

la economía de los Consumidores

Nº 43
NOVIEMBRE-DICIEMBRE
2008

2 euros

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

Hipotecas P 8

Siguen las condiciones leoninas en las hipotecas

Depósitos Bancarios P 13

Depósitos y cuentas de ahorro ganan popularidad pero esconden truco



Los depósitos han copado los escaparates de las entidades este otoño. En principio ofrecen más seguridad en un momento de desconfianza como el actual, pero también responden a los intereses del sector bancario, que busca liquidez en los bolsillos de los consumidores. Por esta razón, es conveniente no dejarse engañar por la publicidad con la que tratan de venderlos. Todos esconden algo aunque los "estructurados" son especialmente peligrosos.

Cajas de Ahorros P 11

Los interesados "planes de ayuda" al usuario



El Gobierno y la banca ningunean a los consumidores ante la crisis económica

LAS MEDIDAS SÓLO SON PARCHES QUE NO ARREGLAN EL GRAVE PROBLEMA DEL ENDEUDAMIENTO

Ni el Estado, ni los distintos organismos públicos, ni las entidades financieras, ofrecen soluciones a los cientos de miles de usuarios a quienes cada vez les resulta más difícil afrontar el pago de sus créditos, muchos de ellos verdaderos "préstamos tóxicos" que tienen muchas economías domésticas, vendidos sin control y de forma abusiva.

Lo preocupante es que la crisis que padece España no ha hecho más que asomarse. Más que nunca las familias requieren de apoyo: se ha hecho con la banca y debe hacerse con los ciudadanos que más lo necesitan.

Los consumidores quieren pagar sus deudas y es necesario que se establezcan medidas inmediatas que faciliten la renegociación colectiva de las hipotecas en situación con mayor riesgo de impago. Hasta ahora las negociaciones son individuales ya que no hay otra alternativa, pero de nuevo el consumidor queda en manos de la entidad de crédito. A falta de medidas eficaces, ADICAE está llevando adelante una gran labor social para evitar que muchos consumidores pierdan su vivienda y su patrimonio.



Por ello es necesario establecer un diálogo serio y urgente entre Gobierno, entidades financieras y Asociaciones de Consumidores que establezca unos mecanismos mínimos de renegociación que favorezcan al consumidor. Y en el horizonte inmediato, cada vez es más evidente la necesidad de aprobar medidas legales contra el sobreendeudamiento. Sería la penúltima gran ley social necesaria.

pág. 3



Campaña de ADICAE: revise sus contratos de ahorro y evitará sorpresas desagradables



Ante la inseguridad y maltrato al ahorro dado por bancos y cajas, ADICAE ha lanzado la campaña "Revise sus contratos de ahorro"

pág.12

ADICAE pone al consumidor en el centro del debate sobre la crisis

ADICAE ha sido invitada a participar en grandes programas de televisión para dar voz a los consumidores.



págs.16-17

y además...

- Defensa de los afectados por Martinsa-Fadesa y Lehman Brothers
- ADICAE coopera en el impulso de las asociaciones en Latinoamérica
- Symposium sobre el consumidor y sus seguros ante la crisis
- Saque provecho de Internet en tiempos difíciles

IMPOSITORES usuarios
DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS

Número 77 ¡Suscríbese!

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!



carta del director

breves

la economía de los **Consumidores**

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

ADICAE

NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2008 II Época. Nº. 43

Director: Manuel Pardos

Subdirector: Paco Sanz

Redacción: Iciar Gardeta, Angela Santafé, Marta Cambrero, Mónica Reinaldo

Consejo de Redacción: Fernando Herrero, Javier Blancas, Jorge Solanas, Agenor Gómez

Colabora: Angel Maestre

Maquetación, portada e ilustraciones: Antonio Laguardia, César Soria

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



El Gobierno debe sentarse y escuchar a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios

Si existe un aspecto social que se ha transformado durante las últimas décadas de manera radical y traumática en muchos casos, ese es sin duda el ámbito del consumo y los derechos de los usuarios. Los hechos confirman sobradamente esta tesis, que se reafirma escandalosamente en la situación actual. Por eso, después de decenios de maltrato al ahorro; después de años de abusos en la concesión de préstamos por parte de las entidades de crédito; después de las muestras de tolerancia (o complicidad) con una publicidad financiera siempre agresiva, 100% engañosa y demasiadas veces fraudulenta e ilegal para los consumidores; y después del desmadre generalizado de los precios tras la llegada del euro sin imponerse unas mínimas reglas de transparencia; después de todo este catálogo de horrores, que en las actuales circunstancias el Gobierno ningunee absolutamente a los consumidores víctimas de la crisis y a sus representantes legítimos, revela una actitud que si tiene nombre, es preferible por decoro y elegancia no plasmarla por escrito.

Agrava más esta irresponsable desvergüenza que para colmo se llame a consulta (¿colegueo?) a banqueros y patronal, principales responsables y usufructuarios de la grave crisis económica española (la burbuja inmobiliaria y abuso del crédito). Clama al cielo que se escuchen las voces de todos los cómplices en esta crisis y que incluso se les otorguen ayudas a estos "pobrecitos" de nada menos que ¡¡¡50.000.000.000 de euros!!!, y se preparen otros 200.000.000.000 para avalar sus actuaciones, declarándolas de interés nacional, sin que se exija ni a ellos ni a las instituciones que tenían que haber impedido todos estos desmanes, algún tipo de responsabilidad. A todo este sistema corrupto de instituciones ineptas y negligentes, se les presenta ridículamente como "Champions Bank Ligue", "modélicos" a nivel mundial y "salvadores" de nuestra economía. Ello significaría que lo han hecho muy bien en las estafas flagrantes de AVA, Gescartera, Academias de Inglés, Terra, Caso Forum-Afinsa, Arte y Naturaleza, depósitos y fondos estructurados (Ruralcaja, Lehman Brothers) y un largo etcétera de más de un millón de familias que han perdido una parte importante de sus ahorros.

Y lo peor es que este ninguneo de los legítimos representantes de los consumidores, las Asociaciones más representativas a las que se dice fomentar por imperativo constitucional (por cierto, con cuatro migajas clientelares), se está convirtiendo ya en pauta de estilo de todos los Gobiernos. Lluve sobre mojado. Ejemplos no faltan ¿dónde se encuentra el proyecto de ley de "sobreendeudamiento de las familias" presentado en 2003 por el Grupo Parlamentario Socialista, convertido en propuesta electoral del PSOE en 2004 y después en programa y compromiso de gobierno ante las Cortes por la Ministra Salgado? Por poner otro ejemplo, esta vez de la oposición, ¿dónde han ido a parar las promesas del PP y de CIU y otros muchos grupos a las casi medio millón de familias defraudadas por los mal llamadas empresas de "bienes tangibles" a las que todos lo juzgados y autoridades jurídicas que se han ocupado del tema confirman como empresas financieras de captación masiva de ahorros y depósitos, toleradas por nuestra "Champions" de reguladores y supervisores financieros (Banco de España y Comisión Nacional del Mercado de Valores)?

Para nuestros políticos, banqueros y empresarios, los consumidores, pese a jugar un papel importante, no somos más que sujetos pasivos de la economía que queda en exclusiva en sus manos. A nosotros sólo nos reconocen el "comer y callar". Pero desde las Asociaciones de Consumidores como ADICAE tenemos mucho que decir. Así se ha hecho evidente a lo largo de estos largos años y así se pone de manifiesto en las circunstancias actuales. Nosotros somos quienes estamos en contacto directo con los implicados a quienes más directamente está afectando esta crisis. La Plataforma Hipotecaria de ADICAE atiende diariamente a centenares de ciudadanos a quienes el vacío de respuestas justas y coherentes, tanto públicas como desde las entidades financieras, les deja desarmados frente al poder aplastante de su hipoteca, que pende sobre sus economía familiares como una severa espada de Damocles.

Por ello mismo, el movimiento de consumidores es capaz de articular propuestas reales y necesarias, adecuadas a la crítica situación. Ni los gobiernos tecnócratas ni las grandes entidades financieras "pisan la calle", ambos están desconectados de la realidad y sólo atienden argumentos basados en intereses oscuros y particulares, amparados por lejanas cifras estadísticas. A los unos les separa la peligrosa distancia del poder y las trampas del electoralismo cuatrienal; a los otros les basta con sus campañas de marketing para imponer criterios sin necesidad de contar con nadie. Por eso es absolutamente fundamental establecer ya un diálogo con las organizaciones de consumidores y usuarios. Para eso estamos.

Manuel Pardos presidente@adicae.net

ADICAE PARTICIPA EN GRANDES PROYECTOS EUROPEOS PARA PREVENIR EL FRAUDE EN MEDIOS DE PAGO

Junto con otras siete asociaciones de consumidores de la Unión Europea, ADICAE trabaja actualmente en dos proyectos sobre fraude en medios de pago, promocionados por Bruselas. Su objetivo es difundir los resultados de los estudios mediante materiales formativos, haciendo especial hincapié en la prevención del fraude.

La importancia de estos estudios radica en el incremento del uso en todo el mundo de diversos medios de pago, que tienden a suplantar al pago en efectivo. La comodidad de no llevar metálico encima y la posibilidad de realizar compras virtuales son algunas de las ventajas que hacen que el uso de la tarjeta de crédito, la banca electrónica u otros medios de pago resulten muy atractivos para el consumidor.

Sin embargo, éstos no deben descuidarse lo más mínimo si no quieren que sus derechos se vean pisoteados por la banca. Mientras que las entidades financieras han



realizado campañas millonarias de promoción del uso de la tarjeta (obligando al hipotecado a realizar un gasto mínimo para rebajarle el diferencial, por ejemplo), las mismas evitan abordar los problemas de seguridad que los consumidores sufren.

Y es que Bancos y Cajas, en muchos casos, no respetan la recomendación europea que establece el límite de responsabilidad del consumidor en un máximo de 150 euros. Es decir, una vez que nos roban la tarjeta de crédito, hay avisar inmediatamente a la entidad. Después del aviso, el consumidor queda totalmente libre de cargos si entonces se produjera una sustracción. Pero si se produce el robo cuando todavía no hemos avisado al banco, nuestra responsabilidad se limitaría en general a cargar con un máximo de 150 euros de pérdidas, cualquiera que sea la cantidad que se haya sustraído, aunque muchas entidades incumplen este compromiso.

La web de ADICAE, www.adicae.net, ofrecerá información sobre la marcha del proyecto, actividades y forma de participar.



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

La Economía de los Consumidores!

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

Sus datos personales han sido incorporados al fichero automatizado de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de 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 ejercer 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 150.001 Zaragoza.

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:

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

¿Banca hipócrita? ¡Banca española!

Algunos directivos de entidades de crédito se han dejado caer por los medios de comunicación para hablar de "su crisis". Resultado: tontería y cinismo a partes iguales: lean, lean...



Cuando el "dueño" del Santander, **Emilio Botín**, habla de "la relación con la clientela" es para echarse a temblar. A propósito de la crisis recomendó a sus colegas volver al modelo tradicional de banca, ese que habla de "vender productos al cliente adecuados y ajustados a sus necesidades", ya que "la relación

con el cliente a largo plazo es rentable". Con hipotecas a 40 y 50 años no es de extrañar que exista relación estable con el cliente y que ésta sea muy rentable para el banco... Lo de vender "productos adecuados" al cliente roza el cinismo más depurado: los empleados del Santander, aquí y en Latinoamérica, si se caracterizan por algo es por tener sistemas de bonificación salarial por vender indiscriminadamente productos al cliente lo necesite o no. ¡Y aún habrá quien le haga caso!



Ibercaja, otra que tal baila. "La existencia de una competencia financiera exacerbada" explica la "buena salud" de la banca española, afirma sin rubor el **director general de Ibercaja, José Luis Aguirre**. Es vergonzoso que algunos todavía pretendan hacernos creer a los consumidores aquello de la "competencia" y el "libre mercado" en el sector financiero. A estas alturas ya estamos escarmentados, y sabemos que la política comercial de las entidades consiste en vincular abusiva-

mente productos financieros a sus clientes aunque ni los pidan ni los necesiten. La capacidad de decisión del consumidor está cada vez más restringida. Si quiere beneficiarse de buenas condiciones en un servicio, tiene que contratar otro y otro, y otro... Que se lo pregunten a Ibercaja, que para sus hipotecas exige contratar una retahíla de seguros de todo tipo, tarjetas, domiciliaciones, etc.



Otra "perla" de Cajas de Ahorros, esta vez a cargo de **Miguel Blesa, de Caja Madrid**. "Hemos vivido años de vino y rosas donde clientes y entidades hemos cometido algunos excesos". ¿"Hemos cometido", señor Blesa? ¿Le suenan de algo las "hipotecas de cuota creciente" que su entidad ha vendido indiscriminadamente y que están siendo una auténtica bomba en los bolsillos de muchos consumidores endeudados, con cuotas que se han triplicado en apenas unos años?



Por su parte **Ángel Ron, presidente del Banco Popular** señala que "la banca española financia un porcentaje muy alto de sus créditos con depósitos de sus clientes". ¿Cómo explica entonces que exista un desequilibrio del 20% de media entre lo depositado en bancos y cajas y lo que concedieron en créditos y préstamos? Bancos y Cajas españoles tuvieron que acudir al mercado interbancario (pedirlo a otros bancos) para comprar dinero ya que con sus depósitos no bastaba... Y ahora tienen que devolverlo. Señor Ron, ¿pagaremos los consumidores la deuda de su banco a través de las ayudas del Gobierno?

Fondos de ayuda y avales para la banca: ¡encima pagaremos los abusos y excesos de bancos y cajas!

A mediados de octubre, y tras una reunión del presidente del Gobierno con la plana mayor de la banca, se aprobaron una serie de mecanismos de apoyo al sector bancario. Aunque presentadas como medidas para "dar liquidez al mercado", pocos dudan a estas alturas de que se trata de una medida encubierta para ofrecer solvencia anticipada a muchas entidades, víctimas de su propio exceso. ¿Y los hogares?

Ayudas para financiar a la banca

Así cabe entender los 50 mil millones de euros destinados al Fondo de Adquisición de Activos Financieros.

El objetivo es comprar bonos y cédulas hipotecarias emitidos por bancos y cajas. Cada vez que una entidad de crédito presta dinero para una hipoteca, puede emitir bonos y cédulas para comercializarlos a un tipo de interés determinado entre los ahorradores que lo soliciten; así la entidad puede disponer del dinero prestado mucho antes de que se le devuelva el préstamo... y volver a prestarlo a otro cliente. Pues bien, con cargo a los Presupuestos Generales del Estado se van a adquirir esos bonos y cédulas para que bancos y cajas dispongan de dinero fresco para prestarlo a las familias y empresas y así se "reactive la econo-

mía". Pero esta paradójica solución, volver a la rueda del endeudamiento, no oculta que bancos y cajas españolas tiene deudas pendientes con entidades financieras de otros países ¿Servirá este fondos para pagar las deudas de "nuestros bancos"? Y sobre todo, en la situación de apuros extremos de muchos hogares y ante el paulatino deterioro económico, ¿alguien cree que las familias están en posición de solicitar créditos?

No se preocupe, el Estado avala los excesos

Con un propósito similar, se pretenden destinar nada menos que 100 mil millones de euros de los Presupuestos del Estado a avalar operaciones de financiación de bancos y cajas. Cuando una empresa necesita dinero puede emitir bonos, pagarés, deuda, etc., que son productos que ofre-

cen al ahorrador que los adquiera una rentabilidad determinada. Ahora bien, dada la situación actual, ¿quién se arriesga a comprar estos productos? Es por ello que el Estado va a convertirse en avalista de bancos y cajas que emitan estos productos, para dar confianza a quien pretenda adquirirlos: si no lo puede pagar el banco, no se preocupe, lo pagará el Estado...

Y la última medida adoptada de este peculiar "plan de rescate" es la posibilidad de que el Estado compre directamente acciones o cuotas participativas a bancos y cajas de ahorros que necesiten recursos. Una "nacionalización blanda" que nos habla a las claras de la situación difícil en que se encuentran muchas de las entidades de nuestro "modélico" sistema financiero. ¿Y los consumidores víctimas auténticas de estos desmanes crediticios tolerados durante años?



Traidores, confesos... ¿y encima "mártires"?

Promotores y constructoras se resisten a bajar los precios de la vivienda

A los promotores inmobiliarios no les ha parecido suficiente haberse enriquecido durante estos años a costa de los consumidores, sino que además pretenden seguir haciéndolo con la ayuda del Estado. Que no nos engañen estos señores, que han estado jugando con unos precios irreales que les han permitido enriquecerse hasta hace pocos días. Lo venía advirtiendo el Banco de España, esa entidad que ahora todo el mundo alaba, pero a la que nadie hizo caso: la vivienda estaba sobrevalorada un 30%. Pero ellos a lo suyo.

El presidente de la patronal de los promotores, Guillermo Chicote, declaraba hace unos días que "nadie espere que el precio de la vivienda baje un 30% ó 40%, porque antes que eso se la regale al banco". ¿Qué quiere, que le regale el Gobierno otras ayudas como a la banca?

Los mismos a los que no les ha importado inflar la burbuja in-

mobiliaria hasta hacerla estallar no aceptan las reglas del juego cuando no les favorecen. Como muchos consumidores no podemos acceder al crédito, una gran parte de las viviendas construidas o proyectadas se están quedando sin compradores. Pero la teoría dice que si hay más oferta que demanda los precios deben bajar, ¿no? Pues existen nada menos que un stock de casi un millón de vivienda sin comprar. Si en lugar de aplicar la teoría, consiguen que el Estado avale la financiación de viviendas a precios hiperinflados -como pretenden- para que las entidades vuelvan a abrir el grifo del crédito, pagaremos ya no dos veces nuestra vivienda, sino tres ó cuatro. Para una vez que el mercado sopla a nuestro favor... La ley de reforma del mercado hipotecario era una ley para que las entidades de crédito siguieran con el "chollo" del endeudamiento. A confesión de parte...



Bienvenida la ampliación de los Fondos de Garantía

... pero ¿quién lo financiará?

El anuncio del aumento hasta 100.000 euros de la cobertura del Fondo de Garantía de Depósitos es una buena noticia para los ahorradores españoles. De hecho, es la primera que afecta de forma directa y positiva a los consumidores desde que comenzó la crisis. Ahora bien, este aumento plantea algunas cuestiones, entre ellas su financiación. Este incremento lo deberían cubrir las entidades financieras con los "superbeneficios" obtenidos en los últimos años. Sin embargo, el mecanismo adoptado para financiar su ampliación a los 100 mil euros deja a las claras quién lo va a pagar. Porque no van a ser bancos y cajas de ahorros, sino el Estado, ya que no se prevé que las entidades de crédito paguen la diferencia. Esos euros de diferencia los pagará el Estado, o sea nosotros, a posteriori, cuando una entidad entre

en situación de insolvencia y no pueda devolver los depósitos o ahorros a sus clientes.

Cuestiones pendientes

Además de la cuantía hay que hacer otras modificaciones. El proceso de reintegrar la cantidad al cliente puede demorarse en el tiempo y el plazo inicial de tres meses puede ser prorrogado hasta tres veces. Por tanto, es necesario agilizar el procedimiento impidiendo demoras de más de tres meses. Por último, la actual Ley Concursal debería modificarse para que, en caso de quiebra de una entidad financiera, inmobiliaria u otra en la que haya dinero adelantado por los usuarios, se considere a los particulares como acreedores preferentes y evitarles un proceso judicial largo para recuperar sus ahorros.

Obama, sí pero...

No seremos nosotros quienes neguemos la gran expectación que ha levantado la elección de Obama como presidente de Estados Unidos, ni mucho menos la necesidad de un cambio de aires en la política norteamericana en todos sus ámbitos. Pero dudamos de que esos ansiados cambios puedan llegar de verdad.

Barak Obama tiene ante sí varios retos para los próximos cuatro años de mandato, aunque sin duda el más urgente se refiere a la crisis económica y financiera heredada de su predecesor George Bush.

La administración Bush estableció un marco regulatorio muy complaciente con la actividad bancaria y financiera de Wall Street y mantuvo el precio del dinero muy bajo, a un interés del 1%, durante demasiado tiempo. Esto permitió el desarrollo del mercado inmobiliario y la creación de productos estructurados complejos y con elevado riesgo. Las consecuencias son una crisis que ha dejado a muchas familias sin hogar y a muchos pequeños ahorradores sin sus ahorros, invertidos en productos vendidos sin control. Ante los Planes de Rescate bancarios propuestos por Bush, Obama planteó la necesidad de rescatar también al ciudadano, al consumidor, ¿cambio de sensibilidad o estrategia electoral?

