la economía de los
Consumidores
Nº 44
ENERO-FEBRERO
2009
2 euros
Periódico de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE)

Especial Ahorro P 8

Cuando los mercados son inestables, mejor invertir sobre seguro

Conozca la deuda pública, los proyectos sostenibles y las cuentas remuneradas.

Reclamaciones Financieras P 13

Aumentan las reclamaciones a bancos y cajas pero las entidades desobedecen

Las entidades bloquean en un alto porcentaje las resoluciones favorables al cliente que emite el Banco de España.

Especial Seguros P 11

Por una mayor transparecia y garantías en su contratación y uso

Plataforma Hipotecaria P 7

Salga del armario con su hipoteca. Los consumidores no somos culpables de la crisis

La plataforma Hipotecaria de ADICAE puede ayudarle.

Prepárese para 1, 2, 3... años de crisis económica española

y para defender con uñas y dientes los derechos de los consumidores

- PARALIZACIÓN INMEDIATA DE LOS EMBARGOS HIPOTECARIOS Y CRÉDITOS SOBRE VIVIENDAS HABITUALES Y SALARIOS
- SUSPENSIÓN EXTRAORDINARIA DURANTE DOS AÑOS DEL EURIBOR COMO ÍNDICE DE REFERENCIA PARA HIPOTECAS

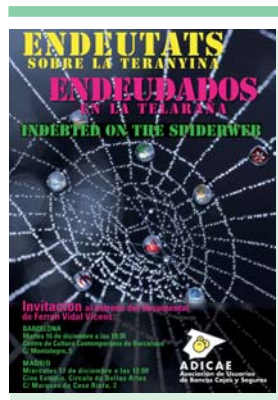
Ante situaciones excepcionales, medidas excepcionales. Para los consumidores, las medidas aprobadas por el Gobierno apenas rozan el núcleo del problema dejando a muchas familias sin soluciones. Atendiendo a los indicadores, la crisis económica no ha hecho más que asomarse. Las actuaciones políticas de emergencia no están teniendo efectos claros que permitan ser optimistas. Más bien al contrario. Los bancos y las cajas de ahorros, por su parte, aprovechan las ayudas del Gobierno para tapar oscuros intereses particulares, pero no están trasladando el dinero a los consumidores que sufren la restricción del crédito en forma de condiciones en muchos casos abusivas. El problema al que nos enfrentamos es mucho más grave y necesita soluciones de mayor calado.

Suspender el euribor como índice de referencia para calcular las hipotecas y créditos al consumo y sustituirlo por los tipos de interés que marca el Banco Central Europeo. Esta es la primera medida que debería tomar el Gobierno para evitar los embargos a cientos de miles de familias asfixiadas por su préstamo hipotecario y sus créditos, una vergüenza después de las mil millonarias cantidades de dinero que están recibiendo bancos y cajas de ahorros. Por eso, la segunda medida es exigir (y no sólo pedir) a las entidades de crédito que están recibiendo dinero barato a través del Fondo de Adquisición de Activos Financieros que renegocien la deuda hipotecaria de todos sus clientes que lo necesiten, con la asistencia de las Asociaciones de Consumidores.

En tercer lugar, aprobar una bateria de medidas inmediatas y urgentes, ya propuestas por ADICAE, así como la ley de sobreendeudamiento, que lleva escrita y encerrada en algún cajón del Ejecutivo desde 2004, y que permitiría a los consumidores en situación de practica bancarrota familiar cumplir con su deuda, pero garantizándoles una vida digna mientras tanto.

Los consumidores también tenemos que poner de nuestra parte. La delicada situación, que se prolongará durante varios años, requiere más que nunca de nuestra consciencia como agente económico fundamental para la recuperación de la estabilidad, y adoptar una nueva postura como consumidores responsables para vivir bien y hacer cumplir nuestros derechos. Porque reclamar nuestros derechos y organizarnos a través de las Asociaciones de Consumidores puede ser abrir un camino.

pág. 5



"ENDEUDATS, SOBRE LA TERANYINA", el documental que pone rostro al sobreendeudamiento

Cuatro historias de endeudados y decenas de testimonios de expertos analizan la crisis inmobiliaria y crediticia.

págs.16-17

ADICAE participa en este proyecto audiovisual

CUDERNILLO ESPECIAL:

II Congreso Nacional de ADICAE

Más fuerza para el proyecto social de ADICAE. Un congreso con más de 100 socios compromisarios que votó la nueva junta directiva y los retos de futuro

y además...

- Vivienda: es necesario fomentar el alquiler
- Biotecnología: avances científicos y sociales para el bienestar
- Telefonía: los derechos de los consumidores siguen comunicando
- Más de 3.000 afectados en la II Convención de Fórum, Afinsa y Arte y Naturaleza

IMPOSITORES usuarios DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS

Número 77 ¡Suscríbase!

Ya estamos pagando la crisis: ¿pagaremos también la especulación bancaria?

- La protección de datos del usuario financiero
- Por un movimiento de consumidores fuerte
- Responsabilidad patrimonial del Estado por Forum y Afinsa

¡PÍDALA EN ADICAE O SUSCRÍBASE!

la economía de los Consumidores

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

ADICAE

ENERO-FEBEREO 2009
II Época. Nº. 44

Director: **Manuel Pardos**

Subdirector: **Paco Sanz**

Redacción: **Iciar Gardeta, Angela Santafé, Marta Cambronero, Mónica Reinaldo, Susana Rico**

Maquetación, portada e ilustraciones: **Antonio Laguardia, César Soria, 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

carta del director

Salidas y alternativas a la crisis económica española

Lo que comenzó planteándose como un debate absurdo sobre el calificativo que merecía el paulatino empeoramiento de los indicadores económicos, se ha revelado como una severa crisis económica en toda regla, que está afectando de forma especial a nuestro país. Si bien sus efectos no están desplegándose todavía con toda su crudeza, la situación resulta ya dramática para muchas familias, con el agravante de que esta crisis va para largo. **El "optimismo" interesado de unos les hizo poner fecha de caducidad a esta crisis de manera precipitada, situándola a finales de 2009. Hay quienes ya reconocen que puede durar varios años. Los datos y cifras que actualmente se manejan son inapelables.** Pero no debemos dejarnos engañar. Es en estos casos en los que hay que desenfundar el optimismo de la voluntad, un "arma cargada de futuro", y ponerse a trabajar para superar esta situación.

Un análisis concreto de la realidad económica española en los últimos años nos ofrece una imagen de una sociedad bancarizada en extremo. **La liberalización bancaria de mediados de los ochenta ha dado sus frutos más logrados en la cuenta de resultados de bancos, cajas de ahorros y el resto de entidades financieras, pero no para los derechos de los consumidores.** El desequilibrio entre entidades financieras/consumidores es flagrante: comisiones sin control, sistemas para resolver conflictos despreciados por bancos y cajas, cláusulas abusivas en los contratos bancarios, publicidad en muchos casos fraudulenta y agresiva, manipulaciones desvergonzadas en la comercialización de productos financieros, desigualdades legislativas propias del siglo XIX y, para colmo, unos organismos supervisores más preocupados del "compadreo" con las entidades financieras que de proteger a los consumidores... Todo esto en el contexto de una globalización que viene con sus propios riesgos bajo el brazo.

Este aplastamiento de los derechos del consumidor financiero se ha manifestado en todo su apogeo con la crisis hipotecaria, que ha mostrado totalmente las miserias del sistema financiero español y sus "supercampeones", bancos, cajas de ahorros y sus organismos reguladores, en particular el Banco de España. La lista de abusos es elocuente: créditos concedidos de forma irresponsable, tipos de interés en muchos casos usurarios, hipotecas al 120% del valor de la vivienda, unas tasaciones a la carta para regocijo del banco, plazos para que lo paguen nuestros hijos o nietos, avales y otras mil cargas que encadenan al consumidor, su familia, su vivienda y su salario... Pese a todo hay quien todavía trata de responsabilizar a los consumidores de esta lamentable situación. Pero, ¿acaso se ha ofrecido a la ciudadanía otra alternativa razonable frente al endeudamiento hipotecario cuando aspira a una vivienda digna? ¿cómo resistir al poder arrollador del millonario marketing bancario que se infiltra descaradamente en mucha prensa interesada, o incluso en políticos que nos animaron en su día a endeudarnos y negaban sin escrúpulos la burbuja inmobiliaria? **La responsabilidad en la crisis tiene nombres propios, todos aquellos que se han beneficiados a costa de endeudar irresponsablemente a los consumidores con su gran aparataje mediático y provocar la actual crisis.** Por eso es totalmente falso aquello de "todos responsables". No hay equidistancia entre las consecuencias y capacidades de unos y otros, de consumidores afectados y grandes grupos financieros., que aun ahora quieren seguir imponiendo sus condiciones abusivas al crédito que está ofreciendo.

Hay quienes por su incapacidad o su cinismo tratan de dar un sesgo "ético o moral" al diagnóstico y solución del grave problema planteado por la situación actual. Una coartada hipócrita que en el fondo pretende eludir responsabilidades legales y desviar la atención del problema principal, basado en un insostenible modelo productivo y de consumo que tiene al consumidor atrapado en la rueda del consumismo demencial para lucro de unos pocos. No es de extrañar la complacencia con que responsables políticos y directivos de las grandes entidades de crédito y constructoras acogen esta burda teoría. **El único problema "ético" planteado es la ausencia de voluntad política y de soluciones económicas concretas para acabar inmediatamente con el problema de los cientos de miles de familias embargadas o a punto de perder su vivienda.** A estas alturas nadie ha entonado un mea culpa autocrítico y, lo que es más importante, se ha puesto inmediatamente en contacto con los representantes legítimos de los consumidores, para ponerse manos a la obra y buscar las soluciones económicas justas y sociales que exige la situación excepcional que estamos padeciendo. Antes bien prefieren demorarse en soluciones insustanciales para los consumidores, esperando pasivamente ver si amaina la crisis. Entre tanto, las verdaderas soluciones económicas para millones de familias, que las hay, siguen olvidadas.

Pese a todo, aunque la realidad es tozuda, hay que empeñarse en aprovechar la ocasión para provocar un cambio de sociedad, de modelo productivo y de consumo, además de un cambio del sistema financiero. La tarea no es fácil. Los consumidores y usuarios se han tomado tradicionalmente como sujetos pasivos a merced de los aparatos de marketing de las grandes empresas, con la complicidad en muchos casos de los gobiernos y administraciones de turno. **Hay que saber aprovechar la actual crisis para que los consumidores den un paso adelante y hagan valer su protagonismo en la economía y defiendan palmo a palmo sus derechos.** Este es el gran reto de los consumidores en el siglo XXI, y el gran reto que ha propuesto ADICAE en su II Congreso Nacional a todos los consumidores Españoles y Europeos.

Manuel Pardos presidente@adicae.net

breves

ADICAE SUSCRIBIÓ LA 'DECLARACIÓN DE LONDRES' SOBRE LA CRSIS CREDITICIA GLOBAL

Don Fernando Herrero, Vicepresidente de ADICAE, y Don Juan José Manchado, Coordinador de ADICAE Madrid, intervinieron los días 13 y 14 de noviembre en la 'Conferencia para el Crédito Responsable' que tuvo lugar en Londres auspiciada por la ECRC y la NCRC, junto con otros representantes de la sociedad civil organizada global.

La Coalición Europea para el Crédito Responsable (ECRC), busca aunar fuerzas para presionar a las entidades de crédito sobre su responsabilidad para con la sociedad y economía productiva que le sostienen.

La actual crisis no está provocada por el acceso a la financiación de familias con ingresos bajos, sino por las condiciones y fórmulas abusivas bajo las que se ha concedido el crédito, fallando las instituciones a la hora de proteger los intereses de los consumidores frente a la codicia del mercado. El crédito es un elemento básico para la plena inclusión social, y debe garantizarse el acceso al mismo con transparencia y el debido asesoramiento independiente. En España hemos sufrido las hipotecas tóxicas y las prácticas predatorias por parte de los intermediarios de crédito, relaciones abusivas de crédito para el consumidor, reforzadas por la complicidad de las tasadoras y la indolencia de las Instituciones, que ni protegieron a los consumidores frente al endeudamiento, ni fomentaron mercados de alquiler, acceso a vivienda social, etc.

Se concluyó que si bien es pronto para poder dilucidar el alcance real de la crisis, debe actuarse inmediatamente para aliviar su impacto en los consumidores, imponiendo la revisión de los tipos de interés aplicados a las hipotecas para igualarlos a los oficiales que viene rebajando el BCE, permitiendo la paralización judicial de embargos, así como estableciendo procedimientos extrajudiciales para la reordenación de deudas. Para evitar una crisis similar en el futuro, los gobiernos deberán crear Oficinas de Atención al Endeudamiento e involucrar activamente a las Asociaciones de Consumidores en la gobernanza de los mercados de crédito.

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

Suscríbase

Nombre: ..... Apellidos.....
Domicilio: .....CP.....
Ciudad: ..... Teléfono:.....
D.N.I.:..... Firma:
Forma de Pago: 10 euros/6 números)

❑ **Domiciliación Bancaria**. Muy Sres. Míos: 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:

Sus datos personales han sido incorporados al fichero automatizado de 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.

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

El mundo financiero echa balones fuera para buscar responsables a la crisis

Vivienda en propiedad: De sana inversión a "problema de los ahorradores"

Después de haber escuchado durante años que la mejor inversión que podíamos hacer los consumidores era adquirir una vivienda en propiedad, ahora el presidente de Inverco -la patronal de los fondos de inversión-, Mariano Rabadán, dice que "el mayor problema de los ahorradores españoles es la vivienda en propiedad". Muy bonito. ¡Qué fácil es decir esto después de que los gurús nos hayan vendido la moto! ¿Por qué Inverco no trabajó por hacer más atractivos los fondos de inversión, activos que podrían haber hecho la competencia a la inversión inmobiliaria? Bien sabemos que parte del negocio que han tenido las entidades bancarias, las constructoras e inmobiliarias lo han obtenido de la creencia generalizada, que ellos mismos difundieron a los cuatro vientos, de que la vivienda era un activo cuyo valor seguiría subiendo infinitamente. Hemos visto por fin -ya lo vaticinábamos- cómo ha explotado la burbuja inmobiliaria, y ahora los líderes de la patronal tienen la desfachatez de echar la culpa a quienes se han comprado una vivienda. Más le valdría al señor Rabadán dedicarse a mitigar la caída en picado de las rentabilidades de los fondos de inversión y reducir las abusivas comisiones.

¿Un banco con "principios" que invierte en paraísos fiscales?

Con las tinieblas de la recesión acechando y con un buen puñado de líderes políticos preguntándose qué van a hacer para recuperar la confianza en el sistema financiero, el presidente del BBVA, Francisco González, se sube al carro de las buenas maneras y proclama su entidad como "banca con principios". Eso es lo que dijo en el Foro Latibex, que reunió a los más grandes inversores de América Latina. Claro que los principios, igual que los fines, pueden ser de muy distinta naturaleza. Según algunas ONGs, las finanzas del BBVA en el Nuevo Continente están relacionadas con proyectos que vulneran los Derechos Humanos de algunos pueblos indígenas. Otro de los "principios" que enarbola es su relación con los paraísos fiscales. Ahora que tanto se habla de aplicar "cambios" al sistema financiero, momento que podría ser aprovechado para eliminar los paraísos fiscales de nuestra economía, González afirmó que "no se puede identificar la presencia en offshore con malas prácticas". "Offshore" significa paraísos fiscales. Lo dice en inglés para que no suene tan mal, pero es lo mismo. Ahora ya sabemos mejor de qué va eso de la "banca con principios": de palabrería.

Botín: un "gurú" financiero en apuros

Poco podía imaginar Emilio Botín que sus "predicciones oraculares" sobre la crisis se volverían en su contra. Criticaba el pasado mes de octubre al modelo de banca de inversiones norteamericano, por irresponsable y especulativo... y he aquí que apenas tres meses después se destapa que el propio Santander tiene pérdidas de 17 millones de euros, por no hablar de los 2.300 millones de sus clientes, y todo por haber invertido en la "pirámide de Madoff". ¡Ver para creer! Ya sabíamos que la desvergüenza y el cinismo campa por sus fueros en la banca española, pero que se demuestre de forma tan burda y zafia...

Pero sus problemas van más allá. El fiasco fraudulento de Lehamn Brother, la venta fracasada de su filial de seguros y su gestora de fondos, las investigaciones por su implicación comercial en Madoff, los vencimiento de deuda en este año que ascienden a más de 34.000 millones de euros, la marcha negativa de su cotización en bolsa... Para los consumidores clientes de esta entidad nada tan preocupante como los embargos hipotecarios de su vivienda que pueden sufrir muchos de ellos por préstamos concedidos por el Santander. En la ejecución hipotecaria no se da opciones al consumidor ni de discutir el préstamo, muchos son abusivos, ni de permitir una salida con la reordenación de la deuda. Si quiere Botín "recuperar" la credibilidad de su banco ya sabe por donde empezar.

El Consejo de Estado considera que la moratoria hipotecaria de Solbes es insuficiente

Era urgente establecer una moratoria en los pagos de las cuotas y evitar así que los consumidores con problemas hipotecarios, víctimas de los desfases de la banca, pasaran a engrosar los archivos de morosos. La medida, que se aprobó por fin el pasado mes de noviembre, tendrá efectos positivos para muy pocas personas, ya que no podrán acogerse quienes ya tengan mora de alguna cuota. El Consejo de Estado, órgano al que consulta el Gobierno cuando tiene que tomar una decisión importante, ha declarado que la medida "se aleja del espíritu y la finalidad del proyecto de ayudar a quienes más intensamente sufren las consecuencias de la crisis económica". Y es que sólo podrán acogerse a esta ayuda quienes se hayan hipotecado antes del 1 de septiembre de 2008, por un importe inferior a 170.000 euros, y se queden en paro antes del 1 de enero de 2010, o ser trabajadores autónomos que hayan tenido que cerrar su negocio o hayan visto mermados sus ingresos de forma alarmante, así como los pensionistas. Estos "afortunados" podrán aplazar la mitad de su cuota (hasta un máximo de 500 euros mensuales) durante 24 meses, cuyo pago se prorrateará* en el tiempo que le quede para acabar de pagar la hipoteca a partir del 1 de enero de 2011. Vamos, que esta medida aplaza el problema para unos pocos, pero no resuelve el problema de sobreendeudamiento de la mayor parte de los consumidores.

*Prorratear: Repartir una cantidad de dinero a partes iguales en un número de meses o años determinado.

Disminuye la concesión de crédito y resurgen las reunificadoras

Que los tiempos felices de la concesión de crédito sin restricciones hayan terminado no ha puesto fin a las prácticas semifraudulentas de las reunificadoras de deudas. Por eso es una buena noticia que la Comisión de Sanidad y Consumo del Congreso haya aprobado el proyecto de ley que regulará el servicio que prestan estas entidades no financieras. Lo que no se explica es por qué el Gobierno ha tardado tanto en ponerse manos a la obra con este tema. La nota negativa es que, después del esfuerzo de sacar la norma, han hecho oídos sordos a una propuesta fundamental: que la actividad de estas financieras quede bajo supervisión del Banco de España y del Ministerio de Economía y Hacienda, igual que el resto de entidades. Veremos si el Senado ratifica la norma tal cual o introduce esta petición de nuevo. Bien está lo que bien acaba, esperemos que en este caso sea con mejoras para el consumidor.

Madoff, una muestra más de cómo es el sistema financiero

Aunque la estafa piramidal de Madoff sólo esté afectando a grandes fortunas, los pequeños ahorradores también sufrimos sus consecuencias. Con el destape de este fraude internacional, junto con el de Lehman Brothers, se ha puesto en evidencia que la banca española no era tan "campeona" como se decía y que ha funcionado exactamente igual que la de otros países. Santander, Banif, BBVA, Banesto y Caja Madrid han reconocido estar expuestos a fondos gestionados por Madoff. El agujero financiero dejado por la estafa tendrá consecuencias negativas en la salud económica de las entidades afectadas y, por ende, repercutirá en todos sus clientes.

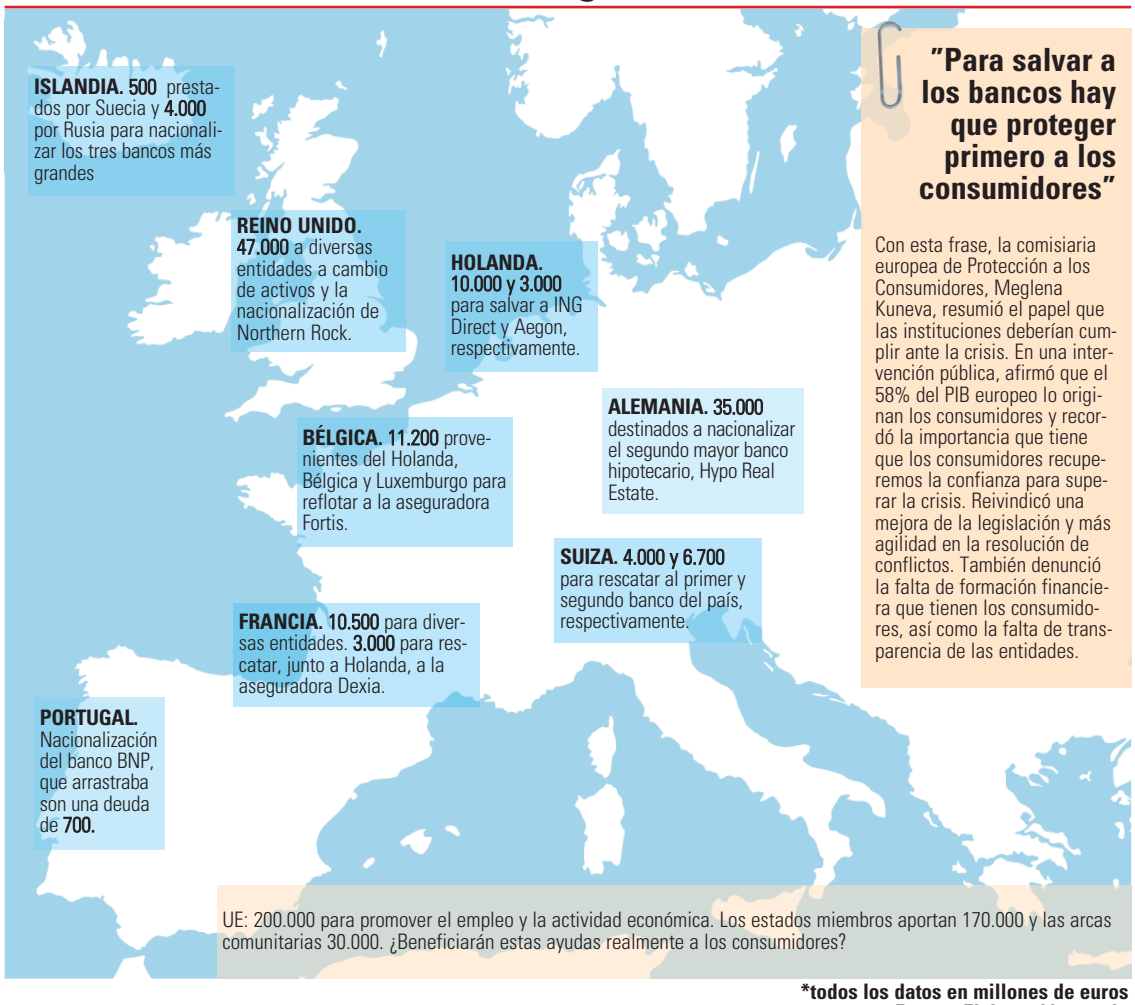
No es el de Madoff un caso aislado, sino que es la cabeza de turco que sirve para desviar la atención de la causa de esta crisis: la ingeniería financiera, creada por los bancos en los últimos años, que ha generado instrumentos muy opacos y desmadrados, como los "hedge funds". Nos encontramos con que pequeños bancos y cajas de ahorros también se han subido al carro de la ingeniería financiera, lo que provocará que puedan ver su situación muy comprometida.

¿Qué hicieron el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores? Parece que se acaban enterando de lo que ocurre por la prensa. Si ejercieran su función de supervisión y control con eficacia, no nos encontraríamos con situaciones como ésta. Ahora que el barco se hunde, no es de recibo que las entidades utilicen el chantaje para obtener rescates estatales, ni que los consumidores paguemos las consecuencias de su actuación especuladora en forma de una subida de los tipos de interés del crédito.

Ni las agencias de rating aprueban a CAM y Bancaja

La CAM (Caja de Ahorros del Mediterráneo) y Bancaja se han enfurruñado con una de las agencias de análisis y calificación que trabajaba para ellas, Standard & Poor. En cuanto supieron que ésta iba a rebajarles el ratio de A- a BBB+, pusieron tierra de por medio. Esta calificación se encuentra tan sólo dos puntos por encima del grado de "bono basura" o "de alto riesgo". Las dos cajas valencianas, en lugar de entonar el "mea culpa", prefirieron abandonar la agencia de "rating", igual que aquellos chicos que quieren cambiarse de colegio porque no dan ni una. Siendo que estos meses de crisis están sirviendo de purgatorio generalizado para empresas de todo tipo, no se entiende que estas dos cajas de ahorros pretendan aún esconder lo que se ve a la legua en sus balances: que han contribuido salvajemente al inflamiento de la burbuja inmobiliaria, y por eso ahora la calidad de sus bonos está cayendo. Con esta actitud de patio de escuela no se logrará el tan ansiado saneamiento que necesita el sistema financiero. Algo tendrán que esconder.

Rescates multimillonarios para las entidades. Los consumidores, los grandes olvidados

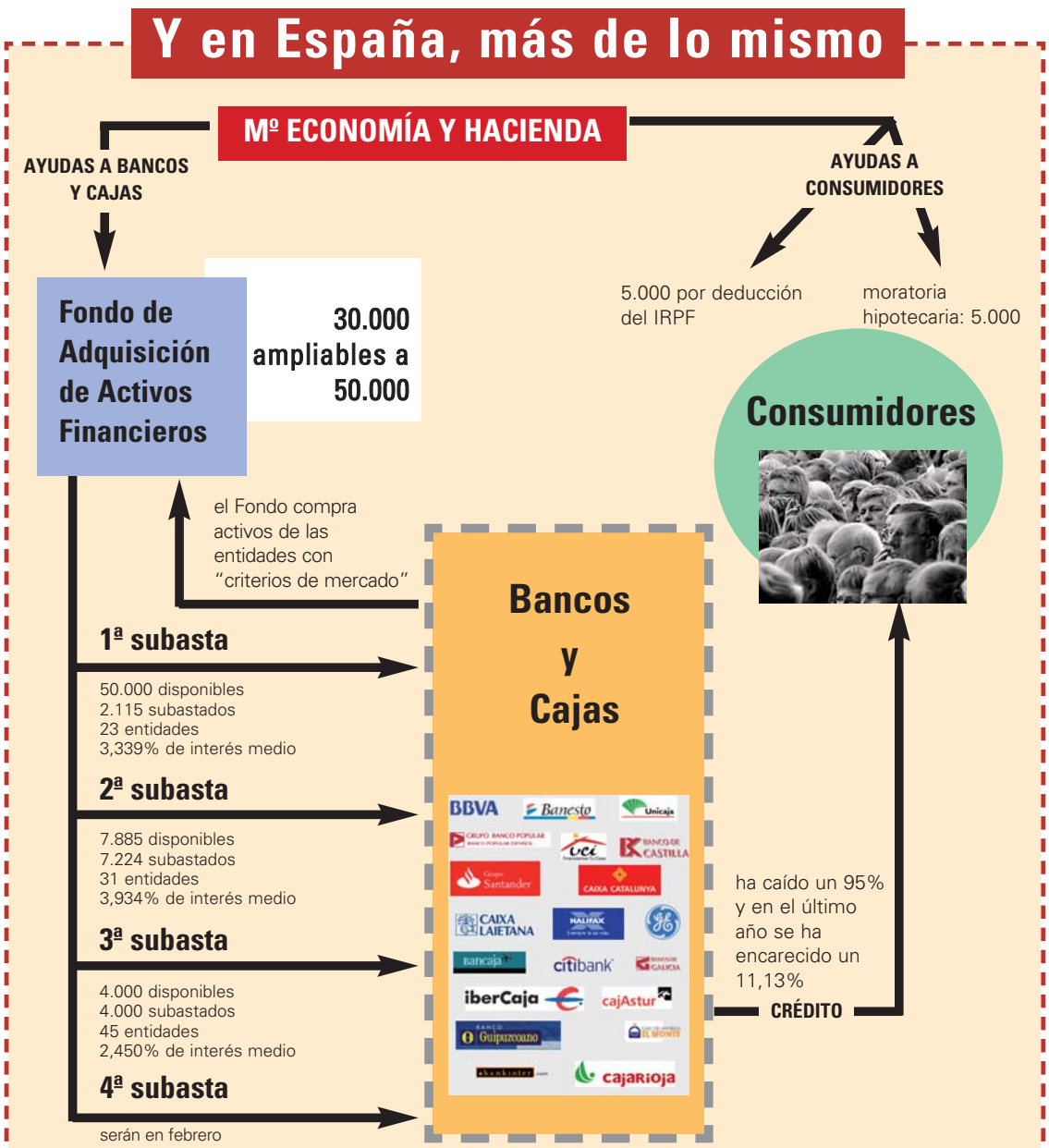


"Para salvar a los bancos hay que proteger primero a los consumidores"

Con esta frase, la comisiaria europea de Protección a los Consumidores, Meglena Kuneva, resumió el papel que las instituciones deberían cumplir ante la crisis. En una intervención pública, afirmó que el 58% del PIB europeo lo originan los consumidores y recordó la importancia que tiene que los consumidores recuperemos la confianza para superar la crisis. Reivindicó una mejora de la legislación y más agilidad en la resolución de conflictos. También denunció la falta de formación financiera que tienen los consumidores, así como la falta de transparencia de las entidades.

***todos los datos en millones de euros**
Fuente: Elaboración propia

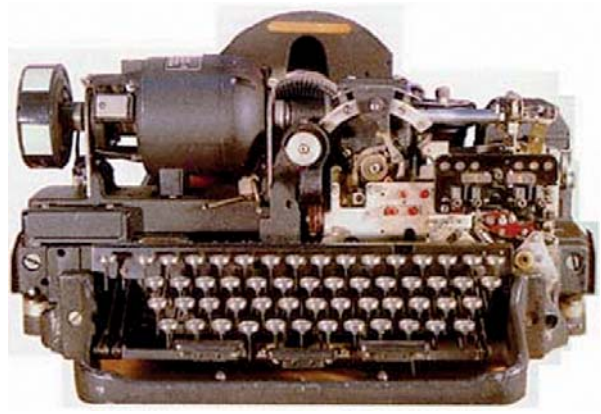
Y en España, más de lo mismo



¿Qué es el Fondo de Adquisición de Activos Financieros?

- En teoría, es un Fondo creado para que las entidades bancarias puedan dar crédito a empresas y particulares.
- En la práctica, este Fondo está prestando dinero público a las entidades a un precio muy bajo. Éstas no lo están convirtiendo en crédito, sino que lo emplean en reforzar sus posiciones y tapar agujeros.

*** todos los datos en millones de euros**
Fuente: Elaboración propia



MESA DE REDACCIÓN

Santander Banif Inmobiliario ¿una "tasación extraordinaria" con truco?

Las bajadas de rentabilidad en el Fondo Santander Banif Inmobiliario están haciendo que muchos consumidores soliciten el reembolso de participaciones de este fondo, comercializado como un producto "de garantía". Lo cierto es que muchos clientes de este Fondo empiezan a preguntarse si la carta que recibieron en diciembre anunciando una "tasación extraordinaria", no será en realidad una maniobra, "autorizada" por la CNMV, para valorar a la baja el patrimonio del fondo, castigando así a los partícipes que en febrero soliciten el reembolso de participaciones... A todo esto desde Santander no dudan en decir que "la gente necesita más que nunca explicaciones"... para eso remiten una carta de apenas 7 líneas donde no se explica el porqué de la "tasación extraordinaria" y que supone para el cliente. ADICAE seguirá el caso e informará de ello.

Alierta pretende lavar su imagen en Bruselas

Telefónica ha aparecido en algunos actos en la capital europea para intentar lavar su imagen monopolística. Este intento no hace olvidar la gran cantidad de desencuentros que Telefónica ha tenido con la Comisión con los derechos de los consumidores. El año pasado, Bruselas le impuso una multa de 151 millones de euros por abuso de posición dominante en el servicio de banda ancha y este año Europa cuestiona, por considerarlas demasiado benévolas, las condiciones que la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones quiere imponer a Telefónica para el despliegue de las nuevas redes de fibra óptica. ¿Habrá que recordar además la vergüenza del mal trato a los pequeños accionistas de Terra?

Caja Castilla La Mancha, Caja Sur, Caixa Catalunya y Caja España superan el 3,5% de morosidad

La morosidad -el retraso de un pago estipulado por contrato- ahoga a las entidades financieras españolas, sobre todo a las cajas de ahorros. Lo de algunas es de escándalo. Mientras hace tres meses sólo tres clientes y medio (de cada cien) se declaraban incapaces de pagar sus préstamos a Caja España, ahora ya son cinco. Otras 37 entidades sufren el mismo problema en diferente medida. De ellas, siete a parte de Caja España superan el porcentaje del 3,5%. Estos datos no sorprenden. Esta morosidad es la consecuencia de la política irresponsable que ha llevado a estas entidades a conceder préstamos hipotecarios con excesos, que han hecho aumentar las cuotas de sus clientes como la espuma, por lo que ahora estos se ven incapaces de pagarlas.

Los consumidores españoles, atados a su banco

Una reciente encuesta elaborada por la Bolsa Española para la Comisión Europea revela que el 42% de los consumidores españoles tiene a su banco o caja de ahorros habitual como primera fuente de información para seleccionar el destino para sus ahorros. Este porcentaje es el más alto de Europa y revela la absoluta dependencia que todavía sufren los consumidores de la "sucursal del barrio"... Lógico, con hipotecas a 40 años. ¿Dónde está la competencia?

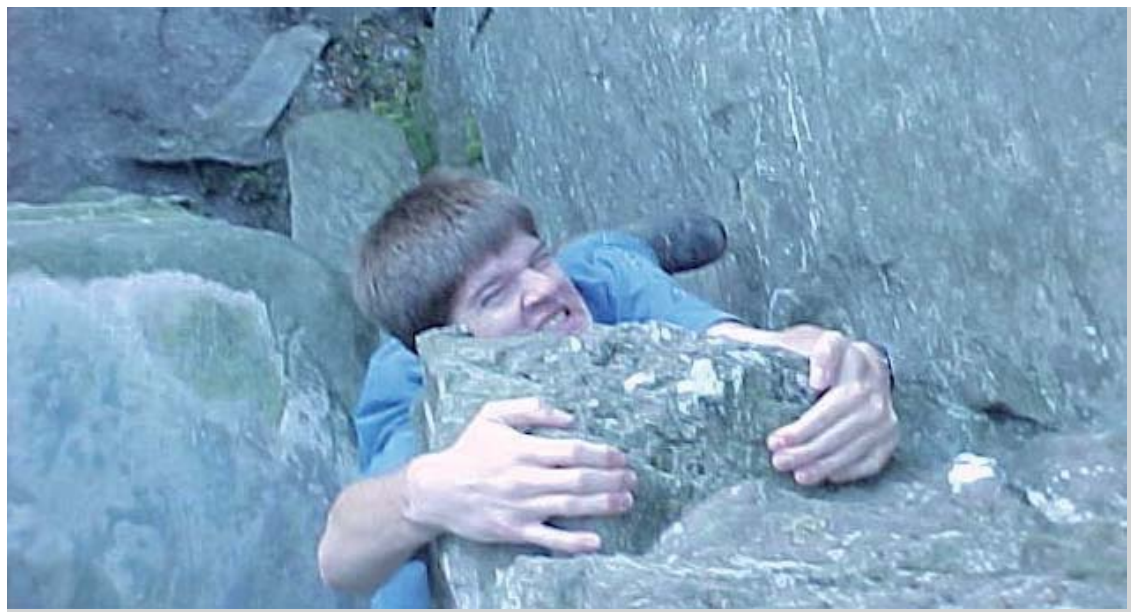
Pero,¿se controlaba a las entidades financieras?

