance en un solo 'clic'



Toda la información actualizada para
usted... y cientos de personas en su
misma situación

**Y si aún tiene dudas, mándenos
su consulta concreta a:**

casoscolectivos@adicae.net

El ciudadano consumidor y las elecciones



No podemos permitir que los partidos conviertan la política en marketing para vendernos promesas

Nuestra sociedad ha convertido todo en un puro acto de consumo: consumimos coches y electrodomésticos, consumimos productos financieros... pero también consumimos política. No podemos olvidar que esto es así porque los partidos políticos han convertido la verdadera política en marketing para vendernos promesas. Ante esto, los consumidores debemos ser conscientes, críticos y ver qué nos interesa.

Con nuestro voto vamos a designar a unos partidos que decidirán sobre cuestiones tan importantes como la política de vivienda, la protección del usuario frente a entidades financieras y multinacionales, entre otros temas de gran importancia para el ciudadano como consumidor. Aunque no se trate de unas elecciones generales, no debemos perder de vista que los organismos autonómicos y locales tienen competencias plenas y responsabilidad en materia de consumo. Por eso debemos medir no sólo qué es lo que nos prometen, sino también hacer balance de lo hecho hasta ahora, para conocer el grado de credibilidad de sus ofertas.

Antes de votar, hacer balance

Tenemos que preguntar a los políticos cuál fue su actuación y su compromiso en los últimos cuatro años para la defensa de los miles de familias defraudadas en Forum-Afinsa, Banif, venta de bonos Lehman, Martinsa Fadesa, cláusulas suelo y clips hipotecarios... Y, por qué no, cuál está siendo su papel en un asunto de tanta importancia para el desarrollo regional como el tema de las Cajas de Ahorros, las cuales, no lo olvidemos, están dominadas por Ayuntamientos y Comunidades Autónomas, sin que esté clara su democratización para los usuarios, ni el cumplimiento de su finalidad social.

El consumidor ante las ofertas electorales debe ser crítico

El riesgo de convertir la política en una mera mercancía conlleva el peligro de que los partidos políticos conviertan sus ofertas puro marketing. Hay una actitud por parte de los ciudadanos de alejamiento, escepticismo y desinterés sobre una cuestión que, en el fondo, no tiene otra razón de ser que la búsqueda de un gobierno justo para todos y por todos. Por eso pedimos al consumidor una actitud crítica y activa. Nos jugamos mucho en ello y por eso no da igual votar a un político que a otro. Tendremos que medir qué es lo que quieren hacer, valorando lo que han hecho hasta ahora, para ver si son creí-

Debemos plantear a los políticos unos claros compromisos de respetar la participación social

bles las promesas que hagan. Todo ello sin dejarnos llevar por la palabrería y el marketing típico de las elecciones.



Pero, ¿se habla alguna vez seriamente de consumo en los programas electorales?

En todos los sentidos que se le dé a este término, el consumo impregna nuestra sociedad. Pese a ello, nuestros políticos hacen escasa referencia a esta cuestión. Aunque hay que reconocer que el tema del endeudamiento hipotecario, por la situación verdaderamente preocupante que está alcanzando y la sensibilidad demostrada en algunas resoluciones judiciales, es una cuestión a la que se debe dar cancha en estas elecciones. Esperemos que no sólo como arma arrojadiza. También esperamos, por poner otro ejemplo, que las pro-

No da igual votar a un político que a otro. Tendremos que medir qué es lo que quieren hacer, valorando lo que han hecho

puestas electorales atiendan a una cuestión tan importante como es la defensa de la seguridad del ahorro. Y aunque da la sensación de que el consumo es una materia que les "quemara" a los políticos,

La participación, clave en una sociedad democrática

Una sociedad verdaderamente democrática exige un ejercicio continuo de reflexión, crítica y participación. No podemos olvidar que es la sociedad la que avanza, al margen muchas veces de los cauces políticos trazados de antemano, y que debe ser la sociedad civil, a través de sus asociaciones, la verdadera protagonista. Es fundamental que las organizaciones sociales ocupen el primer plano social. ¿Cómo conseguirlo? No es tarea fácil, pero no podemos estar mendigando leyes, confiando a ciegas en promesas que rara vez se cumplen. Debemos plantear a los políticos unos claros compromisos de respetar la participación social. Tienen que gobernar las instituciones democráticas, pero las organizaciones sociales en una sociedad civil madura tenemos que poder controlar sus promesas electorales y participar activamente para que cumplan.

las Asociaciones de Consumidores debemos planteársela, puesto que como se ha demostrado, es una cuestión de gran importancia para la vida cotidiana de los ciudadanos.

Nueva sección

Aprenda a protegerse del fraude en la web de ADICAE

Para resolver sus dudas sobre el uso de los distintos medios de pago o para conocer cómo protegerse ante los fraudes de hoy y siempre, ponemos a disposición del usuario dos nuevas secciones en la web de ADICAE:

"SEPA CÓMO PREVENIR LOS FRAUDES EN LOS MEDIOS DE PAGO"

"EL CONSUMIDOR ANTE LOS FRAUDES EN LOS MEDIOS DE PAGO"

En ambas, puede hacernos llegar sus dudas y le asesoraremos a la mayor brevedad posible.

Con la normativa vigente

AUSBANC no es una Asociación de Consumidores

La Audiencia Nacional expulsa definitivamente a Ausbanc del Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios

La Sentencia de la Audiencia Nacional de octubre de 2010 ha confirmado la del Juzgado Central de lo Contencioso Administrativo de 6 mayo de 2009 que expulsa a Ausbanc del registro de Asociaciones de Consumidores (y que es coincidente con la sentencia del Tribunal Supremo, que amparó la calificación de Ausbanc como "chiringuito"), así como con los autos de su expulsión de los procedimientos penales de Forum y Afinsa. Las dos sentencias ponen al descubierto el carácter de falsa asociación de consumidores de Ausbanc puesto que prueban que realizaba publicidad comercial.

Una sentencia firme e inapelable de la Audiencia Nacional, dictada por la Sala de lo Contencioso Administrativo en octubre de 2010, pone fin a las maniobras dilatorias que el grupo de Luis Pineda había estado llevando a cabo desde que el Ministerio de Sanidad y Consumo en 2005 la expulsara del Registro de Asociaciones de Consumidores por llevar a cabo publicidad comercial, es decir, por financiarse a través de aquéllos frente a los que dice defender a los usuarios y consumidores, vulnerando así la independencia a la que obliga la ley a este tipo de asociaciones.