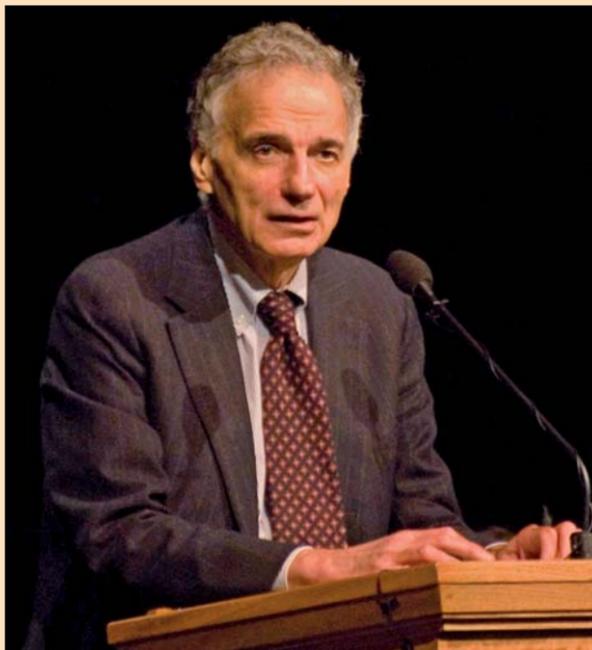
Bienvenido un cambio... si lo hay

Hay que ser muy cautos. Sabemos cómo son allí las elecciones, un gran circo mediático donde los grandes poderes de comunicación son capaces de inclinar a las masas a una u otra opción, y donde los poderes empresariales y lobbys hacen sus donativos sustanciosos a éste u otro candidato en virtud de lo que esperan recibir a cambio. La llegada de los demócratas y de un presidente de raza negra no justifica por sí solo que EEUU deje de lado su implacable unilateralismo, fruto de su hegemonía económica y militar.

Mucho por hacer en la economía mundial

A nivel global, nadie duda del papel que desempeña EEUU en cualquier reforma que se plantee a escala mundial. Pero, ¿es suficiente con un cambio de titular en la Casa Blanca para diseñar una nueva "arquitectura financiera" que verdaderamente proteja los ahorros y controle las operaciones especulativas de las grandes corporaciones financieras mundiales? No podemos olvidar que Obama va a ser presidente de una nación con intereses vitales extendidos por todo el planeta.

Ralph Nader: una tercera vía interesante para los ciudadanos y consumidores

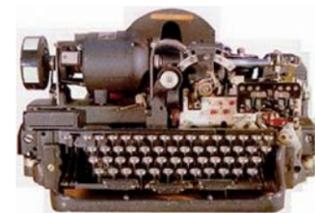


Gran número de norteamericanos, y ciudadanos de otros países, desconocían que en las elecciones a presidente había un tercer candidato, y eso que se presentaba por cuarta vez: Ralph Nader, defensor de los derechos de los consumidores desde la década de los 70. Su labor social ha contribuido notablemente al bienestar de sus conciudadanos. Mucho más, incluso, de lo que han hecho los presidentes de los sempiternos partidos republicano y demócrata. Los republicanos, más preocupados por recortes sociales y beneficios para las empresas; mientras que a los demócratas les molesta que las posturas valientes de Nader el año 2000 fueron responsables de arañar 100.000 votos a Al Gore en Florida, el estado clave que dio la victoria, por 500 votos, a George W. Bush. Pero ya se sabe, el lobby de los medios de comunicación no entiende de alternativa, y mucho menos si no disponen de mucho dinero aunque su programa lo merezca. Aquí queremos plasmar un extracto del propio Nader al ya presidente electo Barak Obama.



¿un cambio de verdad?

Entre la Esperanza y la Realidad.



MESA DE REDACCIÓN



Estimado Senador Obama:

En su campaña presidencial de casi dos años, las palabras "esperanza y cambio", "cambio y esperanza" han sido la marca en sus declaraciones. Sin embargo existe una asimetría entre esos objetivos y su carácter político que sucumbe a centros de poder contrarios que no quieren "esperanza y cambio", sino la continuación del status-quo afianzado en el poder. Mucho más que el Senador McCain, usted ha recibido enormes contribuciones de intereses corporativos, intereses de Wall Street e, interesadamente, abogados de grandes bufetes corporativos. Nunca antes un nominado demócrata a la presidencia había conseguido esta supremacía sobre su adversario. ¿Por qué, aparte de su voto incondicional a favor del rescate de \$700 mil millones, están invirtiendo estos intereses corporativos tanto en el Senador Obama? ¿Podría ser porque en su registro del Senado estatal, en su registro del Senado nacional, y su registro de la campaña presidencial (favoreciendo la energía nuclear, plantas térmicas, perforaciones petroleras marítimas, subsidios corporativos incluyendo la Ley de Minas de 1872, y evitando cualquier programa exhaustivo para atacar el delito corporativo, y el hinchado y despilfarrador presupuesto militar, por ejemplo) les haya demostrado que es usted su hombre?

Para avanzar el cambio y la esperanza, la persona presidencial requiere carácter, coraje, integridad -- no conveniencia, acomodación, y oportunismo a corto plazo. Tome, por ejemplo, su transformación desde un elocuente defensor de los derechos palestinos en Chicago antes de su carrera al Senado de los Estados Unidos hasta un acólito, un repetidor de la línea dura del lobby AIPAC, que reafirma la opresión militar, ocupación, bloqueo, colonización y confiscación durante años de tierra y agua del pueblo palestino y sus encogidos territorios en Gaza y Cisjordania. [...]

Usted sabe muy bien que sólo cuando el gobierno de Estados Unidos apoya los movimientos de paz israeli-palestinos, que consiguieron hace años una detallada solución de dos estados (que apoyan la mayoría de los israelíes y palestinos), habrá una oportunidad para la resolución de este conflicto de más de 60 años. Sin embargo usted se alinea con la línea dura, tanto que en su infame, degradante discurso a la convención AIPAC, justo después de que ganase usted la nominación del partido demócrata, apoyó una "Jerusalén indivisa", y se opuso a la negociación con Hamas --el gobierno electo en Gaza. Una vez más, ignoró usted la voluntad del pueblo israelí, quien en una encuesta del 1 de Marzo de 2008 del respetado periódico Haaretz, mostró que el 64% de los israelíes estaban a favor de "negociaciones directas con Hamas". Ponerse del lado de la línea dura de AIPAC es lo que uno de los muchos líderes palestinos que abogan por el diálogo y la paz con el pueblo israelí describía cuando escribió "Anti-semitismo hoy es la persecución de la sociedad palestina por el estado israelí."

Durante su visita a Israel este verano, programó 45 minutos de su tiempo para los palestinos, sin conferencia de prensa, y sin visita a los campos de refugiados palestinos, que habría llevado el foco de los medios de comunicación sobre la brutalización de los palestinos. Su viaje apoyó el cruel e ilegal bloqueo de Gaza que desafía la ley internacional y la Carta de las Naciones Unidas. Usted se concentró en las víctimas del sur de Israel, que durante el pasado año han totalizado una víctima civil por cada 400 víctimas palestinas en el lado de Gaza. En lugar de un hombre de estado que criticase toda violencia y abogase por la aceptación de la propuesta de la Liga Árabe de 2002 para permitir un Estado Palestino viable dentro de las fronteras de 1967 a cambio de plenas relaciones diplomáticas y económicas entre los países árabes e Israel, jugó usted el papel del político barato, dejando la zona y a los palestinos con el sentimiento de mucho shock y poco awe. [...]

Otra ilustración de su deficiencia de carácter es la manera en que les ha vuelto la espalda a los musulmanes-americanos de este país. Usted rehusó enviar sustitutos para hablar a los votantes en sus eventos. Habiendo visitado numerosas iglesias y sinagogas, usted rehusó visitar una sola mezquita en America. Incluso George Bush visitó la Gran Mezquita en Washington D.C. después del 11S para expresar apropiados sentimientos de tolerancia ante un asustado grupo religioso de inocentes. [...]

Quizás nada ilustró su absoluta falta de coraje político o incluso la versión más suave de esa característica que su rendición a las exigencias de la línea dura de prohibir al ex presidente Jimmy Carter que hablase en la Convención Nacional Demócrata. Esta es una tradición para antiguos presidentes, y permitida en horario de máxima audiencia a Bill Clinton este año. Aquí había un presidente que negoció la paz entre Israel y Egipto; pero su reciente libro instando al dominante superpoder de Israel a evitar el apartheid de los palestinos y a hacer las paces fue todo lo que hizo falta para evitarle. En vez de un importante mensaje a la nación por Jimmy Carter en este crítico problema internacional, fue relegado a un paseo sobre el escenario bajo "tumultuoso aplauso", después del visionado de una película sobre el trabajo post-Katrina del Centro Carter. ¡Vergüenza, Barack Obama!

Si es usted elegido presidente, debe ser más que un salto sin precedentes en su carrera, siguiendo una brillante campaña sin principios que habló de "cambio" y sin embargo demostró obediencia a la concentración de poder de los "supremacistas corporativos". Debe tratar sobre trasladar el poder de los pocos a los muchos. Debe ser una Casa Blanca presidida por un hombre negro que no vuelve la espalda a los desposeídos aquí y en el extranjero, sino que reta a las fuerzas de la codicia, control dictatorial del trabajo, los consumidores y los que pagan impuestos, y la militarización de la política exterior. Debe ser una Casa Blanca que transforme las políticas americanas, abriéndola a la financiación pública de las elecciones (a través de aproximaciones voluntarias), y permitiendo a los candidatos menores que tengan una oportunidad de ser oídos en debates y en la plenitud de sus ahora restringidas libertades civiles. Llámelo democracia competitiva.

Su campaña presidencial ha demostrado una y otra vez posiciones cobardes. "Esperanza" dicen algunos que es eterna. Pero no cuando "realidad" la consume diariamente.

Sinceramente, Ralph Nader

3 Noviembre 2008

El Gobierno y la banca ningunean a los consumidores ante la crisis

ADICAE ofrece propuestas de solución para los consumidores y usuarios más allá de las insuficientes, injustas y contradictorias medidas adoptadas hasta ahora por el Gobierno

Solvencia, liquidez, mercado interbancario, subprime, productos tóxicos, planes de rescate... La vorágine de términos empleados en los medios de comunicación dan una idea de la virulencia y complejidad que está alcanzando la crisis económica y financiera. Pero no debemos dejarnos confundir. En el núcleo de la crisis no sólo se encuentran ni mucho menos las entidades financieras, responsables principales junto a los Estados de hacer engordar las especulación inmobiliaria y crediticia.

Una crisis que no ha hecho más que empezar

Los consumidores, especialmente los que están en situación inminente de riesgo de embargo de su vivienda, son las principales víctimas de una gravísima crisis hipotecaria y económica que puede durar varios años, sobre todo para los consumidores.

Ni el Estado, ni los distintos organismos públicos, ni las entidades financieras están ofreciendo soluciones adecuadas a la situación extrema y urgente que se plantea a los cientos de miles de usuarios a quienes cada vez les resulta más difícil afrontar el pago de sus créditos. Los verdaderas

■ Situación desesperada de cientos de miles de familias ahogadas por su hipoteca a las puertas del embargo. Es la consecuencia de la concesión irresponsable de crédito y de una nefasta política de vivienda

“hipotecas tóxicas” son las que soportan muchas economías domésticas, vendidas sin control y de forma abusiva. Una cínica paradoja que desde el Estado se hayan destinado ayudas a las entidades de crédito responsables de nada menos que 150.000.000.000 de euros, ¡25 billones de las antiguas pesetas!

Responsables concretos

Lo preocupante es que la crisis económica que padece España, y que tiene rasgos propios, no ha hecho más que asomarse. Las familias españolas ocupan el segundo

puesto en el triste ranking europeo de sobreendeudamiento, con la hipoteca como principal causa ya que absorbe el 48,7% de la renta disponible de las familias, por no hablar de otros créditos personales. El crecimiento del endeudamiento hipotecario se revela en toda su crudeza cuando se compara con el porcentaje de 2004 que, según el Banco de España, era del 35%.

¿Dónde ha ido a parar esa diferencia? A los superbeneicios de inmobiliarias y constructoras, pero sobre todo a Bancos y Cajas de Ahorros que han concedido hipotecas, muchas gravosas e insostenibles para las economías domésticas como se está demostrando ahora. Bancos y Cajas de Ahorros a los que ahora se les “premia” con ayudas por su contribución a la especulación.

■ Las medidas adoptadas hasta ahora por el gobierno apenas rozan el núcleo del grave problema para centenares de miles de familias



¿Y los consumidores?

Según ADICAE, un total de 165.000 familias se hallan en situación de impago o riesgo inminente de impago de sus hipotecas. La bur-

buja inmobiliaria, el aumento del Euribor en más de 3 puntos y el abuso en la concesión irresponsable de crédito han hecho que millones de familias endeudadas a pesar de apretarse el cinturón año tras año, mes a mes, ha-

Los embargos de viviendas se duplican y pueden triplicarse en 2009

LOS DATOS DEL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL CONFIRMAN LAS CIFRAS DE ADICAE SOBRE EL NÚMERO DE FAMILIAS EN SITUACIÓN INMINENTE DE EMBARGO

Los impagos de las cuotas de las hipotecas se dejan sentir también en los juzgados. En el segundo trimestre de 2008 se embargaron 12.930 inmuebles, frente a los 5.935 del mismo periodo de 2007 (un 118% más), según datos del boletín estadístico del Consejo General del Poder Judicial publicado el pasado 15 de octubre. También ha aumentado el número de personas que ha solicitado el concurso de acreedores. Una de las causas concretas que de esta situación es que las viviendas se tasaron a precios muy por encima del valor real durante los últimos años y, ahora que la burbuja inmobiliaria ha estallado, el valor actual de los inmuebles en el

mercado no cubre la deuda del préstamo hipotecario. El problema se agrava porque las entidades facilitaron, sobre todo en los últimos años, hipotecas por el cien por cien del precio del inmueble o más. Esto significa que, en muchas ocasiones, la deuda contraída con el banco supera con creces el valor del inmueble adquirido. En este sentido, el CGPJ califica la previsión para 2008 y 2009 de “preocupante”, y vaticina que el número de ejecuciones hipotecarias (embargos) llegará a 53.272 en el presente ejercicio, el doble que en 2007. Para 2009, prevé que se alcancen las 76.463 ejecuciones, el triple que en 2007.

INCREMENTO ESCANDALOSO DE EMBARGOS HIPOTECARIAS EN ESPAÑA

	1T 2007	2T 2007	3T 2007	4T 2007	1T 2008	2T 2008
Evolución trimestral	5.688	5.935	5.484	8.836	11.081	12.930
	2004	2005	2006	2007	2008	2009*
Evolución anual	14.346	15.411	17.622	25.943	53.272	76.463

* prevision



yan llegado al límite. Cualquier mínima variación en su economía doméstica puede llevarles al borde del impago. Ante este drama social, las alternativas propuestas por los poderes públicos han brillado por su ausencia y eficacia.

ADICAE ya advirtió que medidas como abaratar los costes para cambiar de hipoteca no eran más que un parche in-

útil que ha demostrado su fracaso. Apenas unos miles de familias se han acogido a esta iniciativa. Ahora todos parecen confiar en la bajada de tipos como remedio al problema, pero no es la solución definitiva dada la situación excepcional que vivimos, ya que para muchas familias ese alivio llegará tarde.

Esperar la bajada del Euribor no es suficiente

El Banco Central Europeo (BCE) bajó a principios de noviembre el tipo oficial del dinero en la eurozona en medio punto, hasta situarlo en el 3,25%, una rebaja muy escasa y de efectos muy lentos para las maltrechas economías domésticas endeudadas por su hipoteca. Conviene recordar que existe un desfase entre los tipos oficiales del dinero que marca el BCE y los que conforman el Euribor, que nacen de la propia operativa bancaria.

Mientras aquéllos son fruto de decisiones políticas, el Euribor es un tipo de interés que nace del mercado bancario, del precio que los bancos ponen al dinero que se prestan entre sí.

Si un banco acude a comprar dinero al BCE lo pagará a un interés del 3,25%, más bajo que hace un mes y más bajo que el Euribor. Esta reducción del tipo de interés se espera que se vaya trasladando a las operaciones entre bancos y así se vaya rebajando el índice Euribor. Pero hasta que finalmente llegue esa bajada y se traslade a las hipotecas pueden pasar varios meses, y para muchos esa espera resulta imposible.

■ **Es necesario adoptar medidas excepcionales. Sustituir la referencia en hipotecas del Euribor por el tipo del Banco Central Europeo, que está más dirigido a una política social y económica que a los intereses de los bancos y cajas**

Solución excepcional: suspensión temporal del Euribor

ADICAE propone la sustitución del Euribor por otro índice más estable. Ha sido un buen índice de referencia pero ahora se ha convertido en "maldito" para muchos consumidores porque se ha divorciado de los tipos del Banco Central Europeo, cuando antes siempre iban parejos. El Banco de España, que es el que marca los índices objetivos a aplicar en los préstamos hipotecarios, debería imponer que, por dos años, se suspenda la vi-

Aplazar dos años la mitad de la hipoteca: injusto e insuficiente



¿A QUIÉN VA DIRIGIDA LA MEDIDA?

Trabajadores en paro, autónomos y pensionistas de viudedad con cargas familiares.

¿CUÁNTO?

Se puede reducir hasta un 50% la cuota mensual de la hipoteca, por un importe máximo de 500 euros.

¿PLAZO?

Durante 2 años, entre el 1 de enero de 2009 y el 31 de diciembre de 2010.

CONDICIONES.

Hipotecas firmadas antes del 1 de septiembre de 2008. El capital solicitado inicialmente en la hipoteca no debe superar los 170.000 euros.

La cantidad aplazada no podrá superar los 12.000 euros.

¿CÓMO SE DEVUELVE?

Las cuotas aplazadas deberán devolverse a partir del 1 de enero de 2011 hasta 2020.

A las cuotas que el consumidor deba pagar mensualmente durante el periodo 2011-2020 se le sumarán las cuotas aplazadas de forma prorrateada. Es decir, que el total de lo aplazado se reparte entre los 120 meses (10 años). Si pasados los dos años el consumidor todavía no puede hacerse cargo del pago, el Instituto de Crédito Oficial (ICO) actuará como avalista ante la entidad financiera. Por tanto, las entidades de crédito no pierden nunca.

Demasiadas cuestiones pendientes

El límite de 170.000 euros es manifiestamente insuficiente. Pocas de las viviendas que se hayan podido comprar en los últimos años tiene un valor de compra menor a 170.000 euros. Muchas son hipotecas concedidas para la compra de inmuebles supertasados por los propios bancos. No contempla a los consumidores que no han perdido su empleo, pero cuyos salarios no pueden hacer frente a su hipoteca por subida de tipos, "cuotas crecientes", etc. Tampoco tiene en cuenta pro-

"PAN PARA HOY, HAMBRE PARA MAÑANA"

Hipoteca contratada	170.000 euros
Plazo amortización	30 años
TAE	5.5%
Cuota mensual	965,24 euros

Aplaza el pago del 50% de la cuota mensual durante 2 años. La cuota mensual durante 2009 y 2010 será **482,62** euros (50% de 965,24 euros) Los otros 482,62 euros de la cuota se aplazan hasta 2011 por - **11.582** euros (482,62 por 24 meses)

Durante los 10 años siguientes (2011-2020) se incrementa la cuota para compensar el aplazamiento. Como mínimo eso supondrá:	
Cuota normal	965,24 euros
+11.582 euros/120 meses	96.52 euros

Lo que supone una nueva cuota mensual de como mínimo **1.061,76** euros

Mucho nos tememos que en el aplazamiento bancos y cajas pretendan cobrar intereses por la parte de cuota aplazada por 2 años. Como la cuota incluye el pago de capital más intereses, ¿cobrarán interés sobre intereses? Una práctica abusiva inadmisibles.

blemas de impago provocados por fallecimientos, separaciones o divorcios, o situaciones de invalidez en las que se cobra una pensión menor a la renta normal. Nada garantiza un ambiente más propicio para afrontar la hipoteca dentro de dos años, y más si esta deuda se ha incrementado casi 100 euros mensuales -por no hablar de quienes hayan contratado hipotecas crecientes, que pueden verse sobrepasados por las cuotas.

Bancos y Cajas de Ahorros no asumen sus responsabilidades

Queda a voluntad de la entidad de crédito el aceptar esta medida y negociar con el usuario afectado. No queda claro si el consumidor se verá libre de comisiones por gestión, gastos, etc. El ICO asumirá el coste en caso de que pasados dos años el consumidor no pueda pagar. Por tanto, las entidades van a evitar responsabilizarse por el abuso en la concesión de créditos estos todos estos años, ya que no asumirán ningún coste.

gencia del Euribor como referencia a los préstamos hipotecarios (y otros tipos más caros como el IRPH) y se sustituya por los tipos del Banco Central Europeo, que están más dirigidos a una política social y económica que a los intereses de los bancos. Una medida excepcional que viene justificada plenamente por la urgente situación que padecen y pueden padecer muchos consumidores hipotecados.

Parar los embargos

Pero además de esta medida es necesario articular otras. En particular, resulta fundamental paralizar el fulminante proceso de embargo al que se enfrentan muchos hogares y que puede llevar a la pérdida de la vivienda familiar. En este sentido, habría que establecer una moratoria en la ejecución del embargo por un plazo entre 2 y 3 años, periodo durante el cual un fondo financiado por el Estado y las entidades de crédito afrontara las cantidades pendientes. Este plazo de tiempo podría permitir al consumidor endeudado afrontar de nuevo el pago de su crédito sin problemas. Es evidente que en estas circunstancias Bancos y Cajas de Ahorros han de asumir la necesidad de una reducción en sus beneficios, y el Estado tiene que apoyar puntualmente, pero con firmeza, a quienes más está afectando la caída de la burbuja hipotecaria.

■ Hay que rescatar y mejorar la propuesta del Grupo Parlamentario Socialista de 2003 para regular el sobreendeudamiento familiar

La olvidada "ley de sobreendeudamiento"

Al margen de estas propuestas de solución excepcionales, es evidente que hay que regular el fenómeno del sobreendeudamiento en España, como ADICAE viene exigiendo desde hace años.