Las gestoras de pensiones y los propios planes de pensiones tendrán que remitir a la Dirección General de Seguros, el órgano supervisor en esta materia, una retahíla de informaciones que hasta ahora no le facilitaba. La DGS considera que así se mejorará "el control, la transparencia y las estadísticas del sector". De la misma manera, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) se ha habilitado para inspeccionar oficinas bancarias. ¿Se puede saber qué estaban haciendo hasta ahora?

Prepárese para 1, 2, 3... años de crisis económica española y para defender con uñas y dientes los derechos de los consumidores

¿Recesión, depresión, deflación? Las expectativas para la economía en el nuevo año no son nada optimistas. Lo importante es analizar cómo va a afectar a los consumidores y cuáles son las decisiones más adecuadas en el ámbito del ahorro y el endeudamiento. Hay que actuar con cautela y sin histerismos, pero lo más importante es tomar conciencia de que éste es el primer año de una situación crítica que se puede prolongar varios años más. Ante esta tesitura, es fundamental organizarse, ser conscientes de nuestra fuerza como consumidores y exigir cambios y reformas que mejoren nuestros derechos y eviten crisis como la que estamos padeciendo, fruto del descontrol financiero.

La crisis se ha convertido en el tema de discusión más habitual entre la ciudadanía, buena prueba de la dimensión social que está adquiriendo este grave problema. La vida cotidiana de los consumidores está más llena de incertidumbre y dudas sobre el futuro, lo que desorienta y atenaza sus decisiones. Y no es extraño. De confirmarse las previsiones más negativas, la economía española podría haber iniciado la senda de la recesión a principios de este 2009, puesto que el PIB (índice que gradúa el nivel de producción de bienes y servicios de un país) volvería a reducirse. Una economía en recesión ofrece un panorama que afecta al bienestar de los hogares.



¡Y encima siguen pidiendo que consumamos!

Para salir de esta situación, dicen los expertos, la receta teórica es el consumo, que debería reactivarse en 2009. De hecho, el Gasto Familiar supone en general en España el 60% del PIB nacional. Pero lo cierto es que después de haber explotado durante estos años la capacidad financiera de los hogares a base de endeudamiento, sobre todo con hipotecas para adquisición de vivienda, los consumidores no dan más de sí. Es difícil que con hipotecas a 40 y 50 años se pueda recurrir al consumo como motor interno de reactivación.

El modelo económico imperante en nuestro país, confeccionado a medida de la banca y el ladrillo, se ha derrumbado completamente y ahora es difícil encontrar una solución entre sus escombros. No se hizo en épocas de "bonanza" (con beneficios bancarios que crecían a ritmos del 20% y más) y ahora pagamos sus consecuencias en forma de una crisis cuyos efectos no desaparecerán, como prevén interesadamente los "adivinos" del Ministerio de Economía, en el verano de 2009, sino que es más que probable que se prolonguen varios años.

Bajan los precios... ¡A la fuerza ahorcan!

Este parón en el consumo se ha puesto de manifiesto en el descenso de la inflación, es decir, de los precios. Según datos del Instituto Nacional de Estadística, en diciembre los precios había aumentado respecto al año anterior un 1,4%, mientras que en octubre lo hacían al 3,6%. Los hogares cada vez pueden comprar menos y, por ello, los precios bajan. Aunque mejora la renta disponible de las familias (la "cesta de la compra" vale menos), lo cierto es que lo hace precisamente porque cada vez esa renta disponible está más comprometida por la situaciones dalicadas que pasan muchas economías domésticas super enmdeudadas .

Cambios rápidos, decisiones complejas

La rapidez de los cambios de escenario demuestra la complejidad de esta crisis. Ha sido precisamente esta caída en la inflación, junto a otros factores como la amenaza inminente de recesión, la que ha llevado al Banco Central Europeo a bajar los tipos oficiales del dinero en la Eurozona, España incluida, que han pasado del 4,25% el pasado verano al actual 2%. Y aún se esperan más bajadas. Esta medida tiene el claro objetivo de reactivar la economía. Pero los consumidores ya no pueden seguir rascándose el bolsillo.

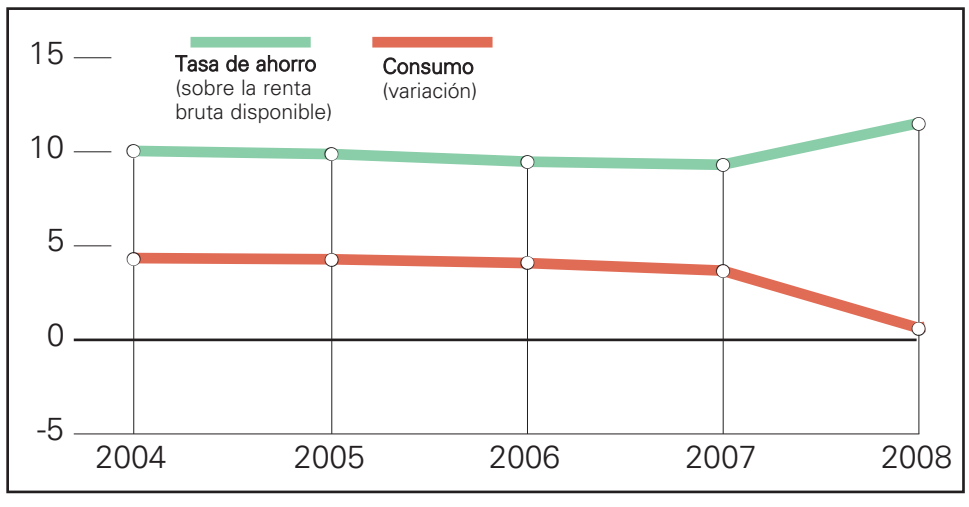
■ Los consumidores pagamos los excesos bancarios. En 2008 los hogares han recibido un 50,4% menos de crédito que el año anterior y, encima, en condiciones más duras.

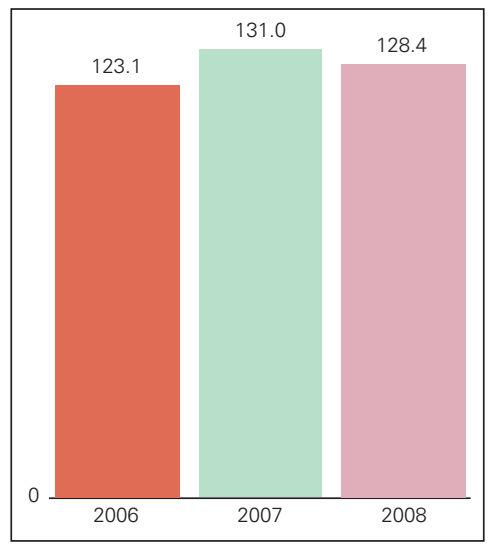
La banca "desvía fondos"

Las medidas de liquidez inyectadas desde Europa y desde España no terminan de llegar a la economía real, a los consumidores y a las empresas. Y éste es el principal problema que deben resolver los Estados antes que cualquier política monetarista de bajada de tipos, medida que resulta totalmente insuficiente.

El endeudamiento hipotecario de las familias lastra la economía

EVOLUCIÓN DEL AHORRO Y EL CONSUMO FAMILIAR. En porcentaje





DEUDA DE LOS HOGARES

(sobre la renta bruta disponible)

Pese a que su crecimiento se está reduciendo por la crisis económica y la restricción del crédito, la deuda hipotecaria de las familias roza los 700.000 millones de euros. Para dar una idea del aumento especulativo de la "burbuja del crédito", la deuda hipotecaria de los hogares es más del doble que la contabilizada en 2003, cuando se situó en 300.000 millones de euros. Además hay que tener en cuenta los créditos al consumo, que crecieron hasta noviembre de 2008 un 4,5%, con un saldo de 239.832 millones de euros.

Sumando ambos conceptos (deuda hipotecaria y créditos al consumo), el endeudamiento total de los hogares a entidades financieras se situó en 917.571 millones de euros a principios de diciembre de 2008... Una cifra prácticamente igual al PIB anual de nuestro país. Con estas cifras de endeudamiento, las cantidades públicas comprometidas para ayudar a la banca, y que no está sirviendo para "reactivar" la economía, junto con otros factores, parece evidente que la crisis va a tener una duración muy prolongada en el tiempo, ya que el modelo económico español, no puede contar con tirón del consumo interno.

■ **Las nuevas hipotecas que se están concediendo se están referenciando al Euríbor más 2,5 puntos cuando hace un año se hacía al 1% máximo**

A estas alturas, ya nadie duda de que las cuantiosas ayudas aprobadas por el Gobierno español a la banca en octubre pasado se están destinando vergonzosamente a resolver sus problemas de liquidez y solvencia, que son cada vez más acuciantes dado el incremento de la morosidad. O lo que es lo mismo, no están sirviendo al objetivo con el que nos fueron vendidas: ayudar a "reactivar la economía".

La consecuencia es que el crédito no sólo no fluye hacia los consumidores (y hay quienes ya han comprometido ahorro para la compra de una vivienda habitual) sino que en las escasas ocasiones en que lo hace, es en condiciones gravosas y abusivas: diferenciales elevados, exigencia de avales, contratación de otros productos financieros vinculados a la hipoteca totalmente innecesarios... El propio Banco de España ha reconocido que las "condiciones son más exigentes" a la hora de contratar hipotecas. ¡Y con eso nos quedamos los consumidores!

Ahorro en 2009: el arte de la prudencia

A lo largo del próximo año parece adivinarse un descenso en los tipos de interés. Esto repercutirá en los tipos de interés que se ofrecerá en los productos financieros, pero también en los trucos de comercialización y en su complejidad. Después de los fiascos de Lehman Brothers y otros productos "seguros" desconfíe de productos que dicen ofrecer altas rentabilidades. Debe tener cuidado sobre todo con los llamados "valores refugio", productos de financieros extraños que se venden como "productos de ahorro milagro" prometiendo "buenas rentabilidades". Sin embargo, muchos de estos productos no están controlados y son lisa y llanamente fraudes.

La cautela debe seguir siendo la pauta a seguir. Dada la incertidumbre de la situación, es mejor destinar el ahorro a un producto que permita tener liquidez en caso de necesidad (depósitos a corto o medio plazo, cuentas de alta rentabilidad, etc). Por supuesto, no se deje convencer fácilmente por los "regalos promocionales" que ofrecen las entidades. Busque la mejor rentabilidad y seguridad y olvídese de regalos.

Endeudados, pero con armas

Si usted tiene una hipoteca sepa que, según las previsiones, a lo largo de 2009 bajarán los tipos. No obstante, las bajadas del Banco Central Europeo no se reflejan inmediatamente en una bajada de los tipos de las hipotecas; primero deben notarse en el euribor y después en la revisión semestral o anual de la cuota. Además, influyen otros factores frente a los que no se han tomado las soluciones necesarias por parte del Gobierno: muchas hipotecas se comercializaron con fórmulas financieras que incrementan anualmente la cuota a pagar, el precio de la vivienda está super valorado, etc.

Ante la falta de medidas eficaces y concretas para los consumidores endeudados y dada la complejidad de esta cuestión, la mejor opción para los consumidores que tienen apuros con el pago de su hipoteca es acudir a la Plataforma Hipotecaria de ADICAE.

Los intereses que aplican bancos y cajas en los créditos están sobrevalorados y son abusivos

Hay que reemplazar el euribor por otro índice como referencia para el cálculo de las hipotecas, al menos durante dos años. Pese a la bajada de tipos, Bancos y Cajas imponen un diferencial más alto, claramente abusivo

Ante la situación que están viviendo decenas de miles de familias, hay que adoptar medidas extraordinarias. En primer lugar, **la suspensión del euribor de forma "extraordinaria"** por un periodo de dos años como índice de referencia para los créditos hipotecarios y que en su lugar se aplique el tipo del Banco Central Europeo (BCE) sin diferencial. En segundo lugar, **la paralización de los embargos hipotecarios y la ejecución judicia**l del cobro de los créditos al consumo por parte de las entidades financieras que recibieron parte de los 50.000 millones de euros dispuestos por el Estado.
Estas dos medidas son la única manera de que las ayudas a las entidades financieras se traduzcan en beneficio para las familias. Los datos son elocuentes sobre la gravedad de la situación. En 2009, 76.000 familias se enfrentarán al riesgo de embargo judicial de sus viviendas; entre enero y septiembre de 2008, 53.000 hipotecas acabaron embargadas en los juzgados, según datos recogidos por el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ).

Los bancos y el euribor responsables de los abusos en el crédito

Los consumidores estamos pagando las consecuencias de una mal funcionamiento del sistema bancario. Primero fue la irresponsabilidad en la concesión del crédito por parte de bancos y cajas, dando préstamos por encima de los valores reales de la vivienda, incitando al endeudamiento, otorgando créditos a consumidores que ya contaban con varios créditos y superaban su capacidad de generar recursos, inflando las tasaciones, etc.

El euribor, sigue siendo un tipo muy caro

Fecha	Euribor	Tipo fijado por el BCE	Diferencia
01/09/08	5,38%	4,25%	**1,13%**
01/10/08	5,25%	3,75%	**1,50%**
01/11/08	4,35%	3,25%	**1,10%**
01/12/08	3,45%	2,50%	**0,95%**
01/01/09	2,79%	2,00%	**0,79%**

Estableciendo como tipo de interés referente para las hipotecas el tipo del Banco Central Europeo los consumidores salen ganando.

Fecha	Cuantía hipoteca	Plazo amortización	Índice	Tipo	Cuota mensual	Ahorro t.i BCE
01/10/08	200.000,00 €	30 años	Euribor	5,25%	1.104,16 €	2.135,16 € /año
			Tipo BCE	3,75%	926,23 €	

Nota: Cálculo realizado sin considerar el diferencial bancario que se añade al euribor, cifra que haría aumentar aún más el ahorro anual.

Ahora, cuando todo se ha desmoronado, comprobamos que el euribor es el otro gran enemigo del consumidor. El coste de los préstamos bancarios que pagamos los usuarios se revisa a través del euribor, el interés al que poco más de 60 bancos europeos se prestan dinero entre sí. Como resultado de sus malas prácticas, la desconfianza ha cundido y el euribor ha aumentado muy por encima del interés que pagan estos mismos bancos por el dinero que reciben prestado del Banco Central Europeo a un interés muy reducido. En noviembre de 2008 el euribor estaba al 3,45, mientras que el tipo del BCE se situaba al 2,5... casi un punto más caro. Pero la diferencia ha sido mayor incluso: en octubre de 2008 con un tipo del BCE al 3,75, el Euribor se situaba en 5,24, casi un 1,5 superior.
¿Porqué tenemos que asumir los consumidores la desconfianza y los fallos de la gestión bancaria?

¿QUÉ PUEDO HACER CUANDO LA HIPOTECA APRIETA?

La Plataforma Hipotecaria de Adicae puede ayudarle

A pesar de que los bancos han contribuido a la situación actual de crisis y sobreendeudamiento, son los únicos que han recibido ayudas cuantiosas por parte de los poderes públicos. Mientras, los consumidores estamos soportando el peso de la crisis. Tenemos atados pies y manos y dependemos de la negociación y la voluntad de su Banco o Caja para superar situaciones de impago en los créditos.

Vender la vivienda ni siquiera parece una solución porque no servirá para cubrir la deuda. A los bancos y cajas no les interesa perder un cliente, y debemos aprender a aprovechar esta circunstancia para obtener una mejora de las condiciones de nuestra hipoteca.

Negociemos con ellos de tú a tú

Un 92% de los consumidores no conoce algún elemento fundamental de su hipoteca. El plazo, el tipo de interés... cualquier dato no comprobado se puede traducir en una sorpresa de mal gusto y en el pago injusto de miles de euros de más. Y no estamos como para perdonar ni un céntimo tal y como aprieta la economía. La falta de información nos lleva a aceptar diversos abusos y no hacer nada al respecto. Los abusos más comunes son: los redondeos injustificados, las actualizaciones de cuota mal realizadas, las hipotecas crecientes o los productos colocados que encarecen la cuota.

ADICAE le ayuda en tiempos de crisis

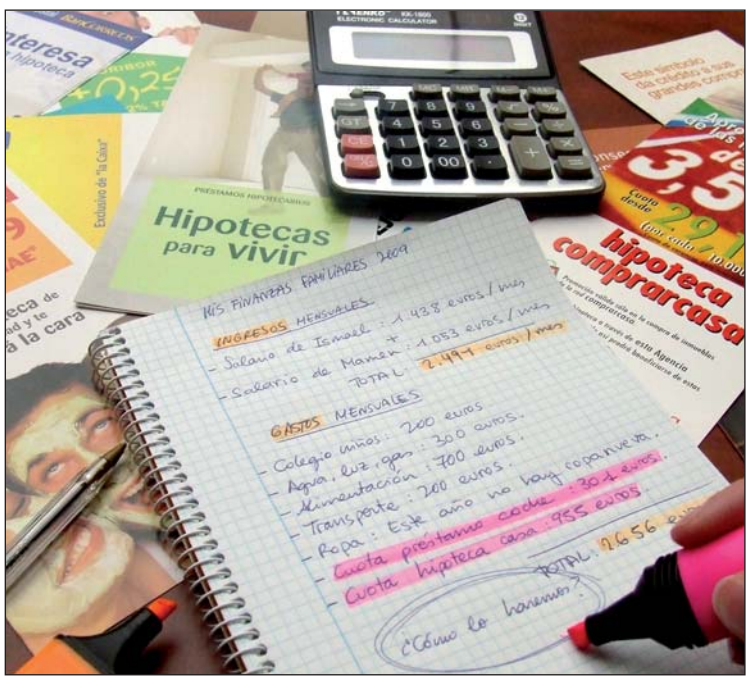
Adicae, la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros, lleva más de 20 años luchando para mejorar la situación de los consumidores de servicios financieros. Ahora, en tiempos de crisis, se hace necesario más que nunca plantar cara a los abusos de bancos y cajas, que pueden estar costándonos mucho dinero.

La Plataforma Hipotecaria de ADICAE es un colectivo de consumidores asfixiados por su hipoteca y que ven en peligro su vivienda habitual así como su estabilidad económica y la de su familia o que, simplemente, desean mejorar las condiciones de su préstamo. Ya somos más de 1.500 personas, pero se estima que más de 100.000 familias en nuestro país pueden estar en peligro de perder su inmueble.

Adicae puede mediar y conseguir que el banco baje sus humos y entre en razón.

- Ampliaciones de plazo, pedir períodos en los que sólo se paguen intereses con la finalidad de reducir la cuota.
- Novaciones o subrogaciones de su hipoteca para conseguir soluciones a más largo plazo.
- Daciones en pago (entregar la propiedad al Banco a cambio de eliminar la deuda).
- Alquileres con opción a compra.
- Y otras muchas alternativas que le propondrá ADICAE.

No se desanime... es posible una solución



La Plataforma Hipotecaria de ADICAE ofrece:

- Informarle sobre aspectos de su préstamo que puedan estar costándole más dinero del necesario (actualizaciones, garantías, productos vinculados, abusos, etc.).
- Presentar las reclamaciones y escritos que sean necesarios para reclamar por los abusos de su Banco o Caja.
- Mediación ante la entidad para superar una época de dificultad en el pago de sus créditos bancarios, también los hipotecarios.
- Asesoramiento legal en el caso que sea necesario acudir a los Tribunales por causa de su hipoteca.

Comités de afectados por las hipotecas, movilicémonos.

MOVILIZACIÓN Y REIVINDICACIÓN por localidades y provincias ante los Bancos y Cajas implicados. Sensibilización de la opinión pública y de los medios de comunicación.

REUNIONES DE AFECTADOS en todas las localidades donde sea necesario.

PUESTA EN COMÚN DE CASOS Y BÚSQUEDA DE SOLUCIONES. Muchas familias están en su misma situación. La unión hace la fuerza.

La seguridad de comprar deuda pública a una rentabilidad discreta

Qué es la deuda pública

El Estado, cuando necesita obtener liquidez, emite deuda pública. Tiene tres tipos de títulos para hacerlo (las letras, los bonos y las obligaciones) que se venden en una subasta competitiva, conocida como "mercado primario". Esta compra se llama "suscripción". También existe un mercado secundario de compra-venta, con rentabilidades y plazos menores que los del mercado primario. Es un producto seguro, ya que el pago de los intereses y la recuperación del 100% de la inversión están asegurados por la Constitución española.

Se compran al descuento: Por ejemplo, si su valor final va a ser de 1.000 euros y la rentabilidad del 4%, pagaríamos por la letra 960 euros en el momento de compra y, al terminar el contrato, recibiríamos 1.000 euros.

Fiscalidad: Los intereses recibidos de Letras, Bonos y Obligaciones del Estado tributan a un tipo fijo del 18%.

Qué rentabilidad ofrecen: La rentabilidad que dan las Letras, los Bonos y las Obligaciones no se conoce hasta que se adquiere el título. Las últimas rentabilidades sirven para orientarse, pero no dan garantías.

Cómo se pueden comprar

Por Internet: Es posible comprar Letras, Bonos u Obligaciones en la página web del Tesoro: www.tesoro.es. Para ello, hay que obtener previamente un certificado digital que facilita la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre. Es aconsejable hacerlo sólo en equipos informáticos debidamente protegidos. Este modo sólo permite comprar en el mercado primario.

En cualquiera de las 22 sucursales del Banco de España: Para ello, hay que abrir una "cuenta directa" en dicho organismo. No cuesta dinero abrirla ni mantenerla, pero se aplica una comisión cuando se rescata el principal y cuando se cobran intereses del 1,5 por mil, siendo el mínimo 0,90 euros y el máximo 200 euros. Esta forma sólo sirve para comprar en el mercado primario.

A través de un intermediario (banco, caja, sociedad o agencia de valores): Las entidades cobran una comisión por realizar la suscripción y la compra-venta, así como por cobrar los intereses. Estas comisiones varían de una entidad a otra. Las más bajas son del 0,4% sobre el total del importe objeto de la operación. Las más altas llegan al 4,5%. Esta modalidad permite comprar tanto en el mercado primario como en el secundario.

Cuidado con los gastos

En principio, es un producto ilíquido. Es decir, para mantener las condiciones de rentabilidad acordadas en el momento de la compra, hay que esperar hasta el vencimiento.

En caso de querer vender antes del vencimiento, hay que hacerlo en el mercado secundario, que suele ofrecer rentabilidades menores que el primario. Además, hay que hacerlo a través de un banco, caja de ahorros o agencia de valores, que cobrará comisiones, entre el 0,4% y el 4,5% del valor del título que se venda.

Las rentabilidades del mercado primario son discretas: en la última subasta, oscilaron entre el 2,55% de las Letras a 3 meses y el 4,182% de las Obligaciones a 30 años. Sin embargo, no parecen despreciables si tenemos en cuenta que la inflación de diciembre de 2008 fue del 1,4%.

Hay otra forma de ahorrar

Frente a la injusticia social: Destinar el dinero a proyectos sostenibles

En un contexto de crisis, las entidades bancarias buscan fórmulas innovadoras para la captación de clientes, que pueden ser peligrosas para el consumidor. Muchas entidades tratan de aprovechar la buena fama de lo "solidario", lo "ético" y lo "responsable". Aprenda a distinguir y no se deje engañar.

El uso que se le da al dinero tiene una gran influencia en la configuración de nuestras sociedades, ya que dependiendo de la actividad a la que se financie, se potencian unas iniciativas sobre otras. Esta es la premisa sobre la que se sustenta la Inversión Socialmente Responsable (ISR), que en España, de momento, sólo representa el 0,3% del capital total invertido.

La crisis de los mercados financieros ha puesto en entredicho la seguridad de muchos productos. Ante esta necesidad de diferenciarse en el inestable panorama, las entidades bancarias tradicionales se esfuerzan por atraer al consumidor diciendo que invierten en activos socialmente responsables. Pero, ¿es así en la realidad o sólo se trata de un gancho usado sin escrúpulos?

Fondos Éticos vs. Fondos Solidarios

Los fondos "solidarios", comercializados desde los años '90, destinan una parte de las comisiones o los intereses que genera el fondo a ONGs de ayuda al desarrollo de países pobres. Sin embargo, no se garantiza que el capital del fondo sea destinado a inversiones sostenibles.

Frente a ellos, a partir de 2003 aparecieron los fondos denominados "éticos", que invierten sólo en empresas que no tengan relación con la producción de tabaco o la fabricación de armamento. Para agrupar a estas empresas "supuestamente responsables", se crearon índices bursátiles, como el FTSE4Good (y su versión española), el Down Jones Sustainability World, el Calvet Social Index o el Domini 400 Social Index.

Ponemos en entredicho su "responsabilidad social" al descubrir que el BBVA, acusado por varias ONGs de violar los Derechos Humanos y deteriorar el medioambiente en Bolivia, Brasil y Perú, forma parte de estos índices. Y es que las grandes multinacionales utilizan la RSC (Responsabilidad Social Corporativa) más como una técnica de marketing que como protocolo real de actuación en su entorno.

La banca ética es otra cosa

Las entidades de "banca ética" aplican los principios de RSC e ISR de forma integral en toda su estructura. El banco pionero en España, y el más grande hasta el momento, es Triodos Bank. Su origen es holandés, y a España llegó en 2003. En la actualidad, ofrece más de diez productos de ahorro responsable. Otros que han seguido esta senda son Oikocredit o Fiare.

Conceden microcréditos a pequeñas empresas, entidades sin ánimo de lucro, proyectos de comercio justo, cooperación al desarrollo, agricultura ecológica, y otros de este tipo. Por otro lado, excluyen de su ámbito de actuación a todas aquellas empresas que participan en industrias como la peletera, las apuestas, la energía nuclear, la pornografía, la producción de tabaco o la fabricación de armamento.

Lo loable no es elaborar un glosario de buenas intenciones, sino mantener unas buenas prácticas bancarias generales con el cliente. Las entidades de "banca ética" parece que sí lo hacen, y no aplican comisiones de apertura ni de mantenimiento de cuentas, como sí hacen la mayoría de las entidades bancarias tradicionales. Además, sus productos de ahorro ofrecen rentabilidades que no tienen mucho que envidiar a otras (entre un 3% y un 5% TAE).

¿Qué es la Economía Solidaria?

El discurso del sector bancario tradicional sobre solidaridad y cooperación no representa un cambio real, sino que se trata de una estrategia de marketing. Frente a este modelo, existe otro, que trata de rescatar los valores sociales y medioambientales: la economía solidaria.

En España existe una red estable de cooperativas que empezó a gestarse en los años '80. Garantizan la sostenibilidad de su actividad económica limitándose a un radio de actuación local. Esto les permite eliminar la figura del intermediario que, además de no producir, es el causante de que el precio final se dispare para el consumidor. En el caso de una cooperativa de alimentos, por ejemplo, la producción proviene de agricultores y ganaderos de la zona, por lo que se puede garantizar un sueldo digno para los productores y un precio accesible para los consumidores.

Como cualquier otro proyecto, la economía solidaria necesita crédito y, en lugar de buscarlo en las entidades tradicionales, ha creado sus propias cooperativas de crédito. Tal es el caso de Coop-57, que obtiene el dinero de las aportaciones de pequeños ahorradores que, por sus motivaciones, prefieren invertir en proyectos locales sostenibles. Aunque en términos económicos no pueda medirse con la banca tradicional (ofrece un 2,5% de rentabilidad anual), a cambio garantiza la inversión en dos activos muy seguros: la sociedad y el medioambiente.

Un poco más de retribución en las cuentas on-line

Cuando nos decidimos a abrir una cuenta, lo hacemos para ir depositando nuestros ahorros y no prestamos demasiada atención a la rentabilidad que nos ofrecen ya que suele ser irrisoria, con tipos en torno a uno o dos puntos porcentuales. ¿Por qué no plantearnos mover nuestro dinero hacia opciones más rentables?

Las cuentas bancarias de operativa por internet ofrecen rentabilidades que rondan el 5%. Si navegamos por la red, encontramos numerosos bancos que nos las ofrecen: Openbank, iBanesto, ING, Activo Bank, Citibank...

Estas cuentas son de libre disposición, a diferencia de los depósitos, los cuales han de mantenerse durante un periodo de tiempo determinado. Podemos tener un dinero rentando mensualmente a un tipo un poco más alto que el de las cuentas habituales y, además, sacar tanto los intereses como el dinero depositado cuando queramos. En principio, parece una oferta que todo ahorrador aceptaría, pero toda panacea tiene su pega.

■ **Vigile el interés que le ofrecen mes a mes; éste puede variar**

Sólo para nuevos clientes y con fecha de caducidad

Lo primero que cabe destacar es que estos relativamente altos tipos de interés no son ofrecidos a todo el mundo; son reservados para nuevos ahorradores o para aquellos que traen su dinero de otras entidades.

Además, estos rendimientos tienen fecha de caducidad. Suelen durar entre 3 y 6 meses, y aplican para los siguientes meses el tipo de interés en vigor, asimilable al de una cuenta corriente abierta (en torno al 2%).

Las cuentas que nos ofrecen mayor plazo son: la Cuenta Activa Plus de Activo Bank, que ofrece una rentabilidad mensual del 5,76% a 6 meses; y la Cuenta Naranja de ING, que remunera al 4,89% durante 5 meses.

Un caso concreto podría ser el siguiente:

No somos clientes de Activo Bank y abrimos una Cuenta Activa Plus en dicho banco, depositando 3.000 euros. Nuestro ahorro, si mantenemos el dinero rentando los 6 meses sería de 3.085,20 euros. Por lo que habríamos ganado 85 euros en medio año y, además, si hubiese surgido cualquier imprevisto, podríamos haber dispuesto de nuestro dinero. Eso sí, debemos tener en cuenta que si sacamos dinero, el montante de intereses disminuye ya que se calcula sobre el saldo de la cuenta.

No suelen admitir domiciliaciones

En este tipo de cuentas generalmente no está permitido domiciliar ningún tipo de recibo (no pueden pasarnos la factura de la luz, del colegio, etc.) con lo que en cierta medida se limitan sus movimientos. De los casos estudiados, la cuenta Activa Plus es la única que permite domiciliar recibos.

Es por el hecho de su inmovilidad que los bancos argumentan a viva voz en su publicidad que en este tipo de cuentas no aplican ningún tipo de gastos ni comisiones, lo cual es lógico si es un dinero que el cliente tiene estancado.

La cantidad en la aportación suele estar acotada. Se establecen cantidades máximas, como es el caso de la Cuenta Ahorro Bienestar, la cual limita a 20.000 euros la cantidad sobre la que se calculará la rentabilidad del 6%. El resto de aportación rentará al tipo de interés en vigor (aproximadamente el 2%).

También en algunas entidades fijan tramos de rentabilidad en función de la cantidad aportada, como por ejemplo Ibercaja. En esta entidad, si aportamos de 0,001 a 30.000 euros en la cuenta Cuent@.com, nos ofrecen un interés nominal anual del 3,25%. Si aportamos más de 30.000 euros, ofrece una rentabilidad del 4,25%.

CUENTAS ON-LINE DE DURACIÓN DETERMINADA QUE OFRECEN UNA RENTABILIDAD SUPERIOR A LA HABITUAL

Entidad	Cuenta	Rentabilidad nominal anual	Duración	Características específicas
Openbank	Cuenta Plus Seguridad	6,31%	Hasta 31/3/2009	-No admite domiciliaciones -Siguientes mensualidades tipos más bajos -Sólo 1 cuenta por persona -Sin comisiones
iBanesto	Cuenta Azul	5,94%	Hasta 30/4/2009	-No admite domiciliaciones -Siguientes mensualidades tipos más bajos -Sólo 1 cuenta por persona -Sin comisiones
ING	Cuenta Naranja	4,89%	5 meses	-No admite domiciliaciones -Siguientes meses tipo de interés más bajos -Sin comisiones
Activo Bank	Cuenta Activa Plus	5,76%	6 meses	-Se pueden domiciliar recibos. -Siguientes meses 2,91% -Sin comisiones

CUENTAS ABIERTAS GESTIONADAS A TRAVÉS DE BANCA ON-LINE QUE OFRECEN UNA REMUNERACIÓN UN POCO MAYOR A LA HABITUAL

Citibank	Cuenta remunerada 4,10%	4,02%	Sin plazos	-Sin plazos. -Cuenta controlable a través de la Banca a distancia
Ibercaja	Cuent@.com	Hasta 30.000 3,25% Más de 30.000 4,25%	Sin plazos	-Liquidación de intereses trimestral -Sin comisiones
Caja Madrid	Cuenta Superior	4,41%	Sin plazos	-No admite domiciliaciones bancarias -Se puede contratar exclusivamente a través de internet -No admite domiciliaciones -Sin comisiones
Caja Duero	Cuenta e-Duero	4,16%	Sin plazos	-Sin comisiones
Caja Vital	Cuenta Ahorro Libre	4,05%	Sin plazos	- No admite domiciliaciones, ni puede ser cuenta soporte de otras cuentas o productos (tarjetas, préstamos, fondos, etc.)

Infórmese de las cuentas gestionables on-line sin plazos establecidos

También en internet, encontramos cuentas de operativa y características similares a las anteriores pero que no tienen un plazo establecido. Es decir, podemos mantenerlas todo el tiempo que queramos. Ofrecen una rentabilidad un poco menor, en torno al 4%, interés superior a la rentabilidad de una cuenta corriente habitual que, como ya hemos comentado, oscila entre el 1 y el 2 por ciento. Al igual que las que tienen un plazo establecido, éstas tienen total disponibilidad y pueden liquidarse cuando se quiera.

Los ahorradores pueden beneficiarse de ellas siempre que se adecúen a sus necesidades y en todo caso sin olvidar leer la letra pequeña. Eso sí, este tipo de cuentas se gestionan vía internet, por lo que son recomendadas para usuarios habituales de la red. Si tenemos desconocimiento de este medio quizá sea mejor no abrir cuentas de este tipo.

Conozca los seguros en sus tarjetas y exíjalos

Entrar en una entidad bancaria con la intención de abrir una cuenta o contratar un préstamo y salir de ella convertido en el titular de una póliza de seguros es una situación más común de lo que parece. Sólo podrá sacar partido de los seguros adheridos a sus productos financieros si conoce con detalle los percances que éstos cubren... y pocas veces se informa de ello al consumidor.