Ausbanc ahora y siempre se ha financiado con publicidad comercial de bancos y cajas

Estas sentencias dejaban claro que la forma de actuar de Ausbanc hace imposible cualquier pretensión de ser consi-

derada una asociación de consumidores ya que "estaba realizando actividades que debían ser definidas bajo el concepto de publicidad comercial" y "se ha mantenido durante mucho tiempo, y no es que haya sido ejercida de forma ocasional o momentánea". La citada sentencia también sostiene que Ausbanc era plenamente sabedor de estar vulnerando la ley. Esta conciencia de estar incumpliendo las exigencias legales impuestas por la normativa de protección al consumidor desde 1984, así como su reiteración en el tiempo, revelan la verdadera naturaleza de Ausbanc, un negocio lucrativo de abogados.

Ausbanc mercedeaba con los problemas de los consumidores

Su expulsión de los procedimientos penales de Forum y Afinsa, por actuar como defensor de las empresas defraudadoras (de quienes recibió financiaciones millonarias) cuando estaba personado como

ADICAE pronosticó la falsedad de Ausbanc como asociación de consumidores

El presidente de ADICAE, Don Manuel Pardos, afirmó en la prestigiosa revista económica Inversión ya en 1999 que Ausbanc "no es ninguna asociación de consumidores, a pesar de solo utilizar esta denominación, se trata de despachos de abogados que se limitan a prestar sus servicios profesionales. Sólo es un chiringuito con muy poca transpa-

rencia y con métodos de actuación dudosos". Con todo ello "Luis Pineda ha montado un negocio fabuloso". Afirmaciones que fueron ratificadas íntegramente a favor de ADICAE en primera Instancia, en la Audiencia de Madrid y por el Tribunal Supremo en Sentencia de la Sala de lo Civil 78/2009, de 11 de febrero de 2009.

acusación popular demuestra que su presunta "defensa" de los consumidores está condicionada a los propios intereses del negocio de Luis Pineda. Así pues todo parece indicar que funciona como una empresa al servicio de los intereses de Luis Pineda enmascarada como asociación.

Con estas sentencias en la mano, sería aconsejable que intervinieran el Ministerio del Interior, la Agencia Tributaria e incluso la propia Fiscalía, que deberían tomar cartas en el asunto para iniciar una investigación sobre la verdadera actividad de la extraña organización que dirige Luis Pineda y

su relación con el patrimonio de la familia Pineda-Cuadrado.

Ausbanc 'lió' a algunas administraciones de consumo

De igual forma, administraciones de consumo de alguna Comunidad Autónoma, juntas arbitrales, concejalías de Consumo de algunos ayuntamientos, deben tomar nota de esta sentencia firme y revisar su relación con este declarado "chiringuito" que aprovecha la ley en beneficio propio y utiliza a los consumidores como moneda de cambio para lograr una extraña financiación. Estos organismos de consumo deberían replantearse su relación con Ausbanc, y en particular eliminarla de sus registros de asociaciones de consumidores si no quieren actuar contrariamente a la legalidad.

Ausbanc utiliza tácticas para aparentar una presencia institucional de la que en el fondo carece. Envuelve a algunas instituciones y personalidades con todo tipo de estrategias y aborda en la calle a cualquier político o representante institucional para que los paparazis de Luis Pineda les saquen fotos juntos para después presentarlas como "entrevistas o acuerdos" en donde el organismo pillado apoya los intereses de Ausbanc.

Burdas campañas contra ADICAE y el Consejo de Consumidores y Usuarios

La campaña de descrédito y falsedades contra ADICAE y el resto de organizaciones del Consejo de Consumidores y Usuarios desde hace 5 años es una estrategia que trata de desviar la atención sobre sus gravísimas actuaciones en perjuicio de los afectados en los casos de Fórum y Afinsa y otros y su absoluto desprestigio en todos los ámbitos, que han quedado en evidencia con estas sentencias. Ausbanc ha lanzado multitud de falacias y falsedades sobre quienes de verdad trabajamos por la defensa de los consumidores y usuarios, haciendo bueno el dicho de " Cree el ladrón que todos son de su condición". Todo ello desde sus desacreditados periódicos y revistas (Mercado de dinero y Ausbanc) financiados íntegramente por bancos y empresas aunque tratando de confundir a los medios de comunicación que ya hace tiempo no se dejan liar por su demagogia y hasta han desenmascarado los trucos de Ausbanc. Noticias tergiversadas y manipuladas, otras que se atribuyen como propias, incluso sentencias, presentar sus sentencias aisladas, ganadas a sus principales clientes que son empresarios individuales, manipulaciones a la hora de hablar del alcance de una sentencia obtenida como que se puede ejecutar de inmediato...



La banca y otras entidades han sostenido el tinglado de Luis Pineda

Uno de los principales negocios de Ausbanc ha sido la publicidad de bancos, cajas de ahorros y otras grandes empresas de servicios encabezadas por el Santander de Botín del que Ausbanc se ha convertido en monaguillo en la expansión internacional del grupo de sus empresas fuera de España. Y lo más vergonzoso es que hayan sido las cajas de ahorros (ver datos en el Periódico La Economía de los Consumidores número 47) quienes más hayan pagado al negocio de Pineda. Pero lo que resulta escandaloso es que las dos únicas entidades de crédito intervenidas en su día por el Banco de España, Caja Castilla La Mancha y Caja Sur, fueran de las que más contribuyeron a financiar los negocios oscuros de Luis Pineda. En 2009, en inserciones publicitarias estas dos entidades pagaron 158.000 euros. Entre los años 2006 y 2008 Caja Castilla La Mancha pagó 397.000 euros. Por su parte, Caja Sur pagó 380.500 euros en ese mismo período de tiempo.



Seguros médicos



El alto coste de proteger la salud

¿En qué debemos fijarnos antes de contratar un seguro?

- Elegir la modalidad de póliza: algunas ofrecen un cuadro médico dentro del cual el asegurado puede elegir a qué médico o clínica acudir. Otras establecen el reembolso de gastos total o parcial, tras la presentación de una factura médica por parte del asegurado.
- Comprobar si garantiza un cuadro médico de calidad acreditada, qué centros hospitalarios ofrece y si tiene servicios complementarios como servicios preventivos, acceso a gimnasios...
- Consultar precios en distintas compañías antes de contratar una póliza.
- Comprobar si incluye los servicios dentales de forma gratuita en la póliza y otros tratamientos no cubiertos por la sanidad pública.

Un sinfín de limitaciones

- Periodo de carencia. Las aseguradoras declaran algunas coberturas de las pólizas como "no efectivas" desde el principio de la contratación.
- No se hacen cargo de las enfermedades preexistentes a la fecha de contratación.
- Tienen excepciones y limitaciones en muchos tratamientos, prótesis, trasplantes, etc.
- Suelen existir copagos: una tasa a cargo del asegurado por cada tratamiento o consulta médica.
- El facultativo puede ser presionado para que ahorre en pruebas o tratamientos. No olvidemos que es la compañía, y no el médico, la que decide lo que va a pagar.
- Pueden echar a un asegurado si les resulta muy gravoso -ante una enfermedad crónica, por ejemplo- o discriminar por razón de edad, sexo o zona de residencia.