El Partido Socialista en 2004 ya llevaba en su programa electoral una promesa de regulación; incluso la anterior Ministra de Sanidad y Consumo, Elena Salgado, en su comparecencia ante el Congreso en mayo de 2004 incluyó esta medida como propuesta de su ministerio. Sin embargo, ni entonces ni ahora se ha puesto en marcha una ley necesaria para los consumidores.

La ley de sobreendeudamiento establecería un procedimiento por el que una Comisión paralizaría y reordenaría las deudas pendientes del consumidor. Esta Comisión, de la que forma-

rían parte representantes de los consumidores, administración y acreedores (entidades de crédito), trataría de fijar un plan consensuado entre las partes para establecer un pago escalonado, prórrogas, quitas, reducción de tipos, sustitución de garantías, etc. Este derecho sólo se podría ejercer en aquellos supuestos en los que los impagos se deban a circunstancias personales o familiares; y cuando el consumidor sólo posea una vivienda.

Una solución judicial rápida y eficaz

En caso de no llegarse a un acuerdo, posteriormente un juez, a través de un procedimiento judicial rápido, impondría los plazos de pago, rebajas en la deuda, etc. En este caso, el juez podría prescribir que las sumas correspondientes a las cuotas aplazadas del préstamo produjeran interés a un tipo reducido, o bien que los pagos se imputaran en primer lugar sobre el capital. La decisión del juez suspendería los procedimientos de ejecución que se hubieran iniciado por los acreedores.

En definitiva, sólo una combinación de todas estas medidas y otras muchas puede aportar soluciones serias al grave problema del endeudamiento de los consumidores, para evitar que sean ellos quienes paguen los excesos de la especulación inmobiliaria de estos últimos 15 años.

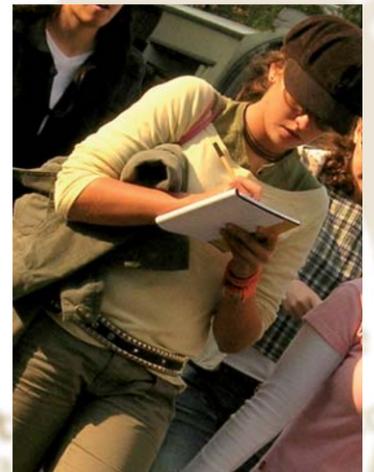
Perfil de los consumidores más afectados por la Crisis Hipotecaria: no sólo trabajadores en paro

La Plataforma Hipotecaria de ADICAE ha detectado los sectores más afectados por la crisis. No todos ellos son trabajadores que se han quedado en el paro. En muchas ocasiones, el origen de los impagos procede de las condiciones abusivas de préstamos, como cuotas crecientes, y a las que el salario del consumidor no puede hacer frente. También existe exceso de endeudamiento por "créditos rápidos", etc.

Parejas de "mileuristas" que accedieron a una vivienda cuyo valor de tasación fue inflado por el banco o caja en época de tipos bajos y han visto incrementarse su cuota, pero no su salario, hasta el punto de tener que elegir entre comer o pagar la hipoteca.

Parejas de 35 a 45 años, con hijos, que cuentan con otros focos de endeudamiento además de la hipoteca, tales como créditos rápidos, préstamos para financiar el vehículo o las vacaciones, etc, obtenidos en la época dorada de la concesión irresponsable de créditos.

Por último, el colectivo inmigrante, que contribuyó a aumentar considerablemente los saldos de beneficio de las entidades que les hicieron firmar hipotecas claramente abusivas, con multitud de productos vinculados, diferenciales desproporcionados y tipologías de hipotecas que han resultado una trampa mortal.



PLATAFORMA HIPOTECARIA ADICAE

Solicite información: plataformahipotecaria@adicae.net

Visite la web de la plataforma www.adicae.net/hipotecas/

NO SE PIERDA: se acabaron todas sus dudas y los abusos en su hipoteca



■ Consultas sobre hipotecas

■ Reclamaciones y quejas

■ Envío de alertas y noticias de la plataforma

■ Envío de materiales, folletos, charlas, etc.

■ Orientación para la defensa del consumidor en situaciones difíciles

Simulador de cuotas, información sobre los tipos de interés, comisiones, cómo reclamar, ... una auténtica red de formación para los consumidores que tengan o vayan a suscribir una hipoteca

Novedad, Servicio de consultas por videoconferencia

Más información: ADICAE Servicios Centrales, c/ Gavín, 12 local, 50001 ZARAGOZA, Tfn. 976390060, Fax: 976390199, email: aicar.adicae@adicae.net

ADICAE LE AYUDA A ENTENDER LA CRISIS

Con la actual situación económica mundial están apareciendo términos y nombres que pueden confundir. Conozca con ADICAE los entresijos de la crisis para comprenderla mejor.

El laberinto de las finanzas mundiales



G-20: Reunión de los ministros de economía y asesores de los países más ricos y las economías emergentes más potentes: Argentina, Australia, Brasil, Canadá, China, Francia, Alemania, India, Indonesia, Italia, Japón, México, Rusia, Arabia Saudita, Sudáfrica, Corea del Sur, Turquía, el Reino Unido, los Estados Unidos y la Unión Europea. En sus reuniones trata de hacer propuestas sobre los mercados financieros internacionales.

BANCO MUNDIAL: Surgido en 1944 al calor de los acuerdos de Bretton Woods, esta institución mundial con sede en Washington nació con el objetivo de impulsar la reconstrucción de Europa tras la II Guerra Mundial. Actualmente centra su actividad en los países menos desarrollados, a quienes concede créditos a largo plazo a cambio de imponer su sistema económico que en muchos casos está haciendo estragos.

BRETTON WOODS: Tras la II Guerra Mundial se firmaron los acuerdos de Bretton Woods en la localidad norteamericana del mismo nombre, que crearon las bases del sistema económico mundial hasta la actualidad (bases para el comercio internacional, etc) Allí se gestó también el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional. Debido a la actual crisis, el G20 pretende modificar los principios del sistema financiero en una

cumbre mundial. Nadie espera verdaderas reformas de estos acuerdos.

PARAÍSO FISCAL: Los también denominados centros financieros extraterritoriales (offshore) han florecido al amparo de la globalización y del descontrol de las transacciones financieras internacionales. La libertad otorgada a las multinacionales y a grandes fondos especulativos para depositar sus fortunas allí donde se ofrece mayor seguridad y menos coste (menos impuestos) ha generado la proliferación de estos pequeños países que cuentan con la complacencia de los Estados, a pesar de que las Naciones Unidas han denunciado que son utilizados frecuentemente para la evasión fiscal y el blanqueo de capitales de origen ilícito.

PLANES DE RESCATE: Medidas multimillonarias de los gobiernos de EEUU y Europa para evitar la quiebra de bancos y otras entidades financieras. Los planes de rescate son diversos, desde inyectar dinero al banco con dificultades (como ha pasado con el gobierno Holandés en ING Direct; o Alemania con Hypo Real State), hasta entrar en su capital como accionista (el Reino Unido en el banco Northern Rock, Lloyd s, etc).

AGENCIAS DE RATING: También llamadas Agencias de calificación. Son empresas privadas que elaboran un indicador que juzga y califica el riesgo de una compañía, es decir la capacidad y probabilidad de pago de los intereses y el principal de una deuda. Muchos de los bancos norteamericanos tenían las mejores "calificaciones" pocas fechas antes de su quiebra.

El lenguaje oculto de la banca



HIPOTECAS SUBPRIME: Los bancos estadounidenses concedieron hipotecas a clientes llamados "ninjas" (no income, no job, no assets; o lo que es lo mismo, personas sin ingresos fijos, sin empleo fijo y sin propiedades). Como eran operaciones de riesgo alto de impago, han prestado ese dinero a intereses más altos de lo normal. Además, igual que en España, se dedicaron a conceder préstamos por un valor mayor del precio de venta del inmueble, lo que hacía que el precio de éste subiera de manera irreal. Cuando los clientes ninja comenzaron a dejar de pagar sus hipotecas, ahogados por las deudas que se multiplicaron con una subida de intereses -decidida por la Reserva Federal de Estados Unidos-, todo este entramado se derrumbó.

INTERBANCARIO: Es el mercado en el que los bancos se prestan dinero unos a otros. Del precio medio a cómo se cobran el dinero que se prestan surge el índice Euribor.

LIQUIDEZ: En la actual situación, es la capacidad de una banca o caja de prestar dinero a quien lo solicita.

MOROSIDAD: Es el retraso en el pago de una deuda. Se considera así un crédito cuando se ha producido un retraso de tres meses en el pago por parte del deudor. La morosidad del total de los créditos concedidos por las entidades financieras en España se prevé que llegará a los 74.300 millones de euros en diciembre de este año, el 381% más que hace un año.

"PRODUCTOS TÓXICOS": Productos financieros complejos creados por bancos norteamericanos y vendidos a entidades financieras de todo el mundo. Su rentabilidad se vinculaba al pago de las hipotecas; y dependían de premisas tan dudosas como que el valor de la vivienda iba a continuar subiendo, los tipos de interés se mantendrían bajos y que todos los clientes devolverían su préstamo sin impagos. Pero estas hipotecas fueron concedidas a clientes con alta probabilidad de impago: sin trabajo fijo, con otras deudas, etc. Subieron los tipos, llegaron los impagos y estos productos financieros dejaron de tener valor. Ahora inundan las cuentas y balances de bancos y otras instituciones financieras a precios sobrevalorados pero con coste real cero, de ahí las pérdidas. Pero para los consumidores, los "productos tóxicos" son las hipotecas concedidas en condiciones gravosas, y los productos de ahorro vendidos.

SOLVENCIA: Es la capacidad de un banco o caja para hacer frente a las deudas y compromisos contraídos. En el actual contexto, la solvencia de las entidades financieras hace referencia a la existencia de garantías para recuperar los ahorros depositados en el banco.

CÓDIGOS DE CONDUCTA: Son pseudo normas que crean a su capricho las entidades financieras para autorregularse y evitar así que nadie las controle y supervise.

DESREGULACIÓN: Decisión política que permite al sector financiero registrarse a su libre albedrío, por sus propias "normas", sin intervención ni control público.

La crisis hipotecaria española



AGENTES SOCIALES: Tradicionalmente identificados con sindicatos y patronal. En la actual situación, el Gobierno se ha reunido no sólo con sindicatos y patronal sino con los presidentes del lobby bancario para hablar sobre la crisis. De manera vergonzosa, en estas reuniones no han contado con las asociaciones de consumidores. ADICAE está teniendo un papel importante a través de su Plataforma Hipotecaria, que

ha atendido a miles de consumidores sobreendeudados.

BURBUJA INMOBILIARIA: Periodo de la economía española, entre 1997 y 2008, en el que los precios de la vivienda se han visto incrementados de forma anormal -incluso muy por encima del IPC-, debido a la especulación y a la recalificación de suelos, a las nulas políticas sociales de vivienda y al crédito descontrolado. Bancos, Cajas de ahorros, tasadoras, inmobiliarias, constructoras y el propio Estado son los responsables.

RECESIÓN: se da cuando durante dos trimestres seguidos el PIB de un país se reduce. Es decir, cuando se frena durante seis meses la riqueza generada por un país, los bienes y servicios que produce.

Conozca con *La Economía de los Consumidores* las claves de la actual crisis, su repercusión en los consumidores, cómo afrontarla y defenderse de sus consecuencias.

Solicítela llamando a ADICAE

CONSIGA ESTAS INTERESANTES Y AMENAS PUBLICACIONES DE ADICAE

ADICAE
C./ Gavín, 12 local. 50001 ZARAGOZA
Tfno.: 976 390060 ■ Fax: 976 390199
email aicar.adicae@adicane.net

Siguen las condiciones leoninas en las hipotecas

Dos millones de pisos vacíos de segunda mano y un millón de viviendas nuevas... y muchos consumidores con necesidad de vivienda. Bancos y Cajas de Ahorros han cerrado el grifo de los préstamos hipotecarios y los conceden con cuentagotas y cargando de condiciones asfixiantes al consumidor como avales o seguros de todo tipo. También insisten con sistemas de cálculo abusivos, como las hipotecas de cuota creciente, y confunden al consumidor con las ofertas. Una vuelta de tuerca más a los derechos del consumidor.

Los consumidores seguimos necesitando créditos para comprar vivienda, pero la actual crisis ha hecho que las entidades financieras cambien su actitud a la hora de concederlos: si antes apretaban las tuercas al cliente concediendo irresponsablemente crédito, ahora mantienen esas condiciones agobiantes, pero restringiendo el acceso al crédito. Con o sin crisis, endeudados o no, se comprueba que la vulneración de derechos al consumidor sigue campando por sus fueros.

Bancos y Cajas no se fían de sus propias tasadoras

Las tácticas son diversas. Los folletos siguen publicitando la financiación al 100% del coste de tasación, pero a la hora de la verdad, son pocas las que pasan del 80% y muchas las que lo rebajan al precio de adquisición, mucho más bajo que los valores de las tasadoras. Y no dan ni un céntimo más, a no ser que se posean uno o varios avalistas (persona física o jurídica que se compromete a responder por la obligación de pago si el prestatario no lo realiza). Una desproporción en la exigencia de garantías.

La incertidumbre por el precio de mercado de la vivienda está provocando incluso la desconfianza de las propias entidades de crédito, que han trasladado su recelo a los con-

sumidores en forma de condiciones insoportables, demoras en la contratación, etc.

ADICAE ha analizado los criterios y condiciones actuales que utilizan bancos y cajas de ahorros a la hora de conceder un préstamo.

Carencia y aplazamientos: intereses que crecen

En la actualidad casi todas las entidades presentan en sus créditos la opción de acogerse a periodos de carencia de al menos dos años, llegando muchas a alargar esta opción hasta los sesenta meses, como las hipotecas jóvenes de La Caixa o el BBVA. Cinco años pagando solamente intereses (retrasando el momento de comenzar a amortizar el préstamo) puede llegar a convertir nuestra deuda en una gran carga. La suspensión de varias cuotas a lo largo de la vida del préstamo -doce en el caso de la Hipoteca Zaragoza Joven de Ibercaja y 10 en la Blue Joven del BBVA- puede ser útil en determinadas situaciones, pero el consumidor debe tener en cuenta que si no puede pagar el monto que deja para el final -que además se habrá visto engordado por nuevos intereses que conlleva el utilizar este "comodín"-, se verá avocado nuevamente a pedir otro crédito.

A modo de ejemplo, el Banco Popular permite aplazar el pago de dos cuotas al

año -con un máximo de diez años-. Imaginemos que nuestra cuota es de 700 euros más interés. Durante la vida del préstamo dejamos de pagar diez cuotas -aunque sí abonamos sus intereses correspondientes-, por lo que al final del préstamo, deberemos abonar los 7.000 euros que no hemos pagado más unos nuevos intereses (los correspondientes a esa cantidad). En el caso de que el Euribor en 2015 esté al 5%, el aplazamiento nos saldrá por unos 350 euros. Total, 7.350 euros... ¿Dispondremos de ese dinero en 2015 o habrá que pedir un crédito nuevamente?

Cuotas progresivas, las más peligrosas

Una de las "soluciones" que se mantienen, respecto a las condiciones que se comercializaban antes de la crisis, son las cuotas progresivas. Ibercaja ofrece en su Hipoteca de Cuota Creciente un modelo de pago en el que la mensualidad aumenta cada año en un porcentaje prefijado. Aunque al principio se pague menos, con el tiempo la cuota puede llegar a hacerse insoportable por el aumento de intereses. La experiencia ha demostrado que los consumidores empiezan pagando hoy 600 euros y acaban soportando, a los cuatro o cinco años, mensualidades de 1.200 ó 1.300 euros.

Vinculaciones abusivas

Otra de las características que no ha variado es la dependencia que sufre el coste del préstamo de la vinculación que el cliente mantiene con la entidad. Cuantos más servicios contrata en la entidad, más te "rebajan" los intereses. La Hipoteca Bonificada de Caja Madrid es una de las ofertas que más potencian el sistema de bonificaciones. En ella Caja Madrid mantiene la rebaja del 0.20% en el diferencial del préstamo si se hace uso de ciertos servicios, como domiciliación de la nómina, pensión o desempleo, el pago de los seguros sociales como trabajador autónomo, domiciliación del préstamo de tres recibos o suministros, tarjeta de crédito y seguro del hogar entre otros.

Por su parte, el Banesto con su Hipoteca Bonificada propone algunas rebajas de los intereses a cambio de adscribirse a los servicios que la entidad ofrece, como la titularidad de una tarjeta de crédito con una facturación mínima de 3.000 euros al año, la contratación de un Plan de Pensión, un Fondo de Inversión, o un Plan de Previsión (no inferiores a 4.000 euros en su totalidad), o un seguro multiriesgo del hogar, de vida o de amortización del préstamo hipotecario. Banesto rebaja 0.05 en el diferencial por cada producto contratado.

Haga cuentas para decidir si la contratación de un servicio va a suponer una rebaja y si ésta merece la pena.



Eche cuentas con las nuevas ofertas

ENTIDAD Y PRODUCTO	CARENCIA (MESES)	FINANCIACIÓN	AÑOS	MÁXIMO DE PRÉSTAMO	INTERÉS	OTRAS CARACTERÍSTICAS
Ibercaja Hipoteca Zaragoza Joven	24	80%, 120% si hay avalista dice folleto.	35	300.000	Eur+0.39/ 0.45	Aplazamiento de hasta 12 cuotas
Ibercaja Flexible	24	100%	30. 35 para menores de 35 años	no dice. depende solvencia cliente	depende vinculación	
BBVA Hipoteca Blue	60	100%	entre 10 y 40	150.000	Eur+0.79,	Te "regalan" el 1% del préstamo
La Caixa Hipoteca Joven	Hasta 60	80%. Hasta 110% con avalista.	35-40 años	400.000	Mixto o variable. IRPH o Eur+ diferencial negociable	Recargable
CAI Hipoteca Tranquila	No informa	Hasta 100%, con seguro	30- 35 años	Sin límite	Tipo fijo en 5 años	Aplazamiento de cuotas
Banco Popular	36	80%	40 max	Sin límite	Eur+0.35 según vinculación	posibilidad de aplazar 2 cuotas año hasta máximo de 10
Banco Santander Superhipoteca hasta 30 años	12 (1)	80% (2)	30 (3)	Sin límite	6.15% inicial. Eur+0.75	no da más info en la web que 1, 2 y 3
Caja Madrid Hipoteca Maxi 100 Bonificada		100%	30	Sin límite	Multipciones, entre 5.75% y 6.75%	Euribor o CECA

El Santander exige datos privados sólo por informar

Las entidades bancarias a la hora de dar información son reacias a hacerlo vía telefónica. Muchas veces no saben contestar a preguntas relativamente sencillas y relacionadas con los servicios que ofrecen, y el tiempo de espera es muy largo (además, suelen atender a través de un número 902 más caro que los teléfonos comunes).

Por otra parte, algunos bancos como el Santander piden de entrada el número de DNI cuando se pide simple información, bien sea en persona en la sucursal o vía telefónica. Otros, como La Caixa, piden nombre y apellidos. Estas prácticas, si se convirtieran en obligatorias, serían sancionables a través de la Agencia de Protección de Datos. Si la entidad utiliza los datos para acceder al registro de morosos y comprobar si aparecemos en él sin nuestro consentimiento previo, también está cometiendo una falta denunciabile. No sea incauto y no se la dé, luego le bombardearán con publicidad.

Ayuntamientos y Comunidades Autónomas, agentes bancarios de las cajas de ahorros



Muchas entidades locales o autonómicas han presentado en los últimos años una "Hipoteca Joven" a través de convenios con entidades financieras, con la intención de "facilitar" el acceso a la vivienda a quienes no hayan sobrepasado la cuarentena. Es el caso de Zaragoza, (Ibercaja) Ejea de los Caballeros o Calatayud (Aragón) con Multicaja, el de Granada con su Caja Rural, el Ayuntamiento de Castellón con Caja Castilla La Mancha o Gobierno de Canarias con varias entidades regionales (Caja de Canarias, CajaCanarias, Caja Rural de Canarias y Caja Rural de Tenerife). Pero hay un largo etcétera.

No son las mejores condiciones del mercado

Casi todos los alcaldes se refieren a estos convenios como medios para que los jóvenes accedan a un préstamo hipotecario más asequible que los que normalmente conceden Bancos y Cajas, cuando la realidad confirma que estos planes son dignos de cualquier banco que se precie, en especial el capítulo de las amortizaciones.

Por lo general, estas hipotecas se caracterizan por tener un plazo largo de amortización que en ocasiones llega hasta los 50 años. Además, financian entre el 80% , incluso el 100%... o al menos eso publicitan. Suscribir una tarjeta de crédito, contratar un seguro multirriesgo, de vida o de amortización del préstamo, además de la domiciliación de la nómina y de los recibos, son algunos de los requisitos de cumplimiento obligatorio que conlleva esta "suerte" de hipotecas (varían un poco según la entidad). Pero hay otras mucho más agresivas como Caja Burgos, que suscribió un convenio con el Ayuntamiento de esta ciudad, que obliga a los contratantes a un gasto semestral igual o superior a 600 euros con la tarjeta de crédito y a firmar un seguro multirriesgo del hogar y un seguro de vida o de amortización de 60.000 euros durante los cinco primeros años. A partir del sexto año, a este paquete de condiciones se añadirán dos nuevas –seguro de coche o motocicleta con Caja de Burgos y un plan de pensiones con una aportación de más de 180 euros al semestre-, cuyo incumplimiento incrementará el diferencial un 0,10% por cada una. El que diga que estas condiciones son buenas para los jóvenes, que contrate esa hipoteca para su hijo...También la Comunidad de Madrid viene fomentando la concesión de préstamos hipotecarios a jóvenes a través de un convenio firmado con la entidad Caja Madrid. Sin embargo, la institución pública deja totalmente en manos de la caja y de sus comerciales la aplicación de dicho convenio.