¿Sabía usted que si tiene una tarjeta de crédito posiblemente sea titular de varios seguros? Sí, de los 94 millones de tarjetas de crédito y débito que circulan por España (de media toca a 2,5 por habitante), la gran mayoría tienen incluidos seguros de cobertura por fallecimiento o responsabilidad civil en accidente, de asistencia en medios de transporte o de viajes.

El problema es que los consumidores desconocemos este hecho porque, aunque las entidades financieras están obligadas a informar a los clientes, no lo hacen como es debido, sino que ocultan las condiciones en un lenguaje oscuro y difícil.

Por aquí te doy el servicio, por aquí te lo cobro...

Así, las entidades ofrecen un "servicio" sin explicar cómo se aplica. Al conceder una tarjeta de débito o crédito, los bancos tienen la obligación de formalizar su entrega a través de un contrato. Es obligatorio que en él se recoja el coste anual de la tarjeta, que oscila entre los 9 euros para las tarjetas de débito y los 40 para las de crédito.

Esta comisión sirve, entre otras cosas, para cubrir los costes de estos seguros "gratuitos" y otras posibles comisiones a cobrar – por realizar transferencias o sacar dinero (sobre todo a crédito)-, que varían en función del uso de la tarjeta. Por eso no debemos pensar que nos ofrecen estas prestaciones sin coste alguno para nosotros. De una manera o de otra, estos servicios asociados nunca son gratuitos.

Del mismo modo, la entidad está obligada a informar sobre los diferentes tipos de seguros que la tarjeta lleva adheridos. A pesar de que esta norma asegura que sólo serán válidas las cláusulas "firmadas expresamente por el cliente y redactadas de forma clara y comprensible", la realidad no puede ser más diferente.

La información en los contratos no es clara ni comprensible

Las entidades financieras se limitan a incluir en los contratos de las tarjetas un mero resumen o extracto de las condiciones generales en el que no suelen aparecer con detalle cada uno de los derechos y obligaciones de las partes. Estos extractos son válidos sólo a efectos informativos, como se suele indicar en ellos. Es bueno remitirse a la entidad financiera contratante o a la aseguradora para conocer correctamente las condiciones.

Acudir en persona a que nos expliquen de qué seguros somos titulares y cuáles son las condiciones que nos permiten beneficiarnos de ellos puede resultar una aventura muy práctica, ya que la información que se "ofrece" en esos resúmenes suele ser escasa en algunos casos y prácticamente indescifrable en casi todos. Además, tampoco falta en ellos, y a pie de página, la letra mínima que "avisa" de que la entidad emisora de la tarjeta o la aseguradora se reserva el derecho de proceder a la modificación o extinción de los mismos en cualquier momento. Sólo nos enteramos de esto si conseguimos leerlo.

Tipos de seguros, conocerlos para exigirlos

Casi todas las tarjetas, sean de crédito o de débito, cubren el fallecimiento o la invalidez permanente absoluta o parcial en accidentes de medios de transporte públicos y/o vehículos de alquiler del titular de la tarjeta. En muchos casos se incluye también al cónyuge e hijos y hasta cinco personas más. Cada entidad pone sus propios límites. Algunas aseguradoras piden que el accidentado esté en posesión de la tarjeta en el momento del rescate, mientras la mayoría sólo avala a quienes hayan pagado con la tarjeta los billetes del trayecto. También hay recortes de beneficios para mayores de 70 años y menores de 14.

En los casos de accidente, se cubren normalmente los gastos de repatriación del cuerpo (si el titular fallece en otro país) o el transporte sanitario de heridos, los gastos médicos, de hospitalización e incluso de comunicación con los familiares y el traslado de uno de ellos hasta el lugar del accidente.

Si viaja con su tarjeta, viaja con un seguro

Casi todas las tarjetas de crédito asumen también los gastos derivados de los retrasos de estos medios de transporte y situaciones de overbooking que perjudiquen al consumidor. El retraso en la salida del viaje se reembolsa con un máximo de 150 euros. Con este dinero la entidad aseguradora considera que los gastos que esta situación le haya provocado al titular de la tarjeta, cualquiera que ésta sea, están cubiertos. Para poder cobrar esta indemnización la demora debe ser superior a 6 horas en transportes públicos sujetos a horarios establecidos de antemano. Este seguro cubre otros hechos imprevisibles, como los generados por una huelga. Es habitual encontrar cláusulas donde expresamente se diga que "si como consecuencia de una huelga legal, se produjese una cancelación del viaje, la aseguradora reembolsará los gastos originados, hasta 300 euros".

Equipaje asegurado si se pierde

También cubren el envío y reenvío de equipaje y objetos olvidados durante el viaje. Este es uno de los hechos más reclamados por los usuarios de tarjetas. En general, la aseguradora suele indemnizar al titular con una cuantía que suele rondar los 602 euros. Estos seguros cubren también el robo o incendio del equipaje. En este caso concreto, para poder cobrar la indemnización es obligatorio presentar la correspondiente denuncia ante la autoridad competente y el justificante acreditativo del daño emitido por la propia empresa transportista.

Finalmente, hay otras tarjetas que cubren además las deudas pendientes que haya en la tarjeta en caso de fallecimiento o invalidez provocado por accidentes ocurridos en la vida ordinaria, durante el desarrollo de actividades particulares -algunas llegan a incluir las profesionales-, así como la responsabilidad civil del titular en caso de sufrir un percance que lo requiera.

Seguros en tarjetas: oscuros y con limitaciones

	Tarjeta	Cuota anual	Accidente en medio de transporte*	Asistencia en viaje** / retraso / huelgas medio de transporte	Cobertura equipaje - robo, incendio y pérdida	Cobertura compras realizadas y cargadas antes del accidente	Cobertura accidentes en vida cotidiana	Observaciones
IBERCAJA	Mastercard Débito	9-12€	6.000€ secuestro					Sólo cubre responsabilidad civil del titular
	Visa Classic	15-21€	Hasta 150.253€	Asume al 100% gastos	Hasta 601€	Hasta 12.020€	Hasta 6.010€	
SANTANDER	4B Mastercard	12€	120.202€				6.010€	Sólo considera viaje periodo inferior a 30 días. Cubre titular, cónyuge, hijos y hasta 5 personas más
	Santander Clasica	25€	300.506€	Cobertura titular y vehículo se dará solamente en la UE			6.010€	
LA CAIXA	Débito	12€	240.000€/120.000€ (transporte público o v. alquiler) 6.000€ secuestro (ambas)	No informa		6.000€		Para transporte público y auto de alquiler. Cubre hasta 4 personas
	Visa Classic	38€	600.000€/300.000€	No informa		12.000€		
CAN	Maestro/ Mastercard	0€	Hasta 300.000€	Da la cobertura con algunos límites. Cubre resp. civil del titular hasta 90.150€	Hasta 9.000€		15.000€ También durante desempeño labor profesional	No da cobertura a vehículos de alquiler. Hasta 5 personas con billetes pagados con la tarjeta
	Visa Classic	9-18€	300.000€	Misma cobertura	Misma cobertura		Misma cobertura	
CAJA INMACULADA	Maestro	15€	Hasta 150.000€			Hasta 6.000€		
	Visa Classic	15€	Hasta 300.000€(Visa Oro 1.000.000)	Hasta 6.000€		Hasta 15.000€		

* Indemnización por fallecimiento o invalidez permanente (rebajas proporcionales en caso de invalidez parcial).
** Se refiere a transporte o repatriación sanitaria, gastos médicos o quirúrgicos, prolongación de la estancia -pago hotel-, transporte y comunicación con familiares.

Los consumidores frente a los seguros: por una mayor transparencia y garantías en su contratación y uso

COMPLEJOS, OSCUROS Y PROBLEMÁTICOS. ASÍ SON LOS SEGUROS, UN PRODUCTO FINANCIERO MASIVO CUYA TRANSPARENCIA DEBE MEJORAR

El seguro constituye una herramienta imprescindible en la vida cotidiana de los consumidores. Tanto que cada vez son más los recursos que destinan las familias españolas a sus seguros. A la vez, se hace muy alarmante que, según un estudio realizado por ADICAE, nueve de cada diez consumidores desconocen las condiciones de su póliza. Estos datos tan preocupantes se deben, entre otras razones, a la complejidad técnica de los seguros y a la falta de transparencia, en muchos casos premeditada, de la publicidad y la comercialización de estos.

Existe normativa desde 1980, que actualmente está en proceso de reforma. Pero no ha servido para que las entidades cumplan con las exigencias de información y claridad a las que están obligadas, contribuyendo a la desorientación de los usuarios. A este panorama hay que sumar la situación de desequilibrio y desprotección, al igual que ocurre en el resto de productos financieros, en la que se encuentran los consumidores a la hora de aplicar los efectos de su póliza y exigir que se cumplan sus condiciones.

ADICAE, la única Asociación de Consumidores especializada en la protección de usuarios de servicios financieros y miembro del Consejo de Consumidores y Usuarios de España, ha desarrollado durante todo el 2008, en colaboración con el Instituto Nacional de Consumo, el proyecto "Los consumidores frente a los seguros: por una mayor transparencia y garantías en su contratación y uso".

En este período de crisis económica, la renta familiar ha quedado reducida y la carga de los seguros en el presupuesto de los hogares ha aumentado. Además, la necesidad de seguridad en ciertos bienes cobra mayor importancia (hogar, préstamo hipotecario, automóvil). Por esto y por la propia complejidad de los seguros, tener una adecuada información es aún más importante si cabe.

Qué hace ADICAE para acercar los seguros al consumidor

- Formación e información de los consumidores, para generar un buen conocimiento de sus propios derechos y paliar así el impacto en las economías familiares de la contratación ineficaz e indiscriminada de seguros.
- Establecimiento de un canal estable de diálogo entre los diferentes actores: entidades, organismos reguladores, consumidores, etc.
- Detección de carencias e insuficiencias de la normativa actual y realización de propuestas adecuadas para solucionarlas.

ENCUESTA DE ADICAE:

Adicae realizó una encuesta a más de mil consumidores en 11 ciudades españolas de la cual, entre otros datos, se puede concluir:

- **Siete de cada diez hipotecados tiene un seguro no obligatorio** vinculado a su préstamo
- **El 82,44% de los encuestados reconoce que no sabe el número de seguros** que tiene contratados mientras que sólo el 17,56% afirma saberlo.
- **El 66% de los usuarios desconoce los mecanismos para reclamar** en los seguros.
- **Una familia paga de media 1.015,34 euros** al año por sus seguros.
- **327,49 euros cuesta** de media al año un seguro de vida.
- **540,84 euros cuesta** de media al año un seguro de automóvil.
- **El 14,19% de los encuestados afirma que no recibió las condiciones** generales y particulares tras la firma del contrato.
- **5,28 es el nivel de satisfacción** de los usuarios, en una escala del 1 al 10.

Actividades y publicaciones realizadas por Adicae en 2008 con ocasión del proyecto "Conozca su seguro"

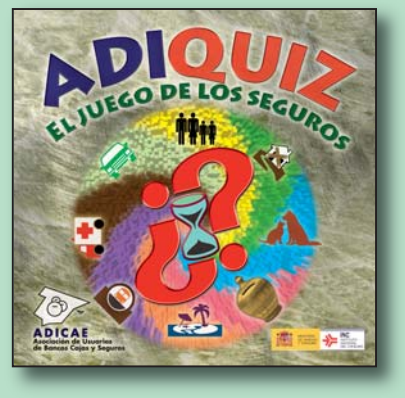
Talleres informativos sobre seguros a consumidores en toda España

Simposium del 11 de noviembre en el que se dieron cita los diferentes actores del mundo de los seguros (Compañías, Consumidores, Mediadores, Dirección General de Seguros y Junta Arbitral Nacional de Consumo)

Web informativa sobre seguros en la que los consumidores pueden informarse, descargarse materiales y participar con el proyecto de seguros enviando sus quejas y reclamaciones

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

Edición del Estudio Multidisciplinar de Seguros "La realidad del seguro en España"



Distribución del juego formativo sobre seguros "ADIQUIZ"

Solicíte-

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

¿Para qué sirven los órganos supervisores?

Aumentan las reclamaciones en servicios financieros pero las entidades desobedecen

Los consumidores reclamamos poco con relación al tráfico bancario que realizamos, en buena parte por la desconfianza que tenemos en el sistema de reclamaciones. Las vías para reclamar existen (aunque sean poco eficaces), pero el Banco de España no tiene fuerza suficiente para obligar a bancos y cajas, que bloquean en una cifra muy alta las resoluciones favorables al cliente.

En el segundo trimestre de 2008 llegó un 13,7% más de reclamaciones al Banco de España que en el mismo periodo de 2007. Aún así, comparado con el creciente número de movimientos bancarios que se realizan diariamente, el total de reclamaciones sigue siendo escaso. Una de las razones es que el sistema de reclamación de servicios bancarios es complejo, laberíntico y frustrante para la mayoría de los consumidores. Otra razón es que, aunque la última entidad supervisora (el Servicio de Reclamaciones del Banco de España) dé la razón al cliente, nada obliga a las entidades a rectificar.

En 2004 se aprobaron dos disposiciones con el objetivo de "mejorar" el sistema de reclamaciones, dado que el mercado financiero se estaba haciendo más complejo, pero no han tenido finalmente eficacia y las cosas siguen como estaban. La ineficacia del sistema se ejemplifica de varias formas.

Algunas entidades, aún a sabiendas de que el reclamante tiene razón, se desentienden cuando éste acude al servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente. Si no, ¿cómo se explica que, en la primera mitad de 2008, el 30% de las reclamaciones que llegaron al Banco de España se resolvieron por allanamiento (es decir, que la entidad reconoció su error antes de que este organismo emitiera resolución alguna)? ¿Por qué no se resolvieron en primera instancia? El tiempo de los consumidores también tiene valor. Que las entidades nos hagan perderlo de esta manera constituye una mala práctica intolerable.

Otro ejemplo de ineficacia es que las resoluciones del Banco de España no son vinculantes y, por tanto, los bancos y las cajas de ahorros no tienen la obligación de rectificar. El índice de no rectificación tras resolución favorable para el cliente del Banco de España saca los colores a más de una entidad. Algunas se han instalado en unos porcentajes de incumplimiento muy altos en los últimos años, como se refleja en la tabla.

Las comisiones injustificadas, principal motivo de las reclamaciones

Las operaciones más reclamadas por los clientes son, con diferencia, las relativas a comisiones y gastos injustificados, que también lideran el ranking de las rectificaciones favorables al cliente y no rectificadas por las entidades. Pero hay otras, como el incumplimiento de las condiciones contractuales, o discrepancias en los apuntes en cuenta. En cuanto a tipo de productos, los préstamos, los depósitos y las tarjetas son los que presentan mayor número de reclamaciones.

Según los datos más recientes del Servicio de Reclamaciones del Banco de España (ejercicio de 2007), un 56,5% de las rectificaciones favorables al cliente no fueron acatadas por las entidades -un 0,4% más que en 2006, y un 11,3% más que en 2005-. De ellas, un 19,4% tenía que ver con comisiones y gastos cargados de forma injustificada.

Estos datos reflejan la ineficacia del sistema de reclamaciones ya que las entidades, aun cuando el órgano supervisor competente resuelve a favor del cliente, no están obligadas por ley a rectificar. Aún así, el volumen creciente de reclamaciones es un argumento suficiente para poner en evidencia las malas prácticas de las entidades y exigir una medida política o sancionadora al respecto.

No se quede de brazos cruzados: Sepa cómo reclamar

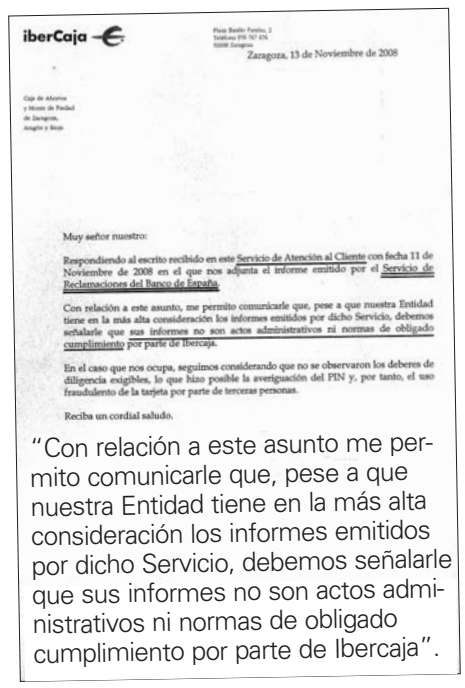
Si está en desacuerdo con su entidad bancaria, le aconsejamos que acuda a cualquier sede de ADICAE, donde le asesorarán y apoyarán para interponer su reclamación. Allí le informarán de que puede acudir al departamento de Atención al Cliente de la propia entidad. Si no le atienden o no le dan la razón, puede recurrir al Defensor del Cliente. Se trata de un profesional "externo" al banco o caja, cuya decisión es de obligado cumplimiento. A pesar de que está a sueldo de la entidad, es posible que le dé la razón. No olvidemos que a la entidad le interesa mantener la credibilidad ante sus clientes. Si ninguna de estas vías le ha dado resultado, puede recurrir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España como segunda instancia.

Las entidades desoyen al Banco de España

Porcentaje de ocasiones en las que el Banco de España da la razón al cliente y pese a ello las entidades no rectifican

ENTIDAD	2006	2007	2008
Santander	34,4%	43,7%	47,5%
Barclays	36,1%	85,7%	80%
Caja Madrid	53,3%	76,3%	67,6%
La Caixa	94,3%	95,3%	91,7%
Bancaja	90,5%	92,6%	61,5%
Ibercaja	71,4%	75%	70,6%
Carrefour	-	88,9%	100%
Cetelem	60%	100%	100%
Deutsche Bank	71,4%	54,5%	85,7%
Banesto	26,8%	29,2%	67,4%
Bankinter	49%	41,7%	57,1%

Fuente: Banco de España


iberCaja

Zaragoza, 13 de Noviembre de 2008

Muy señor nuestro:

Respondiendo al escrito recibido en este Servicio de Atención al Cliente con fecha 11 de Noviembre de 2008 en el que nos adjunta el informe emitido por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Con relación a este asunto, me permito comunicarle que, pese a que nuestra Entidad tiene en la más alta consideración los informes emitidos por dicho Servicio, debemos señalarle que sus informes no son actos administrativos ni normas de obligado cumplimiento por parte de Ibercaja.

En el caso que nos ocupa, seguimos considerando que no se observaron los deberes de diligencia exigibles, lo que hizo posible la averiguación del PIN y, por tanto, el uso fraudulento de la tarjeta por parte de terceras personas.

Reciba un cordial saludo.

"Con relación a este asunto me permito comunicarle que, pese a que nuestra Entidad tiene en la más alta consideración los informes emitidos por dicho Servicio, debemos señalarle que sus informes no son actos administrativos ni normas de obligado cumplimiento por parte de Ibercaja".

Ibercaja "pasa" del Banco de España y de sus clientes

Así responde a sus clientes Ibercaja cuando el propio Banco de España da la razón al cliente: "nuestra Entidad tiene la más alta consideración por los informes" del Banco de España... ¡pero hacemos lo que nos da la gana! ¿Esta la "entidad social" de todos los aragoneses? Lo más grave del caso es que se trata de un caso de fraude con tarjeta robada al cliente: Ibercaja adujo que el cliente no observó las cautelas debidas...¡pero no lo demostró en ningún momento! De poco sirvió al cliente acudir al Banco de España y perder casi 6 meses... Una vergüenza.

La aseguradora del Santander, la más reclamada

Santander, Mapfre, Axa, Allianz, BBVA, Ocaso y Caser lideran el triste ranking de las compañías de seguros más reclamadas en 2007, según el informe de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Dicho organismo resolvió el 32,29% de las reclamaciones de forma favorable para el consumidor, si bien no informa en qué porcentaje las compañías de seguros cumplen con estas resoluciones.

Los ramos más reclamados fueron multirriesgos (32,79%), vida (15,83%) y vehículos (14,04%). Los motivos principales por los que los consumidores reclaman en el ámbito de los seguros son los desacuerdos que tiene con la compañía a la hora de interpretar la póliza y de valorar el siniestro, así como la subida de las primas de forma unilateral por parte de la aseguradora. El impago de la indemnización es otro de los motivos principales que mueve a los consumidores a interponer una reclamación.

En cuanto a los planes de pensiones, las compañías más reclamadas fueron Santander Pensiones (37,18%) y BBVA Pensiones (12,82%). Los motivos principales de reclamación son la deficiente información facilitada en la comercialización, el incumplimiento de la publicidad, la apertura del plan sin autorización del interesado o el límite de las aportaciones. La movilización de los derechos consolidados, las prestaciones o la demora del cobro de la prestación, son otros de los motivos que llevan a los usuarios de planes de pensiones a reclamar.

Más de lo mismo en el Mercado de Valores

En materia de inversión, un 32% de las resoluciones favorables al cliente que emitió la CNMV en 2007 no han sido acatadas por los Bancos. Este porcentaje aún es mayor en el caso de las Empresas de Servicios de Inversión y las Cajas de Ahorros, que no cumplieron con lo dictado por el órgano supervisor en un 53,8% y un 45,2%, respectivamente . Así lo recoge la memoria "Atención de reclamaciones y consultas de los inversores" en 2007, que la Comisión Nacional del Mercado de Valores ha publicado recientemente.

Llama la atención que, en lo relativo a contratos de fondos de inversión, en un 41,9% de los casos se reclame por fallos en la información suministrada. Esto pone en evidencia las malas prácticas de las entidades en cuanto a la transparencia de los productos que ofrecen.

Otro dato relevante es el de las reclamaciones inadmitidas. En un 61,7% de los casos, la razón por la que no se admite a trámite la reclamación es porque no se ha presentado previamente ante el Servicio de Atención al Cliente, o ante el Defensor del Cliente, en su caso. Esto significa que gran parte del descontento del consumidor se retrasa o se pierde por el camino porque el procedimiento le resulta complejo y largo.

Las entidades más reclamadas en materia de inversión son los bancos (74% de las reclamaciones), seguidos de las cajas de ahorros (24%) y de las cooperativas de crédito (2%). Entre las entidades más reclamadas también se encuentran algunas de las que menos rectifican las resoluciones favorables al cliente: Ibercaja (60%), Banesto (53%), Caja Madrid (43%), Bankinter (16%) y Santander (15%).

Demasida publicidad para tan pocos derechos

Los problemas del consumidor financiero crecen sin respuesta eficaz. El Ministerio de Sanidad y Consumo, a través del Instituto Nacional del Consumo (INC), lejos de afrontar los problemas reales pone parches meramente formalistas.

Un ejemplo es el folleto publicado por el INC, el Ministerio de Economía, el Banco de España y la CNMV, sin la participación de las Asociaciones de Consumidores, donde se pretende mostrar al consumidor las vías para reclamar ante bancos, cajas, aseguradoras, etc. La forma compleja de explicar sus contenidos que revela la complejidad de este sistema de resolución y la poca eficacia que tiene para el consumidor.

En el ámbito de los servicios financieros, el consumidor necesita mucho más que información, sobre todo si ésta se refiere a mecanismos caducos e ineficaces. ¿Para cuándo un labor seria que proponga una reforma profunda de un sistema ya agotado? ¿Cuándo un mayor acercamiento del Ministerio de Economía a los consumidores y sus Asociaciones?

CALENDARIO ADICAE 2009
Crisis económica, endeudamiento y derechos de los consumidores
ADICAE
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros
Solicíte- Calendario ADICAE
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros
Crisis económica, endeudamiento y derechos de los consumidores 2009
ADICAE
C./ Gavín, 12 local. 50001 ZARAGOZA
Tfno.: 976 390060 ■ Fax: 976 390199
y en la web www.adicae.net

FORUM - AFINSA - ARTE y NATURALEZA

BALANCE DE DOS AÑOS Y MEDIO DE TRABAJO Y LUCHA: HAY QUE SEGUIR ADELANTE

Cerca de 3.000 personas acuden a la II Convención Nacional de afectados de Fórum Filatélico, Afinsa y Arte y Naturaleza, organizada por ADICAE

El pasado sábado 29 de diciembre ADICAE celebró en Madrid la Segunda Convención Nacional de afectados de Fórum Filatélico, Afinsa y Arte y Naturaleza, que gozó de una gran participación como consecuencia del compromiso adquirido por los afectados en la defensa de sus ahorros. El acto coincidió con el aniversario de la primera convención nacional, celebrada hace ya dos años y medio.

"Podemos demostrar que el problema de los afectados de Fórum, Afinsa y Arte y Naturaleza sigue vivo y que estamos dispuestos a seguir luchando hasta el final". Con estas palabras Fernando Herrero, Secretario General de ADICAE, inauguró la Segunda Convención Nacional de afectados de Fórum, Afinsa y Arte y Naturaleza que se celebró en Madrid a finales de diciembre. Alrededor de 3.000 personas escucharon las intervenciones de los representantes de varios comités de afectados. Los miembros del equipo jurídico de ADICAE también participaron para hacer un balance de las actuaciones que se han llevado a cabo durante los últimos dos años. Además, explicaron las pautas que se van a seguir durante 2009.

Los miembros de los diferentes comités dieron a conocer sus actuaciones, enfocadas todas ellas a conseguir un mismo objetivo: la creación del Fondo de Compensación de Pérdidas (FCP) propuesto por ADICAE. Esta medida es la única solución posible para solventar el problema en el que se encuentran desde hace dos años y medio las 460.000 familias que sufrieron la estafa de Fórum, Afinsa y Arte y Naturaleza.

Para ello, han seguido un plan de actuación regional con el objetivo de dialogar con todos los grupos políticos y obtener su apoyo para la creación del FCP. "Sería una buena solución para los afectados, ya que el 85% de ellos recuperaría la totalidad de los ahorros invertidos", afirmó José María Soler, del comité de Madrid.

Los afectados, olvidados por el Gobierno y las instituciones

"Esta crisis no sólo afecta a los bancos y a las grandes empresas, a los que han inyectado grandes cantidades de dinero. Nosotros también estamos en una situación de crisis desde hace dos años", apuntó Jesús Alberca, del comité de Castilla la Mancha.

El mismo ponente recordó que los procedimientos judiciales son una vía, "pero no la única ni definitiva". "Estos procesos nos aportarán un porcentaje del dinero relativo e incierto. Es necesaria una solución política", apuntó refiriéndose al fondo.

Alta participación: los afectados se implican

José Antonio Moreno, del comité de Catalunya, recordó lo necesario que es "conseguir apoyo social" en este punto del proceso. Francisco Nicolás, del comité de Alicante, "echó en falta el voluntariado de más afectados", ya que según relató sólo han recogido entre 40.000 y 50.000 firmas para la demanda de Responsbilidad Patrimonial cuando hay más de 450.000 afectados. Por su parte, la representante del comité de Zaragoza, Mari Carmen Sayas, narró cómo desde la capital aragonesa han tratado de expandir la red de comités por toda la comunidad, abriendo nuevos centros de trabajo en Ejea de los Caballeros y Barbastro.

Más fuerza para el movimiento Fórum, Afinsa y Arte y Naturaleza

Para terminar, Narciso Colmentar, del comité de Ceuta, animó a todos los presentes a participar de manera activa en las actividades que realizan los comités. "Espero que siempre que os llamen acudáis, que os esforcéis por apoyar la causal".

De la misma manera Manuel Pardos, presidente de ADICAE, animó a todos los presentes a transformar el éxito de la participación de la convención en "el último empujón que falta para conseguir la solución que todos queremos, que es el 100% de los intereses". Pardos recordó que ADICAE "lo formamos todos" y pidió la participación activa de todos los implicados para "levantar una ola gigante de organización y reivindicación".

También recordó que "la responsabilidad patrimonial necesita de vuestro apoyo y la solución política es la que se reclama hoy y hasta mayo, en todas las provincias, ciudades y localidades", finalizó Pardos.

PROBADO EL PLAN DE LIQUIDACIÓN DE FÓRUM, CON UN PRIMER PAGO DE 328,74 MILLONES DE EUROS

El Juzgado de lo Mercantil número 7 de Madrid, ha aprobado el plan de liquidación de Fórum Filatélico, que prevé pagar de forma inmediata 328,74 millones de euros, el 10% de las inversiones de los clientes y de las deudas de los acreedores ordinarios. El juez ha mantenido prácticamente invariable la propuesta de liquidación que presentaron los tres administradores judiciales de la compañía, que advierten que los clientes no recuperarán toda su inversión por el agujero patrimonial de 2.801 millones de Fórum. Es importante destacar que la administracion concursal y el juez, han estimado la pretensión que propuso ADICAE de que no se destinen los pagos de la liquidación, de forma imperativa, a amortizar los prestamos ICO. El juez ha resuelto que los pagos se harán directamente a los afectados, y que estos decidirán que hacer con dichos importes.

A partir de ahora, la administración concursal comenzará a remitir las cartas a cada acreedor, donde constara un modelo que deberá ser rellenado y devuelto a la Administracion Concursal. El modelo sirve sobretodo para que cada acreedor determine la cuenta corriente donde quiere que le ingresen los pagos.

OBJETIVOS DE ADICAE Y DE LA COORDINADORA NACIONAL DE COMITÉS PARA EL PRÓXIMO CUATRIMESTRE

- CAMPAÑA PARA LA CONSECUCIÓN DE UN FONDO DE COMPENSACIÓN DE PÉRDIDAS, primero a través de los diputados y senadores electos por provincia, luego como Coordinadora y Asociación para abordar a los cargos de mayor poder.
- MEJORAR LA COMUNICACIÓN Y SINERGIAS CON LOS COMITÉS. Si estamos unidos y organizados llegaremos a conseguir nuestro objetivo.
- SEGUIMIENTO DE LAS LIQUIDACIONES DE FÓRUM, AFINSA Y ARTE Y NATURALEZA a través de representantes de los distintos comités.
- COMITÉS DE ARTE Y NATURALEZA, de cara a que convoquen y organicen actuaciones propias siempre con el respaldo del resto de afectados.
- IMPLANTACIÓN DE COMITÉS EN TODOS LOS MUNICIPIOS, para intensificar el compromiso de nuestars bases e invitar a afectados de otras plataformas y asociaciones a unirse a nosotros.
- RELACIÓN CONTINUADA CON LOS ABOGADOS DEL EQUIPO JURÍDICO, para que trasladen información relevante sobre los procedimientos.

LEHMAN BROTHERS

ADICAE presenta demandas colectivas contra trece entidades por el caso Lehman Brothers y ultima la preparación de otras diez

Hay 23 entidades bancarias implicadas en la colocación a sus clientes de productos de ahorro vinculados a productos emitidos por Lehman Brothers. Estas operaciones de venta/colocación se ha constatado que se realizaron bajo engaños o al menos proporcionando información incompleta sobre sus características.

ADICAE apostó por el camino extrajudicial, al ser el más razonable y eficaz, además del más rápido para resarcir los perjuicios causados. Sin embargo, no encontró ninguna posibilidad de solución negociada que pueda dar una respuesta razonable y satisfactoria al problema planteado.

El día 11 de diciembre se inició la presentación de demandas contra trece entidades bancarias operantes en España y en los próximos días comenzarán las mismas actuaciones contra otras diez entidades más, representando a un total de 600 afectados. En estas demandas ADICAE solicita a los jueces que declaren nulas las cláusulas "abusivas" de los contratos, así como los propios contratos, y reclama a las entidades el pago de daños y perjuicios a los afectados, según el contenido de la demanda. En todos los casos ADICAE solicita la nulidad del contrato suscrito con las entidades para la adquisición de los bonos de Lehman y reclama el dinero invertido en su totalidad, "en base a las irregularidades" en la comercialización del producto.

Los afectados ya pueden adherirse a la demanda colectiva

ADICAE ha iniciado los trámites para presentar demandas colectivas contra cada entidad que vendió productos vinculados a Lehman Brothers. Para ello ha presentado demandas ante diferentes juzgados, tal y como exige la Ley la petición de diligencias preliminares. De esta forma, al aceptar cada juzgado estas diligencias, cada banco deberá informar a todos los afectados de la existencia de las demandas de ADICAE para que todo el mundo tenga la posibilidad de sumarse.

Las entidades demandadas son: Banif, BBVA, Bankinter, Renta 4, Credit Suisse, Barclays, Citibank, Deutsche Bank, Inversis Banco, Banco Urquijo, Espirito Santo e Ibercaja. ADICAE demandará también en los próximos días a Fibanc, Banco Sabadell, UBS, Altae, BNP, CAM, Caixa Terrasa, Banco Pastor, Lloyds, Bankpyme y a la Banca Privada del Popular.

Es importante destacar que, aunque sea una demanda colectiva, los efectos concretos sobre cada afectado se aplicarán sólo a aquellas personas que individualmente se hubiesen sumado a la demanda. Aunque algunas cuestiones a analizar en el juicio serán de carácter general, en otras deberá analizarse cada caso concreto. Por ello, quienes no se hayan sumado no podrán beneficiarse automáticamente de un posible resultado positivo.

Concentración ante el Banco de España por un nuevo fraude al ahorro

Afectados de toda España se concentraron el Sábado 13 de Diciembre en Madrid ante el Banco de España reivindicando soluciones reales al engaño sufrido.
Decenas de representantes de los cientos de miles de afectados acudieron a Madrid desde toda España para sumarse a la movilización. También participaron en la reunión que ADICAE organizó ese mismo día después de la concentración, donde se diseñó la nueva estrategia de acciones coordinadas en la búsqueda de una solución satisfactoria al problema.

MARTINSA - FADESA

ADICAE ESTÁ AGRUPANDO A CIENTOS DE AFECTADOS EN UN MOMENTO DECISIVO Y CONFUSO EN EL QUE ES VITAL LA DEFENSA ORGANIZADA

ADICAE solicita medidas cautelares para solucionar los problemas de los afectados

El caso Martinsa-Fadesa sigue su curso en los Tribunales. La impugnación de la lista de acreedores ya ha sido presentada. ADICAE ha pedido la rectificación de la lista para 22 socios por errores en las cantidades reconocidas o por haber sido excluidos del listado. Se han presentado más de 600 impugnaciones del informe de la administración concursal, lo que hará que el concurso no avance hasta que se resuelvan todas ellas por el Juez, previsiblemente en un año. Esto da una idea de la lentitud insoportable de la vía judicial.

Demasiados puntos oscuros en la propuesta de convenio de Martinsa

Martinsa-Fadesa ha propuesto en el convenio presentado su "viabilidad y continuidad". Un convenio tiene demasiados puntos oscuros para los afectados. De entrada, seguirá incumpliendo la ley de 1968 pues no prevé la creación de cuentas especiales y separadas para depositar las cantidades entregadas por los compradores a fin de garantizar que su único fin sea la construcción del inmueble adquirido, ni tampoco prevé de forma expresa la constitución de avales o seguros que garanticen la devolución de las cantidades a cuenta por los compradores en caso de que ésta no se entregue en plazo.

Obras paralizadas

En el propio convenio se advierte que no se van a acabar algunas viviendas de ciertas promociones (una larga lista que incluye Alberic, Alto del Cuco, Horche, La Joyosa, Las Acacias). A los afectados de estos inmuebles le serían abonadas su cantidades pendientes con carácter preferente, siempre y cuando se cumplan unas condiciones (persona física, una sola vivienda por afectado y precio de la vivienda no superior a 400.000 euros). El resto de afectados cobrarían, según la propuesta de Martinsa, sin preferencia alguna sobre los demás acreedores de Martinsa Fadesa. ¿En qué plazos?