Tener contratado uno de estos seguros puede ayudar al consumidor a evitar listas de espera y puede suponer una mayor comodidad a la hora de recibir cuidados y tratamientos médicos como disponer de una cama individual en caso de hospitalización. Las desventajas, a parte del precio que pueden suponer, sobre todo se encuentran en las restricciones y límites que imponen las pólizas. La edad, el sexo y el lugar de residencia son los criterios que más alteran los precios, que no están al alcance de muchos hogares, siempre en función del riesgo que la aseguradora debe soportar.

Los seguros de asistencia sanitaria cubren, en caso de enfermedad o accidente, la asistencia médica, hospitalaria o quirúrgica. La compañía ofrece al asegurado un cuadro médico con los centros a los que puede acudir, aunque la mayoría ofrecen también pólizas que contemplan el reembolso de gastos y el subsidio o indemnizaciones en caso de enfermedad o accidente.

Seguros al alcance de unos pocos

Estos seguros están al alcance de unos pocos, que pueden permitirse hacer frente al coste de las elevadas primas y al sobrecoste que conllevan muchos de los tratamientos y terapias. Si tomamos como ejemplo una familia de cuatro miembros con residencia en Zaragoza, formada por un

hombre de 35 años, una mujer de 33 y dos niños de 2 y 5 años, sin enfermedad preexistente, el coste mensual que deberían soportar oscilaría entre 147 y 270 euros al mes.

El coste anual de estos seguros y sus exclusiones son cuestiones que debe tener en cuenta el consumidor

"Conozca su seguro" de la mano de ADICAE



Publicación y distribución de 24.000 folletos sobre seguros de vivienda, hogar y vida

ADICAE

C./ Gavín, 12 local. 50.001 ZARAGOZA
Tfno.: 976 390 060 Fax: 976 390 199
y en la web www.adicae.net

Algunos países ya han puesto freno a las prácticas abusivas de las empresas de recobro
¿CUÁNDO LO HARÁ ESPAÑA?



EEUU Se limita el horario en el cual se pueden efectuar llamadas telefónicas para reclamar las deudas de 8:00 a 21:00 horas.



Reino Unido Podrá retirarse la licencia necesaria para conceder créditos a aquellas empresas para las que se detecte comisión de prácticas abusivas en el cobro de deudas.



Irlanda Se puede multar con hasta 1.500 libras a los acreedores que amenacen falsamente con llevar al deudor a los tribunales.



Bélgica Se prohíben expresamente las amenazas jurídicas inexactas y el acoso en general al deudor para recuperar la deuda.



Canadá Un acreedor no debe llamar más de una vez al día. Se considera razonable que el acreedor no contacte con el deudor más de una vez por semana.



Chile Está prohibido comunicar información sobre las deudas pasados 5 años. No se puede incluir a nadie por deudas con firmas de electricidad, agua, gas y telefonía.

Los consumidores, desprotegidos ante las empresas de recobro



La crisis económica ha golpeado muy duramente a la economía de los hogares españoles. Según la Encuesta de Condiciones de Vida realizada por el Instituto Nacional de Estadística publicada el 21 de octubre de 2010, tres de cada diez hogares españoles tienen dificultades o muchas dificultades para llegar a fin de mes y cuatro de cada

diez no tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos.

A ello hay que sumar el número de impagos de cuotas hipotecarias, así como las deudas pendientes de los hogares asociadas al consumo general, como por ejemplo las contraídas por suministros de servicios (telefonía, electricidad, gas), seguros o tarjetas que financian las

compras en supermercados y grandes establecimientos.

Con estos datos no es difícil que un número elevado de consumidores hayan padecido el acoso de estas empresas dedicadas al cobro de deuda. Se trata de empresas especializadas contratadas por otras entidades que no disponen de su propio departamento de cobros para gestionar la recuperación de los importes vencidos y no satisfechos por parte de sus clientes.

AL MARGEN DE LA LEY: Las empresas de recobro de deudas no cuentan con ningún límite legal para actuar y abusan y humillan en muchas ocasiones de los consumidores.



ADICAE lucha por la seguridad en el crédito para los consumidores

- Muchas de las molestas llamadas telefónicas recibidas por los consumidores son realizadas por empresas de crédito.
- La experiencia demuestra que el mayor problema que padecen los consumidores en el ámbito del crédito es la imposibilidad para afrontar los pagos.

Mecanismos de defensa de los consumidores y usuarios

- Los consumidores pueden demandar por los daños causados por la contratación derivada de una publicidad defectuosa o engañosa.
- Se puede denunciar ante el servicio de atención al cliente de la entidad y el Servicio de Reclamaciones del Banco de España por la publicidad.

ADICAE, al servicio de los usuarios en toda España

- Si usted tiene alguna duda o algún problema con una reunificadora de crédito, no lo dude y acuda a ADICAE.
- El Departamento de Asesoría de ADICAE le ofrecerá la mejor orientación para conocer y hacer valer sus derechos como consumidor.

DEFIÉNDASE DE LAS TÁCTICAS INTIMIDATORIAS

Estas son las prácticas más comunes de este tipo de empresas:

- Llamadas telefónicas durante toda la madrugada.
- Acoso en el lugar de trabajo del consumidor endeudado.
- Indiscreciones con sus vecinos: la escalera ya es inhabitable.
- Amenazas de difamaciones en público, poniendo en peligro su intimidad.

No tolere que abusen de su intimidad. Si cree que están abusando de su dignidad acuda al juzgado de guardia. Si tiene algún problema o se ha retrasado en algún pago acuda a una asociación de consumidores como ADICAE. Podemos ayudarle a reordenar su deuda y evitar este tipo de acosos.

Los consumidores estamos pagando la crisis bancaria a base de comisiones

Las comisiones cero no son lo que parecen



¿NO PAGA GASTOS NI COMISIONES EN ING DIRECT?

Decir que "en ING Direct no paga gastos ni comisiones" es falso: 25 euros por reclamación de descubiertos y de recibos impagos de tarjeta de crédito. Y dos euros por la disposición de efectivo en redes que no sean 4B. ING también cobra el 0'5% del importe de un aval por formalizarlo y el 1% de comisión trimestral por riesgo, en ambos un mínimo de 30 euros. El Banco de España se declara incompetente en cuanto a la publicidad corporativa, entendiéndose así la de ING, puesto que decir que no tiene comisiones en general, y no en un producto en particular, es entendido como publicidad corporativa. ING aprovecha una 'zona de sombra' legislativa, pero la publicidad forma parte de los contratos.