El Ayuntamiento de Zaragoza trabaja para Ibercaja

ADICAE ha acudido a la Oficina de Promoción de Vivienda Joven, que depende del Servicio de Juventud del Ayuntamiento de Zaragoza, donde se ha producido una situación lamentable: son los propios funcionarios públicos quienes nos han "vendido" este producto financiero... y quienes a su vez reconocen carencias a la hora de ofrecer información a los jóvenes sobre la hipoteca.

Cualquiera puede comprobar que las condiciones de esta hipoteca no son ni mucho menos las más favorables del mercado. Ofrece un Euribor + 0.39, TAE del 4,717%, que no es de los más bajos del mercado, exige aval para financiaciones de más del 80% y en cuyo caso el tipo es Euribor+0,45. Además, Ibercaja requiere la domiciliación de la nómina y de dos recibos principales, además de la suscripción de una tarjeta y el contrato de, no uno, sino dos seguros (multirriesgo y de vida o amortización de préstamo -recordamos que el único obligatorio de contratar legalmente por cualquiera de las dos partes es el de incendios-). Y aunque anuncian "comisiones cero", se curan en salud advirtiendo de que "pueden establecerse otras comisiones".

CONTRATAR UNA HIPOTECA EN TIEMPOS DIFÍCILES

LA AMARGA EXPERIENCIA DE UN CONSUMIDOR CUANDO NEGOCIA CON LA BANCA

Angel M. S. y Noemí G. F. son socios de ADICAE y, como muchas parejas jóvenes, decidieron comprar una vivienda y pedir un préstamo. Esta es la crónica de las vicisitudes que tuvieron que sufrir antes de que el banco aceptara concederles una hipoteca. Su ejemplo puede servir de advertencia a muchos consumidores en la misma situación.

Cómo nos trataron las entidades

Respecto al trato personal, hay de todo, correcto sin más en La Caixa, Caja Laboral, Barclays (aunque luego la experiencia no ha sido tan agradable), BBVA, CAI... Trato desagradable por parte de una empleada de Ibercaja, y trato estúpido por parte de un director de agencia de Caja Castilla-La Mancha (literalmente "si no tienes un ahorro importante, no te metas en una hipoteca". Vamos que me llamó pobre a la cara con todo el descaro). También tenemos que decir que hemos escarmentado con la



publicidad bancaria, que a la hora de la verdad incumplen a su antojo.

Diario de un futuro hipotecado: tome nota

Hemos anotado en un diario la tortuosa negociación con Barclays. Esperemos que sirva de ejemplo a otros consumidores.

26 sept. Entregamos en la entidad una copia del contrato de compra de la vivienda. Señalando que tenemos de plazo hasta el 10 de noviembre para realizar la escritura. Solicitábamos 140.000 euros: 112.000 del precio neto de compra, más unos 12.000 para los gastos de la compra-venta y formalización de la hipoteca, y unos 16.000 restantes para realizar parte de la reforma que el piso necesita.

- 1 oct.** Barclays nos hace un par de propuestas "provisionales", pendientes de hacer la tasación. Las propuestas se hacen considerando una tasación de en torno a 200.000 euros.
- 2 oct.** Autorizamos al banco para que realicen la tasación, eligiendo ellos la entidad tasadora.
- 7 oct.** Ya tienen la tasación de la vivienda. 185.000 euros. Nos hacen una propuesta previa de 145.000 euros (más otros 4.000 euros aproximadamente en seguros de vida y desempleo que nos obligan a contratar). La mandan a Madrid para que den el visto bueno.
- 15 oct.** Ya tienen respuesta de Madrid. La oferta planteada queda reducida a 140.000 euros (más los 4.000 euros en seguros que nos han exigido)
- 16 oct.** Nos dan por escrito dicha oferta de 140.000 euros: no es una oferta vinculante, simplemente una "simulación", aunque nosotros la pedimos.
- 17 oct.** Damos la aceptación a esta oferta, y quedamos a la espera de que el banco nos llame para realizar la hipoteca ante el notario.
- 29 oct.** Al llamarles para preguntar por la fecha de firma, dicen que hay "algunos problemas" que tienen que solucionar. Descubrimos ahora que el problema es que ¡no dan ninguna hipoteca por importe superior al valor de compra! . En nuestro caso, 112.000 euros. ¡Adios a la financiación de los gastos de compra y formalización, a la reforma del piso...! ¿Porqué la tasaron en 185.000 euros, porque dice entonces la publicidad de Barclays que conceden hipotecas por el valor de tasación?
- 30 oct.** Nos piden que, para justificar que el importe de la hipoteca supera al del valor de compra, presentemos presupuestos de reforma para justificar dicha diferencia.
- 31 oct.** Se presentan presupuestos por valor de unos 35.000 euros (al final esto no vale para nada)
- 3 nov.** Barclays continúa a la espera de respuesta de la central de Madrid, que parece que va a ser negativa. Están intentando que, por lo menos nos den el valor de compra más los gastos de la operación, pero no saben si lo aprobarán.
- 4 nov.** Dado que sólo nos quedan 4 días hábiles para realizar la escritura de compra-venta, comunicamos al banco que nos "conformamos" con que nos den el valor neto de la compra. Al final de la mañana comunican que la operación está aprobada, y nos indican que la firma ante el notario será el jueves 6 de noviembre.
- 5 nov.** Nos prometen en el futuro una ampliación de hipoteca por 30.000 euros. ¡Más gastos!



!!! Lo que hemos aprendido !!!

- Debimos iniciar negociaciones con 2 o más entidades y después decidimos por la que ofreciera un mejor servicio y rapidez.
- Contratar uno mismo la tasación de su futura vivienda con las tasadoras habilitadas por el Banco de España y entregar una copia en cada entidad cuando te la soliciten.
- Solicitar una oferta vinculante de la hipoteca que ofrecen, pero firmada y sellada por el Banco o Caja de Ahorros.

Los interesados "planes de ayuda" de las cajas a sus clientes hipotecados no solucionan nada

SANOSTRA, CAJASTUR, CAJACANARIAS, CAIXA CATALUNYA... MARKETING Y ESCAPARATE A COSTA DEL CONSUMIDOR ENDEUDADO

Desempleo, morosidad, tasas de endeudamiento que se disparan, impagos... La crisis afecta a la ciudadanía y las Cajas de Ahorros, en nombre de su "obra social", han comenzado a lanzar sus particulares "planes de rescate". Así, han pretendido apuntarse un tanto al mal copiar una insuficiente medida del Gobierno -el aplazamiento de la mitad de la cuota de las hipotecas- a través de unas "ayudas" claramente insuficientes y discrecionales ya que, dada la situación excepcional que sufren millones de consumidores y el carácter "social" de que presumen, son anecdóticas y miserables para afrontar el núcleo del problema. Siguen sin asumir su responsabilidad en la concesión indiscriminada de préstamos, muchos de ellos abusivos, y las graves consecuencias que ahora padecemos.



Sa Nostra da la solución: más crédito

En momentos de crisis financiera y también económica se "requiere una actitud solidaria y activa", afirmaban hace unos días directivos de Sa Nostra, la principal Caja de Ahorros de Baleares. Esta entidad ha puesto en marcha un "Plan de ayudas para clientes y familias" para aquellos consumidores que no puedan asumir el pago de su hipoteca, y que no es sino un inmenso plan de marketing. La entidad permite aplazar el pago de los préstamos durante "algún tiempo". Nada dice sobre la cantidad y si quienes se acojan a este plan tendrán que abonar nuevos intereses al devolver el capital bloqueado. Lo que sí publicita sin límites es el hecho de que este plan se realiza con cargo a su Obra Social, pero ¿alguien duda de que se apuntarán al plan del Gobierno y lo pagará al final el ICO? Sa Nostra también ofrece, a quienes tienen problemas para pagar su hipoteca, créditos "mes a mes" con un interés de Euribor+1 nada menos, que alcanzan los 20.000 euros pero que son entregados en mensualidades de 750. Así, concediendo nuevos créditos, muchas veces con intereses más altos que las propias hipotecas, se ahorran el cargar con un saco de clientes morosos y al mismo tiempo amplían su cartera de clientes haciendo bueno el dicho de "pan para hoy... más beneficio para mañana".



Caja Duero: la solución de siempre, alargar el plazo

Bancaja y Cajaduero son otras dos entidades que se han subido al carro de este tipo de ofertas. La primera propone un aplazamiento de la hipoteca durante seis meses. Esta operación se puede realizar una vez cada tres años. Pan para hoy...

Caja Duero ofrece un periodo de carencia de dos años o la ampliación del préstamo hipotecario hasta diez años más, lo que, en este último caso, implicaría un endeudamiento mayor y una reducción ridícula para quien tenga hipotecas contratadas a 40 años, además de un pago de intereses exagerado.



Cajastur, engordar para morir

Cajastur ofrece la posibilidad de suspender el cobro de los préstamos hipotecarios durante dos años para aquellos cuyos ingresos no superen los 1.500 euros, es decir, un periodo de carencia. La medida de Cajastur de aplazar supone incrementar la cuota transcurridos los dos años de paréntesis, ya que la cantidad total de las cuotas que dejemos de pagar se prorrateará entre las que volvamos a pagar cuando retomemos la amortización del préstamo. Ejemplo práctico: si pagábamos una cuota de 800 euros mensuales y aceptamos el "respiro" que nos propone Cajastur, dentro de 24 meses tendremos que pagar la cuota (800 euros) más los 19.200 euros que hemos dejado de pagar en esos 2 años. Estos se repartirán entre los años que nos queden de amortización de la hipoteca (si son 15 años, deberemos pagar un extra de 106 euros). Total, 906 euros... eso si no han subido los tipos o nos ha colado una hipoteca de cuota creciente. ¿Se encontrará en mejores condiciones el consumidor dentro de dos años como para poder afrontar su cuota incrementada en más de cien euros como mínimo?



Caixa Catalunya, un laberinto

Por su parte, Caixa Catalunya recibe el piso, cancela la deuda, liquida la hipoteca y se queda la vivienda mientras el inquilino no puede pagar. A continuación hace un seguimiento del cliente y en el momento en que puede volver a asumir el crédito, se lo concede de nuevo. Este planteamiento es un galimatías jurídico y de costes para los consumi-

dores, ya que si quieren volver ser propietario de la vivienda el consumidor tendrán que cargar con los gastos de apertura de una nueva hipoteca, quién sabe en qué condiciones, y nadie nos asegura que los gastos de cancelación de la primera hipoteca no se carguen con la segunda. Con esto, todo el esfuerzo que haya realizado la familia para pagar la primera hipoteca no habrá servido de nada.



Caja Canarias reconoce sus abusos tácitamente

Caja Canarias propone diversas fórmulas de aplazamiento que siguen la línea de las medidas del Gobierno. Pero destaca en particular una. La entidad propone "ayudas directas" (la entrega de 200 euros mensuales desde diciembre hasta marzo) a familias "con rentas inferiores a 15.000 euros anuales, que tengan la hipoteca de su vivienda habitual con Caja Canarias". De forma cinica, en las bases de la propuesta la Caja indica que las familias podrán dedicar ese dinero "a completar el pago de su plazo hipotecario o al aspecto de su economía familiar que considere más oportuno". Está claro que la destinarán al pago de la hipoteca de Caja Canarias (¿hay algo que sea más necesario y urgente para una familia?). Es poco probable que a familias con ingresos totales inferiores a 1.500 euros mensuales una entidad responsable les conceda una hipoteca (excepto esos miles de trabajadores inmigrantes con salarios inferiores al mínimo interprofesional a los que las entidades financieras han embaucado para que contraten una hipoteca avalados por amigos y familiares que se encuentran en la misma situación). ¿O es que Cajacanarias se las concedía? Con esta medida, la entidad reconoce implícitamente su responsabilidad en estas prácticas.

ESTUDIOS DE ADICAE

El panorama y retos de los consumidores ante Crédito



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

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

Bancos y cajas se lanzan a por nuestros ahorros

Revise todos sus contratos de ahorro y evitará sorpresas desagradables

Ante la inseguridad y el mal trato al ahorro dado por bancos y cajas, agravado por la actual crisis, ADICAE ha lanzado la campaña "Revise sus contratos de ahorro"

Lo primero que debe entregarle una entidad financiera a un cliente que pregunta por las ofertas de ahorro-inversión es un cuestionario que evaluará el riesgo que está dispuesto a asumir, lo que se conoce como el "perfil del inversor", que sirve para encontrar productos adecuados a los objetivos del ahorrador. Pero las entidades no siempre cumplen con esta exigencia. Así ocurrió, por ejemplo, en el caso de Lehman Brothers, en el que los ahorradores asumían el riesgo de un producto tóxico sin saberlo.

El fracaso del "perfil del ahorrador"

Las normas preventivas para evitar esta situación ya existían desde 1993, pero no se aplicaban. A finales de 2007 se aprobó la reforma de la Ley del Mercado de Valores, enmarcada en la Directiva Europea sobre Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID), que reforzó la necesidad de determinar el perfil del inversor, pero su aplicación todavía deja mucho que desear.

Más reciente (2008) es el Plan de Educación Financiera, acordado por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que se aprobó bajo la premisa de ampliar la cultura financiera de los ciudadanos, pero que en el fondo busca más la formación de clientes que de consumidores críticos.

A pesar de estas novedades, ni el Banco de España ni la Comisión Nacional de

Mercado de Valores están comprobando si las entidades están interpretando la ley de forma justa para el consumidor, ni mucho menos vigilan la publicidad engañosa que no advierte del riesgo.

Los principios de protección de las nuevas normas citadas ya estaban recogidos en la legislación anterior, la cual no evitó que se produjeran casos como el de Ruralcaja, entidad que comercializó "depósitos" estructurados como productos seguros. La solución no pasa por hacer más leyes, sino por un control más exhaustivo de las prácticas de las entidades financieras.

Los Fondos de Garantía no cubren los riesgos

La ampliación del Fondo de Garantía de Depósitos a 100.000 euros por titular y cuenta no es suficiente para garantizar los ahorros, ya que no cubre los productos en los que el cliente asume el riesgo, como los depósitos "estructurados".

¿Cómo saber si nuestra entidad compró activos tóxicos con nuestro dinero? Es algo que sólo se irá haciendo público conforme las entidades del mercado vayan entrando en quiebra.

De ahí la importancia de conocer bien qué condiciones impone la letra pequeña de los productos que hemos contratado, por si tuviéramos que actuar ante un caso semejante.

ADICAE le ayuda a comprobar las cláusulas de sus productos de ahorro



¡10 años de fraudes al ahorro de los consumidores! AVA, GESCARTERA, TERRA, FRAUDE FILATÉLICO, LEHMAN-BROTHERS, ...

ADICAE toma la calle el Día Mundial del Ahorro



D. Manuel Pardos, Presidente de ADICAE, junto a Dª Ana Solanas Vicepresidenta de AICAR-ADICAE durante la rueda de prensa



ADICAE salió a la calle el pasado 31 de octubre para conmemorar el Día Mundial del Ahorro. En esta jornada reivindicativa se colocaron mesas informativas en seis ciudades españolas (Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Coruña, Valladolid, Mérida y Zaragoza) para recordar a los ciudadanos la necesidad de defender sus derechos como consumidores. Así dio comienzo la semana de puertas abiertas en la que los consumidores y usuarios pudieron revisar de una manera independiente sus contratos de ahorro.

No quisieron perderse la cita los socios afectados por múltiples fraudes como AVA, Gescartera, Forum Filatélico, Arte y Naturaleza, Martinsa Fadesa o Lehman Brothers, que recordaron a la opinión pública la situación de sus conflictos y advirtieron de que nadie está a salvo de las actuaciones de la banca que ponen en riesgo los ahorros de los consumidores.

Paralelamente, el presidente de ADICAE, Manuel Pardos, la vicepresidenta de AICAR, Ana Solanas, y el responsable de Publicaciones, Francisco Sanz, ofrecieron una rueda de prensa en la que informaron a los medios de comunicación sobre el maltrato que recibe el ahorro-inversión en España, y de lo insuficiente de las medidas paliativas del Gobierno ante la crisis.

Pusieron especial énfasis en la publicidad engañosa con la que se comercializan los productos "estructurados", que se han vendido como "garantizados", cuando en realidad son productos de alto riesgo. Asimismo, advirtieron de las malas prácticas en los anuncios que utilizan como gancho una Tasa Anual Equivalente aplicada a sólo un mes o dos meses, lo que no refleja su rentabilidad real y que supone una mala práctica por parte de las entidades.

Los medios se hacen eco de las advertencias de ADICAE



La publicidad engañosa promete rentabilidades pero oculta los riesgos y "los envuelve en una jerga incomprensible para quien no sea especialista"



Los medios de comunicación se hicieron eco de las advertencias de ADICAE: existen "varios millones de ahorradores españoles que no saben que su dinero está colocado en depósitos y fondos estructurados" y que "corren muchos riesgos, al no estar amparados por el Fondo de Garantía de Depósitos".

Los depósitos ganan popularidad pero esconden truco

Los depósitos han copado los escaparates de las entidades este otoño. En principio ofrecen más seguridad al inversor en un momento de desconfianza financiera como el actual, pero también responden, sin duda, a los intereses del sector bancario, que busca liquidez en los bolsillos de los consumidores. Por esta razón, es conveniente no dejarse engañar por la publicidad con la que tratan de venderlos. Todos esconden alguna trampa, aunque algunos, como los estructurados, son especialmente peligrosos. La prudencia debe ser una de las virtudes del buen ahorrador, especialmente en un panorama nada halagüeño como el que se presenta actualmente. Por eso, es conveniente dedicar un tiempo a la reflexión para decidir el mejor lugar en el que colocar nuestros ahorros.

¡CUIDADO SOBRE TODO CON LOS ESTRUCTURADOS!

Los depósitos más arriesgados son los llamados "estructurados", que se esconden tras denominaciones como "garantizados", "mixtos" o "combinados". Una parte se invierte a plazo fijo, que funciona como los depósitos tradicionales. Otra parte se invierte en índices bursátiles como el Ibex-35, el Euribor o el Eurostoxxx 50. Uno de los problemas que presentan es que no todas las entidades avisan a sus clientes de los riesgos que conllevan: dependiendo de cómo evolucione el índice asociado, es posible no recibir ni un céntimo de rentabilidad de la parte de renta variable.

Además, las entidades suelen exigir mantener el dinero de la parte variable durante el doble o el triple de tiempo que la parte fija. Las entidades no suelen advertir sobre las características especiales de este tipo de depósitos, dejando la información relevante en letra pequeña.

Sólo si los analizamos muy detenidamente se hace evidente su riesgo

- **Depósito Rentabilidad Garantizada de ING Direct:** Si sube el Eurostoxxx 50, el cliente gana un 40% de esa revalorización. Si baja o se queda igual, percibe la rentabilidad de la TAE, es decir, un 2,8% de lo invertido.
- **Depósito Activo de la CAM:** Los tres primeros meses ofrece un "atractivo" tipo de interés (sin especificar cuánto), y el resto del tiempo (de 6 a 21 meses) se aplicará según la evolución del Euribor.
- **Depósito Mixto Garantizado de Caja Segovia:** El 50% de la inversión se deposita durante 6 meses a un "excelente" tipo de interés, y el otro 50% a 25 meses relacionado con la revalorización media del Eurostoxxx 50. Por más que busquemos en su página web, no encontramos nada sobre el límite que establecen los perfiles de riesgo.
- **Depósitos estructurados de Barclays:** En el "Autocancelable" promete rentabilidades del 8%, del 16% e incluso del 24%. Pero para ello debe cumplirse una condición: que las acciones de Telefónica, Rwe y Eni estén por encima del valor inicial. A parte de que son empresas desconocidas

para un consumidor medio, quien no puede hacerse una idea de cuál será su evolución, no se dice nada sobre la rentabilidad en caso de que bajaran. En el "Rango Euribor" se promete un 7%TAE pero sólo en los días en los que el Euribor no baje del -0,25% y no suba del 0,25%. El "Inflación Española" ofrece un interés igual a la inflación española + 2 puntos, pero sólo los meses en los que el Eurodolar esté por encima del 1,5.

- **Depósito Combinado 12 de Unicaja:** El 50% de la inversión se referencia al Ibex 35. Si dos acciones suben, recibimos el 4%; si suben 3 acciones, el 6%; si suben 4 acciones, el 10%. Pero el plazo es de 24 meses, por lo que como mucho recibiremos un 5% al mes, si todo va bien, y tal y como ya el Ibex 35...
- **Depósito Doble de la CAI:** El 30% de la inversión se referencia al Ibex 35. Si el índice va mal en la bolsa (y tal y como está el patio...), se garantiza un mínimo de sólo el 2% de rentabilidad.
- **Depósito Himalaya de Ibercaja:** El 20% de la inversión se relaciona con la evolución del Ibex 35, Eurostoxxx 50 y Nikkei 225. Si la rentabilidad es negativa, las pérdidas pueden "comerse" los intereses ganados en el otro 80% de la inversión.



El mercado ofrece otros muchos tipos de depósitos, más sencillos y tradicionales que, si bien no prometen rentabilidades mayores del 5%, parecen más convenientes para quienes sólo quieren que sus ahorros no se devalúen. La elección depende, en definitiva, de usted y de lo que espere de su inversión, pero recuerde: No se fíe de lo que parece a simple vista.