Plazo de devolución demasiado largo e incierto

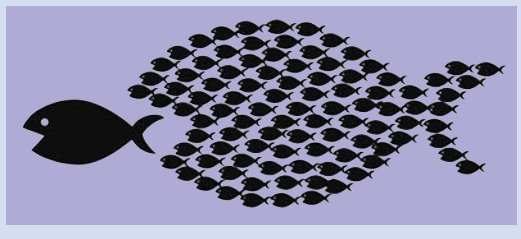
Si su derecho a recuperar las cantidades de Martinsa se califica como ordinario el calendario de pagos empezaría en 2010 y terminaría nada menos que en 2017. En este sentido, el Ministerio de Vivienda, al tratarse de un ámbito social de gran importancia como la vivienda, debería denegar la autorización a este pretendido convenio.

Según propone Martinsa, el derecho de los afectados a cobrar se califica como crédito contra la masa, por lo que les devolverían las cantidades adelantadas en el momento de su vencimiento. Eso sí, y esto no lo dice Martinsa, el pago se realizaría a medida que vaya existiendo liquidez. Para conseguir esa liquidez se establece en el convenio un listado de propiedades de Martinsa Fadesa que se pondrían a la venta, vigilado por una Comisión de seguimiento. Este convenio plantea muchas dudas, en particular la valoración de los bienes dado el contexto actual del mercado inmobiliario; el coste de esa Comisión de seguimiento y, por otro lado, la extensión en el tiempo, demasiado amplia para el consumidor y que incluso puede extenderes dadas las condiciones del mercado.

MEDIDAS SOLICITADAS POR ADICAE

- La paralización de los pagos de los compradores hasta la reanudación efectiva de las obras en la vivienda concreta adquirida por cada uno.
- La creación de un depósito con las cantidades entregadas por los compradores de las vivienda en cuentas especiales separadas para garantizar que su destino sea únicamente el pago de las obras en la vivienda adquirida, bajo la responsabilidad y control de la Administración Concursal, para que los afectados sepan que no se van a aplicar a otros usos.
- La constitución de provisiones con cargo a la masa del concurso de las cantidades reconocidas a los compradores de vivienda como acreedores contingentes para abonárselas a cada uno en caso de que no se llegue a entregar su vivienda en el plazo convenido contractualmente, ya que los afectados tendrían un crédito contra la masa que al menos deben tener garantizado cobrar.

LOS AFECTADOS DEBEN ORGANIZARSE Y SECUNDAR LAS ACTUACIONES DE ADICAE



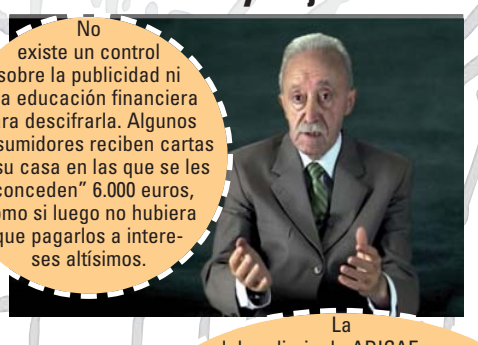
- **Aportación de pruebas:** Deben remitirse a ADICAE justificantes de pagos realizados a partir de octubre de 2008 tras haber recibido la carta de Martinsa-Fadesa comunicando que iban a paralizar cobros. Pruebas de cobros realizados recientemente por viviendas con obras paralizadas. Pruebas de la paralización de obras desde julio de 2008 (fotos, actas notariales…)
- **Declarar ante el Juez:** Se solicitará que declaren ante el Juez aquellos afectados que estén dispuestos a hacerlo: es necesario que hayan seguido pagando en octubre y noviembre y que puedan testificar que la obra de su vivienda está paralizada. Para poder declarar es necesario ponerse en contacto con ADICAE.

Endeutats: el documental que pone rostro al sobreendeudamiento

"Endeudarse es un fenómeno social aceptado. Ya no se pregunta si estás o no endeudado, sino cuánto". Así comienza Endeutats, sobre la teranyina (Endeudados, sobre la telaraña), un documental que habla de la burbuja inmobiliaria y la generalización del crédito fácil en condiciones de usura, factores que han llevado a nuestro país a vivir su particular versión de la crisis financiera mundial. Endeutats narra cuatro historias de personas de diferente origen entrampadas en un mismo problema: una deuda financiera que no deja de crecer y que pone en peligro su hogar e incluso su propia familia. Gracias a la sinergia producida por el trabajo de AICEC-ADICAE, la Fundación Quepo y el equipo audiovisual Debitas, podemos por fin poner cara y dar voz a las víctimas del gran negocio bancario de los últimos años.

En esta obra, dirigida por Ferrán Vidal, ofrecen su testimonio afectados por la hipoteca y los créditos rápidos, miembros de ADICAE, catedráticos de economía y representantes de las instituciones públicas. Quince entidades bancarias fueron invitadas, pero ninguna quiso dar su versión. ¿Por qué será?

Los expertos denuncian abusos de bancos y cajas



No existe un control sobre la publicidad ni una educación financiera para descifrarla. Algunos consumidores reciben cartas en su casa en las que se les "conceden" 6.000 euros, como si luego no hubiera que pagarlos a intereses altísimos.

La labor diaria de ADICAE, que recibe diariamente decenas de casos de endeudados en su servicio de asesoría, es fundamental para paliar los problemas de los afectados y ayudarles a negociar con las entidades una mejora de las condiciones.

Profesionales del derecho reconocen que la ley concursal está pensada para las empresas, no para los consumidores, y estiman necesaria la aprobación de una normativa específica que proteja al consumidor en situación de suspensión de pagos.

UN GRAVE PROBLEMA SOCIAL QUE SE PODRÍA HABER EVITADO...

No permitiendo a las entidades dar una financiación mayor del 70% del valor de la vivienda.

Limitando el plazo de años que se puede estar endeudado a quince.

¿Qué inmobiliaria podría haber vendido sus pisos como churros a precios tan altos sin una liberalización salvaje y descontrolada del mercado de crédito?

Aprobando una ley de sobreendeudamiento (que está olvidada en algún cajón del Ministerio de Economía) que permitiera a las personas físicas acogerse a la suspensión de pagos. Un mediador se encargaría de llevar las finanzas de quien tuviera problemas para pagar, controlando que sus acreedores no le exijan unos intereses usureros, garantizándole así una vida digna mientras paga.

Aplicando políticas de vivienda efectivas y de fomento del alquiler protegido y barato.

La liberalización del mercado ha dado cancha a las entidades para comercializar lo que han querido, sin atender a los riesgos, mientras ha atado de pies y manos a la Administración. La "no intervención" proclamada en los últimos años ha impedido crear y aplicar una normativa protectora. El resultado: se ha dejado al consumidor en una situación completamente vulnerable.

¿Servirá el cataclismo de la crisis para que las entidades financieras cambien su política? ¿Comenzarán las instituciones por fin a controlar las prácticas abusivas? ¿Regularán de una vez para evitar la exclusión financiera? ¿Actuaremos los consumidores ante la desprotección?

La valentía cívica de los "protagonistas"

Lo alarmante del problema es que muchas personas han llegado al endeudamiento extremo para cubrir necesidades básicas. Los abusos de las entidades de crédito se reflejan en casos de distinta naturaleza y origen. Adicae recibe, a través de su Plataforma Hipotecaria, miles de afectados con problemas de endeudamiento. La valentía de las personas que aportan su testimonio vital en el documental anima al resto de consumidores a "salir del armario" con su hipoteca: No somos los culpables del sobreendeudamiento.

Rafel tiene una deuda de 11 créditos con 11 entidades diferentes que asciende a 70.000 euros. En ninguna de ellas le alertaron del descontrol que suponía pedir un crédito para pagar el anterior. Tenía trabajo pero aún así no le llegaba. Además de pagar una hipoteca, corría con los gastos de la residencia de su padre. ¿Cómo puede ocurrir algo así en un estado social?

Pidieron un crédito rápido a una reunificadora para pagar un par de cuotas de la hipoteca atrasadas. Necesitaban 3.000 euros, pero les convencieron para pedir 18.000. La deuda se convirtió en 47.000 euros por los altos intereses que aplicaron los intermediarios. Los costes reales trascienden los económicos: tendrán que dejar su casa.

Las consecuencias psicológicas y personales alcanzan el drama en ocasiones. Uno de los casos refleja las dificultades que tiene una familia para vender un piso que no pueden pagar. La pareja se separó y las hijas fueron a vivir a Cáceres con sus abuelos. Cuando consigan vender el piso, seguirán debiendo alrededor de 100.000 euros.

Los inmigrantes han sido especialmente perjudicados por los abusos en la concesión de crédito. Uno de ellos cuenta cómo recibió una hipoteca creciente teniendo un contrato de trabajo como estudiante por horas. Otro, cómo recibió un préstamo para el 110% del valor de su casa. Nadie les advirtió de los riesgos.

Presentación de Endeutats en varias ciudades

Presentación en Zaragoza

"Endeutats, sobre la teranyina" ya se ha presentado en Barcelona, Madrid, Zaragoza y Sevilla, donde ha recogido muy buenas críticas entre los espectadores por la capacidad que tiene de explicar un problema tan complejo de una forma sencilla , y en apenas una hora. La valentía de las personas que aportaron su testimonio personal fue muy apreciada por todos.

Los asistentes -miembros de organizaciones sociales e instituciones, además de ciudadanos de a pie- juzgaron que la obra debería ser difundida en toda la sociedad porque aporta muchos puntos de vista y ofrece argumentos variados para la reflexión y el debate.

En los debates se llegó a algunas conclusiones generales: falta regulación y supervisión por parte de las instituciones, falta información y formación por parte de los consumidores, y sobra codicia por parte de las entidades bancarias. Se perfilaron algunas medidas concretas que se pueden tomar para atajar el problema de los cientos de miles de endeudados que hay en España:

El Presidente y la Vicepresidenta de ADICAE junto al director del documental

- Aprobar una ley de sobreendeudamiento para consumidores que permita a las personas físicas declararse en suspensión de pagos.
- Obligar a las entidades que reciben dinero del Fondo de Adquisición de Activos Financieros a dar facilidades a sus clientes en apuros.

Presentación en Barcelona

- Suspender provisionalmente el euribor como índice de referencia para las hipotecas y sustituirlo por los índices del Banco Central Europeo.

la economía de los
Consumidores

ENERO 2009
Cuadernillo Extraordinario

II CONGRESO NACIONAL ADICAE

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España

ADICAE una gran fuerza colectiva de los consumidores

ADICAE: poder, democracia y participación de los consumidores en el siglo XXI

La madurez de un modelo de organización de los consumidores que tiene un largo recorrido

¡ADICAE tiene poder! ¡ADICAE es poderoso! ¡ADICAE tiene poder!

Podemos estar orgullosos. EL II Congreso Nacional de ADICAE ha demostrado tanto la concienzuda preparación en la que han participado miles de socio, como los equipos y comités de voluntarios y profesionales que consiguieron el éxito organizativo del Congreso.

La asistencia al acto de apertura de representantes cualificados de más de cuarenta entidades e instituciones (Instituto Nacional del Consumo, Ayuntamiento de Madrid, la portavoz del PP en la Comisión de Sanidad y Consumo del Senado, la Asociación Española de Banca, la Confederación Española de Cajas de Ahorros, UNESPA, Asociaciones de Consumidores como UCE, OCU, FUCI, ASGECO, CEACU Madrid y Euroconsumo), así como los más de cien mensajes de apoyos de otras tantas instituciones públicas y privadas, demuestran la posición de fortaleza y reconocimiento que tiene ADICAE en la defensa de los consumidores y usuarios.

El desarrollo del Congreso con la participación de 120 Delegado, los Grupos de Trabajo, y las importantes Resoluciones aprobadas, de las que damos escueta noticia en este cuadernillo especial, así como la Ponencia General que, bajo el título "ADICAE en el movimiento social y ciudadano. Cambiar la política desde las organizaciones sociales de base" presenta las alternativas de ADICAE para los consumidores ante la grave situación económica y financiera que actualmente estamos padeciendo. Todo ello, un auténtico Plan de Trabajo para los próximos cuatro años.

Igualmente a destacar la amplia renovación de todos los órganos de gobierno de la Asociación, con la presencia relevante en ellos de la mujer (por primera vez una organización social aprueba la discriminación positiva). Por todo ello podemos sentirnos satisfechos.

Sin embargo, y fieles al estilo de ADICAE, percibimos que el movimiento de consumidores está en sus inicios en España, Europa y el mundo, y que un largo recorrido nos espera hasta conquistar el puesto y el poder que corresponde a los ciudadanos consumidores en la globalizada y compleja sociedad del siglo XXI. Por ello, en este COngreso se ha trazado un programa de acción que aspira a devolver la política (de consumo, económica y toda aquella que tenga que ver con los consumidores) a sus legítimos actores, durante demasiado tiempo adormecidos, a través de una mayor participación y presencia activa de la Asociación, sus socios, consumidores y ciudadanos en general, en instituciones públicas y privadas, y en particular en las Cajas de Ahorros.

¡Que veinte años no es nada! Y aunque sea esencial, hasta ahora no hemos hecho más que diseñar un modelo organizativo y de política de los consumidores que inicia la madurez y recoge expectativas y anhelos que habrá que desarrollar con duros esfuerzos. Eso sí, el II Congreso de ADICAE ha demostrado sobradamente a los cuatro vientos que tenemos una Asociación consolidada y modélica, que ADICAE tiene poder, pero que es manifiestamente insuficiente para los grandes retos y tareas que se avecinan, necesarias e imprescindibles para nuestro objetivo. Es por ello que en el acto de clausura estaba en el ánimo de todos, eso sí con gran entusiasmo, que comienza un nuevo periodo.

Un gran poeta resume nuestros retos de futuro:

¡A la calle! que ya es horade pasearnos a cuerpo
y mostrar que, pues vivimos, anunciamos algo nuevo
(Gabriel Celaya)

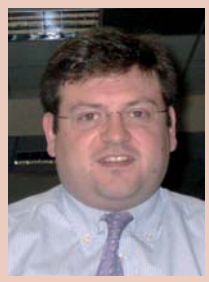
Manuel Pardos presidente@adicae.net

UNA NUEVA JUNTA DIRECTIVA PARA LOS NUEVOS RETOS

Ana Solanas, vicepresidenta primera

Juan Carlos García Marcos, vicepresidente 2º

Santiago Pérez, secretario



Javier Blancas, tesorero

Agenor Gómez, director de los servicios jurídicos

SE ABRE UNA NUEVA ETAPA PARA ADICAE

Después de cinco años de éxitos y expansión de la Asociación, los próximos cuatro años se inician con un reto importante como es superar el balance del periodo anterior. Las exigencias planteadas por los socios en el Congreso y las dificultades sociales son grandes, la crisis económica arrecia y los derechos de los consumidores de servicios financieros no pueden verse reducidos y ampliarlos y mejorarlos es el gran reto. Pero somos optimistas, más de 20 años luchando por los consumidores y usuarios en España, Europa y otras partes del mundo nos avalan. Sin duda este reto exigirá más esfuerzo y trabajo, pero también más ilusión, una ilusión reforzada por el impulso de nuevos socios que se incorporan al equipo directivo.

LA NUEVA JUNTA DIRECTIVA TRAS EL II CONGRESO NACIONAL DE ADICAE

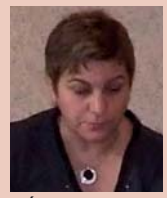
La nueva Junta Directiva de ADICAE, está formada por 5 trabajadores y profesionales y 7 socios voluntarios. Está constituida por 7 hombres y 5 mujeres. Están representadas 6 Comunidades Autónomas: Aragón, Madrid, Galicia, Cataluña, Valencia y la Ciudad Autónoma de Ceuta.

Isabel Arzola, vocal

Mercedes de la Serna, vocal

Jesús Alberca, vocal

Marta Chabuel, vocal



Ángela Molla, vocal

Narciso Colmenar, vocal

Y UN NUEVO ORGANO EJECUTIVO: LA SECRETARÍA GENERAL

Fernando Herrero, jovén veterano dirigente de ADICAE designado por la nueva Junta Directiva Nacional para este importante cargo, dirigira la gestión de ADICAE con el equipo de presidencia y un nuevo Comité de Dirección de los Servicios Técnicos de ADICAE que en esta etapa de expasión debe poner a la organizacón y sus servicios a la altura de los retos planteados a los consumidores.

El éxito de un Congreso preparado durante 9 meses

El lema "ADICAE, una gran fuerza colectiva de los consumidores", ha servido de principio para orientar y desarrollar el II Congreso Nacional de ADICAE. Un Congreso que se inició ya a principios de abril de 2008 a través de la celebración de decenas asambleas y reuniones autonómicas, provinciales y locales donde los socios han tenido un protagonismo esencial y una participación directa. Sin la presencia activa del socio no es posible considerar una organización como social, ni mucho menos reivindicativa en la defensa de los derechos e intereses de los consumidores

ADICAE
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España
Abril-Mayo 2008
BOLETÍN DE LA PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA DE LOS SOCIOS
Congresos y Asambleas provinciales y autonómicas de ADICAE 2008
Tu participación es imprescin
Indice
Participa en las Asambleas y Congresos Autonómicos de ADICAE
Intensa actividad asociativa, crecimiento y éxitos
Balance de 5 años al servicio de los socios y consumidores (2003-2008)
Nuestra historia: ¡que 20 años no es nada!
Internet para los socios de ADICAE
ADICAE, una gran fuerza colectiva de los consumidores
Que ADICAE es ya una gran organización de los consumidores de servicios financieros es un hecho reconocido en España y en Europa, así como en diversos ámbitos a nivel internacional.
El periodo organizativo que vamos a terminar en los próximos meses con los Congresos que se convocan, ha supuesto nuestra consolidación y reconocimiento como asociación de consumidores y usuarios ante todo tipo de instituciones y, sobre todo, ante los ciudadanos, que confían en ADICAE ante cualquier tipo de problemas que se les presentan frente al enorme poder de las entidades financieras, problemas que casi siempre son decisivos para la calidad de vida.
ADICAE ha demostrado su independencia respecto a empresas e instituciones públicas y su valentía reivindicativa insobornable ante ellos y ante todo tipo de instituciones judiciales y políticas, en donde se dirimen los intereses de los consumidores.
ADICAE ha demostrado con su actuación ser la única organización legítima y representativa de los consumidores bancarios, financieros y de seguros que ha sabido llevar su voz y defender sus derechos con propuestas y planteamientos que muchas veces han resuelto satisfactoriamente los problemas de los afectados individuales y colectivos.
Entre todos hemos sabido crear una gran organización que aunque no ha hecho mas que comenzar, apunta ya a ser la clave de un movimiento de consumidores que conquiste plenamente el papel de éstos en el siglo XXI.
www.adicae.net
ADICAE ABRIL-MAYO 2008 1

Que ADICAE es ya una gran organización de los consumidores y usuarios de servicios financieros es un hecho reconocido en España y en Europa, así como en diversos ámbitos a nivel internacional. Pero sin duda, la celebración y desarrollo de su II Congreso Nacional, va a suponer un impulso fundamental de cara a reforzar sus objetivos.

ADICAE ha demostrado su independencia respecto a empresas, Administraciones públicas e instituciones ecónomicas, judiciales y políticas y su valentía reivindicativa insobornable ante ellos y alli donde se dirimen los intereses de los consumidores bancarios, financieros y de seguros. ADICAE ha sabido llevar su voz y defender los derechos de los consumidores con propuestas y planteamientos que en muchas veces han resuelto satisfactoriamente los problemas de los afectados individuales y colectivos. Entre todos hemos sabido crear una gran organización que aunque no ha hecho mas que comenzar, apunta ya a ser la clave de un movimiento de consumidores que conquiste plenamente el papel de éstos en el siglo XXI. .

La participación de los socios es clave

Ninguna organización es social sin la presencia activa de sus socios. Su participación es fundamental ya que una gran masa plural y organizada de consumidores, no sólo permite un saludable funcionamiento democrático para la asociación, sino que constituye la fuerza motriz necesaria para afrontar los retos que impone la sociedad y los operadores del mercado, grandes empresas y multinacionales con una enorme capacidad e influencia social e incluso política.

Eso es lo ha venido desarrollando ADICAE a lo largo de estos últimos 20 años, y lo que de manera más intensa y amplia se ha esforzado por impulsar con la celebración del II Congreso Nacional.

Un congreso preparado con amplia participación

ADICAE se ha consolidado y tiene ya el reconocimiento como asociación de consumidores y usuarios ante todo tipo de instituciones y, sobre todo, ante los ciudadanos, que confían en ADICAE ante cualquier tipo de problemas que se les presentan frente al enorme poder de las entidades financieras, problemas que casi siempre son decisivos para la calidad de vida.

Durante más de 9 meses tuvieron lugar en puntos de toda la geografía española reuniones preparatorias del II Congreso, evaluando la grave problemática actual que nos plantea la crisis, haciendo un balance crítico de los últimos 5 años de servicio a los socios y consumidores, aportando propuestas sobre las necesidades y cambios, valorando el papel del consumidor en la economía, del movimiento asociativo de consumidores y, en concreto del papel a tomar en el nuevo periodo por ADICAE.

■ La seña de identidad de ADICAE es su respuesta siempre crítica a los problemas de los consumidores y la presencia activa de éstos en la vida asociativa y en la defensa de sus derechos

Un nuevo modelo asociativo de consumidores

Si algo ha caracterizado a ADICAE, además de su compromiso y seriedad en sus actuaciones con los consumidores, es la voluntad de crear una organización donde la base social se haga presente y participe. Tanto el I Congreso de ADICAE celebrado en julio de 2003, como la I Convención Nacional de Socios de marzo de 2005, fueron foros donde la presencia activa de los socios constituyó el objetivo fundamental.

Algunos socios desde los años 80, más desde los 90 y muchos más en un proceso creciente en este nuevo siglo se han incorporado a nuestras tareas con entusiasmo.

Más de 200 asambleas, reuniones y congresos autonómicos celebradas por toda España en 2008

Más de 200 asambleas provinciales y autonómicas se celebraron a lo largo del pasado año 2008 como preparación del segundo Congreso de ADICAE. Tras estas asambleas preparatorias tuvo lugar la celebración de los distintos congresos autonómicos durante los meses de mayo- junio del 2008 de las organizaciones autonómicas. Todo ello culminó con la celebración del II Congreso Nacional de ADICAE en Madrid que ha reunido a los representantes designados en toda España (delegados de ADICAE de 14 Comunidades Autónomas, Madrid, Aragón, Castilla La Mancha, Castilla y León, Andalucía, Extremadura, Galicia, Asturias, La Rioja, Navarra, Cataluña, Valencia, Murcia, Ceuta y Melilla) ADICAE cuenta con una base social de casi 160.000 socios, cuando hace apenas 20 años era de apenas 400. Este crecimiento en el número de socios junto a su paulatina expansión geográfica en prácticamente todas las Comunidades Autónomas, dan un fiel reflejo de que ADICAE es una gran fuerza colectiva de los consumidores. Con este respaldo de nuestros socios, ADICAE debe crecer todavía más, ya que sólo así podrá afrontar los retos que exigen la economía y la sociedad.

20 años al servicio

En estos más de 20 años de ADICAE, hemos tenido muchos éxitos. Una Asociación que avanza con paso imparable consolidando su prestigio. Sin duda ADICAE se ha convertido en una referencia en el mundo del consumo y en particular en la defensa de los usuarios de servicios financieros. Todo ello se ha logrado gracias al apoyo de los socios.

Una exposición que, recorrerá toda España, recoge la intensa actividad de ADICAE durante estos años

CASOS COLECTIVOS

ADICAE Y LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE LAS CAJAS DE AHORROS

1995. Manuel Pardos exhibe orgulloso a los medios de comunicación la Sentencia que declara ilegal y nulo el nombramiento de Candial en Ibercaja.

Desde sus inicios, uno de los principales objetivos de ADICAE ha sido la defensa de los derechos de los usuarios de las cajas de ahorros. La Asociación ha puesto todo su empeño para lograr una mayor democracia y mejor representación de los usuarios de las cajas.

En Aragón, AICAR-ADICAE ha participado en las elecciones a representantes de los usuarios de las cajas de ahorros aragonesas (Ibercaja y CAI), obteniendo representación en ambas entidades. Y todo ello a pesar de las numerosas artimañas empleadas, fundamentalmente por Ibercaja, que hizo todo lo posible -y también lo imposible- para que el Presidente de ADICAE, Manuel Pardos, no ocupara el puesto en el Consejo de Administración de esta entidad que había conseguido con el apoyo de los usuarios, y fue necesario acudir a los tribunales para que éstos reconocieran el derecho legítimo de AICAR-ADICAE.

La Asociación de Impositores presenta mañana un programa

el día
Denuncias de oscurantismo en las elecciones de las Cajas

OBSERVATORIO EURO

ADICAE EN LA LLEGADA DEL EURO

ADICAE realizó un importante esfuerzo para conseguir una buena adaptación de los ciudadanos a la nueva moneda.

ADICAE representó a España en el Working Group Euro de la Comisión Europea, y realizó centenares de acciones formativas en toda España.

OBSERVATORIOS EURO

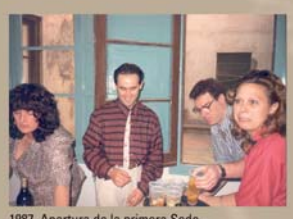
ADICAE participó activamente en los diversos Observatorios Euro, creados para la divulgación de la moneda única en Europa.

1997. La comisaria europea Bonino y el presidente de ADICAE, miembros del Grupo Euro en Bruselas.

2000. Seminario Europeo sobre productos

HISTORIA DE LA ASOCIACIÓN / HISTORY OF THE ASSOCIATION

ADICAE, MÁS DE 20 AÑOS AL SERVICIO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS



1987. Apertura de la primera Sede

ADICAE nació como una asociación para la defensa de los usuarios de las Cajas de Ahorros, que pronto extendió a todos los usuarios de Bancos, Cajas y Seguros. Nacida en Aragón, ADICAE ha ampliado sus oficinas a todas las CC.AA., además de ofrecer sus servicios a través de internet en la defensa incansable de los usuarios ante problemas tan graves como Gescartera, AVA, Fórum, Afinsa y muchos más, que han situado a ADICAE en la vanguardia de la defensa de los consumidores y usuarios.

D. Manuel Pardos
Presidente de ADICAE

1990. Firma de la constitución de ADICAE

AICAR-ADICAE participa en las elecciones de los Impositores de Cajas de Ahorros

1990. Primer rueda de prensa de la Junta Directiva de AICAR-ADICAE

1992. Inauguración sede de AICAR-ADICAE en c/Pizarro de Zaragoza

2003. Primer Congreso General de ADICAE

Consejo General de AICAR-ADICAE

D. Fernando Herrero, Vicepresidente de ADICAE y representante en la Junta Consultiva de Seguros

ADICAE forma parte del Consejo de Consumidores y Usuarios de España

REPRESENTACIÓN DE LOS CONSUMIDORES

ADICAE forma parte del Consejo de los Consumidores y Usuarios de España. También representa a los usuarios en el Consejo Consultivo de la CNMV, Comisión Nacional de Reproducción Humana Asistida, Junta Consultiva de Seguros...

2006. Acto de celebración del 20 aniversario de AICAR-ADICAE con el Director General de Consumo del Gobierno de Aragón

20 años al servicio de los consumidores y usuarios

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

Servicios Centrales ADICAE
c/ Gavín, 12 local - 50001 ZARAGOZA
Tfno. 976390060 - Fax. 976390199

ADICAE Madrid
c/ Embajadores, 135 1º C interior
28045 MADRID
Tfno. 915400513 - Fax. 915390023

AICEC-ADICAE
c/ Entença, 30 entlo. 1ª
08015 BARCELONA
Tfno. 933425044 - Fax. 933420546

ADICAE Comunidad Valenciana
Av. Pérez Galdós, 97 pta. 1
46018 VALENCIA
Tfno. 963540101 - Fax. 963540106

ADICAE Galicia
Av. General Sanjurjo, 119 1º dcha
15006 A CORUÑA
Tfno. 981153969 - Fax. 881927603

ADICAE Castilla y León
c/ Caridad, 1 3º B
47001 VALLADOLID
Tfno. 983373173

ADICAE Extremadura
c/ Camilo José Cela, 1 3º
06800 MÉRIDA
Tfno. 924387468

ADICAE Andalucía
Av. Eduardo Dato, 85 1º B
41005 SEVILLA
Tfno. 954652434

FORMACIÓN EN CONSUMO / TRAINING IN CONSUMPTION

CURSOS, JORNADAS, SIMPOSIUMS, TALLERES... UN COMPLETO PROGRAMA DE FORMACIÓN

ADICAE ha organizado, desde sus inicios, este tipo de actividades de formación, con el fin de que tanto los técnicos de consumo como los propios consumidores accedan a una formación de calidad y actualizada, que les permita estar a la vanguardia de la defensa de los usuarios de servicios financieros.

1988. Simposium Los consumidores ante los servicios bancarios y de seguros

2003 - Seminario Los jovenes y la seguridad de los productos

2004. Simposium internacional sobre la europeización de los mercados financieros y los consumidores

2000. Seminario europeo Los productos y servicios financieros tras el Euro

2005. Simposium Por una regulación razonable y justa de las comisiones bancarias

2008. consumidores y justicia eficaz en la U.E.

2006. Formación a los escolares sobre la Ampliación de la Unión Europea

2008. Simposium Sobreendeudamiento de las familias en una Europa en crisis

20 años al servicio de los consumidores y usuarios

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

Servicios Centrales ADICAE
c/ Gavín, 12 local - 50001 ZARAGOZA
Tfno. 976390060 - Fax. 976390199

ADICAE Madrid
c/ Embajadores, 135 1º C interior
28045 MADRID
Tfno. 915400513 - Fax. 915390023

AICEC-ADICAE
c/ Entença, 30 entlo. 1º
08015 BARCELONA
Tfno. 933425044 - Fax. 933420546

ADICAE Comunidad Valenciana
Av. Pérez Galdós, 97 pta. 1
46018 VALENCIA
Tfno. 963540101 - Fax. 963540106

ADICAE Galicia
Av. General Sanjurjo, 119 1º dcha
15006 A CORUÑA
Tfno. 981153969 - Fax. 881927603

ADICAE Castilla y León
c/ Caridad, 1 3º B
47001 VALLADOLID
Tfno. 983373173

ADICAE Extremadura
c/ Camilo José Cela, 1 3º
06800 MÉRIDA
Tfno. 924387468

ADICAE Andalucía
Av. Eduardo Dato, 85 1º B
41005 SEVILLA
Tfno. 954652434

de los consumidores

Estamos orgullosos de nuestra historia... ¡pero miramos hacia el futuro!

Hace 20 años un grupo entusiasta de usuarios aragoneses de Ibercaja y CAI fuimos elegidos representantes de los "imposi-tores" en la Asamblea General de estas entidades, nos com-prometimos ante todos los clientes a defender sus derechos y a crear una asociación que defendiera sus intereses como consumidores. Aunque nuestra ilusión era muy grande, no podíamos pensar que allí nacía un proyecto de defensa de los consumidores que pronto alcanzaría una proyeccion nacional, europea e internacional que hoy es una referencia para millones de usuarios.
Pero esto es sólo el principio. Todavía no hemos adquirido el potencial que nos convierta en interlocutores sociales imprescindibles para llevar las voz de los consumidores ante las grandes empresas e instituciones públicas. Esta fortaleza es el gran objetivo y la historia futura que debemos construir desde ya. El II Congreso de ADICAE ha sido una demostración de fuerza, pero es necesario seguir creciendo y seguir forta-leciendo nuestra presencia. La nueva etapa será más intensa y con mayores exigencias, y eso es un reto que nos anima.

CASOS COLECTIVOS

GESCARTERA

Los cerca de 2.000 pequeños inversores que confiaron en una agencia de valores que cumplía todos los requisitos legales fueron los grandes afectados por el caso Gescartera. ADICAE los unió en una plataforma de afectados para juntos recuperar sus ahorros.

Desde junio de 2001 Adicae lleva defendiendo los intereses de los afectados por Gescartera. Estos fueron indemnizados a través del Fondo de Garantía de Inversiones con el límite de 20.000 euros. El pasado año, conseguimos una sentencia histórica de la Audiencia Nacional que no sólo condenaba a prisión a los responsables sino que declaraba a Caja Madrid Bolsa y a La Caixa como responsables civiles subsidiarios. Esto supondrá que los afectados podrán recuperar al menos parte de sus ahorros en el momento en que se resuelvan los recursos presentados. Adicae continuará en la defensa de estos afectados hasta que vean sus intereses íntegramente satisfechos.

Desgraciadamente, estos procedimientos judiciales se resuelven a largo plazo lo que provoca un grave menoscabo en los derechos de los afectados.

2001. Comparecencia del presidente de ADICAE en representación de más de mil afectados ante la Comisión de Investigación del Congreso de los Diputados.

El Congreso de los Diputados considera importante la presencia de los afectados representados por ADICAE

Los medios de comunicación se

ADICAE

CASOS COLECTIVOS

FORUM, AFINSA, ARTE Y NATURALEZA

FÓRUM Y AFINSA

Más de 400 mil familias fueron en 2006 afectadas por las sociedades de inversión en bienes tangibles Fórum Filatélico y Afinsa a pesar de que Adicae ya pidió en 2002 una regulación y supervisión de este "negocio" de clara naturaleza financiera. ADICAE y su plataforma de afectados continúan luchando por la recuperación de los ahorros de cientos de miles de familias en el campo judicial (Procesa Penal, Concursal y Demanda de Responsabilidad Patrimonial del Estado), en la promoción de una solución política (Fondo de Compensación de Pérdidas) y en el terreno de la organización y movilización de los afectados. Hemos demostrado que durante dos años y medio somos los únicos que luchamos infatigablemente, informamos regularmente a los afectados y somos coherentes en nuestras posiciones, porque somos una Asociación de Consumidores y Usuarios seria y legítima. Y así seguiremos mientras haga falta.

*Estos fraudes masivos al ahorro y la realidad de la lentitud de la Justicia han hecho necesario la creación de Comités de Afectados que reivindiquen sus derechos de manera que no todo se deje a los procedimientos en los que Adicae estará siempre en firme defendiendo los intereses de todos los ahorradores. **El Tribunal Supremo admitió a trámite el recurso presentado por ADICAE** el pasado 28 de mayo en el que se reclamaba la Responsabilidad Patrimonial del Estado en la estafa filatélica.*

2008. Celebración de la II Convención Nacional de Comités de Afectados, celebrada en Madrid.

ARTE Y NATURALEZA

A finales de 2006 la sociedad Arte y Naturaleza presentaba "voluntariamente" suspensión de pagos dejando sin sus ahorros a más de 15 mil personas. La operativa y la falta de control de esta sociedad fue un caso similar al de Fórum y

MOVILIZACIONES CONSUMIDORES
MOBILIZATIONS CONSUMERS

ADICAE, UNA ORGANIZACIÓN PIONERA EN LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

ADICAE ha ayudado a varios millones de ciudadanos a defenderse ante los abusos, malas prácticas e incluso fraudes de las entidades financieras. Nuestra actuación en casos como Intercaser-Cajas de Ahorros, AVA, Gescartera, Fórum-Afinsa, por citar sólo algunos, nos situa en la vanguardia de la defensa de los consumidores y usuarios.