BBVA ELIMINA VARIAS COMISIONES... A CAMBIO DE AUMENTAR LA VINCULACIÓN

En la campaña 'Aprovechate de tu banco', dice haber eliminado las comisiones de mantenimiento y administración de cuentas y cuota anual de tarjetas a más de 3'5 millones de clientes. Para disfrutar de estas 'ventajas' hay que tener la nómina, pensión o subsidio de desempleo domiciliado; ingresos periódicos en los últimos tres meses; dos o más recibos domiciliados; poseer 500 acciones; o

La Unión Europea se ha encargado de desmentir a la Banca y sus campañas de 'comisiones cero', puesto que en septiembre de 2009 la Comisión Europea aseguró en un informe que los servicios financieros españoles eran los segundos más caros de toda Europa en cuestión de comisiones, que le suponían a cada español 178 euros anualmente, sólo por debajo de Italia-253 euros de media.



EL SANTANDER 'QUITA' LAS COMISIONES... SI LE 'DAS' 12.000 EUROS O MÁS

La campaña 'Queremos ser tu banco' es válida para los que domicilien su nómina, pensión o prestación pública superior al salario mínimo; los que tengan un crédito con garantía hipotecaria o un plan de pensiones al que aporten 600 euros o más al año; para los que posean 500 o más acciones del Santander; o universitarios entre 18 y 24 años. Pero un anexo a las bases de la campaña indica que "El banco dejará sin efecto el beneficio de la exoneración de pago de las comisiones, transcurridos dos meses sin que el titular de los productos no mantenga un saldo mínimo de 12.000 euros". Es decir, que si el consumidor no tiene siempre un mínimo de 12.000 euros, Banco Santander le cobrará todas las comisiones que le eliminaba.

¡Hasta un 65% más caras!

Concepto	Octubre 2006	Octubre 2008	Diciembre 2010	Porcentaje de aumento
Cuentas corrientes	18,25 €	20,05 €	21,89 €	19,94%
Cuentas de ahorro	17,41 €	19,21 €	21,25 €	22,05%
Reclamación de descubiertos	26,21 €	28,66 €	31,01 €	18,31%
Tarjetas de débito (1)	13,07 €	14,71 €	17,30 €	32,36%
Tarjetas de crédito (1)	26,80 €	30,66 €	34,39 €	28,32%
Estudio de crédito hipotecario (2)	0,47%	0,59%	0,72%	65'28%

(1) Cuota anual; (2) Sobreimporte



¿"CERO COMISIONES, CERO CONDICIONES"?

Se trata de una oferta oscura y escasa porque es imposible localizar las bases de dicha promoción en la página web del banco, y tampoco el servicio de atención al cliente de Bancaja quiso facilitárnoslas, remitiéndonos a una oficina física en la que se nos informó de que únicamente se eliminan "las comisiones de mantenimiento y emisión de cheques".

Negocie con su banco

ser menor de 26 años. Si no se cumplen los requisitos cobra 40 euros anuales por mantenimiento de cuentas, 0'50 por apunte,

entre 36 y 120 por las tarjetas de crédito y 18 euros por las de débito. Son comisiones elevadas, por lo que lo que BBVA

'deja de ganar' con aquellos clientes a los que condona las comisiones se lo cobra al resto.

CÓMO COMBATIR LAS COMISIONES BANCARIAS

¡Negocie cuerpo a cuerpo con su entidad financiera!

RECOPIRAR TODAS LAS COMISIONES

Es preciso realizar una lista con todas las comisiones que la entidad nos esté imponiendo y sus respectivos importes, con el objetivo de analizar individualmente su justificación con el gestor de la entidad financiera.

¿VARIOS PRODUCTOS CONTRATADOS? TIENE UN AS EN LA MANGA

Si tiene domiciliada la nómina en el banco, una o varias tarjetas, recibos, algún plan de pensiones, fondos de inversión,... utilícelos como argumento para negociar.



RECOPILE Y COMPARE LAS OFERTAS DE OTROS BANCOS

Puede solicitar que su banco iguale las condiciones de aquellas entidades que dicen suprimir determinadas comisiones.

ANALIZAR LA PUBLICIDAD PARA EVITAR AGRAVIOS COMPARATIVOS

Muchos bancos suelen eliminar comisiones sólo a los nuevos clientes. Analice la publicidad de su entidad financiera para comprobarlo. Y si conoce algún caso de cliente 'antiguo' al que le hayan eliminado las comisiones, coméntelo. ¿Por qué a ellos sí y a usted no?

Si finalmente su entidad no quiere eliminarle las comisiones, cambie de banco sin dudar. Si lo hace, tenga en cuenta que debido a la enorme competencia, las oficinas de reciente apertura y con menos clientes suelen brindar mejores condiciones que las del centro de las ciudades, que suelen tener numerosos usuarios y son más reticentes a la negociación.

Internet continúa creciendo como canal de actividades financieras, pero ¿es una vía realmente eficiente?

El ADSL de Telefónica: caro, lento... y aun quieren que sea peor

Los españoles utilizamos cada día más la red para consultar nuestras cuentas bancarias y efectuar compras. Pero los operadores no responden a esta confianza de los consumidores con un servicio rápido, económico y efectivo.

Internet se abre camino a pasos agigantados en el mercado financiero. La banca online gana puntos frente a la tradicional y las compras en la red siguen agilizándose. Según la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, el comercio electrónico crece anualmente entre un 35 y un 40% en nuestro país. Pero, ¿responden los operadores a esta confianza? ¿Ponen las compañías, al servicio del consumidor, medios rápidos, seguros y efectivos? Rotundamente no, aunque podría ser peor...

Fue a finales de agosto cuando el consejero delegado de Telefónica, Julio Linares, destapó la caja de los truenos. "El principal problema a que se enfrenta el sector es que pasa por un grave desacoplamiento entre el crecimiento del tráfico, el coste de la red, los ingresos que genera y la tensión en la inversión. En España, un 5% de los usuarios de banda ancha móvil produce el 75% del tráfico. El usuario medio está subsidiado al usuario intensivo", indicó en el encuentro de telecomunicaciones que se celebra anualmente en la Universidad Menéndez Pelayo de Santander. La alarma corrió rápidamente. ¿Estaba anunciando el fin de las tarifas planas? ¿Cómo afectaría esto al sector? ¿Subirían los precios?