No se fíe de los "Depósitos Tóxicos"		
Productos	Características	Problemas
Depósito autocancelable Telefónica, Rwe y Eni (Barclays)	Plazo: 3 años Rentabilidad: 8% el primero año; 16% el segundo año; 24% el tercer año	Esas rentabilidades sólo serán ciertas si las acciones de Telefónica, Rwe y Eni están por encima de su valor inicial. Si están por debajo, no recibimos intereses.
Barrilete Cósmico (Caja Madrid)	Máximo de 100.00 euros Plazo: 1 año Rentabilidad: 6,5% TAE	Para cobrar los intereses y no ser penalizado con comisiones hay que domiciliar 9 nóminas y 9 recibos en un año, contratar tarjeta de crédito o de débito, un plan de pensiones por 1.000 euros y tener más dinero en cuenta corriente que en el depósito.
Depósito Mixto Garantizado (Caja Segovia)	Plazo: el 50% de la inversión a 6 meses, el otro 50% a 25 meses Rentabilidad: dice que un "excelente" tipo de interés la parte de la inversión a 6 meses; la que es a 25 meses depende de la revalorización media del EuroStoxxx 50	Ofrece muy poca información. Sólo habla de "excelente" tipo de interés, sin decir cuánto es. Cuando escribimos al servicio de Atención al Cliente preguntando por la TAE, no nos da información y nos pide que acudamos a una sucursal.
Depósito Plan Caixa Opción 7 (La Caixa)	Cualquier cantidad. Plazo: 7 años Rentabilidad: Se asegura un 20% de revalorización en los 7 años (2,8% al año), más una TAE del 2,86%. Tras echar las cuentas teniendo en cuenta los productos vinculados, la rentabilidad total no supera el 2,8% anual	Es un complejo paquete comercial de difícil entendimiento. El objetivo es que abramos un plan de pensiones o movamos uno desde otra entidad. El depósito de un año al 7% sólo es cierto si invertimos en dicho producto el doble de lo que tenemos en el plan de pensiones.
Depósito Mensual Bienvenida (Openbank)	Plazo: 1 mes Desde 1a 50.000 € Rentabilidad: 11% TAE, es decir, 0,9% por un mes.	Es una oferta exclusiva para nuevos clientes y trata de confundir con la TAE.
Depósito Doble (Caja Inmaculada)	Desde 6.000 euros Plazo: 12 ó 48 meses Rentabilidad: 10% TAE sobre el 70% de la inversión + el 20% de la revalorización del Ibex35 (se garantiza un mínimo del 2%)	En la promoción destaca la ventaja de poder disponer de la parte fija en cualquier momento. Lo que no dice es que entonces la rentabilidad se queda en el 2%.
Depósito combinado 3 meses (Citybank)	Desde 500 euros Plazo: 3 meses Rentabilidad: 6% TAE; es decir, 1,5% en total	La información de asesoramiento y la que aparece en la promoción son contradictorias y se intenta confundir al cliente con la TAE
Depósito Confianza + Plus (Santander)	Desde 3.000 euros Plazo: 1 año Rentabilidad: tres pagos trimestrales del 4,46% + un pago a los 12 meses al 6%	Si echamos la cuenta, la rentabilidad mensual no supera el 4%, muy por debajo de la inflación.

Manipulan la TAE

Recuerde que la TAE es una tasa anual y que, por tanto, si la aplicamos a un solo mes, hay que dividirla por doce. Por ejemplo el depósito mensual Openbank nos ofrece un 11% TAE... por un mes y sólo para clientes nuevos. Si depositamos 6.000 € (un millón de las antiguas pesetas) recibiremos 55 € (ni llega a 10.000 ptas). ¿A que esta "maravillosa" oferta ya no lo parece tanto?



El bazar de bancos y cajas

El Depósito Opción 7 de La Caixa intenta vender Planes de Pensiones de tapadillo. Se anuncia como depósito, pero en realidad pretende que contratemos un plan de pensiones a 7 años. Para el plan se asegura una rentabilidad del 20% (2,8% cada año), y para disfrutar del depósito al 7% TAE, tendríamos que invertir una cuantía a parte de la destinada al plan de pensiones. Si no tuviéramos ese dinero, podríamos recibir el 7% TAE del plan de pensiones en dos meses en forma de "obsequio", que sólo significaría entre un 1,1% y un 1,7%, en el mejor de los casos. En conjunto, la rentabilidad del primer año puede oscilar entre el 3,9% y el 9,8% (si cumplimos todos los requisitos), pero los siguientes 6 años sólo va a ser de un 2,8%. Además, si necesitamos retirar el dinero antes de 2015, habría que pagar una penalización.

Ibercaja y Caja Laboral, un bazar todo a cien.

La última oferta de depósitos de estas entidades sociales, es... no ofrecer rentabilidades en dinero a los consumidores. Por dejar el dinero un año o más, los clientes pueden recibir productos domésticos tan absurdos para una entidad de crédito como escobas, planchas, etc. De dinero contante y sonante nada, quizá porque su rentabilidad es ruinosa para el consumidor.



MARTINSA - FADESA

ADICAE defiende a los afectados por la quiebra de Martinsa

Tras la solicitud de concurso de acreedores (antigua suspensión de pagos) de Martinsa Fadesa, miles de afectados se han quedado sin su vivienda y sus ahorros. Ahora se encuentran a la espera de que transcurra este procedimiento, que se está demostrando una vez más lento y farragoso para los consumidores. Además, se ha puesto en evidencia las tramas de Martinsa Fadesa y sus directivos, así como los bandazos de la Administración Concursal. A este problema se añade la vergonzosa actuación de la propia entidad con los avales.

Solución al problema de los avales

A pesar de que en los contratos de compraventa se hacía constar la existencia del aval, en realidad Martinsa Fadesa dejó de contratarlo en muchas ocasiones. En otras, estas garantías se dejaban caducar antes de la entrega de la vivienda acabada, con el grave perjuicio que esto supone para el consumidor. Por este motivo, ADICAE va a iniciar en los próximos días acciones penales para defender a los afectados sin aval que han sido engañados por la constructora.

Para quienes sí tienen aval, para ejecutarlo y les sean devueltas las cantidades anticipadas a Martinsa-Fadesa, es necesario declarar incumplido el contrato de construcción de obra por parte de la compañía. A estas alturas es evidente que Martinsa Fadesa no cumplirá con su parte del contrato (construir las viviendas), por lo que no tiene sentido demorar esta situación. Ante esta circunstancia evidente, ADICAE ha logrado que el juez dé el visto bueno a que sea la propia Administración Concursal la que pueda dar formalmente por finiquitados los contratos, a petición de los afectados. Con esta medida se pretende, por un lado, evitar que los compradores incurran en los gastos para la interposición de demandas incidentales (abogados, procuradores, etc.) y por otro, dar mayor agili-



dad para que vean reconocidos sus derechos y puedan recuperar sus cantidades.

Martinsa Fadesa ha incumplido

Todos los afectados, con y sin aval, pueden solicitar la resolución de los contratos, si bien serán aquellos en los que ya se haya producido el incumplimiento los que tendrán más posibilidades de obtener una resolución favorable. En el caso de afectados con aval esto les abrirá la puerta para solicitar su ejecución. Los afectados

■ **ADICAE consigue que los afectados de Martinsa-Fadesa con aval puedan ver finalizado su particular infierno. Un auto del Juzgado de la Coruña permite a estos afectados rescindir su contrato dirigiéndose directamente a la Administración Concursal**

que no dispongan de aval ya no tendrían que pagar más letras, pero el cobro seguiría dependiendo del desarrollo proceso concursal, en el que ADICAE defiende sus derechos.

ADICAE ha puesto a disposición de todos los afectados un formulario para enviar a los administradores concursales solicitando la rescisión del contrato de Martinsa Fadesa por incumplimiento.

El concurso demuestra la inviabilidad de Martinsa

La promotora ha fracasado en su intento de lograr el apoyo de al menos el 20% de los acreedores para proponer un convenio anticipado. El plazo para ese convenio expiró el pasado 27 de octubre sin haber obtenido el apoyo, pese a los esfuerzos de la empresa. No lograr formular la propuesta anticipada supone dejar abierta la puerta a la liquidación, si Martinsa Fadesa no logra el suficiente respaldo de los acreedores para aprobar un convenio ordinario con su plan de viabilidad en la Junta de Acreedores que está por convocar.

Procedimiento para solicitar la resolución del contrato

ADICAE recuerda a todos los afectados, con y sin aval, que cualquiera puede solicitar la resolución de los contratos por esta vía, si bien serán aquellos en los que ya se haya producido el incumplimiento los que tendrán más posibilidades de obtener una resolución favorable. Asimismo ADICAE va a iniciar en los próximos días acciones penales para defender a los afectados SIN AVAL que han sido engañados por la constructora.

■ **Dirigir un burofax a la sede de Martinsa Fadesa en Madrid** manifestando su voluntad de resolver el contrato y explicando las circunstancias del mismo. Deberá acompañarlo una copia del contrato y de los avales o seguros que lo garanticen, así como las comunicaciones que el comprador haya dirigido a la empresa.

■ Una vez recibida dicha información, la empresa comunicará a la **Administración Concursal** la situación concreta de cada solicitud de resolución.

■ **Los administradores concursales, tras analizar el supuesto concreto, procederán, según los casos a resolver el contrato**, o a comunicar al comprador la denegación de dicha resolución entendiendo que dicho contrato sigue en vigor por las causas que en cada supuesto se determine. En ambos supuestos la Administración concursal dirigirá al comprador una comunicación dando respuesta a su solicitud. El plazo de entrega que aparecía en los contratos de Martinsa-Fadesa era deliberadamente incierto, ya que la empresa imponía al consumidor cláusulas del tipo "entrega aproximadamente tras treinta meses de la obtención de la licencia de edificación". Debe ser el juez del concurso el que, a través de un "trámite incidental", establezca la naturaleza abusiva de estas cláusulas y sus consecuencias. Esta cláusula es un reflejo de cómo Martinsa Fadesa ninguneaba a los miles de afectados por el caso, que sufren ahora consecuencias funestas para sus economías familiares.

Martinsa-Fadesa juega con los afectados enviándoles una carta que no soluciona nada

A finales del mes de octubre Martinsa Fadesa mandó una carta a sus clientes, en la que anunciaba la suspensión de cobros de las letras de los pisos debido a la incertidumbre sobre cuándo se retomarían las obras de sus promociones. En la misma carta aconsejaba a los afectados que guardaran las cantidades correspondientes a las cuotas y que tuvieran ese dinero preparado en caso de que comenzaran de nuevo las obras y Martinsa Fadesa retomara los cobros.

ADICAE ha podido comprobar que algunas entidades financieras -en Levante concretamente- han realizado nuevos giros de letras después de la emisión de esta "declaración de intenciones", lo que demuestra una evidente mala fe y manipulación de los afectados por parte de Martinsa Fadesa. Por ahora se trata de una iniciativa de la empresa y no de una resolución judicial como ADICAE pidió formalmente (el 29 de octubre de 2008) para evitar que Martinsa Fadesa pueda revocar o incumplir en cualquier momento lo prometido en la carta sin recibir sanción alguna.



Cientos de afectados por la quiebra de Martinsa-Fadesa acudieron a las sedes de ADICAE en toda España

LEHMAN BROTHERS

ADICAE CREA UNA PLATAFORMA PARA DEFENDER A LOS AFECTADOS POR LA VENTA INDISCRIMINADA DE PRODUCTOS DE RIESGO

Hay que recuperar el ahorro de más de 5.000 familias engañadas por bancos y cajas de ahorros

Muchos se enteraron por la prensa: Lehman Brothers, un remoto banco norteamericano, ha quebrado. La información que recibieron los afectados de sus entidades es que Lehman Brothers había quebrado y sus ahorros se han evaporado. Toda la culpa pretenden derivarla hacia la entidad norteamericana, para eludir su responsabilidad. El comportamiento de estas entidades plantea demasiados interrogantes al pequeño ahorrador: ¿Cómo permite nuestra normativa vender estos auténticos productos tóxicos? ¿Han cumplido la CNMV y el Banco de España sus obligaciones supervisoras?

Cómo se han atrevido las entidades financieras a comercializar productos de ahorro-inversión sumamente complejos de una manera indiscriminada? En torno a 10.000 consumidores se han visto afectados por la comercialización masiva de productos vinculados a Lehman, productos estructurados-complejos y de riesgo- incumpliendo las normas sobre información y transparencia con el consumidor. Citibank, Bankinter, Banif, Bankpyme, Ibercaja, Caja Duero, Bancaja, Bancoval, La Caixa, Altae, BBVA, Barclays, Banco Popular, CAM, Caixa Catalunya, Deutsche Bank ... son sólo algunas de las entidades que han colocado estos bonos estructurados complejos de Lehman Brothers, obteniendo, eso sí, importantes comisiones por ello. Como consecuencia, las entidades han incurrido en una clara y grave irresponsabilidad ante los ahorradores.

que respaldaba el propio Lehman para mayor escarnio); productos altamente complejos y arriesgados como el "EMTN" cancelable ligado a las acciones de Deutsche Telecom y France Telecom de Banif, etc. son algunas de las "interesantes" ofertas de ahorro. Además, todos estos productos se han comercializado indiscriminadamente a clientes con un perfil de ahorro conservador y preparación nula para comprenderlos. La actuación de estas entidades ha vuelto a demostrar el mal trato que recibe el ahorro en España.

Incumplimiento de las leyes: engaños a usuarios indefensos

La comercialización de estos bonos por parte de las entidades financieras españolas, a través de sus Fondos de Inversión o directamente en forma de bonos y productos estructurados, incumple la Ley del Mercado de Valores y la normativa europea MiFID (Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros). El propio Banco de España considera que los depósitos estructurados requieren "una formación financiera claramente superior a la que posee la clientela bancaria en general". La Ley del Mercado de Valores establece las obligaciones de "diligencia y transparencia en interés de sus clientes" establecidas para las entidades. La norma llega a especificar que las entidades deben "mantener en todo momento adecuadamente informados a sus clientes". También establece que "a los clientes, incluidos los potenciales, se le proporcionará de manera comprensible información adecuada sobre la entidad (...) de modo que se les permita comprender la naturaleza y los riesgos del servicio de inversión". Para terminar, desde la entrada en vigor de la MIFID, las entida-



Los afectados se movilizan junto a ADICAE

Los afectados han comenzado a ganizar su defensa en torno a ADICAE. Diversas concentraciones y actuaciones de protesta, reclamaciones extrajudiciales a los bancos y cajas que colocaron estos productos y otras iniciativas se han sumado a la petición de información que ADICAE ha realizado a la CNMV. La nula respuesta satisfactoria de la mayoría de las entidades hasta el momento llevará a la presentación de múltiples demandas judiciales que prepara ADICAE para exigir a la indudable responsabilidad que tienen.

des tienen la obligación de realizar un test a los clientes para adecuar el tipo de inversión al perfil del cliente. No sólo muchas entidades no cumplieron esta obligación, sino que además "taparon" su "desliz" de una manera vergonzosa, dando clara muestra de su irresponsabilidad. Y es que entidades como Banif (del Santander) remitieron un

"anexo a los contratos" a los clientes que ya tenían el producto para que fuera firmado, alegando el cumplimiento de la normativa europea. El documento en cuestión, según ha podido comprobar ADICAE, llevaba la fecha del contrato original, simulando la firma conjunta en el momento de la realización de la inversión. Este hecho demuestra



La punta del iceberg de los problemas del ahorro en España

A juicio de ADICAE, esto es la punta del Iceberg de lo que está ocurriendo con el ahorro en nuestro país. De hecho, muchos de los afectados (de entre 36 y 94 años, sin formación financiera y que casi siempre invirtieron en productos de costumbre) aseguran que desconocían que estaban invirtiendo sus ahorros en productos de esta complejidad y que nunca habían oído hablar de Lehman Brothers.

Pero...¿ha actuado la CNMV?

En algunos contratos de Citibank ADICAE ha podido localizar una cláusula que dice: "5. Los bonos están parcialmente garantizados por el Fondo de Garantía de Depósitos o por el Fondo de Garantía de Inversiones, en los términos establecidos en la normativa vigente". Citibank reflejó en un contrato una condición falsa ya que ni el Fondo de Garantía de Depósitos ni el de Inversiones garantizan esta inversión. Ante estos hechos cabe preguntarse por el papel del máximo organismo supervisor en el ahorro-inversión en nuestro país: ¿Y la CNMV qué ha hecho? Como en otros escándalos financieros (Gescartera, Forum-Afinsa) la labor de la CNMV deja mucho que desear. Los afectados se preguntan por qué no se controla y supervisa lo que están vendiendo bancos, cajas de ahorros y agencias de valores. Como en los productos de primera necesidad, el ahorro debe estar estrechamente vigilado ya que, como se está demostrando, el riesgo de toxicidad es elevado. Una vez más, ni el control publicitario ni el contenido de los contratos ni la forma de comercialización responden a lo que exigen los consumidores. No puede ser que la sucursal del barrio venda un producto desconocido de otro país sin antes existir un control mínimo de "calidad y garantía".

Cómo se vendieron estos productos de tanto riesgo

En el caso de Lehman muchos de estos Bancos y Cajas ofrecían "depósitos" a un plazo fijo del 6% y colaban de forma condicionada, pero sólo verbalmente, los bonos de Lehman. No contentos con eso, publicitaban esos bonos como "garantizados" o "asegurados", llegando Bankinter a hablar de "capital garantizado" abierta y expresamente. En diversas presentaciones y folletos que se mostraban a potenciales clientes se hacía hincapié en la seguridad y garantía de la inversión, sin explicar que se trataba de operaciones de elevado riesgo. Nombres comerciales engañosos como "Bono Fortaleza" de Bankinter; informaciones confusas como la "garantía" del Bono Straddle de Sa Nostra o el Bono 100% sobre Eurostoxx 50 de Barclays ("garantía"

La vergonzosa propuesta de Banif, Fibanc y otras, rechazada por los afectados

Muchas de las entidades implicadas se han limitado a ofrecer a los afectados una supuesta ayuda para reclamar contra Lehman en los procesos de liquidación (en los que además no se recuperará ninguna cantidad significativa), como mera fórmula de tratar de desviar la atención de los afectados hacia el banco norteamericano y eludir su responsabilidad directa; una propuesta trampa para desviar la atención del núcleo del problema. En el caso concreto de Banif, la banca privada del grupo Santander, que como otras entidades españolas invirtieron en bonos emitidos por Lehman Brothers con el ahorro de los consumidores y sin su conocimiento pleno, la entidad ha propuesto como "solución" que cada cliente se quede con el mismo producto que tenía, pero sustituyendo al emisor y garante (Lehman Brothers) por Abbey.

En la operación se mantienen las fórmulas de cálculo para el rescate final y los índices de referencia (en el caso Banif-Axa el DJ Eurostoxx 50), aunque reduciendo el cupón del bono que se preveía del 9% al 7%. Los afectados que firmen la propuesta aceptan mantener hasta el año 2014 todos los contratos que tengan con Banif (no sólo el relativo a Lehman), y reconocen por escrito que sabían donde invertían, que fueron adecuadamente informados por Banif y que el producto (tanto el inicial como el nuevo) se adaptaba a su perfil inversor. Es decir, todo un rosario de condiciones abusivas que los afectados están rechazando de forma masiva. El producto nuevo sigue dependiendo del DJ Eurostoxx 50, asu-

miendo el cliente el riesgo de su evolución. Para poner un ejemplo, desde 2005 (DJ Eurostoxx 50 en 3.284,78) hasta ahora (DJ Eurostoxx 50 a 20 de octubre de 2008 en 2.613,68) el índice ha caído más de un 20%; esta sería la pérdida. Si el índice sigue bajando hasta 2014 (año del vencimiento), la pérdida sería mayor. Por supuesto, si el índice DJ Eurostoxx 50 subiera entonces por encima del nivel inicial habría ganancia. Es decir, el nuevo producto es un producto de riesgo cuyo punto de partida (hoy) es de pérdida latente, y que no garantiza el dinero invertido. En conclusión, y por lo visto hasta ahora, las "soluciones" que están proponiendo las entidades (Banif, Fibanc, Banco Urquijo) son un reconocimiento implícito de su actuación irresponsable.

ADICAE pone al consumidor en el ce

ADICAE en los medios

La banca se ha sobrepasado...

Manuel Pardos participó en dos ocasiones en el programa **360º de Antena3**, en el que compartió mesa de debate con políticos, periodistas y analistas económicos, defendiendo los intereses de los consumidores. También dio consejos a algunas personas del público que relataron su experiencia como afectados por los casos de Lehman Brothers y Martinsa-Fadesa.

"La banca española ha liado a los españoles con los créditos hipotecarios y con los créditos rápidos"



"No veo ni al Gobierno ni a la oposición hablar de los intereses de los consumidores"

LEHMAN BROTHERS

"El Santander o Banif tendrán que devolvernos todo lo que os prometieron. La Mifid prohíbe vender estos productos a personas sin conocimiento suficiente y el banco tiene que demostrar que conocíais todos los riesgos"

"Los depósitos estructurados son un invento diabólico para los consumidores"

"Hay 12.500 familias afectadas y otras 10.000 en otras empresas del grupo"

MARTINSA FADESA

...y ahora los consumidores cargan con la crisis

El magacín matinal **Espacio Público de Antena3** prestó atención a los miles de afectados por la crisis, quienes relataron algunas de las vicisitudes por las que atraviesan en estos meses. Principalmente, que las cuotas de sus hipotecas no paran de crecer. Santiago Pérez explicó esta situación desde la visión de las asociaciones de consumidores.