INVESTAHORRO

Este chiringuito financiero, que funcionaba a través estructura piramidal según la cual una serie de sociedades fantasmas recogían los fondos que recibían de la principal, fue intervenida por la CNMV en 1998. A través de la instrucción penal se ha constatado la existencia de una contabilidad oculta. Adicae solicitó prueba para detectar todos los implicados en el engaño y profundizar en la red. De hecho, se han incluído nuevos imputados, agencias... que ha su vez pueden destapar nuevas relaciones.

MARTINSA-FADESA

En 2008, Adicae ha agrupado a más de 200 afectados por el concurso de acreedores de Martinsa Fadesa que vieron como se quedaban sin dinero y sin casa. Hasta el momento se ha conseguido que los afectados con aval, desgraciadamente no todos ellos los tenían, hayan podido ejecutarlos y cobrar las cantidades aportadas. Adicae continúa en la defensa judicial así como agrupando a los afectados para que colectivamente reivindiquen una solución pronta y eficaz a su problema.

TERRA TELEFÓNICA

Desde 2003 Adicae lleva defendiendo los intereses de los pequeños accionistas afectados por el caso Terra, llevando el caso ante todas las instancias judiciales. Adicae no cesará en el intento de que los afectados vean reconocidos sus derechos agotando cualquier vía que pueda ofrecer una posibilidad.

LEHMAN BROTHERS

Ante la quiebra Lehman Brothers ADICAE ha presentado demandas colectivas y ultima la preparación de otras diez. Ante el alcance del problema, que afecta a los ahorros de miles de consumidores, ADICAE hace un llamamiento a los afectados a organizarse para defender de forma colectiva sus derechos.

RURALCAJA

Esta entidad ofreció a más de 5.000 clientes unos contratos financieros atípicos (también denominados depósitos estructurados) como si fueran imposiciones a plazo fijo.

ADICAE organizó a un grupo de afectados y tuvo que acudir a los tribunales de justicia, que emitieron una sentencia que condenaba a la entidad a devolver más de 3 millones de euros a 238 clientes engañados. Esta sentencia ha supuesto un importante hito que pone freno a la impunidad con que las entidades financieras han estado comercializando y gestionando el ahorro-inversión de cientos de miles de ciudadanos. Este antecedente es un serio aviso de que "no todo vale" y de que se han de respetar las ooligaciones de información, transparencia y diligencia y, sobre todo, que las entidades financieras han de adecuar las ofertas al perfil del cliente, una víctima de los objetivos comerciales que éstas tienen establecidas.

ACADEMIAS DE INGLÉS

La quiebra de las academias Opening/Aidea, a la que siguieron las crisis de otros centros de idiomas como Wall Street u Oxford, llevo a cerca de 100.000 alumnos que en muchos casos tenían créditos al consumo concertados para la financiación de los cursos al dilema de si debían seguir pagando dichos créditos una vez que habían cerrado sus academias, objeto de la financiación de dichos créditos. En 2002 Adicae organizó a los afectados por el Cierre de las Academias de Inglés (Wall Street, Cambridge, Oxford) para defender sus derechos en una Plataforma de actituación permanente como colectivo de Socios de ADICAE. La paralización del pago de los créditos fue uno de los primeros objetivos conseguidos así como la interposición de multiples demandas para la recuperación del dinero invertido en los cursos, así como alcanzando acuerdos extrajudiciales en beneficio de los afectados. Las sentencias logradas hasta la fecha han resultado positivas para los intereses colectivos de los afectados, desgraciadamente el sistema judicial resulta ineficaz en algunos casos por la lentitud de los procedimientos y por los largos plazos que conllevan.

ACTIVIDADES PARA LOS SOCIOS
PROGRAM OF ACTIVITIES

UNA ASOCIACIÓN AL SERVICIO DE SUS SOCIOS

Taller "Aprende a elaborar tu presupuesto" Galicia

Además del servicio de asesoramiento y defensa para todos los socios, ADICAE ofrece un amplio conjunto de actividades de todo tipo para cubrir necesidades formativas, culturales y de ocio. Talleres prácticos para elegir la mejor hipoteca o el seguro que más nos conviene, visitas a instituciones y entidades culturales, actividades para los hijos de los socios o viajes culturales, por señalar algunas, conforman un amplio abanico de posibilidades de participación que ADICAE ofrece a todos los socios.

CENTROS DE INTERPRETACIÓN DE CONSUMO

ADICAE pone a disposición de sus socios colaboradores las instalaciones de los Centros de Interpretación del Consumo del Pirineo (Azlor, Huesca)

y del Mediterraneo (L´Ametlla, Tarragona), en los que pueden pasar unos días mientras realizan visitas culturales y de ocio, así como actividades relacionadas con el consumo y la naturaleza.

Acto de entrega de los diplomas para los so fundadores de AICAR-ADICAE, al socio José Carlos González Bardavio

Visita cultural a Alquezar y Comarca del Son

LA ASOCIACIÓN PROMUEVE DIVERSAS ACTIVIDADES

Taller de Tai-chi y relajación impartido por ACUPAMA y PREVENCIA

Reunión para socios

Visita cultural al Palacio de la Aljafería - Zar

Taller formativo "Los Peque-ahorradores"

Concierta de guitarra clásica de Ana Carpintero

Visita cultural al Congreso de Diputados - M

20 años al servicio de los consumidores y usuarios

ADICAE una gran fuerza colectiva

En el acto de apertura del Congreso, que presidió la Ilma. Sra. Dª Etelvina Andreu, Directora General de Consumo, D. Manuel Pardos realizó un balance de la actuación de la asociación durante los últimos cinco años. El Presidente de ADICAE comenzó su intervención constatando una realidad: ADICAE se encuentra totalmente implantada y reconocida en España y en Europa, y está ampliando sus miras hacia Latinoamérica, teniendo siempre presente la idea de solidaridad con colectivos afines y pro consumidores.

En los últimos cinco años se han ampliado las áreas de actuación, que se han multiplicado de forma exponencial. La expansión ha cuadriplicado el volumen de la asociación, que ya está presente en todas las comunidades autónomas y provincias españolas. También se reconoció la brillante actuación de ADICAE en los diversos casos colectivos que han afectado gravemente a los consumidores desde 1998, e hizo público el objetivo de llegar a los 300.000 socios durante los próximos cuatro años. Termino su intervencion poniendo de manifiesto la necesidad de promover una mayor movilización y poder de convocatoria. para demostrar la fuerza del colectivo de consumidores.

Posiciones para el próximo periodo

Tras este acto de apertura tuvo lugar al día siguiente las reuniones de los grupos de ponencias, formados por socios, técnicos y colaboradores para tratar distintas cuestiones y objetivos de ADICAE para los próximos cuatro años.

Uno de estos grupos de ponencias, al que asistieron más de 20 delegados, sirvió para fijar las posiciones de ADICAE para el próximo periodo. Se evaluó la situación de crisis económica actual y sus repercusiones en los consumidores, así como el papel de éstos en una economía globalizada.

Por ello los retos del Movimiento Organizado de los Consumidores debe tener como principio profundizar en el desarrollo de una asociación autónoma y fuerte que le permita constituirse como agente social, para intervenir de forma efectiva en el desarrollo de las políticas de consumo y económicas. Esa participación, a su vez, se trasladará al ámbito privado, en particular a los órganos de administración de las Cajas de Ahorros, para favorecer una verdadera democratización de estas entidades.

En el acto de apertura del II Congreso Nacional de ADICAE contamos con la presencia de Dª Etelvina Andreu, Directora General de Consumo. De Izquierda a derecha, D. Fernando Herrero, nuevo Secretario General de ADICAE; Dª Ana Solanas, Vicepresidenta de ADICAE; D. Manuel Pardos, Presidente de ADICAE; D. Agenor Gómez, Director de los Servicios Jurídicos; y D. Santiago Pérez, nuevo Secretario de ADICAE y en segundo plano catorce representantes de comunidades autónomas

Participación de socios: base de ADICAE

En cuanto a la participación de los socios, Ana Solanas, vicepresidenta de ADICAE, resaltó durante su intervención la necesidad de que ADICAE se vea respaldada por un amplio tejido social que sostenga sus actuaciones.

Casos colectivos: ejemplo de organización

ADICAE defiende la participación de los socios y los consumidores defendiendo que la estrategia de defensa en los casos colectivos no debe quedar reducida a los Tribunales de Justicia.

La experiencia positiva de los comités de afectados por el caso de la filatelia, impulsados y fomentados por ADICAE, debe ser trasladada a los demás colectivos con la creación de comités específicos.

Los comités de afectados no sólo sirven como enlace de contacto permanente entre la asociación y los propios afectados, sino que tienen un papel fundamental en la movilización y reivindicación ante las autoridades, medios de comunicación y la sociedad, para lograr una más eficaz y pronta resolución del conflicto preferentemente de modo extrajudicial y mediante la negociación.

Estas palabras precedian a la celebración de un Grupo de Trabajo del Congreso que analizó el trabajo realizado a lo largo de los últimos cinco años con multitud de actividades para decenas de miles de consumidores, resaltando la configuración de los Consejos Autonómicos de ADICAE.

Dª Carmen Riolobos, Portavoz del Partido Popular en la Comisión de Sanidad y Consumo del Senado, tomó la palabra para resaltar la labor de ADICAE

Don Ángel Sánchez. Dirección General del Instituto de Consumo de Madrid, intervino en el acto

Manuel Moreno, subdirecotr de la prestigiosa revista INVERSIÓN tomo la palabra por los medios de comunicación con los que ADICAE mantiene una excelente relación

ADICAE celebra la entrega de los premios "CERDITO REBELDE 2008" al mérito en la defensa de los usuarios de servicios financieros

Coincidiendo con la celebración de su II Congreso Nacional, ADICAE hizo entrega de los premios que anualmente concede al mérito en la defensa de los consumidores financieros. Como cada año, los premios se otorgaron en tres categorías diferentes

En la categoría de Colaboración Voluntaria Asociativa:

se quiso poner de relieve **a las asociaciones de inmigrantes** por su labor de movilización ante la crisis hipotecaria española. El galardón lo recogio la Asociación América-España Solidaridad y Cooperación (AESCO). El presidente de AESCO, Gustavo Fajardo, encargado de recoger el premio, destacó que "los problemas que los consumidores financieros latinoamericanos sufren en España no difieren de los de los españoles.

En la categoría de Colaboración Institucional:

Francisca Sauquillo, presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU) de España, fue premiada por su labor a favor de un movimiento asociativo de consumidores fuerte. El Presidente de ADICAE insistió en la encomiable labor de impulso que en el seno del Consejo de Consumidores viene desarrollando Sauquillo a lo largo de los últimos años.

En la categoría de Colaboración de Entidades Privadas:

se premió a la entidad **Triodos Bank**. Triodos Bank es un banco europeo que ha puesto de manifiesto que se puede obtener beneficio financiando iniciativas que además de ser viables, mejoren la calidad de vida de los ciudadanos y respetan el medi o ambiente.

Imágenes de las distintas Grupos de Trabajo celebrados en el II Congreso de ADICAE, donde los delegados debatieron los retos de futuro de la Asociación y elaboraron las resoluciones que se aprobaron posteriormente en el pleno

Organizar al colectivo inmigrante

El responsable de ADICAE Madrid, Juan José Manchado, presentó la ponencia que determina el papel de ADICAE como plataforma para las reivindicaciones del colectivo de inmigrantes, que tan afectados se están viendo en esta crisis.

Como asociación, ADICAE se ha comprometido a propiciar sinergias con las asociaciones de emigrantes en España y con el Consejo de Consumidores Latinoamericano y otros organismos regionales equivalentes, con el fin de intercambiar experiencias y formación sobre las motivaciones y problemas de los inmigrantes. Tratará así de promover un foro de diálogo entre sus socios españoles e inmigrantes, y una mesa de trabajo que vincule las Asociaciones de Inmigrantes a la sociedad civil española.

Impulsar el papel de la mujer

En la ponencia sobre el papel de la mujer, se llegó a la conclusión principal de que impulsar el papel de la mujer tanto desde dentro como desde fuera de la vida asociativa será una de las posiciones de ADICAE para este nuevo periodo. Por ello, se estableció estatuitariamente la participación de ambos sexos en los Órganos de Gobierno, en un porcentaje no inferior al 40% ni superior al 60 % de ninguno de ellos.

Además, también se discutió sobre la necesidad de establecer unos mecanismos de control y análisis, dirigidos a la denuncia de la discriminación a la mujer como cliente de productos financieros.

Los debates y propuestas fueron seguidos en todo momento a lo largo de todo el Congreso por los socios y técnicos, que tuvieron una participación muy activa. Gran parte de las propuestas manifestadas por los numerosos socios y colaboradores, tanto a la hora de enjuiciar la labor de la Junta Directiva saliente, como a la hora de plantear nuevos retos a la futura, se centraron en la necesidad de intervenir activamente en el diseño de las políticas económicas y de consumo que nos afecten a los consumidores. Este es el gran reto de los próximos años para una Asociación que está a la vanguardia de la defensa organizada de los consumidores.

Unos Estatutos de futuro y compromiso

Para concluir se presentaron reformas en los Estatutos.

La ampliación del objeto, fines y actividades de la asociación para abarcar campos como las tecnologías, los derechos de los accionistas e incluso el medio ambiente.

El texto recoge expresamente la posibilidad de actuar en Europa, donde ya se es una entidad reconocida y totalmente integrada, y Latinoamérica donde se realizarán actividades de seguimiento de las empresas españolas y la salvaguarda de los derechos de los consumidores latinoamericanos. Los organos de gobierno y representación deberán tener como mínimo el 60-40 de hombres mujeres. -El texto por último prevé la posibilidad de realizar acuerdos con operadores del mercado, siempre que se conserve la imparcialidad e independencia de la asociación de acuerdo a la ley.

Momentos de las votaciones de resoluciones y ponencias que demostraron la gran unidad que existe en toda la organización.

Cualquier ocasión es buena para formar a nuestros socios

Fraude en medios de pago, un problema para los consumidores europeos

ADICAE quiso aprovechar la celebración de su II Congreso para ofrecer a sus socios y tçecnicos el seminario "Fraude en los Medios de Pago: El gran reto de los consumidores europeos", fruto del proyecto internacional encabezado por ADICAE junto a más de una decena de Asociaciones de Consumidores Europeas y apoyado por la Dirección General de Justicia de la Comisión Europea.

El acto fue presidido por D. Manuel Pardos, presidente de ADICAE, y contó con la asistencia de numerosos expertos en la materia como representantes de la Brigada de Investigación Tecnológica de la Policía Judicial, del Instituto de Tecnologías de la Comunicación (INTECO) -organismo oficial dependiente del Ministerio de Justicia-, y MobiPay, empresa tecnológica dedicada a la gestión de pago por móvil, entre otros.

Durante la jornada se debatieron cuestiones que suscitaron el interés y la participación del numeroso público asistente, técnicos y socios de ADICAE y responsables de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICS) de toda España.

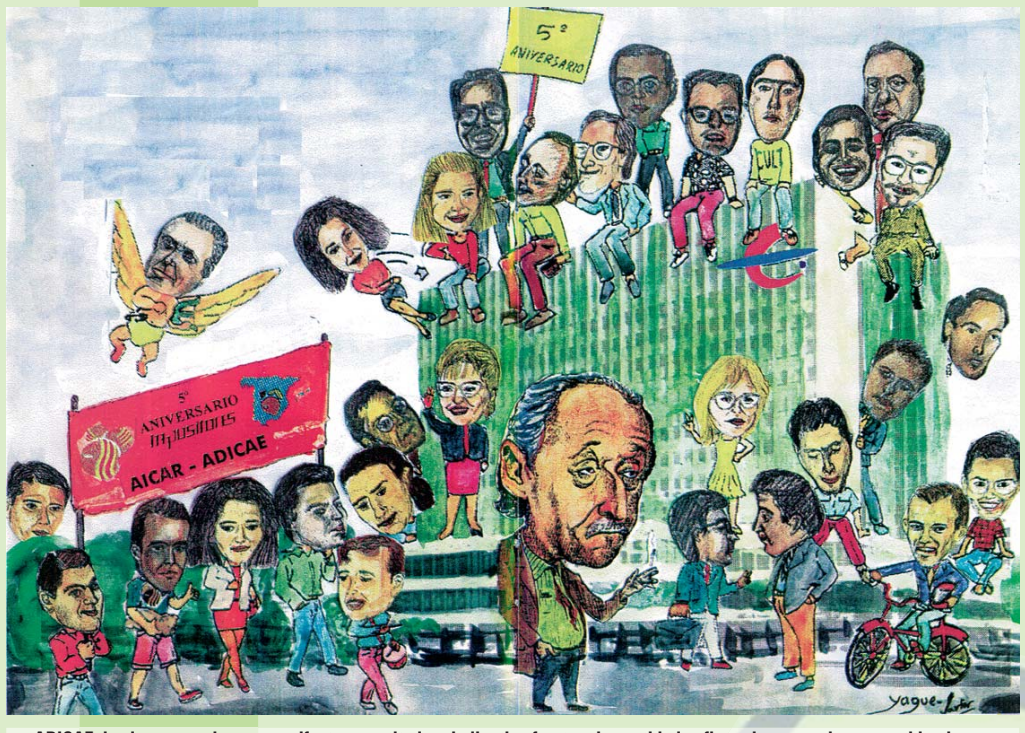
Entre otros aspectos, se debatió sobre la seguridad de los nuevos medios de pago surgidos en los últimos años y se cuestionó si verdaderamente salvaguardan los derechos de los consumidores, cuestionándose el coste de las inversiones de las entidades financieras para garantizar esta seguridad. Otra de las cuestiones debatidas fue que el comercio en la red, no tendría un desarrollo masivo en tanto no existiese un verdadero sistema tecnológico con las máximas garantías para los medios de pago. Aunque tecnológicamente el "riesgo cero" no existe, sí que es necesario que la normativa legal establezca un marco adecuado y justo, que contrapese las carencias técnicas y fomente la confianza del consumidor. Hasta ahora, la normativa en fraudes con tarjeta es una de las cuestiones que más quejas plantea al consumidor, ya que no existe normativa estricta sino simples recomendaciones europeas que las entidades cumplen a su antojo.

importantes expertos y técnicos abordaron el problema del fraude en los medios de pago y su repercusión al consumidor

Estamos orgullosos de nuestra historia, pero miramos al futuro

1988 AICAR-ADICAE nace en ARAGÓN el 24 de enero de 1988. Se especializa en la información, formación, defensa y **reivindicación de los derechos de los usuarios de servicios financieros**.

1989 ADICAE representa a usuarios de Ibercaja y CAI en los Consejos de ambas cajas de ahorros.



ADICAE desde sus comienzos manifesto su actitud revindicativa frente a las entidades financieras que han cometido abusos ininterrumpidos desde entonces, pese a los avances y conquistas de los consumidores encabezados por la organización.

1990 Nace la revista Impositores. El 21 de agosto se constituye ADICAE como organización de ámbito nacional.

1991 ***Denuncia al Banco de Santander por publicidad engañosa*** en su campaña de Supercréditos Hipotecario.

1992 ***Edita dos libros*** de importancia fundamental para el usuario bancario: "El Defensor del cliente", y "Ahorro y financiación de la vivienda en Europa".

1993 ***Ingresa en Consumers International***, organización mundial de consumidores y usuarios.

1994 Los Tribunales reconocen el derecho del ***Presidente de AICAR- ADICAE*** a ser ***miembro del Consejo de Administración de Ibercaja***.

1995 Se consolida la actividad nacional e Internacional de ADICAE, con importantes reuniones con el Ombudsman de la banca belga y otras entidades europeas.

1996 ADICAE entra en el ***Consejo de Consumidores y Usuarios***. Representa a los consumidores en la Comisión Nacional del Mercado de Valores. ADICAE pone en marcha su red Delegaciones a nivel nacional.

1997 ***ADICAE entra en Internet***, abriendo una atractiva web en la que ofrece asesoramiento on-line a todos los usuarios.

1998 Quiebras de las ***Agencias AVA e Investahorro***: miles de usuarios ven como todos sus ahorros desaparecen y ofrece su apoyo y ayuda a todos los afectados.

1999 ADICAE ofrece su ayuda a miles de afectados por los ***planes de jubilación de Intercaser- Ibercaja***. La Dirección General de Seguros dicta una Resolución en la que da la razón a todos los afectados.

2000 Los socios de ADICAE presentan una ***demanda contra Intercaser*** en defensa de su ahorro. ADICAE pone en marcha una oficina en Barcelona.

2001 ADICAE publica el periódico La Economía de los Consumidores.Escándalo de la Agencia de Valores Gescartera. El Presidente de ADICAE informa del problema en la Comisión de Investigación del Congreso de los Diputados.

2002 Campaña de información y defensa de los usuarios de hipotecas. Informe sobre el ***sector de la inversión en filatelia y en bienes tangibles***, que comienza a aglutinar el ahorro de miles de familias.

2003 ***Cierre de las academias de inglés***. ADICAE unifica a miles de pequeños accionistas de Terra y presenta una querella criminal.

2004 ***Comienza a trabajar con los 10 nuevos países de la ampliación Europea***. Publica "El acceso a la justicia de los usuarios de servicios financieros" y el "Fichero práctico de productos financieros".

2005 Campaña contra las comisiones financieras. Por una regulación razonable y justa de las comisiones bancarias. ADICAE dispone de oficinas en 10 provincias más una red de 30 delegaciones

2006 ADICAE entra a formar parte de la Junta Consultiva de Seguros. Comienza la defensa colectiva de los afectados por la estafa de ***Forum Filatélico, Afinsa y Arte y Naturaleza***.

2007 ADICAE analiza las hipotecas, los créditos rápidos, los servicios de reunificación de deudas y los retos de los consumidores ante las nuevas ofertas de productos de ahorro- inversión.

2008 ADICAE crea la ***plataforma por la crisis hipotecaria***. Defensa de los afectados de Martinsa-Fadesa y Lehman Brothers. Analiza la realidad del seguro en España. Reuniones y actividades de ADICAE en Latinoamérica, que culminan con un convenio con el Consejo Latinoamericano de Consumidores.

más de 5.000.000 de españoles y millones de europeos y latinoamericanos han utilizado en estos 20 años los servicios de ADICAE

La prensa recoge la labor de Adicae en su defensa de los consumidores

Periódicos diarios y revistas especializadas cuentan con Adicae para explicar a sus lectores lo que bancos y cajas no dicen.

Los consumidores ante la crisis

Con la crisis, sin una protección adecuada del consumidor, la inseguridad de los ahorros aumenta, como también lo hace el ahogamiento de las hipotecas. Exigir a los bancos y cajas de ahorro que realicen el test del inversor a los ahorradores, aprobar de una vez la ley de sobreendeudamiento y suspender el euribor como índice de referencia para calcular las hipotecas son medidas que mejorarían la situación de los consumidores.

La hipoteca aprieta... y también ahoga. La Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (Adicae) cifra entre 150.000 y 160.000 los hogares que están en riesgo inminente de no poder hacer frente a su hipoteca.

Adicae participó en las Jornadas sobre financiación de la vivienda, calificación hipotecaria y protección de los consumidores.

Adicae lleva meses defendiendo la suspensión temporal del euribor y su sustitución por otro índice más estable.

Adicae advirtió ayer a los consumidores, con motivo del Día Mundial del Ahorro, sobre los "riesgos" de los depósitos y fondos "estructurados" que los bancos y cajas españolas venden como "supuestamente garantizados" mediante "publicidad engañosa".

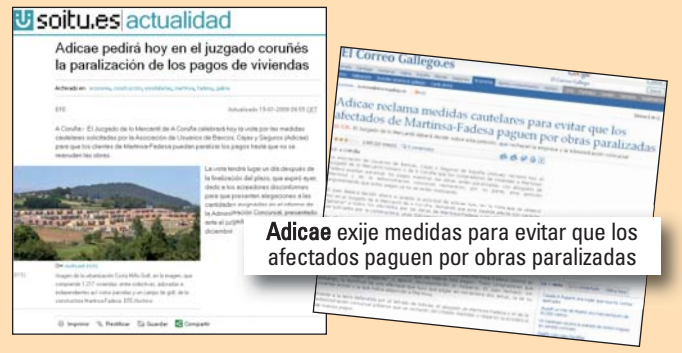
Todo antes de dejar de pagar las cuotas al banco. Es la recomendación que hace la asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros **Aicar-Adicae**, que ha comprobado cómo las consultas de afectados por problemas con la hipoteca se disparan.

Casos colectivos

Los casos colectivos son uno de los principales caballos de batalla de Adicae. El de Lehman Brothers ha sido el que más páginas ha ocupado, por su actualidad; los problemas sin resolver de Martinsa Fadesa y Fórum Afinsa también han tenido su espacio.

Adicae critica a la CNMV "por tirar balones fuera"

Adicae presenta demandas colectivas por el caso Lehman Brothers

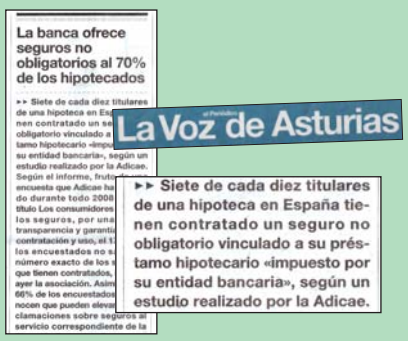


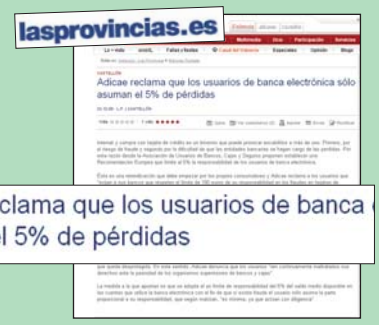
Adicae exije medidas para evitar que los afectados paguen por obras paralizadas

Adicae reclama un fondo de compensación de 2.000 millones de euros para los afectados

Los seguros y la banca electrónica

Adicae lleva a cabo dos proyectos de estudios relacionados con los seguros y con la protección de los usuarios europeos ante el entorno financiero digital.





El voto de los consumidores en un nuevo año electoral

Hay que conseguir que los partidos políticos se tomen en serio a los consumidores y sus problemas

En 2009 nos vamos a encontrar con las conocidas campañas electorales en España, en marzo las autonómicas de Galicia y Euskadi, y en junio las europeas para todo el territorio español.

Pronto comenzarán las "ofertas" electorales y los mil y un trucos de marketing que cada partido político lanzarán a los cuatro vientos para tratar de convencernos de que son los salvadores y que todo se va a solucionar.

La posición de las organizaciones de consumidores como ADICAE siempre ha sido la de participar como ciudadanos intentando que las cosas cambien y sirvan para solucionar problemas. Pero también sabemos que, en demasiadas ocasiones, todo se queda en folclore "democrático" y por eso hay que agudizar el ingenio y el espíritu crítico para no dejarse defraudar.

La crisis como estrategia

En la actualidad la crisis económica va a ser un argumento de los políticos. Una crisis que va a causar muchos problemas a millones de familias, que ya son reales para centenares de miles y en muchos casos incluso con un cariz dramático (embargo de vivienda habitual y de nóminas, graves dificultades para llegar a final de mes, etc.) Y también los derechos de los consumidores, reconocidos legalmente, van a servir de argumento electoralista con el que se pueden llenar la boca muchos políticos, pero que en la práctica diaria no tienen ninguna efectividad, sobre todo cuando se trata de solventar problemas graves.

Ante estas evidencias, el planteamiento de los ciudadanos debe ser claro: ¿qué pueden aportar las políticas de consumo autonómicas para solucionar realmente los problemas de millones de ciudadanos consumidores? ¿Qué puede hacer el Parlamento y la Unión Europea para ayudar a superar una crisis económica tal y como se presenta en España?

Los derechos de los consumidores van a servir de argumento electoralista. Pero en la práctica diaria no tienen ninguna efectividad, sobre todo cuando se trata de solventar problemas graves

Estas y otras muchas preguntas son las importantes para una ciudadanía crítica que debe aprovechar la oportunidad electoral para exigir respuestas claras, serias y concretas.

Entre tres la mataron y ella sóla se murió

El avance imparable de la globalización financiera integra los diversos mercados y por tanto contribuye a la homogeneización de hábitos y problemas. Conjugar ese mercado abierto con la necesaria defensa de los consumidores es uno de los retos fundamentales en las modernas sociedades. En el diseño de estrategias políticasde consumo confluyen tres esferas de actuación: Unión Europea, Administración Central y Comunidades Autónomas. ¿Qué papel están llamados a cumplir los diversos ámbitos de protección y representación de los consumidores para garantizar eficazmente sus derechos?

Vista la dimensión de los nuevos problemas que plantea el mercado, y del que la actual crisis económica nacional e internacional es su exponente crítico más evidente, es evidente que todas las grandes cuestiones superan, territorial y económicamente, el ámbito autonómico por ser sus protagonistas grandes empresas que, sobre todo, suministran bienes y servicios de interés general, destacando el financiero y tienen implantación suprarregional o incluso supranacional.

En efecto, los intereses de la inmensa mayoría de los ciudadanos, sus intereses como consumidores decisivos para la calidad de vida en una sociedad desarrollada, no pueden desarrollarse con una mínima eficacia aisladamente desde las autonomías y regiones. Y ello no sólo por el alcance territorial y competencial limitado sino por la falta de coordinación, que debería llevar a cabo el Instituto Nacional del Consumo pero que se ha demostrado incapaz, a través de la Comisión de la Cooperación de Consumo.

Una cuestión vital: la reforma democrática de las Cajas de Ahorros

Pese a todo, sí hay un aspecto en un ámbito tan importante como los servicios financieros, en los que las Comunidades Autónomas tendrían mucho que decir.

Los futuros gobiernos de País Vasco y Galicia, y del resto de Comunidades, deberían abordar, ya que tienen competencias para ello, el tema de la democratización de las Cajas de Ahorros. Además del papel que estas instituciones financieras han protagonizado en la propagación descontrolada e irresponsable del crédito y en su falta de auténtico sesgo social, hay una cuestión que lleva 30 años coleando sin una solución definitiva y clara, es la de una verdadera democratización de los órganos de gobierno de las cajas.

Una verdadera devolución de las cajas a sus verdaderos propietarios, los impositores y el ahorro popular. Las cajas de ahorros llevan mucho tiempo secuestradas por intereses partidistas y por caciques locales que las usan, ¿no va siendo hora de que los ciudadanos reclamen a los que van a pedir su voto una verdadera política para democratizar la cajas de ahorros?

Forum, Afinsa, Arte y Naturaleza, la hora de los compromisos

Aproximadamente 40.000 ciudadanos vascos y gallegos han sufrido la pérdida de sus ahorros por los fraudes de Forum, Afinsa y Arte y Naturaleza. Los partidos nacionalistas, BNG en Galicia y PNV y EA en Euskadi, a diferencia de otras formaciones políticas, se comprometieron a apoyar medidas concretas y eficaces para una solución política a este grave problema del ahorro, en forma de un Fondo de Compensación de Pérdidas, propuesto por ADICAE. Ahora, con las elecciones a la vista, es hora de volver a presentar y mantener ante la ciudadanía vasca y gallega este compromiso de solución. Si bien es cierto que tal solución no es gallega o vasca, no es menos evidente que la fuerza y el apoyo político de estas formaciones sería un factor determinante del éxito de una solución política razonable. Es hora pues de aceptar compromisos electorales serios y llevarlos a cabo en defensa de la ciudadanía si quieren nuestro voto.

Hay que buscar colaboración con las Asociaciones de Consumidores, no clientelismo

Sean cuales sean los problemas concretos, lo cierto es que los gobiernos autonómicos han de buscar la colaboración imprescindible de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios. En este sentido, y a modo de ejemplo, algunas formaciones políticas en Galicia y Pais Vasco han sido receptivas a la hora de colaborar con ADICAE y escuchar nuestras demandas en materia de defensa de los consumidores. Pero no todos los partidos políticos se preocupan de escuchar a los representantes cualificados de la sociedad civil.

Contrariamente a lo deseado, el fruto más genuino de las competencias autonómicas de consumo ha sido la atomización clientelar y grupuscular del movimiento asociativo. Casi 300 "asociaciones" de consumidores pueblan el universo consumerista de las Comunidades Autónomas, la mayoría de las cuales sobreviven de las migajas que reparten en subvenciones de "fomento asociativo" las consejerías autonómicas correspondientes, cada una con criterios dispares y muchas veces disparatados pero todas con el efecto objetivo de mantener unas clientelas al gusto y provecho de los políticos de turno que paradójicamnte no paran de lamentarse de la falta de un movimiento asociativo serio, fuerte y profesionalizado. Y es que, más allá de las subvenciones, existe otra vía fundamental para fomentar el asociacionismo: cual es la participación directa en el diseño de las políticas autonómicas y locales sobre protección al consumidor.

El Santander vende con truco arriesgados productos de ahorro

Primero fueron los "depósitos" de alto riesgo (estructurados) en los que el pequeño ahorrador asume el riesgo de perder parte de su dinero, invertido sin saberlo en Bolsa. Las entidades utilizan como anzuelo términos inadecuados. Por ejemplo, hablan de depósito para referirse a un producto con posibilidades de pérdida cuando por definición, depósito es "la entrega de un bien mueble a una persona física o jurídica para su guarda y custodia". Ahora el Santander llega con un nuevo producto sacado de su chistera: el seguro de ahorro "Divide y vencerás 2". En este seguro de vida se garantiza un 40% de las primas pagadas durante 18 meses a un 6% TAE. El otro 60% depende de la evolución de una cesta de índices globales donde se negocian valores en materias primas, renta fija y variable. Eso sí, en letra pequeña se nos dice que en este producto la cuantía de rescate final, "valor de acumulación", "podrá ser superior o inferior al importe de la prima satisfecha". Es decir, que el consumidor puede llegar a perder parte de los ahorros invertidos.

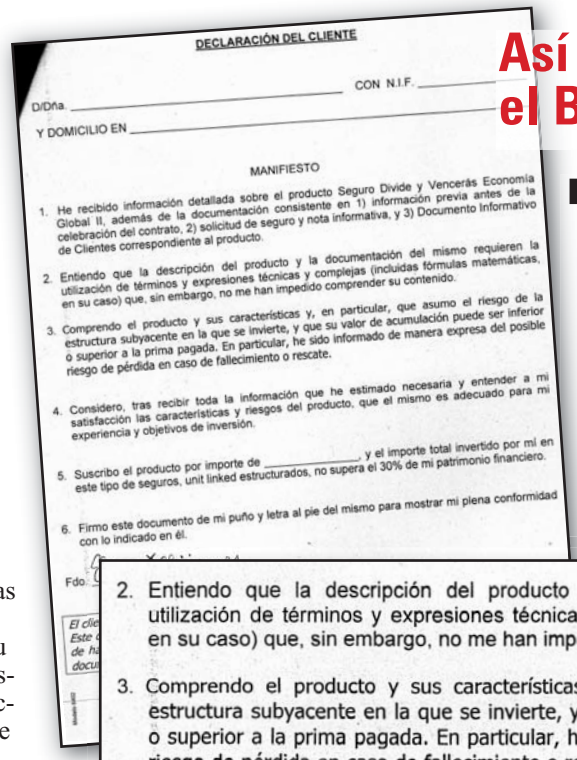
Venta vergonzosa

Pero lo más lamentable es la forma de comercialización de este producto complejo y de alto riesgo, en la que la entidad se asegura de que el consumidor asuma las pérdidas que se puedan producir. La asesoría de ADICAE ha conocido el caso de una consumidora, E.G.G., de 70 años de edad, a la que vendieron en una sucursal del Santander este producto. La única información que obtuvo del comercial se basó en un folleto publicitario, donde no aparece expresamente ni la mención del riesgo ni el plazo de duración.