LA INJUSTIFICADA AMENAZA DE TELEFÓNICA

Mientras el crecimiento y los costes de Internet se multiplican, Telefónica no ha aumentado sus ingresos al mismo ritmo. Alude que el 20% de los usuarios de ADSL hacen un uso intensivo de la red,

■ **En España la velocidad media de ancho de banda no llega ni siquiera a los ocho megas reales**

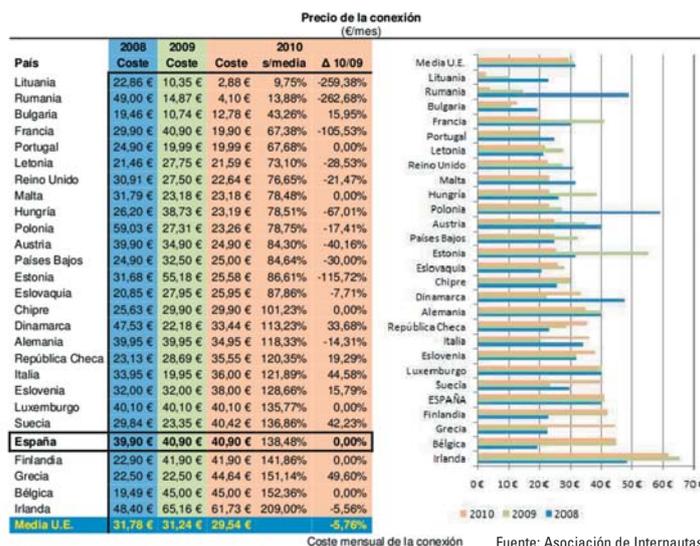
mientras que el 80% la usan de forma moderada o esporádica. No ha sabido sacar rentabilidad a su negocio, por lo que afirma que ha mermado su capacidad de inversión y por eso, ahora, quiere variar el sistema.

Esta situación no es nueva. En abril la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT), regulador del sector en España, remitió un informe al Gobierno sobre la Ley de



■ **La retribución del Consejo de Administración de Telefónica, uniendo los salarios de sus tres miembros ejecutivos, ascendió en 2009 a 20'7 millones de euros. ¿No podrían bajarse el sueldo en lugar de empeorar y encarecer cada día más sus servicios?**

El presidente de Telefónica, César Allieria



Economía Sostenible cargando contra el modelo para llevar la banda ancha a una mega a toda la población, para el que pidió financiación pública. Y también criticó la posibilidad de que el Gobierno estableciese un precio máximo. Según la CMT esto impediría que los operadores alternativos pudiesen competir con Telefónica. En realidad todas las compañías tienen precios similares a los de Telefónica e incluso, algunas, más baratos y doblando su teórica velocidad.

EL RESTO DEL MUNDO TIENE UN SISTEMA MÁS EFICIENTE

En el resto de Europa muchas naciones están siguiendo el camino marcado por el Reino Unido, donde las tarifas planas tienen ciertos límites a la hora de navegar ya que algunas compañías, como Call Talk, bajan la velocidad del usuario cuando el uso mensual de la red supera los 40 gigas. O2, filial de Telefónica en las islas, ha comenzado a exigir un uso de hasta 20 gigas al mes, mientras que otras compañías tarifican a sus clientes en función del uso que realicen. Allí conformarse con usar 10 gigas, por ejemplo, da derecho a pagar un precio menor. Incluso se puede contratar un servicio de ADSL ilimitado con llamadas por menos de 45 euros al mes.

En cuanto a la velocidad, sonrojante es la comparación de la mayor parte del ADSL español con el que se ofrece en Corea del Sur. SK Telecom comercializa el servicio de 100 megas (70 megas reales) a 15 euros al mes. La Comisión de Comunicaciones de Corea estudia la posibilidad de llegar a 1 Gbps (1.000 megas) en 2012. Para alcanzar estas cuotas está preparando unos programas de inversión en nuevas infraestructuras cercanas a los 24.600 millones de dólares, que impulsarían la creación de 120.000 puestos de trabajo. En España la velocidad media de ancho de banda -real- no alcanza ni siquiera los ocho megas.

El ADSL español: muy caro y excesivamente lento

La crisis económica redujo un 5'75% el precio medio de las conexiones de ADSL en Europa, hasta los 29'5 euros. Sin embargo esta reducción no se ha trasladado al Internet español, en el que se ha mantenido un coste medio de 40'9 euros. Es preciso señalar que en países como Lituania y Rumanía el precio se ha reducido en 2'88 y 4'10 euros al mes. Nuestro país, además, ha mantenido el coste relativo a la velocidad, con aproximadamente 6'82 euros/mega, mientras que en el resto de Europa se ha reducido un 20%. Las operadoras españolas parecen no querer que el país salga del furgón de cola del ADSL internacional.



e-mail de los lectores



HIPOTECAS: CONOZCA SUS DERECHOS

He acudido a mi sucursal para entregar mi vivienda porque no puedo hacer frente al préstamo hipotecario y quiero que se la queden como pago para cancelar la deuda, me han dicho que no me aceptan la vivienda; ¿Es legal que no acepten mi casa si la garantía del pago del préstamo es la propia vivienda?



La "dación en pago" es una figura mediante la cual, el consumidor entrega al banco la vivienda como pago de la deuda pendiente. De forma injusta el banco no tiene la obligación de aceptar la dación. La abusiva ley contempla que la vivienda responde como garantía del pago del préstamo cuando la entidad de crédito inicia los trámites de vía judicial a través de la ejecución hipotecaria.

DUDAS AL CAMBIARSE DE ASEGURADORA

El año pasado tuve un accidente por el cual se produjo un siniestro en mi vehículo, tras dar el consiguiente parte a la aseguradora, todavía no se han pronunciado sobre la cobertura del siniestro por mi seguro. En vista del trato recibido por mi aseguradora, me planteo cambiar mi seguro a otra compañía ¿Si me cambio de compañía pierdo los derechos para que la anterior aseguradora se haga cargo de la reparación?



Las compañías aseguradoras se tienen que hacer cargo de todos los siniestros ocurridos durante el periodo de vigencia de sus contratos con los clientes, de manera que, todos los siniestros ocasionados por un vehículo asegurado por una compañía debe tener un expediente abierto de resolución del problema, tanto si ese vehículo aún está asegurado en la compañía o no y por tanto podría cambiar tranquilamente de compañía aseguradora.

¿ME PUEDEN EMBARGAR LA CASA?

Si dejo de pagarle al banco un préstamo personal de una cuantía pequeña, ¿Podrían iniciar trámites de embargo judicial de mi casa?



La Ley de Enjuiciamiento Civil, en su artículo 584 expone que no se embargarán bienes cuyo previsible valor exceda de la cantidad por la que se haya despedido ejecución, salvo que en el patrimonio del deudor sólo existieren bienes de valor superior al concepto.

El artículo 592 regula un orden de prelación de bienes que pueden ser embargados de manera que, el juez debe ponderar qué bien o bienes podrían ser embargados en proporción a la deuda contraída.