"Los consumidores están cargando con el peso de la crisis"

"Ha habido problemas en la información que se dio, en la contratación y en la publicidad"



"Calculamos que los embargos afectarán a 150.000 familias"

"Las medidas del Gobierno son un primer paso, como son los aplazamientos para las personas en paro, pero es insuficiente, ya que no se contemplan soluciones para los separados, las enfermedades profesionales, las hipotecas crecientes o para las familias que no han tenido la progresión que esperaban"

La urgencia de la crisis y la incertidumbre ante sus efectos entre los ciudadanos ha forzado a muchos programas de televisión a explicar lo que ocurre en el sistema financiero. Cuando esto ocurre, la posición de ADICAE es más fundamental que nunca. Nuestra asociación ha sido invitada a participar en varios programas de televisión, dando voz a los consumidores y a los pequeños ahorradores, y defendiendo ante la opinión pública las medidas necesarias para que las soluciones contra la crisis sean beneficiosas para las familias, y no sólo para las entidades de crédito.

Cómo crearon el problema: Daban crédito a diestro y siniestro sin advertir de los riesgos

La Mirada Crítica de Tele5 confió en tres ocasiones en ADICAE para explicar a sus espectadores el alcance de la crisis y las soluciones posibles. Fernando Herrero y Manuel Pardos compartieron mesa con los colaboradores habituales del programa, donde expusieron el origen de la crisis hipotecaria española: los excesos de la concesión de crédito conjugados con una publicidad engañosa que no informaba del riesgo.

"Ni tranquilizamos ni alarmamos, sólo informamos a los usuarios"



"Habrá gente que no sepa ni que tiene un fondo de inversión, tal y como se han vendido en los últimos años"

"Las entidades no tienen beneficios después de haber estado tantos años presumiendo de super beneficios. ¿Dónde está el dinero?"

"Las entidades han estado diez años abusando de la concesión del crédito sin saber si con un cambio de circunstancias esas personas iban a poder pagar"

"Estamos contentos con la bajada del Euribor, pero no va a resolver el problema del endeudamiento"

"¿Para cuándo las asociaciones de consumidores sentadas con el Gobierno y con las entidades para negociar?"



"Se está ofreciendo 50.000 millones de euros a la banca y no se está tomando ninguna medida para las familias. No hablo de ayudas, sino de la Ley de Sobreendeudamiento que ya fue prometida por el PSOE"



Fernando Herrero, vicepresidente de ADICAE estuvo ante los micrófonos de **Intereconomía** para poner de manifiesto los problemas de los consumidores en la crisis y reclamar verdaderas ayudas y apoyos para las familias endeudadas.

"La publicidad financiera ha sido completamente desproporcionada, agresiva y engañosa en todo el crédito"

"Hay que prevenir: que no se meta a los consumidores en compromisos que llevan al drama"

Centro del debate social sobre la crisis

Los televisivos

Las medidas del Gobierno son insuficientes

Los informativos de TVE acudieron a la sede de ADICAE en Zaragoza y Madrid para preguntar a Manuel Pardos y Juan José Machado si creen que las medidas del Gobierno contra la crisis están siendo acertadas. La respuesta fue rotunda: no son suficientes.



"Los bancos han creado la crisis y deberían aportar algo para solucionarla, asumiendo pérdidas en los increíbles beneficios que han tenido en los últimos años y que siguen exhibiendo"

"No hay que ser pesimista ni optimista, sino decirle a la gente los derechos que tiene"

"Que se dé crédito, pero que no se embarque a la gente en aventuras imposibles"

"Pedimos medidas que beneficien de verdad. Por ejemplo, la suspensión provisional del Euribor, que ahoga a los hipotecados"



Las ayudas sólo benefician a la banca

Manuel Pardos participó en el matinal **El Círculo a Primera Hora de Telemadrid**, donde defendió que las medidas del Gobierno deberían destinarse a resolver los problemas de sobreendeudamiento de los consumidores.



"Las ayudas del Gobierno para la prolongación de las hipotecas son propiamente ayudas a la banca; el objetivo es que la morosidad no se refleje en sus balances"

"Necesitamos una solución para los consumidores, es de justicia y son medidas que existen en toda Europa"

El trabajo de ADICAE está distribuido en ocho sedes, con sus correspondientes delegaciones territoriales, por toda la geografía española. Los análisis y las opiniones de ADICAE en torno a la crisis financiera también se han dejado oír en las televisiones autonómicas.

¿"Subprimes" en España?



"En España, había un proyecto de Ley para prevenir el sobreendeudamiento que ADICAE propuso cuando el PSOE estaba en la oposición"

El programa **Valor Afegit de TV3** lanzó una pregunta a los expertos: ¿Había "subprimes" en España? Las cuotas de las hipotecas crecientes, que se vendieron con gran facilidad a personas con ingresos bajos, no dejan de subir. ¿No se parece esto a las "subprimes"?

"Los incentivos eran la parte principal del sueldo de los empleados que vendían estas hipotecas"

Se ha dado crédito en condiciones abusivas

El matinal de Aragón Televisión Sin ir más lejos contó con la participación de Ana Solanas, quien explicó a los televidentes el origen de la crisis financiera en España y los problemas que tienen las personas amenazadas de embargo.



"En junio hablábamos de 60.000 embargados; en septiembre vimos que podían ser 165.000"

"Se dio crédito en condiciones abusivas para pagar inmuebles con tasaciones infladas. Se ve, por ejemplo, en las hipotecas crecientes, que han subido las cuotas y ahora la gente no puede pagarlas"

Ejercer el consumo responsable

La Voz de Galicia cuenta en su página web con una interesante herramienta de comunicación social: los encuentros digitales. Los consumidores tuvieron la ocasión de preguntar a Agenor Gómez todas sus dudas sobre la crisis.

"De toda situación adversa siempre se pueden extraer cosas positivas, me refiero al fomento del consumo responsable. Pasar de una sociedad de un consumismo exacerbado a otra en la que el consumidor actúe de forma responsable puede ser una de las lecturas positivas de lo que está pasando ahora, para que no se vuelva a repetir"



Ampliación del FGD sí, pero que lo pague la banca

El programa **Bon Día Valencia** invitó a Inés Herrera a hablar sobre las implicaciones de la ampliación del Fondo de Garantía de Depósitos y los problemas que tienen a miles de consumidores con la quiebra de Lehman Brothers.



"Condenamos la mala práctica bancaria en la venta de estos productos. Los clientes depositaban su confianza en estas entidades y les han traicionado"



"Estamos contentos con la ampliación del Fondo de Garantía de Depósitos, pero el dinero que lo forma debería ser aportado de forma solidaria por los bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito, y no por los fondos públicos"

Crisis financiera internacional

El fiasco del neoconservadurismo y de la socialdemocracia

Aunque todos tratan de enmascarar lo sucedido con una jerga "financiera" que desearían a buen seguro que nadie entendiese bien, la verdad es que estamos ante una estafa económica global tolerada por la clase política mundial. Una estafa que está minando las bases sociales y políticas y que exige un rumbo nuevo. En España, representantes del neoconservadurismo serían los "aznaristas"; entre los neoliberales estarían Rajoy y Rodrigo Rato, y entre los liberales, Solbes y Sebastián.

Periodistas, políticos y banqueros llevan unos meses parlotando sobre la crisis financiera y económica internacional, de la que tratan de responsabilizar a George Bush y sus "neocons" ultraliberales, pero también a Reagan, a la Thatcher, etc, a quienes tratan de convertir en chivos expiatorios de todos los males. Una táctica que les libra de responsabilidades y es la mejor para conseguir que las consecuencias de los gravísimos daños originados para la economía norteamericana no conduzcan a cambios urgentes y exigibles. Y no es que estos "pájaros" no tengan responsabilidades, ni mucho menos. Conviene no olvidar todo el veneno ideológico que han introducido en la economía al servicio de sus intereses.



La ideología de la desmovilización política

Sus posiciones ideológicas, más que económicas, han permitido desmanes económicos y financieros que no deberían haberse tolerado. Pero hay que ir más allá. El corazón del liberalismo a ultranza lleva en su código genético un concepto ultraclassesista o ley del más fuerte que ha contribuido a descohesionar la sociedad, convirtiendo a los ciudadanos en apáticos, sin compromiso ni solidaridad, cuando no en lobos unos contra otros. No en vano la idea esencial del neoliberalismo es que "los mercados" son, en casi todos sus aspectos superiores al gobierno político, y eliminan así la necesidad de cualquier programa de justicia social. El gobierno sólo es necesario para establecer mínimas reglas en los contratos y el orden público que no altere "el imperio del mercado". Y aquí es donde se enroca con el neoconservadurismo y su defensa a ultranza del orden y las tradiciones. Donde

no hay política que gobiernen las rancias tradiciones y el miedo.

Las estrategias del neoliberalismo

No cabe duda de que la guerra de posiciones de la "mundialización" ha sido abrir los mercados al capital de Wall Street, con las reglas de juego de Wall Street y con el dólar como ficha de juego. O sea, la globalización ha sido la continuación del dominio norteamericano por la vía económica financiera. El predominio mundial absoluto norteamericano, lo que se ha llamado imperalismo y que en otras épocas conoció otros protagonistas, ha sido más evidente desde la caída del muro de Berlín y el hundimiento de la URSS, así como la débil y subordinada posición europea con la UE y el Euro. También Europa tiene que jugar con las reglas del "amigo americano". Cada vez queda menos de una autonomía ideológica y de unas estrategias propias fraguadas desde Europa... Y por su-

puesto, las grandes multinacionales europeas están encantadas con ello, pues para ellas el "paraíso" tiene acento del Far West.

Socialdemocracia ultraliberal y poca ciudadanía

Liberar de su responsabilidad a los actuales gobiernos e instituciones financieras sería un craso error, aunque se ponga como pretexto "una legislación y supervisión diferente", más estricto, y mucho menos si se apela a las políticas "socialdemócratas" europeas. Todas ellas han aceptado la "liberalización" de los mercados financieros y han usufructuado los beneficios que reportaban toda clase de modas financieras norteamericanas y la distribución de productos "tóxicos" del mismo origen. Baste recordar la declaración de junio de 1999 por Blair y Schroeder donde plasmaban un modelo de "socialdemocracia actualizada", que era una declaración de principios

neoliberales: confianza ciega en los mercados, y afirmación explícita de que la labor de los políticos no consiste en cambiar ni reformar esos mercados, sino en dar herramientas a la gente para que individualmente tengan alguna posibilidad frente a los mismos... Los gobiernos han acogido con gusto y sin oponer resistencia eso de convertir sus propios países en meros "centros comerciales financieros" para disfrute del gran capital especulativo. Y ahora conocemos su fracaso.

Por supuesto las entidades financieras disfrutaban de una privilegiada posición jurídica y política, que sobreprotege sus intereses (no hay más que echar un vistazo a las normas hipotecarias sobre garantías, embargos...) y unos "modélicos" organismos reguladores y supervisores que no pasan de una benévola regañina muy de vez en cuando (¿recuerdan las leves advertencias del anterior Gobernador del Banco de España, Jaime Caruana, sobre el exceso de crédito concedido por bancos y cajas de ahorros?).

Síntomas de desgobierno

El conchaveo y la sumisión de neoliberales y socialdemócratas hacia un mercado financiero desgobernado está trayendo pésimas consecuencias para la práctica social de la ciudadanía. Un elemento clave para evitar riesgos de sobras conocidos en otros periodos históricos. No basta con simples recetas económicas servidas por unos u otros, hay que implicar activamente al ciudadano. Las cifras del descontento hablan por sí solas. Según el último Barómetro del CIS de 2008, la política inspira desconfianza en un 32,1%; indiferencia en un 20% y aburrimiento en un 15,4%. Incluso a un 8% le produce irritación. A estos datos de frustración se añade la convicción de que los políticos no se preocupan de los temas que

interesan a los ciudadanos en un 69,8%. Son cifras que llevan a una reflexión, ¿no deberían ser los propios ciudadanos los que exigiesen como propia la práctica y el ejercicio de lo político?

El reto de retomar la ciudadanía organizada

No olvidemos que todo el sistema actual desregulado y descontrolado crea, a su vez un modelo social e incluso psicológico: cada vez todo es más privado, más egoísta, más reflejo de un modelo económico que prima el logro individual con demasiados escrúpulos hacia lo colectivo. Algo tendrá que ver, en todos estos problemas, la falta de democratización. O por decirlo más claro, la tiranía de un modo económico de cuadrar balances. A los ciudadanos se nos ha convertido, además de en votantes, en propietarios residuales (micro accionistas de empresas, impositores de las cajas de ahorros, titulares de bonos de unos estados que cada vez atienden menos a sus ciudadanos, partícipes de fondos de inversión descontrolados...).

Pero no todo es negro en el horizonte. Hay que construir una alternativa. El modo de buscarla constituye ya una alternativa: organizar a la ciudadanía a través de organizaciones sociales que ya existen. Existen grupos que trabajamos en diversas áreas para cambiar esta situación: grupos medioambientales, Asociaciones de Consumidores no adocenas. Trabajamos de modo independiente, y queremos contar con la participación del ciudadano de base. El gran salto hacia una participación a nivel más amplio y global debe pasar primero por consolidar esa base participativa.



¿Cómo pueden reclamar los consumidores un abuso en Europa?

Conozca de forma amena y didáctica las vías para reclamar en diferentes países europeos, así como los debates de expertos sobre los problemas y propuestas de solución en el acceso a la justicia de los consumidores europeos.

Póngase en contacto con ADICAE para conseguir este interesante libro

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

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



PLATAFORMA ESTATAL UNITARIA DE AFECTADOS FORUM-AFINSA-ARTE Y NATURALEZA

Organizar comités y continuar la movilización, el único camino eficaz para recuperar los ahorros defraudados

Después de dos años y medio, los procedimientos judiciales prosiguen a ritmo de tortuga con resultados escasos e inciertos para los afectados

ADICAE y su plataforma de afectados continúan en pie de lucha por la recuperación de los ahorros de cientos de miles de familias tanto en el campo judicial (Proceso Penal, Procedimiento Concursal y Demanda de Responsabilidad Patrimonial del Estado) como en la promoción de una solución política (Fondo de Compensación de Pérdidas) y en el terreno de la organización y movilización de los afectados de Forum. 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. Sin embargo observamos que algunos afectados dicen que están "desmoralizados". ¿Qué desmoralización ni que historias son esas?, ¿Acaso no

estamos defendiendo valientemente sus ahorros y también porque no decirlo, el ahorro de todos los consumidores que siguen dejándose engañar por Bancos y Cajas de Ahorro? ¿Acaso se creen que con una posición pasiva y negativa como esa vamos a conseguir algo tan serio e importante como lograr que se recupere la ingente cantidad de dinero desaparecida en el enorme fraude de Forum? Lamentablemente, muchos afectados fueron manipulados por los exdirigentes y comerciales cómplices, por algunas falsas y deshonestas "asociaciones" que les volvieron a engañar, haciendo creer que el problema se resolvía con cuatro manifestaciones de griterío y desenfocadas que organizaron para sus intereses propios y espúeos. Para todos, para "desmoralizados" y "engañados" aquí está la Plataforma ADICAE, a la que sigue apuntándose mas gente, por ti.



Sábado 29 Noviembre
 Hotel Convención (O'Donnell 70)
II CONVENCION NACIONAL DE AFECTADOS

¡¡HAY QUE DEMOSTRAR QUE LOS AFECTADOS POR EL FRAUDE DE FORUM, AFINSA Y ARTE Y NATURALEZA ESTAMOS VIVOS Y COLEANDO!!



¡Todos a Madrid!

En todas las provincias se están preparando autobuses y coches particulares para asistir a la convención. Si no te has apuntado todavía debes hacerlo u organizar tú algún viaje.

Si no sabes como, pregunta en la delegación de ADICAE más próxima o pregunta en los Servicios Centrales de ADICAE: teléfono 976 39 00 60.

Los afectados de Madrid deben acudir masivamente y echar toda la carne en el asador en apoyo a los compañeros de toda España que tendrán más dificultades. Organízate con la coordinadora de afectados de Madrid para preparar grupos.

Anímese a formar parte de las filas de colaboradores y pregunte en nuestras sedes por las próximas actuaciones o reuniones previstas. También puede contactar directamente con los Comités constituidos por toda España:

- comitemadridafectadosfilatelia@gmail.com
- comiteceuta@hotmail.com
- comitebarcelona@hotmail.com
- comitezaragoza@hotmail.es
- forum-afinsacastillamancha@hotmail.es
- comitesevilla@hotmail.com
- comitevalladolid@hotmail.com
- comitevalencia@gmail.com
- adicae-comite-alicante@hotmail.com
- comitegalicia@hotmail.es
- comiteextremadura@hotmail.com

Grandes temas en la II Convención Nacional de afectados y demostración de la unión y la fuerza de la Plataforma de ADICAE

El 29 de noviembre de 2008 se celebrará una Convención Nacional de Afectados en Madrid, con la que la lucha de la Plataforma y sus objetivos resonará por todos los rincones de España, obteniendo de las bases de la Plataforma el impulso necesario para una definitiva consolidación y fortaleza de los Comités. Demostremos fuerza y convicción en la justicia de las reivindicaciones de la Plataforma. La recepción de los asistentes a la Convención Nacional será a las 11:30 de la mañana en el hotel Convención.

Programa de la convención:

- **Intervenciones de los Comités de Afectados y de la Coordinadora Estatal de Comités** que plantearán la situación actual de los afectados y el plan de actuaciones en diversas provincias.
- **Intervención de los abogados del Equipo Jurídico de ADICAE** que defienden los diversos procedimientos judiciales abiertos.
- **Defensa del ahorro de todos.** Intervención de representantes de otros casos colectivos (Lehman Brothers, Martinsa-Fadesa, Gescartera, etc)
- **El Presidente de ADICAE, Manuel Pardos, clausurará la convención,** haciendo balance y planteando las perspectivas y plan de actuación para la próxima etapa.



El Tribunal Supremo admite a trámite la demanda de responsabilidad patrimonial del estado presentada por ADICAE

LOS AFECTADOS QUE AÚN NO ESTÉN ADHERIDOS A LA DEMANDA AÚN PUEDEN HACERLO YA QUE ADICAE VA A REALIZAR PRÓXIMAMENTE UNA AMPLIACIÓN DE LAS PERSONACIONES A LA MISMA.

El día 22 de Septiembre fue admitida a trámite por el Tribunal Supremo la demanda de responsabilidad patrimonial que sigue ADICAE (en nombre de los afectados de su plataforma que se han adherido a ella) frente al Estado.

Ello constituye un auténtico éxito puesto que previsiblemente significa que la demanda se juzgará ante el Tribunal Supremo y no ante la Audiencia Nacional como las otras demandas presentadas hasta la fecha. De ser así el Tribunal tendrá que pronunciarse sobre todos los razonamientos y peticiones de ADICAE que vienen a demostrar suficientemente la responsabilidad del Estado en el control de estas empresas y su actividad.

Adicae apuntó directamente al Consejo de Ministros, como cabeza de la administración pública española, para acceder directamente al órgano supremo y acortar al máximo la angustiada espera de los afectados. De esta forma evitábamos además vernos en el mismo saco que otras muchas demandas mal fundamentadas y de las cuales al menos una ya ha sido inadmitida por la Audiencia Nacional, con el

peligro que entraña que los magistrados automáticamente presten menos atención al resto de demandas que tendrán que analizar.



Reclamación ante el Gobierno de mayo de 2007 y presentación ante el Tribunal Supremo de mayo de 2008 y Auto de septiembre de 2008 por el que el Tribunal Supremo admite la reclamación de ADICAE

Importante gira de trabajo por distintos países del continente americano

ADICAE en Latinoamérica: un frente común de asociaciones de consumidores

Chile, Bolivia y Perú fueron los destinos de la visita que el presidente de ADICAE, D. Manuel Pardos, efectuó junto con D. Pablo Mayor, miembro del Equipo jurídico de ADICAE. Allí conocieron los problemas de los consumidores y usuarios en aquellas latitudes, así como las vías de actuación que adoptan instituciones públicas y asociaciones de consumidores en estos países. Estos encuentros sirvieron para trazar estrategias de colaboración conjunta en un mundo conectado ya globalmente.

La defensa de los consumidores y usuarios ha trascendido las fronteras de los Estados. Mercados integrados a velocidades y dimensiones enormes han provocado la descentralización y fragmentación del poder, han cambiado el perfil y la escala de los conflictos, y han vuelto paulatinamente ineficaces las normas y los mecanismos procesales tradicionalmente utilizados hasta ahora. En este contexto, la defensa de los consumidores y usuarios necesita de nuevas formas de actuación y nuevos modelos de colaboración.



CHILE

Los problemas y estrategias con que cuenta del movimiento de los consumidores fueron un aspecto importante de la visita del presidente de ADICAE a Chile. En una de las primeras reuniones, D. Manuel Pardos y D. Pablo Mayor, acompañados de D. Stefan Arenas, presidente de la Asociación de Consumidores Chilena ODECU, tuvieron ocasión de entrevistarse con otros representantes de las asociaciones de consumidores de Chile así como del SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor, con funciones similares al Instituto Nacional del Consumo en España).