Eso sí, le hizo firmar cinco hojas que "explicaban" la complejidad del producto y donde ratificaba su comprensión y aceptación del mismo. Es vergonzoso que un producto que conlleva riesgo muy alto de pérdida de los ahorros y que es incomprensible para cualquier consumidor, y más si éste tiene 70 años, se venda impunemente. Pero sobre todo, es un atentado a los derechos del usuario que se oblige a firmar al cliente asumiendo toda la responsabilidad y eximiendo al Santander de la misma.

Más trucos

Pero aún hay más. El cliente firmó una "solicitud de seguro", es decir, un documento que según ley no le obliga ni vincula. Pues bien, el Santander, antes de esperar a la firma formal del contrato, ya le cargó en cuenta la prima del seguro:15.000 euros. Semanas después la clienta recibió en su casa toda la información detallada del producto, condiciones particulares y generales, para que las firmara y las devolviera a su sucursal. Primero disparan y después preguntan, así es el banco de Emilio Botín.


DECLARACIÓN DEL CLIENTE

D/Dña. _____ CON N.I.F. _____

Y DOMICILIO EN _____

MANIFIESTO

1. He recibido información detallada sobre el producto Seguro Divide y Vencerás Economía Global II, además de la documentación consistente en 1) información previa antes de la celebración del contrato, 2) solicitud de seguro y nota informativa, y 3) Documento Informativo de Clientes correspondiente al producto.
2. Entiendo que la descripción del producto y la documentación del mismo requieren la utilización de términos y expresiones técnicas y complejas (incluidas fórmulas matemáticas, en su caso) que, sin embargo, no me han impedido comprender su contenido.
3. Comprendo el producto y sus características y, en particular, que asumo el riesgo de la estructura subyacente en la que se invierte, y que su valor de acumulación puede ser inferior o superior a la prima pagada. En particular, he sido informado de manera expresa del posible riesgo de pérdida en caso de fallecimiento o rescate.
4. Considero, tras recibir toda la información que he estimado necesaria y entender a mi satisfacción las características y riesgos del producto, que el mismo es adecuado para mi experiencia y objetivos de inversión.
5. Suscribo el producto por importe de _____, y el importe total invertido por mí en este tipo de seguros, unit linked estructurados, no supera el 30% de mi patrimonio financiero.
6. Firmo este documento de mi puño y letra al pie del mismo para mostrar mi plena conformidad con lo indicado en él.

Fdo:

Así atrapa a sus clientes el Banco de Botín.

- **Contratos en blanco donde el consumidor exime de responsabilidad al banco por el producto vendido**
- **El Santander no aparece identificado**

2. Entiendo que la descripción del producto y la documentación del mismo requieren la utilización de términos y expresiones técnicas y complejas (incluidas fórmulas matemáticas, en su caso) que, sin embargo, no me han impedido comprender su contenido.

3. Comprendo el producto y sus características y, en particular, que asumo el riesgo de la estructura subyacente en la que se invierte, y que su valor de acumulación puede ser inferior o superior a la prima pagada. En particular, he sido informado de manera expresa del posible riesgo de pérdida en caso de fallecimiento o rescate.

¿Información detallada y comprensible?
¿Qué consumidor puede entender esto?
El "perfil del inversor" y la transparencia es una burocracia incumplida por bancos y cajas de ahorros.

Índice	
Eurostoxx 50	SX5E <Index> (Clave de Bloomberg)
S&P 500	SPX <Index> (Clave de Bloomberg)
Nikkei 225	NKY <Index> (Clave de Bloomberg)
Ibex 35	IBEX <Index> (Clave de Bloomberg)
DJAIG Commodity	DJAIG <Index> (Clave de Bloomberg)
Iboxx 1-3	QW3E <Index> (Clave de Bloomberg)
Tipo de Cambio USDEUR (Subida del $USA)	Inverso de ECB37 (Clave de Reuters)

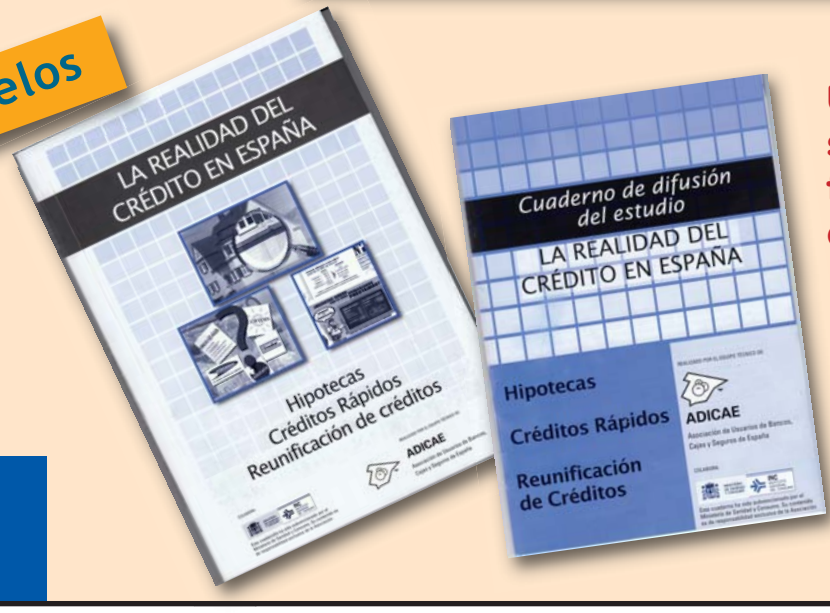
(ti)i=1,2,3..,7 Las fechas de finalización de cada uno de los 7 subperiodos serán: (i=1): 30 de Septiembre de 2009, (i=2): 30 de Septiembre de 2010, (i=3): 30 de Septiembre de 2011, (i=4): 30 de Septiembre de 2012, (i=5): 30 de Septiembre de 2013 (i=6): 30 de Septiembre de 2014 (i=7): 22 de julio de 2016.

RevalMejor Indice$_j$ (t_i) es la Revalorización correspondiente al índice cuya revalorización sea mayor en la fecha t_i. El índice seleccionado en cada una de las fechas t_i quedará excluido de la composición de la Cesta de Indices para la determinación del Mejor Índice en los siguientes subperiodos. La Revalorización (t_i) será la revalorización del índice j, tomado desde la fecha de fijación inicial, hasta la

ESTUDIOS DE ADICAE

El panorama y retos de los consumidores ante Crédito

Solicítelos



Un estudio que analiza la situación de los consumidores frente a los productos bancarios de crédito

Una visión práctica del Estudio que ayuda a comprender de forma rápida la realidad del crédito en España

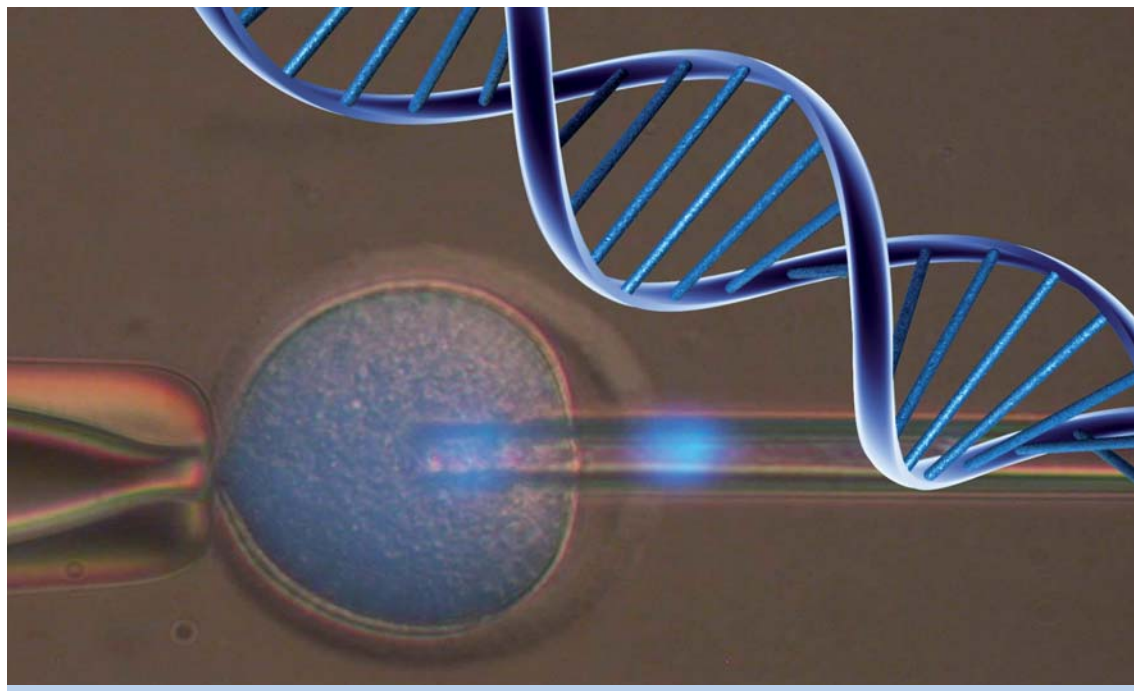
ADICAE
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

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

Avances científicos y sociales para el bienestar

En general, los españoles vemos con buenos ojos las posibilidades más innovadoras que ofrece la ciencia para combatir enfermedades. Concebir un hijo para curar a otro enfermo a través de las células del cordón umbilical es una vía valorada muy positivamente, según los datos de una encuesta publicada recientemente. Sin embargo, la complejidad del tema y las cuestiones que plantea exigen un alto nivel de información al consumidor para conocer qué es la biotecnología.

Fue en la década de los 70 cuando aparecieron las primeras técnicas de reproducción asistida. Su novedad y utilidad para investigar en campos como el de la infertilidad determinaron pronto la necesidad de abordar su regulación en nuestro país, una vez alcanzado cierto nivel de desarrollo en investigaciones médicas. En 1988, España fue una de los primeros estados en pronunciarse sobre esta materia con la Ley 35/1988 sobre Reproducción Asistida.



Primera etapa: legislación para la reproducción

Esta primera ley de 1988 prohibía la obtención de embriones humanos con cualquier fin que no fuera la procreación. Para adaptarla a los nuevos tiempos, la norma fue revisada y modificada en 2003 y 2006 respectivamente. Con el primer cambio se pretendió solucionar el grave problema de acumulación de embriones humanos congelados, abandonados por sus progenitores en las clínicas de reproducción.

La ley permitió que los embriones (pre-embriones) que se encontraban congelados con anterioridad a la entrada en vigor de la misma pudieran ser destinados, además de a otros fines, a la investigación. Mientras, los generados con posterioridad sólo podrían destinarse a fines reproductores de la pareja generadora o a la donación a otras mujeres.

Además, la reforma de 2003 limitó a tres el número de óvulos que se podían fecundar y el número de embriones que se podían transferir a la mujer en cada ciclo. De esta manera se quiso asegurar que el equipo médico ajustara el tratamiento al número de niños que la pareja podía asumir, evitando que se quedaran embriones congelados y sin transferir.

¿Qué es la Comisión Nacional de Reproducción Humana Asistida?

La Comisión Nacional de Reproducción Humana Asistida (CNRHA) es un órgano colegiado de carácter permanente y consultivo. Se constituyó en 1998 para orientar sobre la utilización de las técnicas de reproducción asistida y colaborar con las administraciones públicas y sanitarias en relación a estas técnicas y sus derivaciones científicas. Su composición es mixta; está formada por representantes de administraciones sanitarias, de sociedades científicas y de bioética, de diversos colegios profesionales y de asociaciones de consumidores y usuarios, entre las que se encuentra ADICAE.

Ampliación para el tratamiento de enfermedades

Con la reciente modificación de 2006 se reguló la aplicación de las técnicas de reproducción humana asistida (TRA), las de prevención y tratamiento de enfermedades de origen genético, así como los supuestos y requisitos de utilización de gametos y pre-embriones humanos congelados. También se prohibió la clonación en seres humanos "con fines reproductivos".

El objetivo principal de la nueva ley fue facilitar al máximo que parejas con problemas de fertilidad o mujeres solas pudieran tener hijos biológicos. También se pretendió regular con mayor profundidad, y ampliando su ámbito, la aplicación de las técnicas para la prevención y tratamiento de enfermedades que todavía hoy son incurables con las medidas curativas tradicionales.

Estos criterios no contaron con el apoyo de determinados sectores políticos y sociales. Unos defendían que no se respetaba "la dignidad del embrión humano"; otros rechazaban esta aplicación de la ciencia al no aceptar que previamente a la gestación se descartasen los embriones menos sanos y los que no son compatibles con el hermano al que deben salvar mediante un trasplante de médula. Sin embargo, como ya hemos visto, la sociedad civil sí respalda este camino abierto hacia el progreso. Para muchas familias que viven un calvario al ver enfermos sin remedio a sus seres queridos, una puerta se ha abierto gracias a este tipo de investigaciones.

Curación a través de células madre

Gracias a la aprobación de la ley en 2006 nació en España la posibilidad de gestar un embrión para curar con células madre embrionarias a un hermano enfermo. Las células madre embrionarias son aquellas que forman parte de la masa celular interna de un embrión de cuatro o cinco días de edad y que tienen la capacidad de formar todos los tipos celulares de un organismo adulto. En la actualidad se utilizan como modelo para estudiar el desarrollo embrionario y para entender cuáles son los mecanismos y las señales que permiten a una célula llegar a formar cualquier célula plenamente diferenciada del organismo.

A partir de entonces, y gracias a esta ley, las mujeres no sólo acceden más fácilmente a tener hijos biológicos cuando quieran, con quien quieran y como quieran, con la plena garantía de su salud -la mayor tasa de éxito con el menor riesgo para la salud de la mujer y con el máximo amparo ético y jurídico-. Además, serán esas parejas y esas mujeres las que decidan y determinen el destino de los embriones sobrantes, incluidos los de investigación. Muchas familias aguardan con expectación informada y responsable la posibilidad de que mediante estas técnicas puedan concebir un hijo que pueda contribuir con el trasplante de algunas de sus células a salvar la vida de un hermano ya nacido con una enfermedad grave e incurable.

Por eso se considera una ley de progreso social, como también es una ley abierta al interés común y al progreso científico. Con ella se incorporarán nuevas técnicas que irán surgiendo de la ciencia al servicio de la humanidad, siguiendo, eso sí, criterios éticos, jurídicos y de salud pública. También es una ley abierta porque incorpora a muchas personas que por su estado civil, orientación sexual o determinadas limitaciones personales estaban hasta ahora de facto excluidas.

Lagunas en la legislación española

Dos años y medio después de entrar en vigor, en España sólo ha nadido un niño al amparo de esta ley. Los resultados limitados empujan a muchos ciudadanos a probar suerte en el extranjero, lo que supone un esfuerzo emocional y económico mucho mayor, en un contexto ya de por sí grave.

La causa de esta situación es la lentitud en la tramitación de los permisos para obtener el consentimiento. Desde el punto de vista ético, cada caso debe ser aprobado por un comité de expertos de la Administración sanitaria de la comunidad autónoma de donde procede la pareja. Además, también es necesario obtener el visto bueno de otras dos dependencias: la Organización Nacional de Transplantes y la Comisión Nacional de Reproducción Asistida.

Todo el proceso supone unos seis o siete meses de espera, un tiempo que se hace interminable para unos padres con un hijo cuya vida está en peligro. La mayoría de las familias afectadas piden que se agilicen los trámites, pero también demandan que se subvencione todo el proceso de selección genética de embriones para curar hermanos. Excepto el hospital Virgen del Rocío de Sevilla, la mayoría de los centros capacitados técnicamente para trabajar en estos casos son privados.

El consumidor ante la biotecnología

La biotecnología aporta muchas ventajas a nuestras vidas. La mejora de la calidad de vida, la prevención de enfermedades, la reducción de riesgos para la salud, la maximización de las técnicas de curación, el enriquecimiento del valor de productos alimenticios, el diseño de productos más adecuados a un entorno desfavorable, o el fortalecimiento de la resistencia de ciertos cultivos a condiciones adversas son algunas de ellas.

Ante estas nuevas aplicaciones de la biotecnología el consumidor se desdobla. Mientras por un lado jugamos el papel de destinatarios finales de las aplicaciones agroalimentarias -adquirientes de productos y servicios-, también nos colocamos como receptores de los servicios médicos relacionados con los avances de la biotecnología -en la posición de pacientes, destinatarios del asesoramiento, de las pruebas y diagnósticos-.

En ambos sentidos tenemos derecho a una protección que vendrá conforme se amplíen las llamadas "**medidas de tutela**". De entre éstas, las más importantes son la **información** -mantener informado al consumidor en sus dos facetas-, la **participación** -que el papel del consumidor en la sociedad no sea el de mero espectador-, el **diálogo** -las decisiones consensuadas serán lo mejor para la mayoría- y la **armonización** -la creación de un marco reglamentario armonizado que supere el fragmentado panorama normativo de los Estados es el fundamento esencial para garantizar un desarrollo seguro, positivo y responsable para técnicas y tratamientos-.

CUENTAS CORRIENTES Y LIBRETAS: a contracorriente para el consumidor

Son los productos bancarios más habituales y los más contratados por los usuarios. Domiciliaciones de nóminas, abonos de recibos, pagos a plazos de préstamos. Ninguna de estas operaciones sería posible sin la apertura de una cuenta corriente en una entidad bancaria.

La característica principal de estas cuentas es la posibilidad de disponer de manera inmediata de la cantidad depositada en ellas y los prácticamente nulos intereses que generan. Por ello, este producto está pensado para realizar las operaciones y transacciones económicas cotidianas. Si lo que el usuario quiere es ahorrar, deberá acudir a otros productos como cuentas de ahorro o de pensiones, que a cambio de un interés superior retendrán el dinero impidiendo su disposición durante el plazo pactado.

Aunque las ventajas de poseer una cuenta corriente son innegables y resultan necesarias para el desenvolvimiento cotidiano. Éstas conyevan un coste que soporta el consumidor en forma de comisiones.

Aunque las ventajas de poseer una cuenta corriente son innegables, y resultan necesarias para el desenvolvimiento cotidiano, éstas conllevan un coste en forma de comisiones que en muchas ocasiones suponen una pérdida de dinero para el consumidor

Comisiones por servicios: realizados o no

Las entidades financieras cobran comisiones por los servicios que prestan y las gestiones que llevan a cabo en las cuentas corrientes. Esto puede resultar lógico (o no tanto, si se tiene en cuenta que ya sacan beneficios del capital en ellas depositado) pero, desde luego, deja de serlo cuando las entidades aplican comisiones también por la ausencia de movimientos o transacciones en las cuentas. Tanto por la gestión como por la ausencia de ésta, el consumidor paga y la entidad se beneficia. Como contrapartida, el interés que ofrecen al usuario es insignificante en todos los casos (ronda el 0,01%), por lo que éste no debe ser un factor determinante para contratar una cuenta en una entidad.

Las comisiones más frecuentes que implican las cuentas corrientes son las de mantenimiento de cuenta, las de transferencias de fondos y las de pagos y cobros.

¿Cuánto cuesta mantener una cuenta corriente?

La comisión por mantenimiento suele liquidarse anual o semestralmente y su cuantía puede alcanzar los 30 euros por año. En algunas entidades, esta comisión no se cobra en los casos en que el saldo medio de la cuenta en un año supere una cierta cantidad. Un dato a tener en cuenta es que la comisión por mantenimiento no incluye la emisión de libreta ni de tarjetas de crédito, corresponde sólo al mantenimiento de la cuenta. En todo caso, el usuario tiene la posibilidad de negociar con su entidad las comisiones para que éstas se reduzcan o se eliminen.

El importe de las comisiones es aplicado libremente por cada entidad de acuerdo a la Orden de 12 de diciembre de 1989 y a la Circular 8/1990 del Banco de España, que obliga a las entidades a elaborar un folleto de tarifas máximas que pretende aplicar a los servicios que presta habitualmente. Dicho folleto debe estar a disposición del público una vez haya sido verificado y registrado por el Banco de España. El folleto y sus modificaciones deben cumplir unos requisitos:

- Claridad, concreción y facilidad de comprensión de su contenido.
- Contenido informativo general, de manera que no se incluyan operaciones, servicios o precios no practicados habitualmente.

Las comisiones deben responder a servicios efectivamente prestados al cliente. Cuando se apliquen comisiones con límites legalmente tasados, su coste no podrá superar las tarifas máximas.

A falta de una regulación de las comisiones que proteja al consumidor frente a los abusos de las entidades y de que el órgano supervisor efectivamente ejerza un control sobre la imposición de las mismas, el consumidor debe negociar siempre las comisiones y comparar entre distintas entidades.

Cancelar una cuenta corriente correctamente

Son pocos los bancos y cajas que cobran comisión de cancelación. A la hora de cancelar una cuenta hay que asegurar que queda finalmente cancelada y, por tanto, concluye la relación contractual con la entidad. Dejar una cuenta "a cero" no significa que ésta se cancele sino que, al continuar vigente, continua devengando comisiones a pesar de su falta de uso. Con el paso del tiempo, puede generar una deuda importante para el consumidor que se olvida de ella.

El alto coste de mantener una cuenta

Las entidades financieras cobraban en noviembre de 2008 un 5,03% más a sus clientes por el mantenimiento y administración de su cuenta de ahorro y un 4,81% más por su cuenta corriente que al cierre de 2007, hasta alcanzar el nivel más alto desde 2005, según datos del Banco de España.

De este modo, las entidades cobraban en julio 18,98 euros de comisión por mantener una cuenta de ahorro y 19,82 euros por mantener su cuenta corriente, casi un euro más de lo que cobraban en diciembre de 2007 (18,07 euros y 18,91 euros, respectivamente) por este concepto.

Las comisiones en libretas y cuentas se comen el ahorro

ENTIDAD	TAE	SALDO MEDIO	RENDIMIENTO ANUAL	GASTOS DE MANTENIMIENTO	SALDO A FINAL DE AÑO
IBERCAJA cuenta corriente	-4,90%	600	0,6	30	570,6
LA CAIXA libreta	-1,78%	600	0,3	11	589,3
BBVA libretón	-3,67%	600	0	22	578
BANKINTER cuenta	-7,50%	600	0	45	555
CAJA DE CATALUÑA libreta total	-3,16%	600	0,06	19	581,06
CAJA MADRID libreta ahorro	-2,00%	600	0	12	588
BANCO POPULAR	-6,49%	600	0,01	39*	561
BANCAJA	-6,00%	600	0	36*	564
ING DIRECT	0,00%	600	0	0	600
SANTANDER	-7,81%	600	0	46,58*	553,42

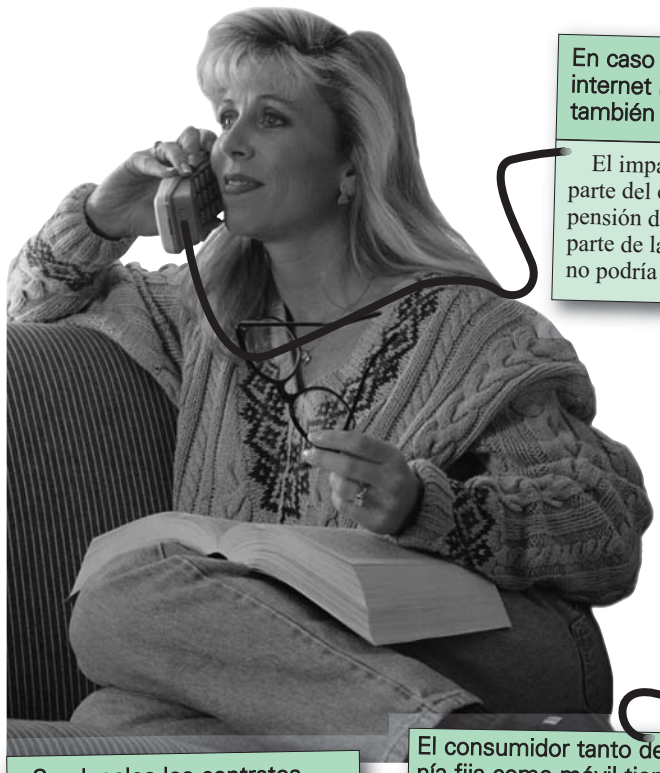
Todos los datos en euros

*Comisión máxima registrada en el Banco de España

Resulta evidente que estos productos generan más gastos que beneficios. Los gastos aumentan para aquellos consumidores con saldos más bajos ya que superando ciertas cantidades los bancos suelen eliminar estas comisiones; frente a esto es fundamental comparar entre distintos productos y negociar con la entidad.

Los derechos de los consumidores siguen comunicando

Uno de los efectos de la liberalización de las telecomunicaciones ha sido el abuso reiterado de las compañías a los derechos de los consumidores. Año tras año se repiten los fraudes y atropellos sin que se adopten soluciones tajantes y definitivas. Conozca algunos de estos abusos y sepa cómo resolverlos



En caso de impago del servicio de acceso a internet la compañía no puede suspender también el servicio telefónico.

El impago del servicio de acceso a internet por parte del consumidor sólo podrá dar lugar a la suspensión de ese servicio. Por lo tanto, si se paga la parte de la factura relativa a llamadas telefónicas no podría cortarse el acceso al servicio telefónico.

Si un operador de telefonía móvil no presta el servicio durante varias horas, el consumidor tiene derecho a reclamar una indemnización.

El consumidor tiene derecho a indemnización por interrupción del servicio por lo que sí puede reclamar. La cantidad a percibir será la mayor de las dos siguientes:

El promedio del importe facturado por todos los servicios afectados durante los últimos tres meses, o cinco veces la cuota mensual prorrateada por el tiempo de la interrupción (siempre que la cuantía sea superior a un euro, el operador debe abonar el importe en la próxima factura).

En caso de que la avería se deba a causas de fuerza mayor, el operador devolverá al consumidor el importe de la cuota de abono prorrateado por el tiempo que dure la interrupción.

Si el consumidor recibe sms, a través de un servicio de alertas o suscripción, el operador debe reflejar los cargos de manera separada en la factura.

Estos servicios se distinguen en aquellos que se contratan por una sola vez (melodías, logotipos, etc.), de aquellos que implican la contratación de una serie sucesiva de mensajes (alertas, suscripciones). Está prohibida la prestación de este tipo de servicios sin la petición previa del usuario y su confirmación por el prestador. Las empresas que prestan estos servicios deben garantizar al usuario la posibilidad de darse de baja de los servicios contratados, mediante el envío de un mensaje que contenga la palabra "BAJA" dirigido al número corto (normalmente son números de cuatro o cinco cifras) mediante el cual se publicita el servicio.

El consumidor tiene derecho a recibir el contrato suscrito vía telefónica o por internet.

Los operadores están obligados a enviar el contrato, en el que figurarán las condiciones del mismo. El contrato puede solicitarse en cualquier momento de la vigencia del mismo, a través del teléfono de atención al cliente, sin coste para el consumidor. En el momento de solicitarlo, el operador deberá asignarle un número de referencia, para tener constancia de la petición. Además, los operadores facilitarán la información sobre el contenido mínimo de los contratos en su web.

¿Son legales los contratos que obligan a permanecer un período mínimo a cambio de móviles, así como la penalización a la que los someten?

La ley de mejora de protección de los consumidores establece que puede establecerse penalización en caso no cumplir la permanencia, siempre y cuando haya habido un regalo promocional o una oferta especial a cambio de la permanencia. El importe de la penalización debe prorratearse por días, por lo que en caso de darnos de baja no debemos soportar la penalización completa sino tan sólo la parte proporcionañ al período que falta para concluir el contrato. Uno de los supuestos más habituales es cuando las compañías "regalan u ofrecen a un precio inferior" un terminal móvil a cambio de firmar un contrato de permanencia por un cierto periodo de tiempo.

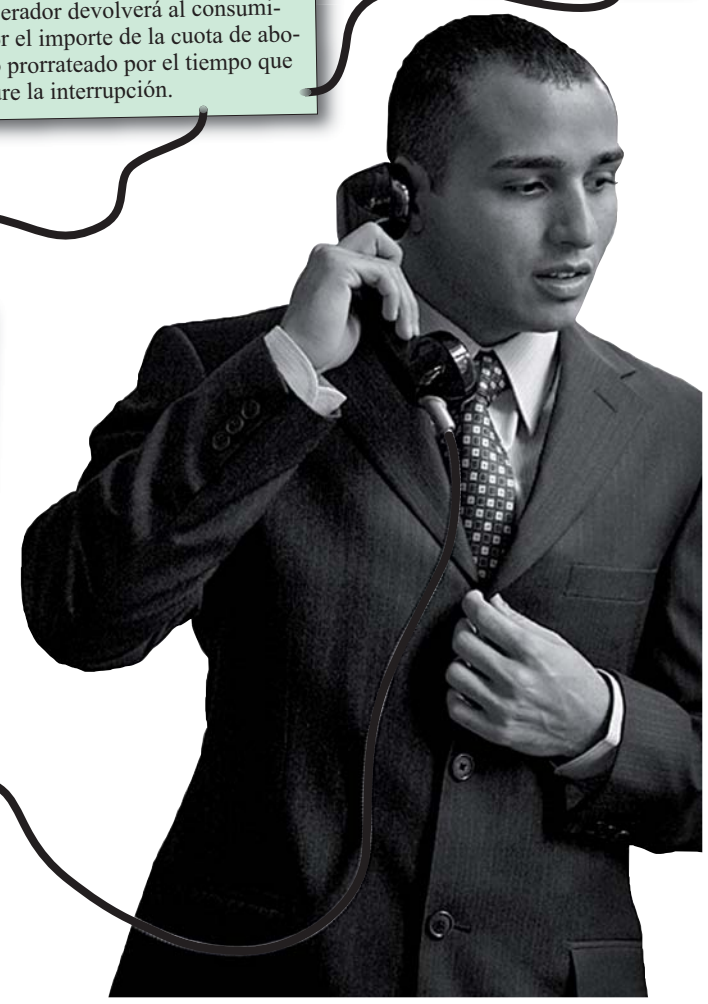
El consumidor tanto de telefonía fija como móvil tiene derecho a recibir las facturas detalladas del consumo realizado.

Todos los abonados del servicio telefónico tienen derecho a recibir facturas por los cargos en los que hayan incurrido. Dichas facturas deberán contener de forma obligatoria y debidamente diferenciados los precios que se tarifican por los servicios prestados.

En la factura, los operadores deben diferenciar los cargos por el servicio telefónico de los de cualquier otro servicio (por ejemplo, servicios de tarificación adicional, adquisición de aparatos, etc.). Asimismo, deben incluir el desglose de todas las llamadas facturadas, con la única excepción de las gratuitas y las de bajo coste (tarifa en horario normal inferior a 3 céntimos / minuto o a 20 céntimos / llamada).

El consumidor puede reclamar los servicios que le han cobrado y que a la hora de contratar la operadora le ofreció gratuitamente.

Si se están incumpliendo las condiciones del contrato o de la oferta, el abonado puede reclamar. Los operadores están obligados a informar a la Administración del contenido de los contratos y ofertas publicadas con diez días de antelación a su entrada en vigor, por lo que se podrán examinar las condiciones de dicha oferta y resolver, si procede, a favor del abonado.



Precios máximos de tarificación de la línea 905

Cuarta cifra (905+...)	Modalidades del Servicio	Precio máximo por llamada
1	Entretenimiento, usos profesionales y televoto	0,30 (redes fijas) 0,75 (redes móviles)
2	Entretenimiento y usos profesionales	0,60 (redes fijas) 1,05 (redes móviles)
4		1,20 (redes fijas) 1,65 (redes móviles)
5		
7	Televoto	0,60 (redes fijas) 1,05 (redes móviles)
8		1,20 (redes fijas) 1,65 (redes móviles)

*Se denomina Televoto a los servicios de cómputo automatizado de llamadas recibidas, sin que se produzca interlocución entre la persona que llama y el destino llamado, en los que el cómputo de la opción elegida por el usuario se produzca en el mismo momento del establecimiento de la llamada.

Cuidado con las llamadas a los números de tarificación adicional

Líneas 900, 800…plantean un negocio redondo para empresas y compañías. Un pequeño avance a la hora de proteger al consumidor ha supuesto que los teléfonos 905, habitualmente utilizados por concursos televisivos, sondeos de opinión y otros programas, son considerados a partir de ahora como números de "tarificación adicional"; según la nueva resolución aprobada por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Al llamar a los mismos, una voz debe avisarnos del coste que nos supondrá la llamada; obligación con la que ya contaban los números 803, 806, 807 y, posteriormente, los 907. Para lograr una mayor transparencia en cuanto a los precios, en las facturas telefónicas deberá separarse la parte que se paga por la llamada de la que se abona por el servicio, de modo que el impago de esta última no conlleve el corte del servicio telefónico. Los precios abusivos y la publicidad de los mismos, sin embargo, continúan perjudicando al consumidor.

Hay que fomentar la vivienda de alquiler

Mientras en Europa treinta de cada cien viviendas están ocupadas en régimen de alquiler, en España no llegamos a diez. Y es que desde 2001, poco después de que empezara a forjarse la burbuja inmobiliaria que ha protagonizado la faceta nacional de esta crisis mundial, la media se ha mantenido inmutable: la tasa de alquiler no pasa del 8%.

Las razones que los expertos señalan como responsables de que el sistema de alquileres en nuestro país sea tan endeble están claras: la legislación no lo favorece, la oferta de alquiler está obsoleta y la evolución de los precios y las excesivas concesiones de crédito por parte de las entidades han empujado al consumidor a dejar de lado el alquiler para comprar.

Europa, un modelo a imitar

El hecho de que en Alemania el 57% de las viviendas declaradas como tales se den de alta en régimen de alquiler tiene una explicación: allí las leyes regulan detalladamente derechos y deberes de inquilino y casero. Una admnistración que se preocupa por mantener el esquilibrio entre las dos partes y unas condiciones fiscales que favorecen las inversiones institucionales en alquiler son las causas del buen funcionamiento de este sistema.

En Alemania las entidades financian a partir del 60% de la vivienda, obligando a los ciudadanos a ahorrar el resto.

Además, la práctica por excelencia de los bancos y cajas españoles, la financiación de viviendas, no se da en el país germano: allí las entidades financian a partir del 60%, obligando a los ciudadanos a ahorrar por lo menos el 40% restante para darlo como entrada, si quieren disfrutar de una vivienda en propiedad. Incluso los propietarios pueden ser obligados a realizar obras de rehabilitación si el inquilino lo requiere para el disfrute de la vivienda, y en periodos en los que la coyuntura económica dificulta el acceso a ésta, la renta de un inmueble no puede superar en un 20% a las de su alrededor. Así no pasa como aquí en Madrid y Barcelona, por citar los dos ejemplos más representativos, donde muchas veces los alquileres son totalmente irracionales.