Si tienes algún bien o unos ingresos mensuales que superen el salario mínimo interprofesional y que puedan ser suficientes para satisfacer la deuda, tu vivienda no debería ser embargada.

las denuncias



• Compra de coche: cuidado con los créditos de las financieras



Nuestro socio Hector logró reunir unos ahorros con esfuerzo para comprarse un coche y le habían dicho que podía pagarlo a plazos. En el concesionario le dijeron que podría acceder a todas las "facilidades" de financiación... El coche costaba 16.400 euros, lo pagaría en 60 cuotas, a 344 euros cada cuota. En el papel que firmó se decía claramente que el precio final a pagar sería de 18.320 euros, pero si realizamos la simple operación de multiplicar el número de cuotas por el importe a pagar en cada cuota, sale que son 20.640 euros, una quinta parte más de lo que costaba el vehículo inicialmente. Pero ahí no queda todo. Hector, para formalizar la compra de su coche, se tuvo que dirigir a la entidad financiera que el concesionario imponía: el Santander. En los papeles que el comercial rellenó, el plazo que aparecía ya no era de 60 cuotas sino de 72; y el importe a pagar en cada cuota descendía de 344 euros a 327,54 euros. O sea, que el precio total a pagar por el coche ascendería a 23.582 euros, un 30% más que el precio que costaba inicialmente. Si a esto le suma lo que tiene que pagar por comisión de apertura (un 2,50%) o de cancelación -si por lo que

fuera no pudiera afrontar los pagos, o decidiera deshacerse de él antes de terminar de pagarlo- (3%), Hector se encuentra con que paga casi dos coches, aunque sólo disfrute uno.

• No tolere que le empujen a firmar un contrato

El señor Ginés L. H. se encontraba ya en mal estado de salud cuando firmó un crédito al consumo, al que le vincularon un seguro de vida. Don Ginés firmó la documentación que "amablemente" le indicaron, incluido el cuestionario de salud de este seguro



en blanco, por la rapidez del momento. Fue la aseguradora la que finalmente rellenó por su cuenta el cuestionario sin hacer mención de los problemas de Don Ginés. Cual fue su sorpresa cuando, tras recibir la incapacidad permanente, acudió a su aseguradora para ver qué indemnización le podían dar y descubrió que no sólo no le daban ninguna, sino que además le acusaban de mentiroso por no haber expresado su mal estado de salud en el cuestionario. Casos como este se repiten en las oficinas bancarias, donde los consumidores se ven presionados a firmar un volumen ingente de documentos que no son nada claros para el ciudadano medio.

el protestador

BANCOS Y CAJAS

Le ha faltado tiempo a Ibercaja para modificar las condiciones generales de sus contratos con ocasión de la entrada en vigor de la Ley 16/2009 de Servicios de Pago, ley que ha interpretado en su propio beneficio y en perjuicio, una vez más, del consumidor. A partir del 1 de Febrero de 2011 Ibercaja repercute el gasto soportado por envío de correspondencia en papel como correo ordinario, la alternativa para el consumidor es consultar el correo por internet o en los cajeros automáticos.

SEGUROS

Mi aseguradora ha incrementado mi cuota de seguro de vehículo presuntamente por dar parte al mismo a consecuencia de un siniestro con culpa de otra persona.

MEDIOS DE PAGO

Solicité en mi entidad la realización de una transferencia que finalmente, debido a un error interno de la entidad, no llegó a efectuarse. Sin embargo, me han cobrado una comisión por este concepto.

MEDIOS DE PAGO

Me clonan la tarjeta, sacan dinero de mi cuenta y encima el banco me dice que he hecho mal uso de ella y no me quiere devolver el dinero.

MÁNDENOS SUS DUDAS Y QUEJAS, ADICAE LE DA RESPUESTAS

Por FAX: 976 390199

Por INTERNET:

Dirija su email a: asesoria@adicae.net

Por CORREO:

Enviando este cupón a
ADICAE
c/Gavín, 12 local
50001 ZARAGOZA

Nombre y apellidos
Dirección
Población Código Postal
Provincia
Teléfono Email

Sus datos personales han sido incorporados al fichero automatizado de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de España (ADICAE) con la exclusiva finalidad de garantizar una adecuada información y prestación de los servicios a sus socios. Usted puede ejercitar los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición a la incorporación de sus datos a nuestro fichero solicitándolo expresamente por escrito dirigido a ADICAE, calle Gavín nº 12, local (50.001) Zaragoza.

la voz de los consumidores

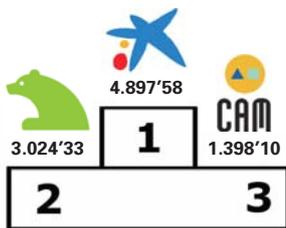
un buzón abierto a sus quejas y reclamaciones





SI SU CAJA LE OFRECE PREFERENTES, DIGA NO

Las cajas de ahorros fusionadas están cediendo las preferentes a las nuevas entidades creadas tras la fusión, que responderán del pago del cupón a sus clientes e irán amortizando de forma progresiva estos activos perpetuos, que no tienen una fecha de vencimiento prefijado. Pero muchas cajas las están ofreciendo a sus clientes, con un interés muy atractivo a modo de gancho. Sin embargo el pago del cupón está condicionado a que la entidad presente beneficio suficiente, pero tras la aprobación de las normas de Basilea III ya no se asegura la retribución de estos intereses si hay beneficios. Las entidades que las están comercializando, o incluso el Banco de España, pueden decidir que no se paguen intereses a las preferentes aunque haya beneficios. Está atento, porque las cajas mantienen en su balance 14.900 millones en participaciones. Puede que se las ofrezcan... y son un mal negocio.



Millones de euros en participaciones preferentes

FRACASO DE LA MORATORIA EN EL PAGO DE LA CUOTA HIPOTECARIA

El pasado 28 de febrero concluyó el plan creado por el Gobierno en 2009 para apoyar a los desempleados en el pago de la hipoteca. De los 6.000 millones de euros dotados, sólo se han repartido 78 millones, lo que da una idea del planteamiento insuficiente de esta medida.

Esta línea de financiación cubría hasta el 50% de las cuotas mensuales, con un máximo de 500 euros mensuales y dos años de duración. Sus destinatarios eran trabajadores con tres meses en el paro. El fracaso, por insuficiente, de esta medida se explica, entre otras razones, porque quedaba limitada a un valor de la vivienda de 170.000 euros adquirida antes del 1 de septiembre de 2008. El precio de la vivienda ha sido notablemente superior. A partir de marzo de 2012 los beneficiarios de esta medida deben devolver las ayudas. Sin embargo, muchos seguirán sin poder hacer frente al pago de la hipoteca.