Encuentro con las Asociaciones



La formación crítica de los consumidores es importante para Odecu. En la imagen una de las frecuentes charlas que da esta asociación



La asociación de consumidores Odecu reivindica en la calle los derechos de los consumidores frente a los abusos de las telefónicas

Chilenas

Llama la atención en Chile un fenómeno asociativo similar al español: el gran número de organizaciones “durmientes” que no presentan actividad. Uno de los aspectos más interesantes se centró en la necesidad de que las asociaciones de consumidores cuenten con bases sociales fuertes. Algunas asociaciones chilenas no tienen más de 25 socios con cuotas al día. En respuesta el Presidente de ADICAE señaló que la existencia de una base social fuerte genera un sentimiento de decisión y pertenencia. Muchas de estas asociaciones tienen actividad sólo para desarrollar aquellos proyectos

financiados con dinero público. Este hecho es preocupante para el movimiento consumérista, y determina que el propio SERNAC asuma actividades que deberían estar desarrollando las asociaciones, produciéndose una “migración” de la iniciativa de la sociedad civil al Estado. D. Manuel Pardos señaló la necesidad de avanzar hacia un modelo que permita la autofinanciación de las organizaciones.

Una de las conclusiones extraídas en esta reunión de trabajo se centró en la necesidad de que las asociaciones de consumidores cuenten con bases sociales fuertes. El Presidente de ADICAE señaló que la existencia de esta base social genera un sentimiento de decisión, pertenencia y autonomía de la asociación.

ADICAE en la sede de Consumers International

En su visita a la sede de Consumers International (organización internacional de Asociaciones de Consumidores a la que pertenece ADICAE), el presidente de ADICAE y D. Pablo Mayor se reunieron con Juan Trimbolo, coordinador de CI en ese país. Este encuentro, al que asistieron otros miembros de Consumers International y el presidente de ODECU, sirvió para poner de manifiesto la voluntad de colaborar con las asociaciones de consumidores latinoamericanas a fin de organizar seminarios de capacitación del personal de las diversas asociaciones en el ámbito del consumo financiero para facilitar que la protección de este aspecto fundamental alcance un nivel excepcional, debido al paulatino nivel de bancarización que tiene la sociedad latinoamericana.

Para lograr este fin se plantea la posibilidad de suscripción de acuerdos para cooperar y compartir las experiencias. Sobre todo para controlar el comportamiento de las entidades financieras españolas y europeas en la América latina, ante las señales de aviso, inaceptables como señaló D. Manuel Pardos, de que algunas entidades “hayan cruzado el charco “para hacer el agosto”. En este sentido se han

Importante convenio de cooperación de ADICAE con Asociaciones Latinoamericanas de consumidores y usuarios

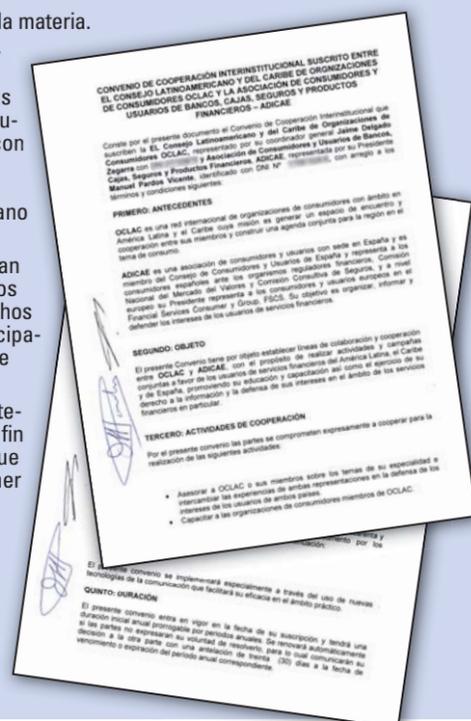
En el marco de colaboración con el Consejo Latinoamericano de Asociaciones de Consumidores, ADICAE ha establecido convenios de cooperación con las más de 30 asociaciones de consumidores que lo integran para realizar actividades y campañas conjuntas a favor de los usuarios de servicios financieros de América Latina, el Caribe y España. De esta manera, el “Acuerdo de cooperación” suscrito entre ADICAE y otras asociaciones de consumidores latinoamericanas se despliega en varias formas de actuación:



D. Manuel Pardos, junto a D. Jaime Delgado, presidente de ASPEC, en el momento de la firma

- Asesorar e intercambiar las experiencias de ambas asociaciones en la defensa de los intereses de los usuarios de todos los países.
- Capacitar al personal
- Planificar y presentar proyectos conjuntos ante los organismos de cooperación internacional.
- Brindar el apoyo técnico necesario para el diseño, implementación y puesta en funcionamiento de un sistema de atención y procesamiento de quejas de usuarios.
- Colaborar en la creación de mecanismos de acceso y difusión de la información mediante eventos de capacitación, campañas educativas dirigidas a los usuarios, así como la elaboración conjunta de materiales educativos e informativos, en cualquiera de los países.
- Publicar y difundir los resultados de los programas de cooperación.
- Intercambiar información disponible que contribuya al mejor desarrollo de sus funciones institucionales.
- Promover un sistema de colaboración a través de voluntarios profesionales y técnicos de ambas asociaciones.
- Recoger y clasificar las quejas de los usuarios peruanos, haciendo posible la comparación de normativas y derechos en el sistema peruano y el sistema europeo, en particular el español.
- Elaborar una base de datos sobre la materia.
- Iniciar acciones legales en defensa de los intereses colectivos y difusos de los usuarios cuando sus derechos sean violados, en particular aquellos que tengan relación con las actuaciones institucionales financieras europeas y españolas presentes en el país latinoamericano pertinente.
- Realizar investigaciones que tengan por finalidad poner en evidencia los abusos y violaciones de los derechos de los usuarios, así como las principales necesidades de información de los diferentes tipos de usuarios.
- Compartir las experiencias en materia financiera y de seguros con el fin de fortalecer los conocimientos que ambas instituciones necesitan tener sobre este ámbito.

El objetivo, en definitiva, es establecer una red de colaboración que permita no sólo poner en evidencia los abusos por parte de las entidades financieras, sino iniciar en su caso acciones legales oportunas para defender los intereses colectivos de los consumidores.



Los problemas del sobreendeudamiento de los consumidores Latinoamericanos en el I Seminario Internacional de Sobreendeudamiento organizado por ADICAE

El vicepresidente de ASPEC y miembro del Consejo Latinoamericano de Consumidores y Usuarios, Crisólogo Cáceres, explicó en el I Seminario Internacional de Sobreendeudamiento la situación de las familias iberoamericanas que padecen esta problemática.

SUBIDA DE TIPOS

Cáceres se refirió a la subida de intereses que se ha producido en Perú, donde la cifra de créditos al consumo concedidos alcanzaban los 15.220 millones de euros en junio de 2008. Desde entonces, el nivel de morosidad ha subido hasta un 2,4 %, lo que se traduce en 200.000 familias peruanas sobreendeudadas.

PUBLICIDAD AGRESIVA

El vicepresidente de AISPEC señaló como una de las causas de este hecho a la publicidad "no deseada y con trampa". Cáceres se centró en el caso de Ripley, una empresa chilena que también se ha expandido en Perú, especialista en dar créditos a consumidores con un sistema de intereses indescifrable y abusivo. "El verdadero negocio de Ripley es la financiación del consumidor", aseguró.



D. Manuel Pardos junto a Crisólogo Cáceres y D^a. Francisca Sahuquillo, Presidenta del Consejo de Consumidores de España

En Perú los sistemas de cobro de intereses son públicos, para que los consumidores puedan calcularlos ellos mismos, pero los de Ripley "están fuera de toda norma", aseguró Cáceres. Igualmente opinó sobre la situación de los fondos de pensiones y demandó participar en las decisiones de éstos.

LOS BANCOS DEBEN SER RESPONSABLES DE LOS CRÉDITOS QUE CONCEDEN

Respecto a la normativa legal del país, existe una ley de 2006 que no se ha puesto en práctica hasta ahora, que pretende un acto de respon-

sabilidad por parte de la entidades o tiendas que dan créditos para no endeudar al consumidor, pero esto no se cumple en absoluto. Como el camino formal no es productivo, porque los organismos públicos no atienden sus demandas, AISPEC ha decidido seguir otra vía: la concienciación de la opinión pública a través de campañas de comunicación.

UN PROBLEMA TAMBIÉN EN OTROS PAISES DEL CONTINENTE

Es su intervención se refirió a la problemática en general de otros países del continente, pero se detuvo especialmente en Chile. Según un estudio de la Universidad Central de Chile las deudas provocan altos niveles de angustia entre la población.

En este país las deudas entre 2000 y 2007 han pasado el 33 al 43%.

La asociación de consumidores más fuerte allí es ODECU, que no cuenta con ningún apoyo del Estado. En este momento ODECU impulsa una moción para un proyecto de ley que plantea que se contemple la insolvencia de los consumidores su derecho a disponer de un mediador en el caso de solicitar un concurso de acreedores voluntario..

tenido noticias de tratos discriminatorios de los consumidores y usuarios andinos a los que les son aplicadas condiciones y cláusulas más gravosas y abusivas que a clientes europeos de las mismas entidades.



BOLIVIA

La siguiente escala del viaje de trabajo fue Bolivia, donde los representantes de ADICAE, Don Manuel Pardos y Don Pablo Mayor fueron recibidos por la Asociación de Consumidores AIS-CODECO, presidida por el Dr. D. Oscar Lanza. La visita permitió poner de manifiesto cómo la presencia de las asociaciones de consumidores como interlocutores ante el sector empresarial y organismos públicos es todavía muy insuficiente en este país y necesita impulsarse.

Sin contacto entre las autoridades



Reunión de los representantes de ADICAE con el equipo técnico de AIS-CODECO, asociación boliviana de consumidores

ADICAE se reunió con instituciones públicas y privadas para promover la defensa de los consumidores en Latinoamérica financieras y asociaciones de consumidores

En la visita de ADICAE a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (similar al Banco de España), el máximo responsable de este organismo, Don Marcelo Zabalaga Estrada, señaló la carencia de una normativa propia de protección al consumidor, y añadió que no habían tomado contacto con las Asociaciones de Consumidores.

Estos aspectos denotan la poca receptividad de las instituciones financieras públicas y privadas. La reciente creación

de un Servicio de Atención de Reclamaciones del Cliente demuestra el paulatino desarrollo de la actividad bancaria en Bolivia pero exige contar con asociaciones de consumidores expertas en este ámbito.

Compartiendo experiencias asociativas con ADICAE

Manuel Pardos y Pablo Mayor se reunieron con todo el personal de AIS-CODECO para intercambiar experiencias y trazar líneas de actuación conjunta entre ambas asociaciones en el sector de la protección al consumidor en los servicios financieros.

AIS es una organización muy prestigiada en el ámbito de la protección a la salud de los usuarios y con un equipo extraordinariamente bueno y la necesidad de hacer que CODECO, la otra organización paralela, crezca y evolucione tanto o más que AIS, señalándose que los logros de CODECO con el Banco Mundial y con el FMI han sido de gran importancia y pueden suponer un primer paso para desarrollar actuaciones en el ámbito financiero. Entre las propuestas recogidas se adoptó la decisión de proceder a un análisis de la publicidad de productos financieros así como entablar contactos con Colegios de Economistas, Abogados, etc.



D. Manuel Pardos y D. Pablo Mayor, junto con el staff de ASPEC, Asociación de Consumidores Peruana, en un seminario



PERÚ

La última escala en Latinoamérica tuvo lugar en Perú. D. Manuel Pardos y D. Pablo Mayor fueron acogidos por la Asociación de Consumidores ASPEC, presidida por D. Jaime Delgado, y con quien ADICAE ha firmado un convenio de colaboración en el marco del acuerdo de cooperación suscrito por ADICAE con el Consejo Latinoamericano y del Caribe de Organizaciones de Consumidores (OCLAC).

Los problemas de los consumidores peruanos y sus asociaciones son muy similares a los planteados en España. Esto se puso de manifiesto en la reunión mantenida por ADICAE con la SBS (Superintendencia de Banca y Seguros, equivalente al Banco de España y Dirección General de Seguros) y con otras instituciones públicas como INDECOPI (Instituto Nacional para la Defensa de

la Competencia) y la Asociación de Bancos del Perú.

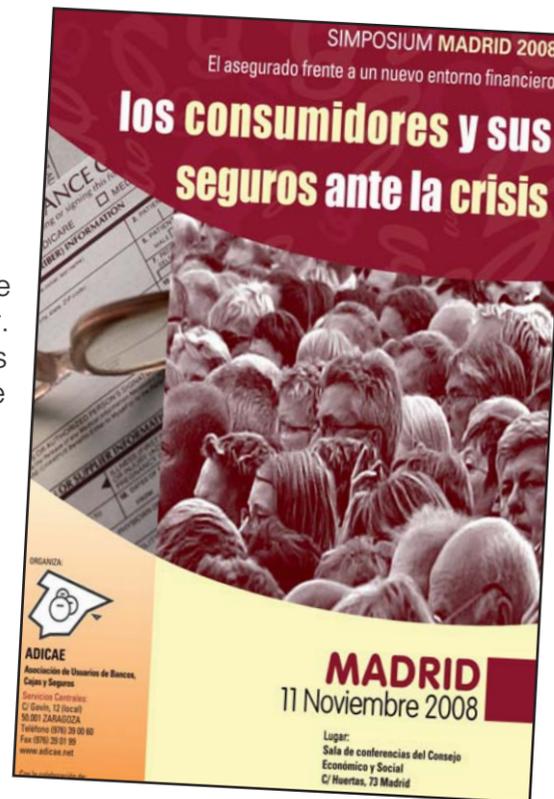
Hacia un impulso asociativo de consumidores

En la reunión de los dirigentes de ASPEC con los representantes de ADICAE se trató la creación del Centro de Atención al Consumidor que quiere desarrollar esta asociación peruana, una respuesta de la sociedad civil ante los problemas de los consumidores que indica la capacidad de movilización de ASPEC. Asimismo, contando con la experiencia de ADICAE se trazó un plan estratégico tendente a crear una organización poderosa, eficiente (en atención al público) y sostenible (tendente al criterio de avanzar hasta la autofinanciación). En eses sentido y ante la necesidad de que se opere un cambio, spropuso el objetivo de conseguir

Jornada de ADICAE sobre los problemas los usuarios de seguros en tiempo de crisis

Sector de los seguros: siguen sin ofrecer transparencia ni soluciones al consumidor

El sector seguros presume con cifras de estar bien provisionado, pero aún así no parece que esté haciendo bien sus deberes ante una "crisis" perpetua: la de los derechos del consumidor. Una comercialización cada vez más agresiva, la poca transparencia que tienen algunos productos del mercado, y la vinculación de seguros a préstamos hipotecarios son algunos de los males que adolece este sector, cuyas consecuencias recaen sobre el consumidor.



D. Manuel Pardos, presidente de ADICAE junto a D. Marcos Peña, presidente del Consejo Económico y Social de España; inaugurando las jornadas sobre "Los consumidores y sus seguros frente a la crisis"

El Simposium "Los consumidores y sus seguros ante la crisis" organizado por ADICAE el pasado 11 de noviembre en el Consejo Económico y Social (CES) de Madrid reunió por primera vez en la misma mesa a miembros del sector asegurador, a mediadores, a representantes de instituciones públicas y de los consumidores. Con razón el presidente de ADICAE, Manuel Pardos, quien estuvo acompañado en la presentación del evento por el presidente del CES, Marcos Peña, lo calificó de "gran acontecimiento".

Las compañías del ramo se esfuerzan por diferenciarse del resto del sector financiero y aseguran que las provisiones técnicas existentes son suficientes para afrontar el mal momento económico actual. Por su parte, el presidente de la Dirección General de Seguros, Ricardo Lozano reconoció que en caso de producirse una quiebra en cadena de varias aseguradoras, el Consorcio de Compensación podría no cubrir el 100% de los fondos. Por ello, emplazó al sector a "estar a la altura de las circunstancias".

Ante la pregunta que le lanzó el vicepresidente de ADICAE, Fernando Herrero, sobre si se debería aplicar un test similar al de la MIFID para la contratación de productos en los que se traslada todo el riesgo al usuario, como los planes de pensiones, Lozano reconoció la necesidad de "crear un marco de comercialización", si bien con-

sideró que "la ley de mediación debería ser suficiente" para ello.

Las aseguradoras vulneran las buenas prácticas

ADICAE detectó numerosas irregularidades en la comercialización de algunos productos, y así lo explicó durante el simposium a los asistentes. La mayoría de las personas que contratan un seguro no saben realmente qué coberturas han contratado y, sólo cuando se produce el siniestro y acuden a cobrar la indemnización, se encuentran con que lo que firmaron no se adecuaba a sus circunstancias, denunció el director del pro-

yecto de seguros, Miguel Giménez.

Fernando Herrero citó los seguros low cost (de bajo coste), que suponen primas muy bajas con respecto a otros seguros, pero que excluyen tantas coberturas que, en caso de siniestro, el precio se acaba disparando. También habló de la generalización del seguro de vida de prima única (que se compra en un solo pago inicial, y que si se quiere cancelar supone pérdidas cuantiosas para el consumidor) y de los seguros "estructurados", que se invierten en activos de procedencia dudosa y que luego generan problemas al consumidor, como ha ocurrido en Lehman Brothers..

La banca seguros,



D. Manuel Pardos, presidente de ADICAE junto a D. Ricardo Lozano, director general de seguros

especialmente irregular

Cada vez es más común que, a la hora de contratar un préstamo, las entidades vinculen al cliente uno o varios seguros sin informar adecuadamente de las cláusulas, y que además no son obligatorios. Como casi todos los bancos y cajas han generalizado su venta en forma de "paquetes" (o lo tomas o lo dejas), la competencia real se ha desdibujado y el consumidor no tiene otra opción que contratarlos si quiere acceder al crédito.

El director de servicios centrales de ADICAE, Santiago Pérez, explicó cómo las entidades de crédito imponen seguros vinculados a productos bancarios (préstamos hipotecarios, tarjetas, etc) que no son obligatorios para el consumidor, aunque las entidades los vendan como tales.

De la puesta en común a las propuestas de mejora

La tarde fue dedicada a la búsqueda de soluciones para la defensa de los consumidores ante los abusos del sector. Si la visión de las distintas partes difiere en el diagnóstico del sector, lo mismo ocurre con la búsqueda de medios de defensa eficaces para el consumidor. Por ejemplo, la responsable de Unespa (Asociación Empesarial del Seguro), Esperanza Medrano, opinó que el aumento de las reclamaciones en un 25% en el último año significa que el sistema funciona. Mientras, para ADICAE, el dato representa la insatisfacción creciente del consumidor, teniendo en cuenta que el principal motivo de las reclamaciones es la divergencia en la interpretación de las cláusulas.

Así lo corroboró el representante del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros, María José Navalón, al afirmar que la mayoría de las reclamaciones que reciben tienen que ver con "un defecto de

información en el momento de la contratación".

El presidente de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, Pablo Martínez, acusó a los servicios de atención al cliente de las compañías de dar respuestas "de cortar y pegar".

El arbitraje de consumo puede ser una solución,

El problema que presenta el sistema de reclamaciones en este sector es que las resoluciones de la Dirección General de Seguros no son vinculantes para las compañías, que pueden decidir si acatan o no las decisiones del órgano supervisor. Por ello, parece necesario otra vía extrajudicial que resuelva los conflictos de forma vinculante, como el arbitraje. Sus principales ventajas son "que permite el acceso al consumidor sin formalidades especiales, sin abogado y sin procurador", en palabras de Pablo Martínez.

El coordinador del Equipo Jurídico de ADICAE, Agenor Gómez, apuntó hacia las Juntas Arbitrales de Consumo como el sistema "más ágil y eficaz", y en que además participan los propios consumidores. El único problema que presentan que se trata de una fórmula que requiere la adhesión voluntaria de las compañías. Por ello, Gómez sugirió a las aseguradoras que se planteen la adhesión como una forma de mejorar su Responsabilidad Social Corporativa.

Lo cierto es que, de las 260 aseguradoras que existen en España (sin contabilizar la banca seguros), sólo 14 están actualmente adheridas a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, señaló la jefa del Área de Arbitraje de dicho organismo, Alicia Menéndez. Además, las que se someten a arbitraje lo hacen en condiciones que les resultan favorables. Por ejemplo, cuando el importe por el que se discute no supere los 3.000 euros.

ADICAE celebra el I Seminario Internacional de Sobreendeudamiento

Dentro del marco de la asamblea anual de la European Consumer Debt Network (ECDN), red de expertos europeos del sobreendeudamiento a la que pertenece ADICAE, y respaldados por la Comisión Europea, ADICAE organizó el pasado 28 de octubre en la sede del Consejo Económico y Social en Madrid el primer Seminario Internacional bajo el título "El Sobreendeudamiento de las Familias en una Europa en Crisis".

Expertos de la UE abordaron distintos aspectos del sobreendeudamiento y presentaron medidas paliativas contra la exclusión financiera, así como planes de ayuda a prestatarios de hipotecas "tóxicas" en España y en Europa. También se debatieron diferentes herramientas para la gestión del presupuesto familiar.

Durante su intervención, Manuel Pardos, Presidente de ADICAE, reclamó al Gobierno que ponga en marcha medidas para frenar el excesivo endeudamiento de las familias "si quiere evitar una catástrofe". Pardos pronosticó que la tasa de morosidad de las Cajas de Ahorros llegará a alcanzar el 5% próximamente, lo que "pondría en peligro de embar-

go a cientos de miles de familias".