Otros países del norte de Europa no se quedan atrás. En Holanda, un país en el que menos de 23 casas de cada cien están habitadas por sus propietarios, se permite la ocupación de viviendas que han estado vacías durante más de un año. El propietario sólo las puede reclamar una vez que haya demostrado que van a ser ocupadas. Igual que en Alemania, el Gobierno de los Países Bajos también ha establecido un límite en el precio del metro cuadrado para determinadas zonas de algunas ciudades.

Y el Reino Unido todavía conserva un mercado de pisos de alquiler amplio a pesar del desmantelamiento que se produjo en la década de los ochenta, bajo el mandato de Margaret Thatcher. Tres de cada diez pisos están alquilados y las viviendas sociales siguen repartidas por todos los barrios de Londres. Sin embargo, igual que en España, en los últimos años ha vivido un auge de la construcción que ha primado la compra.

Ayudas "parche" ante la falta de una verdadera política fiscal para el alquiler

El 50% de los contratos de alquiler en España tienen una duración de más de diez años. Los casos de viviendas arrendadas que son de facto la vivienda habitual de muchos ciudadanos ponen de relevancia la necesidad de una política fiscal social para el alquiler. Ésta es la opción de una parte de los ciudadanos que en la actualidad se ven marginados por la preferencia y el empeño de la Administración en fomentar la compra de vivienda.

Para obtener las ayudas al inquilino que ofrece el nuevo Plan de Vivienda 2009-2012, se pide al solicitante que sus ingresos familiares que no excedan 2,5 veces el IPREM (17.472 euros). Quienes tengan una renta superior no están cualificados para solicitarlas, por lo que muchos ciudadanos con ingresos medios se ven "obligados" a plantearse la compra de una vivienda para beneficio de bancos y cajas.

En la actualidad, lejos de tomar las riendas del problema que ha surgido por la obsesión interesada de condenarnos al consumo y al crédito, parece que el Gobierno central y las administraciones autonómicas se escudan tras decenas de pequeñas subvenciones parciales y restringidas. No hay más que mirar el portal del Ministerio de Vivienda o el de cualquier gobierno autonómico para perderse en una maraña de diferentes ayudas con condiciones de plazos, montantes y requisitos cuanto menos cuestionables, que no solucionan un gran problema merecedor de una gran solución.

Tras la crisis, surgen alternativas: alquiler con opción a compra

Es de dominio público que, en los últimos años, los sucesivos gobiernos han hecho una política deliberada para fomentar la vivienda en propiedad que ha contribuido a hinchar la burbuja inmobiliaria. Esto ha provocado la acumulación de unos excedentes que los expertos sitúan para este año 2009 entre las 800.000 y las 1.400.000 viviendas.

Las numerosas deudas a las que se enfrentan las promotoras y constructoras, junto con este inmenso stock de viviendas, son las claves para que se haya comenzado a promocionar el alquiler con opción a compra desde el sector privado. Las condiciones varían según la empresa que comercialice los alquileres, pero existen algunos puntos en común. Ofrecen un contrato de alquiler con opción a compra -generalmente entre dos y cinco años- para el que hay que pagar una prima extraordinaria. Una vez vencido ese periodo podrá optar a la compra de la vivienda, beneficiándose de un descuento de entre el 30% y el 80% de lo pagado en concepto de alquiler -depende de lo que se haya firmado en el contrato-, o perder la prima si no se ejerce este derecho.

Plan público de Vivienda, opción para unos pocos

El Plan de Vivienda 2009-2012 también recoge esta modalidad para las viviendas protegidas. De momento se ha previsto que este sistema funcione hasta diciembre de 2009, aunque la crisis podría provocar su prorrogación, y posibilitará la firma de un contrato con opción u obligación a compra, para adquirir una vivienda portegida en un plazo de entre cinco y diez años. Durante ese tiempo el contratante podrá vivir en ella de alquiler, con unas rentas mensuales de entre 365 y 963 euros, según el contrato obligue o no a comprar. Curiosamente, los pisos que se destinen a este programa provienen también del sector privado (de ese stock del que hablábamos antes), para lo que los promotores deberán convertir pisos de precio libre en concertado (más baratos).

Como en el sector privado, al menos el 30% de lo pagado en concepto de renta de alquiler se descontará a la hora de ejercer el derecho a compra. La diferencia está en que el beneficiario también podrá optar a préstamos con condiciones especiales, ayudas a la entrada y subvenciones en las hipotecas. Sin embargo, sólo están legitimados a vincularse a él aquellos ciudadanos cuya renta anual no supere los 45.427 euros anuales.

Políticas regionales alternativas

Siguiendo con las políticas públicas, hay pequeños reductos con planes en marcha que demuestran que redirigir la situación no es tan difícil. Por ejemplo, como consecuencia de la crisis, el **Gobierno vasco** ha prometido a las constructoras que no puedan vender su excedente que va a ofrecer hasta 27.000 euros a cambio de cada vivienda, si la ponen a disposición del programa público de alquiler social durante un mínimo de cinco años. Los alquileres no superarán los 450 euros mensuales. Aunque se mueve ficha con motivos económicos, el resultado repercute favorablemente en el consumidor.

Por su parte, **Catalunya** también se mueve hacia horizontes más amables para el ciudadano. El departamento de Medio Ambiente y Vivienda de la Generalitat ya ha introducido el modelo en el Pacto Nacional para la Vivienda y el Ayuntamiento de Barcelona ha mostrado interés por la iniciativa de moda: el modelo Andel, que consiste en una especie de alquiler para toda la vida que lleva más de noventa años implantado en los países nórdicos. En Copenhague casi un 33% del acceso a la vivienda se realiza por esta vía.

El **sistema Andel** es muy sencillo: una cooperativa posee un inmueble. Los miembros de la misma pueden residir en él con un derecho de uso indefinido, a través de un alquiler bajo, y además con el derecho de transmitirlo como herencia. Por un piso de 70 m2 con espacios comunes la cuota puede rondar los 350 ó 400 euros mensuales, con una entrada inicial de 3.000. Noruega, Alemania, Suecia y Holanda son países que también practican el Andel.

En la **Comunidad de Madrid** jóvenes menores de 35 años con unos ingresos máximos de hasta 5,5 veces el antiguo salario mínimo (unos 38.500 euros anuales) han optado a más de 600 pisos del Plan Joven. La renta mensual que tendrán que abonar será de 550 euros como máximo para una vivienda de hasta 70 m^2 (las habrá también de 30m^2). Transcurridos siete años los inquilinos podrán ejercer su derecho a compra del piso, descontando la mitad de lo abonado y por un precio final de unos 155.000 euros. El inconveniente para muchos jóvenes con procedencia de otras provincias y que se instalan en Madrid es que para optar a este plan hay que estar empadronados en los municipios donde se han construido estas viviendas con una antigüedad de entre nueve y diez años. Los inmigrantes -nacionales y extranjeros- se quedan fuera.

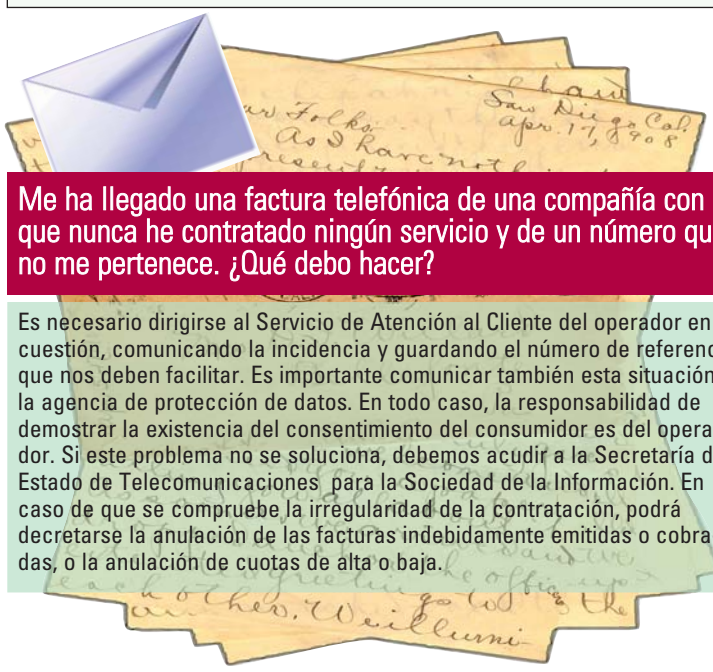
cartas de los lectores

Llevé una cámara fotográfica a reparar y durante el arreglo detectaron daños mayores a los previstos en un principio .
¿Qué puede suceder?

En primer lugar, el establecimiento deberá comunicarle esta circunstancia en el menor tiempo posible y confeccionar otro presupuesto adicional correspondiente a la reparación de la avería o defecto oculto no previsto, con el objeto de que usted manifieste su conformidad con el mismo. En segundo lugar, si usted hubiera renunciado al presupuesto previo por escrito, el Servicio Técnico deberá poner en su conocimiento la existencia de la avería o defecto oculto, siempre que la cantidad adicional que suponga esta nueva reparación no exceda del 10% del valor del aparato si su coste no excede de 60,10 euros, del 8% si su importe está entre 60,10 euros y 300,51 euros o del 6% si excede de 300,51 euros.

Mi banco me envió una tarjeta de crédito a mi domicilio que en ningún momento había solicitado. Al sacar un extracto de los movimientos de mi cuenta compruebo que me han cargado una comisión por esta tarjeta.

Habrá que presentar la correspondiente reclamación ante la entidad, puesto que no puede cobrarse un servicio que no ha sido ni solicitado ni aceptado en firme por el cliente. Es aconsejable no utilizar la tarjeta en ningún momento, ya que podría suponer la aceptación de la misma. La entidad debe reintegrarle el importe de la comisión. Sin embargo, es práctica habitual de algunas entidades bancarias el envío de tarjetas de crédito. En estos casos las tarjetas no suelen estar activadas, por lo que se necesitaría realizar un trámite de aceptación por parte del usuario para poder hacer uso de ella.



Me ha llegado una factura telefónica de una compañía con la que nunca he contratado ningún servicio y de un número que no me pertenece. ¿Qué debo hacer?

Es necesario dirigirse al Servicio de Atención al Cliente del operador en cuestión, comunicando la incidencia y guardando el número de referencia que nos deben facilitar. Es importante comunicar también esta situación a la agencia de protección de datos. En todo caso, la responsabilidad de demostrar la existencia del consentimiento del consumidor es del operador. Si este problema no se soluciona, debemos acudir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones para la Sociedad de la Información. En caso de que se compruebe la irregularidad de la contratación, podrá decretarse la anulación de las facturas indebidamente emitidas o cobradas, o la anulación de cuotas de alta o baja.

He recibido la visita de un comercial en mi domicilio y he terminado aceptando la compra de un lote de productos que realmente no necesitaba teniendo que soportar unas cuotas de 29 euros durante tres años. Ya me han entregado la mercancía y está correcta pero me gustaría saber si tengo alguna posiblidad de rescindir este contrato.

Podrás revocar tu declaración de voluntad sin necesidad de alegar causa alguna durante los primeros siete días naturales desde la recepción. Para determinar este plazo, se tendrá en cuenta la fecha de emisión de la declaración de revocación, no la de recepción por parte de la empresa. La revocación no está sujeta a forma y se considerará válidamente realizada cuando se lleve a cabo mediante el envío del documento de revocación o mediante la devolución de la mercancía. Es recomendable el envío del documento de revocación por medio fehaciente (por ejemplo, burofax o correo certificado), ya que corresponde al consumidor probar que ha ejercitado su derecho de revocación, poniendo a disposición de la empresa la mercancía recibida, sin coste alguno para él.

las denuncias

La financiera del Santander: haga sus calculos antes de firmar

Ser cuidadoso no es de tontos. Si no, que se lo pregunten al joven rumano Adrian, quien acabó pagando mucho más por su vehículo al firmar un contrato sin hacer antes los cálculos.
Adrian juntó unos ahorrillos para comprarse un coche de segunda mano, pero como tenía contrato fijo y le habían dicho que podía pagarlo a plazos, se decidió finalmente por adquirir uno nuevo. En el concesionario le dijeron que podría acceder a todas las facilidades de financiación, ¡pero a qué precio! 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. Adrian, para formalizar la compra de su coche, se tuvo que dirigir a la entidad financiera que el concesionario imponía: Banco 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%), Adrian se encuentra con que paga casi dos coches, aunque sólo disfrute uno.

La "hipoteca joven" de Caja Canarias confunde a sus usuarios

Caja Canarias ha comercializado, con el apoyo del Cabildo de Canarias, una "hipoteca joven" que ha traido quebraderos de cabeza a más de un usuario. El producto hipotecario daba la posibilidad de obtener hasta el 100% de lo que costaba la vivienda, para lo que había que contratar un seguro de caución por valor de 3.000 euros. La función de este seguro era cubrir, supuestamente, el pago de las cuotas en caso de que el cliente no pudiera afrontarlas. Pero el folleto publicitario no especificaba nada acerca de los casos concretos en los que se cubría el pago, ni en qué porcentaje, ni si había algún límite en el número de cuotas.
La sorpresa para muchos usuarios llegó cuando algunos de ellos empezaron a tener problemas para pagar, solicitaron que actuara el seguro de impago y descubrieron que no existía. En realidad, lo que habían estado pagando los consumidores era una comisión del 1,5% inventada por la entidad, a la que habían llamado "comisión de cobertura del valor de tasación" y que el consumidor debía pagar por haber recibido de forma excepcional un préstamo de más del 80% del valor de tasación.

el protestador

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.

Preventiva S.A ha aumentado unilateralmente mi prima anual del seguro de decesos incluyendo unos servicios en mi póliza no contratados ni aceptados por mí.

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.

Al realizar una portabilidad telefónica de Orange a otra compañía, esta me reclama el 100% de la penalización estipulada ya que me ofrecieron a cambio de la permanencia de dos años un terminal a precio promocional, y tan sólo faltaba un mes para vencer el contrato de permanencia.

Un vendedor acudió a mi domicilio y accedí a comprar un lote de libros con el que te "regalaban" unos sillones. Al día siguiente, tras la precipitación en la aceptación de la compra, les envío un escrito para anular la compraventa, pero la empresa no accede a devolverme la primera de las cuotas mensuales que tuve que pagar en el momento de la firma.

Endesa me cobra un consumo estimado de gas de casi trescientos euros mensuales cuando mi histórico de consumo es notablemente inferior, por lo que mes tras mes en caso de no encontrarme en mi domicilio tengo que reclamar el restante reiteradamente hasta que proceden a su devolución.

MÁNDENOS SUS DUDAS Y QUEJAS, ADICAE LE DA RESPUESTAS

Por FAX: 976 390199

Por INTERNET:
Dirija su email a:
publicaciones@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 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

Juegos virtuales con pérdidas reales

La crisis impulsa las apuestas por la red

Internet, con más de 3.000 casas de apuestas y entre 300 y 500 casinos, es una de las vías de juego que más crecimiento ha experimentado durante el pasado año. El póquer y las apuestas, sobretodo deportivas, son los reyes del juego virtual.

Establecer una casa de apuestas on line en España está prohibido

El Tratado de la Unión Europea (UE) establece que las empresas de cualquier país comunitario pueden ofrecer sus servicios en otro Estado miembro, como ya ocurre en otros sectores como el financiero. Sin embargo, la Unión Europea también reconoce a los estados nacionales la potestad para restringir determinados sectores, como el mercado de los juegos de azar, "para garantizar el orden, la seguridad y la salud pública". En la mayoría de Estados miembros de la UE las compañías de juego en Internet no pueden establecerse legalmente ni hacer campañas publicitarias. Estas empresas de juego virtual eluden la prohibición instalando sus oficinas y servidores en paraísos fiscales, como Gibraltar, o en países comunitarios donde sí está regulado el mercado, como Reino Unido, Austria o Malta.

La normativa española tampoco contempla este tipo de apuestas como legales, sin embargo, si nos conectamos a internet encontramos gran número de ciber-empresas dedicadas a apuestas deportivas y juegos de póquer online, como bwin, miapuesta, betclic, bet365, interapuestas o unibet. La mayor parte de este tipo de casas de apuestas que operan en España obtienen su licencia en Reino Unido. Si decidimos jugárnosla y abrir una cuenta en una de estas páginas y apostar, no pueden multarnos ni emprender ninguna acción legal contra nosotros. Pero si nos estafan tampoco existe regulación que nos proteja.

Las ciber apuestas deportivas no son un juego

Podemos encontrar numerosas casas de apuestas virtuales que suelen captar clientes con anuncios en los que el gancho más utilizado es regalar dinero para apostar. Por ejemplo, miapuesta.com regala hasta 100€ si abrimos una cuenta y efectuamos un depósito, Betclic regala 20 euros y Betandwin ofrece 50 euros. Aunque también se usan otros ganchos, por ejemplo Bwin ofrece la posibilidad de ver retransmisiones deportivas en directo con la condición de apostar.

¿Qué podemos esperar de una empresa que nos ofrece cantidades que sobrepasan los 100€ para apostar? Pues cuanto menos, que las probabilidades de ganar son muy pocas y que buscan hacerse con nuestros ahorros.

Si decide apostar, juegue con ventaja

Si pese a todo usted decide jugar, debe comprobar que la dirección que pone en la barra del navegador comienza por "https" (y no solamente "http"), ya que esto verifica que la web cuenta con los medios técnicos necesarios para la salvaguarda de sus datos. Las páginas que están registradas en Reino Unido suelen cumplir este requisito.

Otro aspecto a destacar son los datos que nos piden antes de formalizar la primera apuesta. Se nos pide el sexo, nombre y apellidos, la fecha de nacimiento, domicilio, E-mail y confirmación de ser mayor de edad. Si la web no es segura, puede que estos datos sean empledos por terceras empresas para bombardearnos con spam llenando nuestro correo de publicidad que no hemos solicitado o poniéndonos en la peor opción: que nos manden virus a través de correos infectados.

¿Nos devuelven el dinero?

¿Y si en vez de haber ganado una apuesta, un menor se ha dedicado a suplantar la identidad de uno de sus padres y ha mandado todos sus ahorros al garete? ¿Entonces no se anula la operación?

Ante una situación como la descrita, las posibilidades de recuperar nuestro dinero son casi inexistentes, puesto que las casas de apuestas no se responsabilizan de este uso indebido.

Nos encontramos ante la controversia que implica el hecho de demandar ante la administración una mala conducta de una empresa no registrada en España por una actividad que sí se ha llevado a cabo en España. Ante este hecho, es muy necesario que la administración actúe de manera coherente: o legalice las apuestas online estableciendo una regulación exhaustiva que defienda al consumidor ante todo tipo de fraudes; o se ilegalice y se pongan los medios para que los residentes en España no puedan acceder a este tipo de páginas.

Piénselo dos veces: con los ahorros no se juega y si quiere divertirse por internet, la web ofrece otras muchas posibilidades de entretenimiento sin riesgo.

adicaealerta

Información, artículos, comentarios, actividades de ADICAE... una auténtica "red de alerta" para los usuarios de servicios financieros

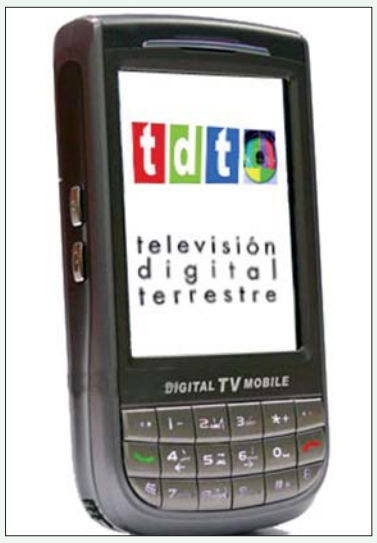
LA INFORMACIÓN DE INTERÉS SOBRE CONSUMO EN SERVIVIOS FINANCIEROS

Con la información más actual on-line de las publicaciones que edita la asociación, disponibles en la web

IMPOSITORES ■ usuarios DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS

la economía de los Consumidores

◆ revista USUARIOS y periódico La economía de los Consumidores, on-line en internet



Se acerca la televisión digital: No pague de más por la migración

Tenemos la promoción de la televisión digital rondando a todas horas por todas partes. En parte, con razón, ya que el apagón analógico está previsto para el 3 de abril de 2010, y a partir de esa fecha, si no queremos quedarnos sin ventanas al mundo, deberemos tener un sintonizador de TDT (Televisión Digital Terrestre) obligatoriamente. En octubre de 2008, más del 89% del territorio español ya contaba con cobertura y se habían vendido más de 13.613.000 receptores, que cuestan entre 30 y 150 euros.

A partir de estos datos podemos imaginar el espléndido negocio que está suponiendo este nuevo aparato para fabricantes y distribuidores. Si todavía no tiene receptor, no deje que los anuncios le metan prisa: todavía queda un año. Cuando desaparezca la televisión analógica y quede sólo la digital, al tratarse de un servicio semipúblico, es previsible que los precios de los receptores se reduzcan de forma considerable. No es ninguna tontería, y más teniendo en cuenta que para cada televisor hace falta un aparato receptor (si tiene dos televisores, necesita dos receptores).

Además, algunos consumidores han detectado que la calidad de la imagen varía considerablemente de unos aparatos a otros, y no precisamente en función de su precio, sino porque se trata de una tecnología que todavía se encuentra en pruebas. Otros, que no podían acceder a todos los servicios de las cadenas porque su aparato no incluía algunas funciones.

Existen varias formas de adaptarse a la televisión digital:

Con un sintonizador externo: Se conecta mediante un cable "euroconector" al televisor tradicional. También se puede conectar al vídeo para grabar en digital.

Con un televisor digital integrado: Están diseñados para recibir la señal digital. También existen DVD que llevan integrado el receptor de TDT.

Con una tarjeta para el ordenador personal: Permiten reproducir la señal de televisión digital en el monitor del ordenador.

Apunte los problemas que encontraron los pioneros y evite repetir sus errores:

Sintonizadores básicos: Se trata de simples sintonizadores que tan sólo se limitan a descodificar la señal digital y transformarla en analógica para que pueda ser vista en un televisor convencional. Estos equipos no permiten acceder a los contenidos y servicios adicionales interactivos que están ofreciendo las cadenas. Sólo en algunos casos permiten acceder además a las guías electrónicas de programación.

Sintonizadores interactivos: Son sintonizadores que permiten el acceso a servicios y contenidos digitales adicionales que algunas cadenas de televisión están emitiendo (guías electrónicas de programación, teletextos digitales, noticias, información meteorológica, tráfico, Bolsa, sonido dual o en varios idiomas, subtitulado digital, etc.). Esta capacidad será especificada entre sus características técnicas.

No se quede inmóvil ante un mal servicio de las máquinas automáticas

Comprar pequeños bienes en máquinas expendedoras puede ser a veces desafiante: el producto no sale o está en mal estado, no nos devuelven los cambios, etc. Estas máquinas deben cumplir con una serie de requisitos:

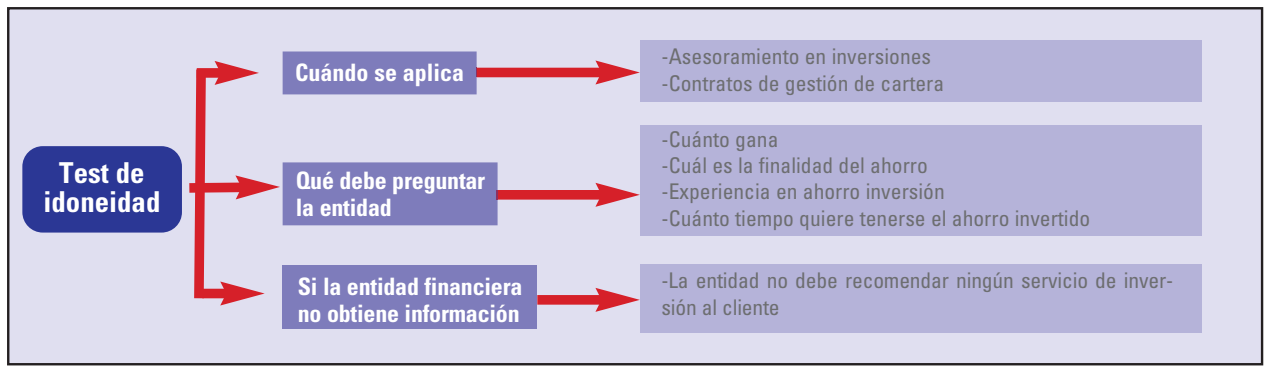
- Quedar perfectamente claro el producto o servicio que se vende.
- Dar información sobre el tipo de monedas que admite. En caso de no disponer de cambio en ese momento, debe informarlo de manera explícita.
- Contar con instrucciones y datos de homologación del aparato.
- Aparecer el nombre de la empresa vendedora y su número de inscripción en el Registro público, así como un número de teléfono en el que poder interponer reclamaciones.
- Permitir la recuperación automática del importe introducido en caso de no facilitarse el artículo solicitado.

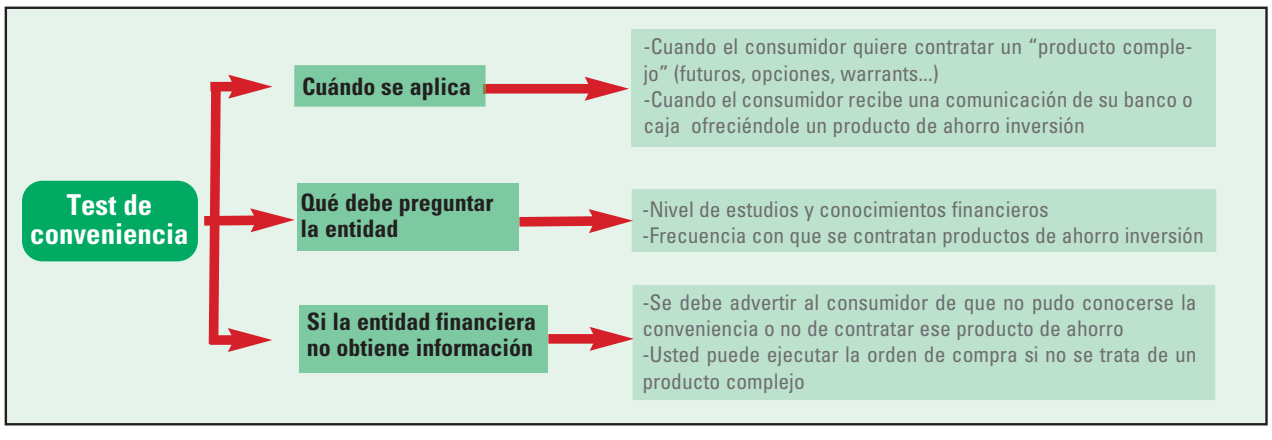
Si alguno de estos requisitos no se cumple, no lo dude: Reclame a la compañía propietaria de la máquina.

Aclárese con la tarifa de la luz

En nuestra factura de la luz la potencia y la energía se facturan a tiempo vencido. El término de potencia, proporcional a la potencia contratada, remunera en parte la inversión en la infraestructura que está a disposición del usuario, mientras que el de energía corresponde a la energía consumida y es medida por el contador.
A tener en cuenta: ¡Contrate la potencia que necesite! La suma de los Kv de potencia de los aparatos que utilice puede ayudarle. La modificación de la potencia contratada puede solicitarla en la empresa suministradora, donde también debe contratar por escrito cualquier deficiencia en el servicio.
Errores: Cuando se hayan facturado cantidades menores a las consumidas por error administrativo, el pago de la diferencia se escalonará en un plazo que, salvo que se acuerde lo contrario, será de igual duración que el periodo al que se extienden las facturaciones erróneas, con un máximo de dos años.

Obligaciones que deben cumplir las entidades a la hora de vender productos de ahorro...





Como inversor particular, tiene que hacer valer sus derechos a la hora de invertir a través de un intermediario financiero. Al ser un cliente minorista tiene derecho al mayor grado de protección posible, ya que cuenta con menos facilidades para comprender los riesgos del mercado y los servicios de inversión. La normativa europea MiFID insta a las entidades a actuar de forma honesta, proporcionando información de forma clara e imparcial y teniendo en cuenta el grado de formación de cada cliente, para evitar que éstos contraten productos no ajustados a su perfil.
Para ello utilizan el test de conveniencia, que determinará si un producto ofrecido por la entidad es adecuado para usted, al valorar sus conocimientos y experiencia. Si es usted el que solicita un producto complejo, la entidad también se asegurará de que es adecuado a través de la misma prueba. Sin embargo, en lo relativo a asesoramiento de inversiones y gestión de carteras, la entidad realiza otro test más completo que el anterior, denominado de idoneidad, que valorará además su situación financiera y sus objetivos de inversión.

Asegúrese de la eficacia de los sistemas de pago en Internet

En la actualidad es posible adquirir cualquier tipo de producto o servicio a través de Internet. Este tipo de compras aumentó un 73,4% en la primera mitad de 2008 con respecto al mismo periodo de 2007. Recordemos los diferentes medios de los que disponemos para realizar compras a distancia.

MAYOR SEGURIDAD

PAGO CONTRA REEMBOLSO

Es un sistema que no siempre está permitido en Internet. El consumidor recibe la compra en casa y paga en ese momento, en efectivo. Algunos comercios cobran comisión por efectuar el pago contra reembolso. Por ejemplo, El Corte Inglés cobra 1,5 € por pedido.

PAGO POR TRANSFERENCIA

Consiste en hacer un traspaso de fondos de nuestra cuenta a la del comercio. El inconveniente de este sistema es que el plazo se puede demorar más de lo necesario ya que no envían la mercancía hasta que el pago no es efectivo.

TARJETAS VIRTUALES

Es un medio de pago que no emplea una tarjeta física. El usuario la contrata con una entidad financiera y ésta le proporciona al cliente un número, una fecha de caducidad, un código de verificación y un PIN. Reduce la posibilidad de un uso indebido por parte de terceros. Además, suelen ser de prepago, por lo que se pueden cargar con la cantidad necesaria para realizar la adquisición y así impedir que se cometan compras fraudulentas con nuestra tarjeta.

SISTEMA PAYPAL

Es un novedoso método, pero todavía no ha sido aceptado por la mayoría de comercios "online". Permite utilizar tarjeta de débito, crédito y cuenta bancaria en Internet. Mediante el sistema PayPal se puede enviar y recibir dinero sin compartir los datos de la tarjeta o cuenta. Simplemente hay que abrirse una cuenta en la web de Paypal y ésta suministra un correo electrónico a través del cual llevar a cabo las transacciones. Abrir una cuenta y enviar dinero es gratis. Sin embargo, la retirada de fondos para cantidades menores a 100 euros tiene un coste de 1 euro. En caso de devolución, la tarifa asciende a 3 euros. Además, para los pagos ingresados con tarjeta de débito o crédito se cobra un 3,4% más 0,35 euros.

PAGO CON EL MÓVIL

Este sistema está empezando a implantarse. En España el más extendido es Mobipay. Este sistema exige registrarse previamente. Cuando el usuario desea pagar una compra, recibe una llamada o mensaje en el teléfono y basta con indicar su clave secreta para autorizar el pago, que se carga en una cuenta corriente o una cuenta de crédito.

PAGO POR TARJETA

Es una opción aceptada por la mayoría de las páginas de comercio electrónico; basta con introducir el número de tarjeta y su caducidad. El problema es que estos datos pueden ser accesibles para personas ajenas al titular, que pueden desembocar en fraudes. No olvide que, si le cargan una compra a su tarjeta de forma fraudulenta, tiene derecho a exigir la inmediata anulación del cargo y a recibir el abono en su cuenta con la mayor brevedad.

MENOR SEGURIDAD

Tome buena nota

Traspaso y transferencia, con y sin comisiones

Cuando trasladamos dinero entre dos cuentas del mismo titular y de la misma entidad la operación se llama traspaso y no transferencia, y no implica comisiones. Sí las implica la transferencia.

Prepárese para las rebajas

En las ventas con rebaja, junto al precio rebajado, debe aparecer el precio habitual. Como en cualquier otra época del año se puede exigir la devolución del producto o dinero, siempre que exista un defecto o tara en el producto comprado, y que lógicamente ésta no sea la causa del saldo.

Eviar "sms"a Europa será más barato que a España

Los mensajes de móvil que se envíen desde España hacia el resto de Europa costarán 11 céntimos, frente a los 15 que cuesta enviarlos dentro de España. Así lo acordaron los máximos responsables europeos en materia de Telecomunicaciones, con la abstención de España. ¿Servirá esto para que los operadores españoles reduzcan también sus tarifas?

Cheque o pagaré: similitudes y diferencias

Cheques y pagarés son documentos únicos, utilizados como medios de pago y cobro en soporte papel, y su emisión no puede mecanizarse porque en ambos casos es necesaria una firma autógrafa de la empresa emisora. Se diferencian en varias cosas: mientras el cheque no tiene un plazo de presentación al cobro durante el que el tomador puede ejercer su derecho, el pagaré determina la suma, el lugar y la fecha para realizar el cobro. Además, el pagaré no permite la emisión en banco o al portador.

Publicidad no deseada

Si quiere dejar de recibir publicidad directa de las empresas debe comunicarlo a la Federación de Comercio Electrónico y Marketing Directo. Para desaparecer de la llamada "Lista Robinson" póngase en contacto escribiendo a la siguiente dirección: FECEMD Avenida de la Diagonal 437, 5º1ª, 08036 Barcelona o en el teléfono 93 240 40 70.

Condiciones y plazos de la devolución de compras ambulantes y a distancia

Seguro que alguna vez ha comprado unos zapatos que le quedaban grandes o le han hecho un regalo que no es de su agrado. Conseguir la devolución de su dinero en efectivo no siempre es fácil, aunque una reciente sentencia judicial puede mejorar los derechos de los consumidores.

¿Qué es el "derecho de desistimiento"? Los consumidores podemos dejar sin efecto una compra dentro del plazo establecido para ello, sin tener que dar una razón y sin recibir penalización.

¿Cuándo podemos acogernos a él?

Cuando la venta se produce fuera de un establecimiento. Por ejemplo, cuando un comercial viene a nuestro domicilio y efectuamos una compra, cuando adquirimos algún producto en nuestro puesto de trabajo o en compras efectuadas en transportes públicos.

Cuando compramos a distancia (por el móvil, por Internet...). En estos dos casos tenemos siete días para desistir del contrato sin penalización. El único coste que nos puede exigir el comerciante son los gastos de reenvío del bien que queremos devolver.

También podemos acogernos a él cuando contratamos productos financieros a distancia. Por ejemplo, podemos renunciar a un crédito rápido en los catorce días posteriores a su contratación. En este caso, si se ha hecho uso del dinero o de una parte, obviamente hay que devolverlo.

Y, ¿cuándo no?

En las compras cotidianas que realizamos en los establecimientos comerciales no podemos acogernos a este derecho. Los períodos y el método de devolución los establece el comerciante, por lo que no en todos los casos lograremos conseguir que nos devuelvan el dinero.

No acepte vales canjeables en las devoluciones

En muchos establecimientos, cuando acudimos a hacer una devolución, nos ofrecen vales canjeables para comprar otro objeto en la misma tienda. El comerciante puede hacer esto, siempre y cuando no exista un compromiso previo que le obligue al pago en efectivo, como puede ser un anuncio puesto en el establecimiento -la publicidad vincula al comerciante-.

Un tribunal de la Audiencia de Barcelona ha declarado "abusivos" los tickets que algunas tiendas ofrecen ante la devolución de un producto y ha condenado a una firma de ropa de la capital catalana a devolver 59 euros más los intereses legales a una joven que cambió unos pantalones por otros más baratos y a la que entregaron un vale por la diferencia.