LAS MENTIRAS 'NADA CORRIENTES' DE BARCLAYS
la Cuenta 'Nada Corriente' esconde trampas en su publicidad



Prometen encargarse gratis de los trámites para trasladar nuestros recibos a dicha cuenta, un servicio que no puede cumplir debido -según fuentes de la entidad- a la saturación del Departamento encargado. Si no pueden cumplirlo, ¿por qué siguen ofertándolo en la publicidad? Un redactor de La Economía de los Consumidores lo comprobó en carne propia. Dicha publicidad podría catalogarse como ilícita.

Barclays no tiene reparos en admitir su propia incompetencia. Al menos no lo tiene alguno de sus empleados. Acti-

tud de absoluta sinceridad que, en cierto modo, incluso nos reconforta en un principio. Nuestro redactor, a la hora de exponer su queja en la oficina, tuvo una interesante conversación con el empleado que le abrió la cuenta. Dicho trabajador, de manera muy franca, dijo que simplemente "es un servicio que difícilmente podemos llevar a cabo. Casi diría que es un servicio de ciencia-ficción porque el Departamento encargado de realizarlo está muy saturado puesto que tiene muchos recibos y es un Departamento muy pequeño".

El empleado nos pide perdón por los errores y nos advierte de que, incluso, "es posible que las fotocopias de sus recibos se hayan extraviado" y nos ins-

ta a "volverlos a traer". Ante nuestra insistencia de que queremos que, a efectos retroactivos, se nos abone el 3% de los recibos no domiciliados, el empleado se pone a la defensiva vendiéndonos las bondades de la cuenta. Además examina nuestros movimientos y nos dice, con toda franqueza, que "si llega su escrito al Departamento de Reclamaciones mirarán sus datos y, como tiene poco dinero, no le darán mucha importancia... les dará igual que, en último extremo, cancele su cuenta". Es la Justicia según Barclays: sólo tendrían en consideración nuestra reclamación si el saldo total de nuestra cuenta tuviese varios ceros más.

El Parlamento británico, contra el Santander por su record de quejas

El Santander, propiedad de la familia Botín, deja su impronta allá donde va. Entre otros motivos, la hija de Botín, consejera delegada de Santander en Reino Unido, tuvo que comparecer ante una comisión del Parlamento Británico por ser la entidad financiera que más quejas está recibiendo. Lo que para los

clientes británicos es una novedad no lo es tanto en España, baste recordar el reciente abuso del Fondo Inmobiliario Santander Banif. Por otro lado, ¿se imaginan a la Comisión de economía del Congreso en nuestro país interrogando a los presidentes de bancos y cajas por los abusos a sus clientes?



Cada contrato bancario tiene hasta dos cláusulas abusivas



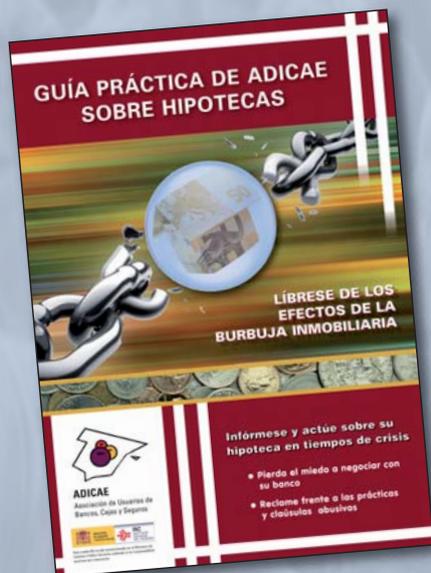
El Departamento de Consumo del Gobierno de Aragón ha inspeccionado 500 documentos de los productos más habituales de 23 bancos y cajas, llegando a la conclusión de que de las 50 cláusulas que tiene cada contrato una o dos son abusivas. Modificar las condiciones sin previa comunicación al cliente, interpretar unilateralmente los cambios en la solvencia del usuario o sustituir un producto por otro similar sin avisar son, además, prácticas habituales. ADICAE aplaude este informe, pero echa de menos que aparezcan las entidades con nombres y apellidos. Es deseable que otras Comunidades Autónomas se animen a efectuar, en el futuro, estudios similares.

Control de 'chiringuitos' y reunificadoras de crédito

El registro llega tarde y las CC.AA. no hacen nada

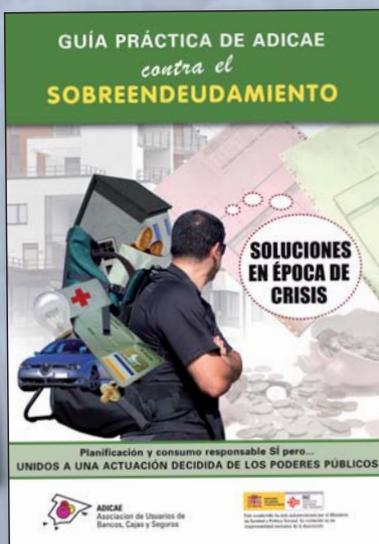
El retraso en poner en marcha este registro vuelve a evidenciar que los problemas financieros de los consumidores no están suficientemente representados y atendido en el actual Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Las empresas que no son entidades financieras y conceden préstamos o créditos hipotecarios a los consumidores, así como las que prestan servicios de intermediación para la contratación de dichos préstamos o créditos tendrán que inscribirse en un registro estatal, según un Real Decreto aprobado por el Consejo de Ministros a propuesta de la ministra de Sanidad, Política Social e Igualdad. Todo ello sin perjuicio de los registros que pudieran establecerse en las comunidades autónomas. Hasta ahora salvo excepciones, pocas Comunidades Autónomas han puesto en marcha mecanismos de control y supervisión para estas empresas, y ya es hora de que las pongan en marcha ya que es competencia autonómica. ADICAE había reivindicado desde el principio la plena competencia en el control de estos 'chiringuitos' de crédito y reunificadoras del Banco de España.

MATERIALES DE ADICAE SOBRE CRÉDITO, HIPOTECAS Y SOBREENDEUDAMIENTO FAMILIAR

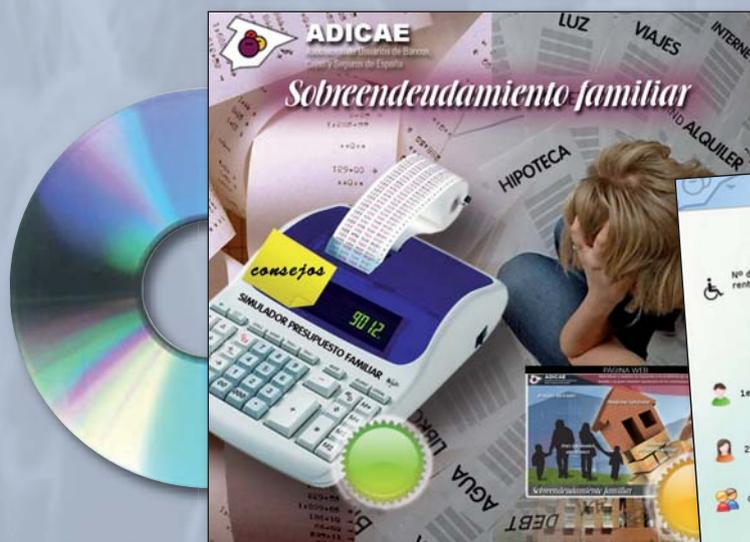


Todo lo que debe saber de su hipoteca

Prevenir y salir del sobreendeudamiento



Organice y optimice su presupuesto familiar



CD Simulador de presupuesto familiar



SOLICÍTELOS

Teléfono 976 390 060
plataformahipotecaria@adicae.net

índice

EDITORIAL Pág. 2
15 de marzo y la crisis económica

Actualidad de consumo financiero Págs. 3-4

En portada Págs. 5-6
Soluciones políticas para los graves problemas de los consumidores