Así que ya sabe, si en alguna ocasión le ofrecen un vale como método de devolución de su compra y no le satisface, quéjese y exija que le devuelvan su dinero.

CONSEJOS PARA EL CONSUMIDOR

Acójase al derecho de desistimiento en la venta a distancia y la venta fuera de establecimiento mercantil (dispone de siete días para devolver el producto), así como en la contratación de servicios financieros a distancia (dispone de catorce días).
En la compra en comercios habituales entérese antes de la adquisición de las condiciones de devolución que acepta el empresario. Observe si tiene algún cartel que especifique la devolución del dinero. En caso contrario, pregunte al comerciante.
Si le entregan un vale como devolución de un artículo y no está conforme, hágale saber al comerciante su desacuerdo e intente negociar la devolución en efectivo. Si no lo consigue pida la hoja de reclamaciones, la cual tienen que facilitarle obligatoriamente.
Argumente la devolución de su dinero con la sentencia comentada.

ojocriticoadicae.net

Los Planes de Pensiones no deben sustituir las prestaciones de la Seguridad Social

La patronal del seguro Unespa no ceja en su empeño de que todos los trabajadores tengan un plan de pensiones obligatoriamente. Así lo promoverán en el Pacto de Toledo que previsiblemente se celebrará durante los tres primeros meses de 2009. Esta propuesta se apoya en el mito de que los fondos de la seguridad social serán insuficientes a partir de 2023, vaticinio con poco sustento que les viene muy bien para introducir su negocio privado. Lo peor es que pretenden hacerlo en nombre del Estado de Bienestar y en un momento muy malo para las rentabilidades de estos productos.

En enero de 2008, los fondos de pensiones privados de renta variable a corto plazo empezaron a arrojar rentabilidades negativas (-1,27 % a un año). A mediados de año, la rentabilidad negativa ya afectaba a la renta fija (-1,56%) y a los garantizados (-1,36%); también se empezó a ver contagiado el largo plazo (-0,01% en la renta variable a 10 años). Durante el pasado mes de octubre, la media de los planes a un año llegó a ser de -8,65%, destacando la renta variable (-38,40%). ¿Tendremos que ver nuestra jubilación amenazada cada vez que una crisis desplome las rentabilidades de los fondos de pensiones?

El Plan de Pensiones debe seguir siendo un producto optativo para aquellos consumidores que decidan contratarlo como complemento a la prestación que recibirán del Estado. Eso sí, siendo conocedores de los riesgos que entraña, principalmente la posibilidad de perder el capital invertido. ¡Más les valdría sentarse a hablar de cómo mejorar la gestión y reducir las comisiones, que falta hace!

BANCA

Suba o baje la bolsa, las gestoras de fondos se embolsan muchos millones

En momentos de incertidumbre, los inversores desplazan su capital hacia fondos de renta fija o garantizados, huyendo de la volatilidad de la renta variable. Conociendo esta tendencia, las entidades de gestión de fondos de inversión protegen bien sus intereses, aplicando comisiones mucho más altas a los productos de renta fija que al resto. Así lo considera un reciente estudio de una consultora, en el que se afirma que el 75% de los fondos de renta fija cobran comisiones superiores a la media. Los fondos monetarios más caros cobran un 1% anual de comisión; los de renta fija a corto plazo, un 2%; los garantizados, un 2,25%; mientras los globales cobran un 2,25%. En momentos de turbulencia este porcentaje no debería superar el 0,6% en ningún caso. Pase lo que pase en los mercados financieros, las gestoras de fondos cuidan bien sus beneficios. Pero, ¿no dicen que todos tenemos que esforzarnos para superar la crisis?

COMISIONES

El Gobierno defiende en el Parlamento el incremento de las comisiones bancarias

Ante la pregunta de un diputado de ICV (Iniciativa per Catalunya Verds) sobre el incremento de las comisiones bancarias, especialmente en tarjetas, el Ejecutivo se descalzó con una respuesta burocrática y acrítica, que define a la perfección el escaso interés por la defensa de los consumidores bancarios. El Gobierno en su contestación defiende que el incremento de las comisiones bancarias se produce en el marco de la "libertad contractual" entre las entidades financieras y sus clientes con "plena sujeción" a los mecanismos vigentes de protección de la clientela, sin perjuicio de que los "ocasionales incumplimientos" sean "oportunamente perseguidos y sancionados". ADICAE lleva años denunciando el descontrol y la injusticia en el cobro de comisiones por parte de bancos y cajas de ahorros, cuya nula regulación permite a las entidades sangrar a los consumidores con comisiones y gastos que poco tienen de legales y mucho de antisociales, y más en un contexto de crisis como el actual. Decir a estas alturas que las comisiones se aplican porque existe "libertad" para contratar entre bancos y sus clientes es de un cinismo vergonzoso que quizá satisfaga a los tecnócratas del Banco de España o la CNMV. Pero, ¿acaso los consumidores podemos decidir y negociar nuestros contratos, llenos de letra pequeña, trucos abusivos e imposiciones? ¡Libertad, libertad... cuantos abusos en tu nombre...!

SEGUROS

¿Realmente es necesario asegurarlo todo?

Pólizas por si falla el catering, el niño enferma y pierde colegio o la novia no llega a tiempo al altar, son situaciones que quizá nunca se nos han pasado por la cabeza; sin embargo podemos contratarlas en numerosas compañías de seguros.

Uno de los productos de más éxito es la póliza para automóvil con precio ligado al uso. La aseguradora instala un dispositivo en el vehículo que registra parámetros como la velocidad, los kilómetros realizados o los hábitos de conducción. Con estos datos la compañía establece la cifra que debe pagar el asegurado, la cual puede variar incluso mensualmente.

Hay seguros para todos los gustos; si queremos asegurarnos de que el niño no pierde clase cuando enferma, podemos contratar el seguro de apoyo pedagógico, el cual envía un profesor a casa del alumno para que éste pueda seguir con su formación.

Para que el día de la boda de los contrayentes sea efectivamente el más feliz de su vida, pueden contratar un seguro de boda. La póliza cubre los costes del evento si no puede realizarse debido a diversas causas como complicaciones en el embarazo de la madre, atascos que impiden llegar a tiempo…

Estos son ejemplos de los nuevos tipos de seguros que están apareciendo en el mercado para hacer frente a "necesidades" de los clientes que hasta ahora quedaban sin protección; pero más que cubrir necesidades lo que hacen es crearlas y que así paguemos un precio por sentirnos seguros. Si nos paramos a pensarlos friamente, la probabilidad de que no se pueda celebrar una boda, o la repercusión de que el niño pierda unos días de clase no son muy elevadas; por lo que si se da el caso, ya asumiremos los costes en su momento.

El sector seguros quiere aumentar su negocio por Internet. ¿Invertirá en seguridad para ello?

El sector seguros prevé duplicar sus ingresos por Internet en 2010, pero si quiere cumplir sus expectativas tendrá que dedicarse a fondo en la mejora de la seguridad. A pesar de la popularidad de las tarjetas de crédito (el 94,6% de los titulares dice que las utiliza de forma habitual), sólo el 20% lo hace para comprar bienes o contratar servicios por Internet. La razón principal es que la Red no se percibe todavía como un lugar donde introducir datos personales y claves bancarias de forma segura.

Actualmente, el 70% de las aseguradoras tradicionales confiesa que obtiene menos del 3% de sus ingresos por este canal. Basan sus previsiones de crecimiento en el aumento previsto de usuarios de Internet, en la aplicación de la legislación vigente, así como en la adaptación a la Web 2.0.

La Ley obliga a los proveedores de acceso a Internet a informar a sus usuarios sobre medios técnicos que permitan la protección frente a los problemas de seguridad en Internet (virus informáticos, programas espías, spam) y sobre las herramientas para el filtrado de contenidos no deseados, así como otros medios que garanticen la identidad del usuario.

Sin embargo tan sólo el 10% de las aseguradoras priorizarán su adaptación en la firma electrónica (sistema de acreditación que permite verificar la identidad de las personas con el mismo valor que la firma manuscrita); centrándose más en otros aspectos como son la contratación (casi el 16%); los suplementos (13%); en los presupuestos (12%) y en la consulta de datos de pólizas (algo más del 11%).

Si el sector asegurador quiere cumplir sus previsiones tendrá que dar soluciones al usuario de Internet para garantizar su seguridad, ya que ésta es la principal razón por la que no se contratan seguros a través de la Red. Empleando sistemas como la firma digital, el consumidor no se vería tan indefenso ante las ciber estafas, sería más proclive a contratar y tendría la posibilidad de realizar el seguimiento de sus seguros desde la comodidad de su casa.

LA CRISIS COMO MARKETING

Plan "Anticrisis" en las tarjetas de Caixa Catalunya

La oferta radica en que los titulares de tarjetas de crédito reciben en efectivo hasta un 1% del importe de las compras que se realizan con ellas. Las tarjetas que se asocian a esta oferta son: Visa Total Classic, Visa Total Oro, Visa Infinit, Visa Platinum, Mastercard Infinit Oro, Tarjeta 7 o Joven Total, Tarjeta Colectivos y Visa Business Classic. Todas ellas son tarjetas de pago a crédito, las cuales soportan una media de entorno al 4,3% de interés por aplazar el pago.

¿Realmente tenemos necesidad de aplazar el pago?¿O nos dejamos llevar por la campaña publicitaria de la compañía? Estas son las preguntas que nos debemos formular antes de decidirnos a contratar una tarjeta de crédito.

La campaña que está llevando a cabo Caixa Catalunya es auto denominada "anticrisis"; pero es un nombre que en absoluto refleja la razón de ser de la campaña, ya que lo que se busca es la obtención de beneficios mediante la captación de nuevos clientes y los intereses y comisiones asociados a las tarjetas. Además, está fomentando el endeudamiento, medida absolutamente inapropiada para salir de la crisis.

Partiendo de que Caixa Catalunya va a devolver a sus clientes en torno a 5 millones de euros, deducimos que las compras efectuadas con tarjetas adheridas al plan han sido de unos 500 millones de euros. Dichos pagos llevan asociado un interés de aplazamiento de en torno al 4,3%, por lo que en término de intereses Caixa Catalunya se ha embolsado unos 21.500.000€; a los cuales hay que sumarle las comisiones de emisión de tarjetas que oscilan entre 12 y 70€ la unidad. Por lo que la campaña publicitaria les ha salido muy rentable, ya que devuelven al consumidor tan sólo el 25% de los gastos que previamente ha soportado.

El círculo vicioso de sólo ver paja en el ojo ajeno y no la viga en el propio

¿Cómo vamos a confiar en el sector bancario si el gobernador del Banco de España, Miguel Ángel Fernández Ordóñez, no es capaz de hacer una mínima autocrítica? Recientemente, concedió una entrevista a un diario de tirada nacional en la que hizo afirmaciones como para echarnos a temblar. Sacó la cara de forma incondicional a los bancos y cajas, diciendo que "la función de los bancos es dar crédito a quien lo va a devolver", que si los bancos no se prestan dinero "será por algo" y que los Gobiernos les obligan a "dar créditos a quien no quieren". ¿Lo dice ahora, después de que precisamente las entidades que están bajo su supervisión hayan estado dando crédito sin límites y sobreendeudando a miles de familias? A los consumidores sólo nos nombró para explicar el origen del "círculo vicioso" de la crisis: "los consumidores no consumen". Pero, ¿no es acaso la restricción que impone la banca al crédito la razón inicial por la que el consumo disminuye? Sólo le preocupan los problemas que puedan tener las entidades, con asuntos como la morosidad. Cuando le preguntan sobre fusiones entre bancos, contesta "que cada cual haga lo que quiera"; sobre la iniciativa de las cajas de crear grupos industriales y colocarlos en Bolsa, le parece estupendo "que se sometan a la disciplina del mercado". ¿A esa misma disciplina que nos ha llevado al colapso financiero? Para rematar, traslada toda la responsabilidad de la salida de la crisis a la economía real. ¿Es que el Banco de España, uno de los órganos supervisores del sistema financiero en España, no va a asumir responsabilidad de ningún tipo?

Hágase socio de ADICAE
una Asociación de Consumidores fuerte, seria y preparada
ADICAE ha demostrado su capacidad en varios casos colectivos que han afectado a los consumidores financieros.
¡Hágase socio de ADICAE... sus derechos están en juego!

La mirilla ...

- **Rebajas, más que nunca manipulan al consumidor.** En plena tormenta económica, medios de comunicación, políticos y analistas se han puesto de acuerdo para transmitirnos una orden general a los consumidores: es un "deber cívico" consumir, y las rebajas de enero, que en la mayoría de comunidades se extenderán hasta marzo, son una buena ocasión para demostrarlo. Frente a estas manipulaciones, hay que prever las necesidades y adecuarse a nuestros presupuestos familiares más que nunca. Es la única receta contra excesos y sus perniciosas consecuencias.

- **Encima de la crisis, precios más caros.** Con la llegada del nuevo año, los servicios básicos subirán por encima del IPC, que marca el ascenso de los salarios en un 2%. La electricidad subirá un 3,8%, 1,10 euros más al mes. El teléfono subirá su cuota 14,6 euros al mes; el establecimiento de la llamada metropolitana costará 7 céntimos (4,6% más) y el minuto 1,4 céntimos (4,4%), y los taxis subirán en conjunto un 5%. La subida del precio del agua será diferente en cada municipio.

- **Parches, parches y más parches: se adelanta la publicación del euribor.** La confirmación oficial del euribor, mediante su publicación en el BOE se adelanta a los 15 primeros días del mes. Con ello se pretende que la bajada del euribor, principal índice aplicable a las hipotecas, se aproveche por más consumidores. Aunque muchas hipotecas arañarán una rebaja de costes, no es sino una medida ridícula y menor, que vuelve a dar buen ejemplo del ninguneo con que el Banco de España despacha los problemas de los usuarios.

- **Cuidado con los nuevos productos de ahorro.** CFD, ETF, fondos "inversos", fondos de volatilidad... No es fácil ahorrar en tiempos difíciles, pero las estrategias comerciales y la ingeniería financiera vuelven a parir nuevos productos. No se deje convencer: a la incertidumbre del contexto económico se une la complejidad de los productos que empiezan a ofrecer bancos y cajas de ahorros. Ya ha pasado en otras ocasiones con los depósitos "estructurados", los fondos "garantizados", etc. A río revuelto...

De Kioto a Copenhague: en busca de un cambio energético que no llega

Cuando quedan cuatro años para que el incumplido Protocolo de Kioto expire, el mundo prepara su alternativa. Para ello, los gobiernos de 189 países se han reunido en Poznan (Polonia) como antesala del próximo Protocolo de Copenhague. Allí han tratado de sentar las bases de un plan con dos objetivos principales: conseguir que la temperatura del planeta no aumente más de 2ºC y cambiar el modelo económico, energético y de desarrollo insostenible que practicamos.

En la última cumbre del cambio climático, celebrada el año pasado en Bali, los líderes mundiales acordaron reunirse este año en Polonia para concretar un plan de actuación para 2009. Allí han tratado de decidir las vías por las que cada nación va a reducir sus emisiones de gas y cómo van a dirigir sus esfuerzos para la consecución de una economía baja en carbono. Con la firma de un nuevo tratado en Copenhague en 2012 quieren establecer una nueva estrategia de actuación hasta el año 2020. Aunque a estas alturas, y con tanta reunión preparatoria sin efectos reales sobre el problema del cambio climático, los ciuadadanos comienzan a sospechar si existe o no una voluntad real de cambio.

Desacuerdos en la implicación de las naciones

Uno de los temas más discutidos en Poznan ha sido la mitigación, es decir, las medidas concretas que las naciones toman para responder de manera coordinada a los efectos del cambio climático. El baile de cifras está servido: la UE ha aprobado, en una reunión paralela a Poznan, una resolución -la 20/20/20- por la que se compromete a reducir sus emisiones de gas carbono en un 20% para 2020 (tomando como referente las emisiones de 1990), recortar el consumo energético y aumentar el uso de las energías renovables en un mismo porcentaje.

Dentro de su programa electoral, Obama ha hecho la misma proposición que Europa, aunque mejorando la de Bush (a quien sólo se le pudo sacar una mísera reducción a partir de 2025). Es un gran paso teórico, ya que la decisión de Bush de retractarse de Kioto se ha considerado como la principal razón por la que el tratado ha tenido un impacto menor del que se pretendía. A pesar de su iniciativa debemos tener en cuenta que el futuro presidente de los Estados Unidos no se salvó de la contradicción de enviar a Poznan como emisario a John Kerry, ex candidato demócrata a la presidencia del mismo país y que en su momento, hace cuatro años, no presentó el Protocolo de Kioto como una prioridad en su programa electoral.

Pero lo que sí se ha gestado en Poznan es el borrador de la futura estrategia para reducir entre un 25% y un 40% las emisiones de los países más industrializados, que se firmará en Copenhague y entrará en vigor a partir de 2020. Habrá que esperar doce meses para ver si esta propuesta es aceptada. Y desde luego, que se materialice ya es otra historia. Además, el pasado mes de julio el G8 -los países más industrializados del mundo (Alemania, Canadá, Estados Unidos, Francia, Italia, Japón, Reino Unido y Rusia)- acordó la reducción en un 50% de las emisiones globales para 2050, aunque no se pusieron una fecha límite. Sin embargo, hay otros países que no sólo no actúan, sino que además no se suben al carro de las "sólo propuestas". Japón, Canadá, Rusia y Australia ni si quiera se pronuncian. Casi es preferible esta actitud cuando no existe un verdadero interés por provocar un cambio -hace tiempo que nos dimos cuenta de que los estados toman muchas decisiones con el fin de amparar los intereses de sus empresas nacionales.

¿Pagaremos el cambio climático los consumidores?

Según un estudio realizado recientemente para la patronal CEOE, la industria española tendría que pagar más de 4.000 millones de euros para cumplir la futura directiva 20/20/20 -pendiente aún de ser aprobada por el Parlamento europeo-. Las empresas europeas se verían obligadas a comprar sus derechos de emisión de carbono en subastas de emisión. Para las compañías eléctricas no se ha establecido ningún derecho gratuito, por lo que a partir de 2013 tendrían que pagar por cada tonelada de CO2 emitida. Sin embargo, ya se habla de flexibilidad y de periodos de reducción gradual. Hablando de eléctricas, todo esto nos suena a subida en la factura de la luz. Habrá que esperar para ver si los ciudadanos acabamos pagando el coste medio ambiental provocado por las eléctricas, como va a pasar con el agua.

Compromiso para la adaptación de los países en vías de desarrollo

Por su parte, algunos países en vías de desarrollo también han anunciado medidas concretas. En febrero México fijará límites a sus emisiones, que pretende reducir al 50% hacia 2050, en base a las emisiones de 2002. Sudáfrica se ha comprometido a alcanzar el nivel de emisión máxima de gases hacia 2025.

Lo cierto es que este grupo de países comienza a ser una parte muy activa -quizás más que los países del norte- en este asunto. De hecho, las decisiones más importantes que se han tomado en Poznan giran en torno al Plan de Adaptación. Establecido en la conferencia del cambio climático en Marakech en 2002, este fondo se creó para ayudar a los países con menos recursos a adaptarse a los efectos del cambio climático a través de esquemas de intecambio de dinero por emisiones de carbono. Actualmente se financia con el 2% del dinero que se ahorra en emisiones mediante la inversión en energías limpias en países en desarrollo, lo que supone entre 80 y 300 millones de dólares al año; una porquería si lo comparamos con los planes de rescate de estos días, con los que gobiernos de todo el mundo inyectan liquidez en sus economías. Este dinero se destina a proteger a los estados insulares o los más vulnerables contra inundaciones, fomenta las cosechas resistentes a las sequías o nutre estas zonas de asistencia médica.

La cuestión es que, desde que se creó, la financiación real no se había puesto en marcha. Los países pobres, que llevan años criticando las trabas burocráticas y las tardanzas en las llegadas de las ayudas, han lanzado sus críticas a los países de occidente ante este hecho y han conseguido que las agencias de la ONU y las agencias estatales puedan gestionar estas ayudas y agilizar así los trámites (hasta ahora sólo podía hacerlo el Banco Mundial).

Y es que los clamores de los países en vías de desarrollo han sido de lo más mediático de la cumbre, al fracasar en su propuesta de ampliar el actual fondo con un gravamen del 2% de todas las transacciones que genera el comercio de emisiones. Han sentido esta negativa como un portazo en las narices, muy egoísta por parte de los países del norte si tenemos en cuenta que son los causantes de muchos de los males que sufre el hemisferio sur.

Las empresas no quieren ceder sus patentes a los países del sur

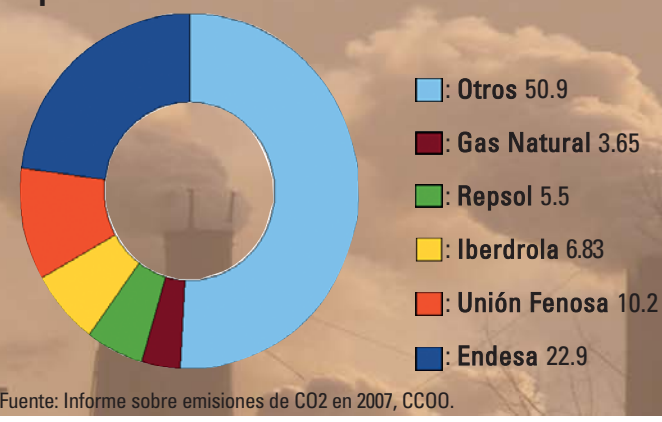
A pesar de las discusiones, Poznan no dio a luz un acuerdo para la transferencia tecnológica, otro de los puntos para los que se esperaba una solución. Los países emergentes (con China, India, Brasil y México a la cabeza) demandan una trasferencia de la tecnología para no incurrir en nuestros mismos errores y poder realizar así un cambio de modelo energético de manera más directa.

Sin embargo, el asunto se complica cuando entran en juego las patentes tecnológicas, que pertenecen a las empresas privadas y no a los estados, lo que complica su transferencia de manera más libre. Este tema abre un debate público sobre las obligaciones de las empresas como entes individuales y responsables directas de las emisiones de gases. Los gobiernos deberían obligarles por ley a pagar esos costes, ya que durante años se han enriquecido a costa de no respetar el medio ambiente. La sociedad al completo también debe exigirles responsabilidades y no dejar que se salgan con la suya, haciendo valer nuestro poder

España: mucho gasto y poco compromiso real

España, Alemania y Dinamarca han aprovechado la cumbre para presentar la Agencia Internacional de Energías Renovables, que se pondrá en funcionamiento el próximo 28 de enero. El organismo pretende promover este tipo de energía a través de la formación de técnicos, inversiones, investigación y transferencia de tecnología. Aunque no le quitamos mérito a la iniciativa, le recordamos al Gobierno que si bien Kioto permitía un incremento de las emisiones de gas carbono del 15% sobre las emisiones de 1990 (para el periodo 2008-2012), en la actualidad España ya ha superado ese nivel en un 50%. Así que todo esto nos suena un poco a lavado de imagen.

Los cinco principales monopólios energéticos del país concentran la mitad de las emisiones de CO2



Fuente: Informe sobre emisiones de CO2 en 2007, CCOO.

sopa de letras

E	F	E	C	T	I	V	O	D	N	N	T
S	Q	U	T	E	N	D	O	S	O	A	P
P	S	Q	O	V	I	C	O	C	R	I	O
E	L	E	T	R	A	O	M	J	V	R	L
C	O	H	O	T	I	N	E	R	I	E	X
I	R	C	A	L	N	T	L	S	M	P	Z
E	T	D	H	M	A	R	I	E	T	G	A
E	G	I	R	O	P	O	S	T	A	L	A
X	I	C	U	E	T	P	A	G	A	R	E
F	U	E	T	I	C	O	L	Ñ	B	A	Q
C	O	M	P	E	N	S	A	C	I	O	N
O	R	T	S	N	O	D	A	Z	A	P	A

Busca las siguientes palabras relacionadas con el ahorro-inversión :

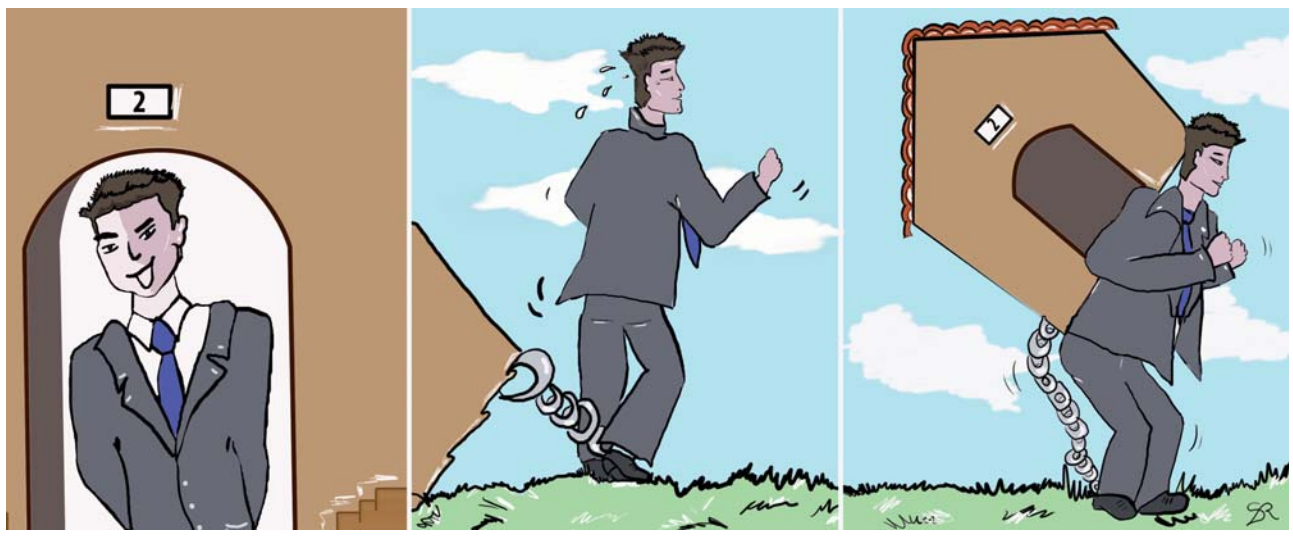
-EFECTIVO
-APLAZADO
-CHEQUE
-ESPECIE
-LETRA
-COMPENSACION
-PAGARÉ
-ENDOSO
-TARJETA
-GIRO POSTAL

sudoku

			4					2
		8		9			7	
5						6	4	
	6			7	3	9		
	8		9	2			5	
	5				8		2	
		6	3	5				
4	3			1	2			
7		2			9		3	4

La sonrisa de la crisis

Erase un hombre a una hipoteca pegado: "¡¡Ahora entiendo lo de "carga hipotecaria""



Alguien dijo...

"Las repercusiones económicas de una crisis bursátil no dependen tanto del tamaño de la crisis como de la reacción de los responsables de las políticas económicas, sobre todo los gobernadores de los bancos centrales"

Ben Bernanke, gobernador de la reserva federal

"La diferencia entre evitar pagar impuestos y evadir impuestos es el grosor de las paredes de la celda"

Dennis Healey, político británico

"Si los anunciantes se gastaran el mismo dinero que invierten en los anuncios en mejorar sus productos no tendrían que anunciarlos"

Will Rogers, humorista estadounidense

"De aquel que opina que el dinero puede hacerlo todo, cabe sospechar con fundamento que será capaz de hacer cualquier cosa por dinero".

Benjamin Franklin, estadista y científico estadounidense.

cuanto sabes de

FRAUDE EN TARJETAS Y OTROS MEDIOS DE PAGO

1 Si, por ejemplo, alguien nos roba la tarjeta y saca 500 de nuestra cuenta antes de que hayamos podido avisar al banco para que anulen la tarjeta, ¿cuál es la cuantía que debemos asumir nosotros como pérdida?

a) Ninguna, ya que nosotros no hemos realizado esa disposición de efectivo.

b) 350 , ya que el Banco asume los primeros 150 de pérdida.

c) 150 , ya que el Banco asume todo lo demás a partir de esa cifra.

d) Toda, ya que no hemos custodiado diligentemente la tarjeta

2 ¿Qué tipo de fraude son las cartas nigerianas?

a) Virus que se introducen en nuestros ordenadores y registran nuestras contraseñas.

b) E-mails recibidos que nos ofrecen jugosas cuantías económicas por ayudar a sacar dinero de un tercer país.

c) Páginas web falsificadas para captar nuestras contraseñas.

d) Ofertas de trabajo recibidas por Internet en las que, sin saberlo, la víctima contribuye a la evasión de capitales del país.

3 ¿Cuál de estos medios de pago es más seguro?

a) Pago por Internet desde un cibercafé.

b) Tarjeta con banda magnética.

c) Cheque al portadora.

d) Pago por móvil.

4 ¿Cuál de estas consejos NO debemos seguir para realizar un pago por Internet con nuestra tarjeta de crédito?

a) Instalar un antivirus actualizado en nuestro PC.

b) Verificar la autenticidad de la web, viendo el candado situado en la barra inferior del navegador.

c) No pinchar sobre enlaces que nos lleguen en correos electrónicos.

d) Contestar a los e-mails del Banco en los que nos pidan nuestras contraseñas para verificar los sistemas de seguridad.

5 ¿Cuál de estas cláusulas de contratos es abusiva para el consumidor?

a) Custodiar diligentemente la tarjeta.

b) No poner nuestro DNI o fecha de nacimiento como PIN.

c) Verificar cada 72 horas la posesión de nuestra tarjeta de crédito.

d) No anotar por escrito el PIN.

SOLUCIONES: 1c) , 2b) , 3d) , 4d) , 5c)

IMPOSITORES
usuarios

La mejor publicación para el usuario de servicios financieros

La que ha sido la revista más cualificada de los usuarios de bancos, cajas y seguros se transforma en un completo dossier práctico de documentación imprescindible para la resolución de cualquier problema

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.

Suscríbase

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

Forma de Pago: 10 euros /4 números)

❑ **Domiciliación Bancaria**. Muy Sres. Míos: Les ruego que con cargo a mi cta. atiendan hasta nueva orden los recibos que presente ADICAE en concepto de suscripción a la revista Usuarios

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**

índice

EDITORIAL — Pág. 2

actualidad de consumo financiero — Pág. 3-4

en portada — Pág. 5-6
Preparese para varios años de crisis económica

hipotecas — Pág. 7
Plataforma hipotecaria de ADICAE

especial ahorro — Pág. 8-9
Letras del Tesoro, inversiones éticas, y cuentas en internet

especial seguros — Pág. 10-11
Seguros en tarjetas y proyecto ADICAE de seguros

reclamaciones financieras — Pág. 12-13
Bancos y Cajas hacen oidos sordos al Banco de España

casos colectivos — Pág. 14-15
ADICAE defiende a los afectados por los escándalos financieros

ADICAE en los medios — Pág. 16-17
Documental "Endeutats" y ADICAE en la prensa

Cuadernillo especial
II Congreso Nacional de Adicae

consumo de política — Pág. 18

la denuncia — Pág. 19
Así vende el Santander sus productos

biotecnología — Pág. 20
Avances científicos y sociales para el bienestar

comisiones — Pág. 21
En cuentas corrientes y libretas

telefonia — Pág. 22
Los derechos del consumidor comunican

vivienda — Pág. 23
Hay que fomentar la vivienda de alquiler

la voz de los consumidores — Pág. 24

internet — Pág. 25
Juegos virtuales, perdidas reales

quid de la cuestión — Pág. 26-27

ojo crítico — Pág. 28-29

medioambiente — Pág. 30
En busca de un cambio energético que no llega

nunca el tiempo es perdido — Pág. 31

"Marcados" por las marcas de la publicidad

Las grandes empresas exprimen todas las posibilidades que encuentran a su alcance para lanzar sus mensajes publicitarios de incitación al consumismo. Con esta estrategia, las marcas han invadido el espacio público de forma salvaje, lo que pone en peligro el uso ciudadano de calles y plazas

Cabinas telefónicas, estaciones (de tren, de metro, de autobús...), edificios en rehabilitación, medianeras, azoteas, autopistas... Estamos ya acostumbrados a ver carteles publicitarios en todos estos lugares, y en muchos otros de nuestras ciudades. Sin embargo, por habitual que nos parezca, no se trata de un hecho casual. Los ciudadanos somos para las multinacionales un público potencial a los que pretenden colocar sus productos, y nuestra mirada en la urbe se cotiza a muchos millones de euros.

Los consumidores, en nuestra dimensión de espectadores, aprendemos con los años y somos cada vez más reticentes ante los intentos persuasivos de la publicidad. Para superar nuestro escepticismo, las empresas más grandes están siguiendo la agresiva estrategia de invadir los espacios más céntricos y frecuentados de nuestras ciudades. Estaciones de metro forradas de arriba a abajo, fachadas de edificios en rehabilitación cubiertas por grandes lonas, son algunos de los usos abusivos del espacio público que las administraciones toleran, e incluso apoyan, por la recaudación que les reportan.

La publicidad de bancos y aseguradoras no es ajena a esta tendencia de utilizar el espacio público para difundir intereses privados. Colocan sus carteles en vallas publicitarias o marquesinas de autobús, igual que otras empresas de distintos sectores, pero lo que más llama la atención es su extendida presencia en las azoteas de los edificios, en forma de letreros que por la noche se iluminan. Ocurre que, quien tiene uno de estos reclamos frente a su ventana, no puede olvidarse del banco ni siquiera cuando en la paz de su hogar mira hacia afuera para comprobar si llueve o hace sol.

Esta "contaminación visual" de carácter mercantil nos convierte a los ciudadanos en meros espectadores de nuestras ciudades y en consumidores pasivos de los productos de las marcas de moda que pueden pagar el precio exorbitante de estos lugares. Lo llamamos contaminación visual porque, de la misma forma que los humos industriales contaminan el aire que respiramos, las imágenes publicitarias contaminan nuestra percepción y pensamiento.

El espacio público debe estar al servicio de la ciudadanía

Es hora de pensar en las relaciones que existen entre el espacio y la vida pública. La calle y la plaza son el lugar para el encuentro social con los otros, la conversación, el debate y también el conflicto. El espacio público es, en definitiva, el lugar para encontrar el contraste y la similitud, compartir nuestra creatividad y construir ciudadanía, algo necesario para vivir en una sociedad más democrática.

No deberían las administraciones, por tanto, vender ramplonamente nuestros espacios públicos a la restringida oligarquía que explota este negocio, sino fomentar su acondicionamiento para su uso y disfrute. La publicidad no tendría por qué desaparecer plenamente de la vida pública, sino que podría estar al servicio de ésta. Recordemos los antiguos tablones de madera y forja en los que los vecinos podían exponer las actividades que llevaban a cabo. Se trata de poner a la publicidad en su lugar como lo que es: una herramienta informativa de las actividades humanas.

De no poner coto a esta tendencia, en poco tiempo veremos cómo las marcas colonizan los ámbitos de la vida social más íntima. Exigir la devolución del espacio público para los ciudadanos es una tarea pendiente. Asociarse y canalizar el descontento de manera común es, sin duda, un principio.

Consulte en cualquiera de nuestras sedes, o en internet la Delegación de su provincia