Cajas de ahorros Pág. 7-8
Unas cajas de ahorros más sociales y democráticas

15 de marzo Pág. 9-10
Marzo mes del consumidor. Una jornada para la reivindicación

ADICAE a la cabeza de la denuncia y movilización frente a los abusos financieros Cuadernillo

Consumo de política Pág. 11
El ciudadano, consumidor y las elecciones

La denuncia Pág. 12
Ausbank no es una asociación de consumidores

Seguros Págs. 13
El alto coste de proteger la salud

Crédito Pág. 14
Desprotegidos ante las empresas de recobro

Comisiones Pág. 15
Pagamos la crisis bancaria a base de comisiones

Telecomunicaciones Pág. 16
ADSL de Telefónica caro y lento

Los consumidores reclaman Págs. 17

ojo crítico Págs. 18

contraportada Págs. 20
Un nuevo consumidor tras la crisis

Los cambios tras la crisis deben traer un nuevo comportamiento de los consumidores

Apostar por un nuevo rumbo económico significa hacerlo por la conciliación entre "desarrollo económico, social y ambiental". Desde ADICAE abogamos por volver a los criterios de un consumo económico básico, sin lujos excesivos, con un mayor nivel de exigencia en la adquisición de productos y servicios y apostando por la fuerza y la desconfianza como premisas básicas a la hora de tratar con las entidades financieras.

Una de las primeras consecuencias de la crisis ha sido el deterioro en las vías de generación de recursos de las familias (paro, sobreendeudamiento...) Esto ha motivado que el "consumo ostentoso" (apariciencia frente a los demás a través de las marcas de prestigio) deje paso a un "consumo básico" basado más en las "necesidades" (el concepto de necesidad depende de muchos condicionamientos sociales y económicos). La profunda crisis económica hace que el consumidor se defienda mediante el aumento del ahorro. Al reducirse el consumo éste se centra en lo más básico, desterrando las necesidades superfluas.



que existe entre los consumidores, la ciudadanía y el poder político y económico-financiero. Y también puede explicar la mayor demanda de "más Estado" por parte de muchos ciudadanos, según algunas teorías.

tecnologías como canales para descubrir nuevas y mejores ofertas. Internet puede recibir un impulso como canal de distribución.

Desconfianza de los consumidores

Además de las razones económicas, la desconfianza de los consumidores es una de las causas por las que se ha frenado el modelo consumo actual. La incertidumbre ante el entorno futuro hace que se pospongan decisiones de compra o inversión. Esta desconfianza tiene otras manifestaciones más intensas como temor e incertidumbre, lo que demuestra que los consumidores no son capaces de comprender los fenómenos que están sucediendo. Ello implica la enorme distancia

Mayor nivel de exigencia

Consecuencia de la vuelta a los criterios económicos y mayor desconfianza, el consumidor se vuelve más exigente a la hora de adquirir productos y servicios, se informa más... El dinero vuelve a "valorarse" después de muchos años en que su precio ha sido muy bajo. Al reducirse el presupuesto, los consumidores valoran más el dinero que tienen para consumir. Asimismo, el consumidor valora más los bienes: se reduce el ritmo al que el consumidor renueva sus bienes (por ejemplo el coche). Una de las manifestaciones de la racionalidad es el recurso a las nuevas

Nuevas actitudes en el ámbito financiero

El nuevo consumidor debe adoptar una postura de fuerza y desconfianza ante los servicios bancarios. En este nuevo paradigma, las asociaciones de consumidores, como ADICAE, deben ser un referente para todos los consumidores. No puede volver a repetirse que durante estos años prácticamente el único canal de información para los consumidores haya sido la propia entidad bancaria. La responsabilidad del consumidor comienza por ser crítico pero debe continuar por una toma de conciencia de su fragilidad como elemento aislado.

Consulte y acuda a cualquiera de nuestras sedes

ADICAE al servicio de los usuarios en toda España

GALICIA Av. General Sanjurjo, 119 1ª dcha 15006 **A Coruña**
Tfno. 881 888 177 / Fax 881 913 654; c/Velázquez Moreno 9, 5º pl. puerta 2. 36202 **Vigo** Tfno/fax. 986 226 642; c/Villagarcía, 2 entrpl. (Plaza de Vilgo) 15706 **Santiago** Tfno/fax. 981 941 397

CASTILLA Y LEÓN
c/ Caridad, 1 - 2º C. 47001 **Valladolid** Tfno. 983 373 173

EXTREMADURA
c/ Camilo José Cela, 1 3º - 06800 **Mérida** Tfno. 924 387468
c/ Alfonso IX, 3 Bajo Dcha. - 10004 **Cáceres** Tfno. 927 620 163
c/ Santo Domingo 74 Bajo 2, C.P. 06001 **Badajoz** Tfno. 924 222 763

MADRID
c/ Embajadores, 135 1º C int. 28045 Madrid
Tfno. 91 5400513 Fax 91 5390023

CEUTA
c/ Real 28 (Galería los Remedios) local 4, 510051
Tfno. 856 200 120

EUSKADI c/ Hurtado de Amézaga 27, planta 16, oficina 6, 48008 **Bilbao** Tfno. 944 054 238

Servicios Centrales ADICAE
C/ Gavín, 12 local 50001 **Zaragoza** Tfno. 976 390 060 - Fax 976 390 199

CATALUNYA c/ Entença, 30 entlo. 1º 08015 **Barcelona** Tfno. 933 425 044 Fax 933 425 045

COMUNIDAD VALENCIANA C/ Arquitecto Guardiola 15 entlo. 03007 **Valencia** Tfno. 963 540 101 **Alicante** Tfno. 965 286 538

ANDALUCÍA Av. Eduardo Dato, 85 1ºB, 41005 **Sevilla** Tfno/Fax. 954 652 434
C/ Salvador Noriega 7, entreplanta dcha. 29006 **Málaga** Tfno/Fax. 952 088 955