Por su parte Fernando Herrero, vicepresidente de ADICAE recordó que ya en 2006 la Comisión Europea advirtió de la generalización del sobreendeudamiento excesivo y de su impacto en el crecimiento y equilibrio económico en un país. Además, Herrero insistió en la necesidad de la creación de centros de sobreendeudamiento. "Estas familias requieren una negociación, orientación y análisis de sus situaciones que los servicios sociales no prestan", afirmó.

El consumidor no debe asumir las consecuencias de la crisis

Etelvina Andreu, Directora General de Consumo y del Instituto Nacional de Consumo, que inauguró el simposium, afirmó que "no debemos dejar que todo el peso de la crisis financiera recaiga sobre el consumidor", tesis que reforzó Mercedes César, Responsable del Área de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Móstoles. Según César, las entidades bancarias y las administraciones e instituciones reguladoras sí conocían el riesgo y su responsabilidad era "si no impedirlo, al menos no fomentarlo". Gustavo Fajardo, letrado de AESCO (Asociación Améri-

ca-España, Solidaridad y Cooperación), relató cómo desde su asociación están dinamizando un movimiento de resistencia social contra la expropiación de las viviendas familiares. El letrado de AESCO fue sumamente crítico con las instituciones reguladoras. "No existe inspección del BCE ni del BE de este festín que hicieron los bancos", se lamentó. La banca española se siente orgullosa porque no ha caído, porque los que han caído han sido los consumidores, las familias".

Normativa insuficiente

Por su parte, Alejandro Salcedo, Coordinador del Instituto de Consumo de Castilla la Mancha, incidió en los factores que han maximizado el problema del sobreendeudamiento de las familias, podría haberse

D^a Etelvina Andreu, Directora General de Consumo, inauguró estas jornadas acompañada de Don Fernando Herrero, Vicepresidente de ADICAE



evitado con una ley de Sobreendeudamiento adecuada. La profesora de Derecho de la Universidad Europea de Madrid, Gema Botana, subrayó que el procedimiento concursal para las familias sobreendeadas españolas no sólo no ayuda al consumidor sino que le ahoga aún más, debido al elevado coste del proceso. Además, al no paralizar la eje-

cución de la hipoteca ni siquiera pueden proteger su vivienda del embargo.

Estudios en Europa

Albert Luten, del Instituto Nacional de Información Presupuestaria de Holanda (NIBUD) y Donald Hirseh, de la Loughborough University (UK) expusieron las conclusiones de sus estudios, que abordan la idoneidad de los presupuestos básicos a los que se deben sujetar las familias. Destacaron la necesidad de tener en cuenta, al definir un nivel mínimo de vida, los gastos necesarios para evitar la exclusión social como el móvil, internet o acceso a servicios financieros. "El mínimo no sólo incluye comer y tener un techo bajo el que guarecerse", recordó el investigador inglés.



D. Manuel Pardos, en la ponencia donde intervino D^a. Francisca Sahuquillo, presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios



Los asistentes al Simposium siguieron con interés las ponencias y participaron activamente en la búsqueda de soluciones a los problemas del endeudamiento

Seguros de vehículos, de vivienda y de vida

Guías prácticas para negociar, contratar y defender sus derechos

Solicíte-



ADICAE

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

Colabora:



Esta publicación ha sido subvencionada por el Ministerio de Sanidad y Consumo. Su contenido es de responsabilidad de la Asociación.

ADICAE

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

cartas de los lectores

Me compré un coche hace un año y medio mediante un crédito, la cuota es muy elevada y en estos momentos no puedo hacer frente a los pagos. La financiera no me deja vender el coche por que el contrato que firmamos incluye una cláusula de "reserva de dominio", que no sé qué es. He enviado dos cartas y he llamado cientos de veces pidiendo una solución sin tener a día de hoy respuesta alguna. ¿Qué puedo hacer?



La reserva de dominio es un derecho que el vendedor tiene sobre el vehículo, por el cual éste no puede ser vendido a terceros por el propietario, hasta que el préstamo sea abonado en su totalidad. Es una medida de garantía excesiva para el concesionario. Intente negociar con el concesionario para alargar el plazo del préstamo más tiempo, así logrará reducir la cuota mensual



Tengo una cuenta bancaria abierta con mi hermano, y nos exigen la firma de los dos para disponer de fondos de la misma. Sin embargo, mi hermano ha retirado 6000 euros de la misma sin mi firma. El banco no quiere hacerse responsable, alegando que la operación se efectuó en otra oficina ¿qué puedo hacer?

El banco debe responsabilizarse por su falta de diligencia al no solicitar su firma para disponer de efectivo, puede y debe pedir responsabilidad a la entidad por los perjuicios ocasionados. El consumidor no tiene por qué soportar las consecuencias perjudiciales de un error en la gestión y administración bancaria. Debe interponer una reclamación contra su banco. Pásese por ADICAE y ble informaremos



Al ir a una entidad financiera a cobrar un cheque nominativo me han exigido una copia de mi DNI sin la cual se negaban a efectuar el pago ¿Es correcta esta práctica?

Realmente no. No tanto por las normas del sector financiero sino más bien por la normativa de protección de datos de carácter personal. Uno de los principios de esta normativa es la calidad de los datos que se recaben. Esto significa que sólo se podrán recoger datos para su tratamiento, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas para las que se hayan obtenido. Una cosa es que comprueben nuestra identidad y otra que recaben nuestros datos o documentos que no son necesarios para realizar la operación en cuestión.

Me han subido la cuota del seguro de automóvil este año, la cuasa parece ser que tuve una incidencia y, lógicamente di parte al seguro, ¿esto es legal? ¿Quién controla cuánto debe incrementarse esta cuota?



Para que sea legal, debe existir una cláusula en la póliza que regule este aspecto. Son cláusulas que se suelen recoger dentro del apartado "bonificaciones", y establece los casos donde puede haber una subida de cuotas de forma "automática". De lo contrario, estaríamos hablando de una modificación de contrato unilateral por parte de la asegurada, que para ser válida debería notificarse con, al menos, dos meses de antelación al vencimiento de la póliza y no ser rechazada por el consumidor. Pásese por ADICAE, comprobaremos si está recogida esta cláusula. En caso contrario podrá usted reclamar.



las denuncias

● No se deje presionar cuando firme un contrato

Cuando vamos al notario a firmar, la presión del momento nos impide leer con detalle todo lo que firmamos. Es una actitud que nos puede salir muy cara. Debemos mantener la calma, tomarnos todo el tiempo necesario y hacer tantas preguntas como deseemos hasta estar seguros de que hemos firmado lo que queríamos. Tenemos derecho a que así sea ya que tres días antes de firmar la hipoteca podemos consultarla en la notaría

El señor Genaro V. H. se encontraba ya en mal estado



de salud cuando firmó su préstamo hipotecario, al que le vincularon un seguro de vida. Don Genaro firmó el cuestionario de salud de este seguro en blanco, sin leerlo, por la confusión del momento. Fue la aseguradora la que finalmente rellenó por su cuenta el cuestionario sin hacer mención de los problemas de Don Genaro. Cual fue su sorpresa cuando, tras recibir la incapacidad permanente, acudió a su aseguradora para ver qué indemnización le podían dar y descubrió que no sólo no le daban ninguna, sino que además le acusaban de mentiroso por no haber expresado su mal estado de salud en el cuestionario. Casos como este se repiten en los despachos de los notarios, donde los consumidores se ven presionados a firmar un volumen ingente de

documentos que no son nada claros para el ciudadano medio..

● El Banco Popular se equivoca y el cliente paga

Raquel Sanz tiene una tocaya que le está haciendo la vida imposible. Hace un año, el Banco Popular estuvo a punto de embargarle porque una cliente con el mismo nombre y apellidos debe un préstamo de 29.000 euros. Raquel reclamó y recibió una rectificación formal por parte del Banco Popular. Al cabo de unos meses, recibió una nueva notificación de embargo. Esta vez se trataba de una cuenta que ella tenía con su padre y sus hermanos en Banco Castilla, una filial del Banco Popular. En esta ocasión, la deuda de su tocaya era con la Tesorería del Estado. El Banco Popular, aún sabiendo que estas dos señoras, a pesar de llamarse igual, no eran la misma persona, no dudó en atacar de nuevo a la Raquel Sanz inocente. Aún así, lo pudo solucionar, porque el DNI de ambas es, obviamente, distinto. Lo grave del asunto vino el septiembre, cuando Raquel volvió de vacaciones y encontró que en su nómina había menos dinero de lo normal. Le habían embargado la nómina por una retención judicial. Finalmente le llegó la orden judicial. El Banco Popular vuelve a embargarla. Después de haberse retractado de su error en dos ocasiones, no ha tenido reparos en equivocarse una tercera vez. Raquel exige una indemnización por daños y perjuicios. Ya no acepta sólo los perdones.

el protestador

Contraté dos tarjetas visas con La Caixa, una de ellas "gratuita". Vuelvo de vacaciones y por carta me dicen que cobran 17 euros por tener esa tarjeta "gratis"

¿Cómo es posible que el Santander me cobre una comisión de 35 euros por un certificado de saldo a fecha de defunción?

¿Me puede obligar una entidad a dar mi número de móvil para realizar una transferencia?

Voy a firmar la hipoteca y me exigen que contrate cuatro productos: una tarjeta de crédito, otra de débito, un seguro de vida y otro de vivienda. ¿Es que no puedo contratar mi propio seguro con quien quiera?

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

Tengo una hipoteca con Caja Madrid de Cuota Progresiva y la pago yo sola porque estoy divorciada. Con la subida de los tipos, pago más de 1.100 euros y con mis ingresos no me llega. El banco dice que no puede hacer nada. ¿Qué puedo hacer?

Justo cuando estoy en el notario a punto de firmar un préstamo hipotecario con el BBVA me encuentro con que las condiciones no se parecen en nada a las pactadas.

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 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



Saque provecho a Internet en tiempos difíciles

¿Tiempos de crisis? Seamos hábiles. Quien teclee la palabra "gratis" en Google encontrará 587 millones de entradas (sí, ha leído bien) relacionadas con este concepto; todo un mundo de posibilidades para apañar cualquier necesidad, sin rascarse el bolsillo o a precios muy baratos, en la era de la tecnología. Pero siempre cuidando de no caer en trampas, estafas o nidos de virus, que tan a menudo se camuflan de servicios, utilidades y presuntas mejoras o ayudas.

Para nadie es un secreto que miles de funciones que antes requerían un gasto hoy son asequibles a través de la red, con el único desembolso de la tarifa plana, o bien acudiendo a un centro público (biblioteca, etc.) donde conectarnos gratuitamente a Internet. El correo electrónico, las descargas de música, intercambios de productos y servicios, subastas, consultas a enciclopedias o traductores, cursos on-line de cualquier idioma o instrumento musical... Las ofertas que entraña internet son interminables.

Muchas veces estas entradas sólo llevan la palabra gratis con el afán de aparecer en el grupo de las que sí lo son -mucho cartelito de gratis pero al final te piden, por uno u otro lado, que desembolse-. En otras -exámenes de cabello, mandar tu nombre a la NASA-, el pragmatismo de lo gratuito es más que cuestiona-

intercambios varios, información sobre redes de intercambio para hospedarte gratis al viajar -si estás dispuesto a acoger a otros viajeros en tu casa-, además de muchas variantes para llevar a buen término opciones varias sin realizar gastos.

Una web que merece una mención especial es www.basurama.org, un portal que trata de construir y reparar ("en la medida de nuestras posibilidades", como ellos dicen) bienes materiales de uso cotidiano. Basurama ofrece entre otras cosas un taller para aprender a reutilizar basura electrónica -¿por fin podremos dejar de comprarnos los portátiles cada cuatro años?-. También nos lleva de la mano hasta www.Spermola.org, un proyecto que cuenta con una sección de intercambio de artículos, además de ofrecer otras informaciones útiles sobre la localiza-



ble. Pero sobre todo hay un tercer grupo, desconocido para la gran mayoría, que puede resultar muy útil en estos tiempos de crisis.

La cara B de los más comunes

Hay que lanzarse a la búsqueda de portales de anuncios clasificados gratuitos -quien lo haga comprobará su eficacia-, así como de softwares libres -programas de ordenador-, que normalmente suelen resultar caros para casi todos los bolsillos.

También es legal -siempre que no haya ánimo de lucro- descargarse ficheros de las carpetas privadas de otros internautas a través de redes P2P. La web www.sharemula.com ofrece enlaces a estos archivos. Tampoco resulta difícil encontrar programas que permiten mantener conversaciones con usuarios de otro ordenador de manera gratuita -a quién no le agradaría rebajar la factura de teléfono-, sin importar la ubicación de los interlocutores. Incluso es posible ver una película por mucho menos de lo que cuesta una entrada de cine -hace poco más de un año se creó www.filmotech.com, desde donde se pueden descargar películas españolas al precio de un euro.

Alternativas reales

Y para los que están dispuestos a llegar más allá y llevar a cabo un cambio de actitud, proponemos otras opciones. Los visionarios -o ahorradores "a la fuerza"- de www.sindine-ro.org han perfeccionado un portal que podríamos considerar una oda al "búscate la vida".

En él podemos encontrar referencias y enlaces a webs especializadas en trueques e

ción de algún mercado de trueque o el book crossing (www.bookcrossing-spain.com), la alternativa a la tradicional compra de libros.

Leer es gratis

Y para el que no encuentre divertido andar cambiándose libros con desconocidos por las aceras de la ciudad, no hay problema. Con la tecnología y la caducidad del copyright de las obras, tras unas cuantas décadas de existencia, su descarga es una actividad de lo más lícita. Portales con oferta considerable son Proyecto Gutenberg, Cervantes Virtual, Vagos.es, Google books. Otra opción es introducir en cualquier buscador el título del libro deseado junto con la extensión 'doc', 'pdf', 'zip' o 'lit'.

Los bancos de tiempo, una gran opción

Este concepto, como su nombre indica, toma como medida de referencia y riqueza el tiempo. Yo ingreso en el banco una hora -como soy carpintera le hago una mesa a Pedro-, y cuando me haga falta y encuentre el servicio deseado, se me devuelve -le pido a Rosa, que es costurera, que me dedique una hora para coser mis cortinas-. En la web podemos encontrar todo tipo de bancos: de organismos públicos, de particulares... Uno de los más conocidos son www.kroon.com, pero lo más práctico es buscar el propio de nuestra ciudad.

adicaealerta

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

Página Web:
www.adicae.net

LA INFORMACIÓN DE INTERÉS SOBRE CONSUMO EN SERVICIOS FINANCIEROS

IMPOSITORES DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS

usuarios

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

Consumidores

REVISTA, INVIERNO 2007

número 73

Hacia un mercado financiero con participación de los consumidores

La representación eficaz de los consumidores exige más apoyos económicos y técnicos

La nueva fiscalidad del ahorro en los PRODUCTOS FINANCIEROS, a partir de 2007 desaparecen la mayoría de ventajitas fiscales

18%

CUADERNILLO ESPECIAL LA "TERCERA ERA" HIPOTECARIA EN MARCHA

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

Reduzca su factura de móvil

Los nuevos operadores de telefonía móvil han revolucionado el mercado. En lugar de gastarse el dinero en publicidad, han optado por reducir de forma considerable sus tarifas, poniendo en jaque a las compañías tradicionales (Movistar, Vodafone, Orange), que han respondido entrando al envite de la batalla de precios. De esta situación se puede beneficiar el consumidor, si decide cambiarse de compañía.



Los directivos de Vodafone y Orange reconocían a principios de verano que ya se empezaba a notar una reducción del consumo en telefonía móvil. Relanzaron entonces la tarifa plana, con la que se paga una cuota fija independientemente de cuántos minutos se hable. Es una opción interesante para los usuarios más intensivos, pero que potencia el hábito de usar el teléfono móvil en todo momento. Es decir, ayuda a reducir el coste, pero no el consumo.

Los operadores conocidos como low cost son los que ofrecen las tarifas más bajas. Entre ellos se encuentran Yoigo, Simyo, Pepephone o Más Móvil. El coste de un sms no supera los 0,10 euros con ninguna de ellas, y el establecimiento de llamada cuesta como mucho 0,15 euros. En el precio por minuto hay más diferencia: con Más Móvil llega hasta 0,18 euros, mientras que en ninguno de los otros tres operadores supera los 0,09 euros. En todo caso, se trata de tarifas mucho más bajas de lo habitual, lo que ha permitido a estas compañías hacerse hueco poco a poco en el sector. Actualmente, controlan un 1,2% del mercado de prepago.

Si me cambio, ¿puedo conservar mi número de teléfono?

Conservar el mismo número de teléfono es algo que preocupa a la mayoría de usuarios que deciden cambiar de compañía. La respuesta es que, por lo general, sí se puede conservar. Sólo cuando se trata de una promoción, el nuevo operador puede requerir el cambio de número. En este caso hay que valorar si nos conviene o nos va a salir más caro, ya que tendremos que avisar a todos nuestros contactos de que estaremos disponibles en un nuevo número. Si la oferta no es para tanto, quizá nos convenga desecharla y cambiarnos con una portabilidad simple.

Un problema que pueden encontrar algunos usuarios al intentar cambiar de compañía es que su contrato se encuentre "blindado" con su actual operador. Las compañías líderes del mercado han regalado móviles de tercera generación en los últimos años a cambio de comprometer al consumidor por al menos 18 meses. En estos casos, hay que valorar si el posible ahorro de tarifa compensa la penalización que nos impondría la compañía por terminar con el contrato antes de lo convenido.

Otra opción que tenemos para reducir nuestra factura de móvil sin cambiar de compañía es solicitar la portabilidad y esperar la contraoferta de nuestro actual operador. Las compañías, cuando reciben la orden de anular el contrato de un cliente, llaman a éste para ofrecerle mejoras en su contrato y así evitar una desbandada a otros operadores. En estas ocasiones, el consumidor tiene la sartén por el mango y se puede permitir una renegociación de las tarifas, o bien obtener aparatos nuevos para toda la familia. Pero mucho cuidado, que no le vendan como ganga un contrato de blindaje que no le permita cambiarse en los próximos meses.

Las compañías deberán informar del precio real de los billetes de avión

Los viajeros de avión sabremos de antemano cuánto cuesta el billete. A partir del 1 de noviembre, una nueva normativa europea obliga a las compañías de vuelo a informar en sus ofertas el precio total del billete, incluyendo las tasas y los suplementos. La norma también obliga a las páginas web de las compañías a no premarcar por defecto opciones como la contratación de seguro de viaje, maletas o exceso de equipaje. La medida llega después de las repetidas quejas de los consumidores, que denunciaban diferencias de precio importantes entre las ofertas y los billetes reales. A partir de ahora, con la nueva norma, si un cliente detecta este tipo de prácticas deberá denunciarlo, según pidieron las autoridades europeas. La sanción contra las compañías que no cumplan con la normativa puede llegar hasta la suspensión de la licencia de explotación.

Además, la normativa también prohíbe la discriminación de precios en función del lugar de residencia del pasajero. La Comisión Europea había constatado que las compañías aéreas aplicaban diferentes tarifas para un mismo vuelo en función del estado en que se realizaba la reserva y los precios del mismo asiento variaban de un país a otro. Con la regulación, un mismo billete costará lo mismo independientemente del país en el que se compre.

Comprar a crédito con tarjeta..

... el medio de pago cada vez más utilizado. Las tarjetas son el medio de pago más popular. En el primer trimestre de 2008, representaron el 54% del volumen de compras total del mundo.

Ventajas... Nos permite sacar dinero, pagar aplazando el pago hasta el mes siguientes, y en situaciones puntuales en las que no tenemos liquidez inmediata abonar un importe superior al que hay en nuestra cuenta en ese momento. Si llevamos al día nuestras finanzas y hacemos un buen uso de la compra a crédito no deberíamos tener ningún problema.

... y muchos inconvenientes. Pero sepa que si pide crédito a través de la tarjeta después hay que pagar unos intereses que son elevados y que pueden contribuir a endeudarle seriamente. Sea cauto con el uso del crédito a través de la tarjeta y sopesa otras alternativas con menos coste.

Cada vez hay más tarjetas... En 2008, el número de tarjetas de crédito en circulación ha crecido un 8,78%, alcanzando el total de 44,78 millones de unidades el pasado mes de junio.

... pero también más impagos. En julio, los impagos en compras realizadas con tarjetas de crédito habían crecido un 121,5% respecto al mismo mes de 2007. El principal problema que acarrearán estos impagos es que los intereses de demora y recargos que aplica la entidad se disparan, a veces abusivamente. Reclame si no está conforme.



¡Y suben las comisiones! Si a esto le sumamos que las entidades financieras han elevado las comisiones que cobran a los usuarios por utilizar sus tarjetas (un 5,6% las de débito y un 6,5% las de crédito), queda patente la necesidad de prestar especial atención al uso que hacemos de ellas.



Recuerde estos plazos en sus seguros: le interesan

- **15 DÍAS:** es el período de tiempo en el que es vinculante la proposición de seguro que nos va a hacer la aseguradora.
- **2 MESES:** si se produce un incremento de la prima (lo que le cobra la aseguradora), le debe ser comunicado al asegurado con suficiente antelación (al menos 2 meses) como para que pueda decidir si continúa o cambia de compañía.
- **2 MESES:** el asegurado deberá notificar a la compañía de seguros con dos meses de antelación a la renovación de la póliza su intención de no renovar.
- **7 DÍAS:** período de tiempo que tiene para comunicar un siniestro a su aseguradora. No se demore.
- **40 DÍAS:** la compañía deberá efectuar, desde que recibe la comunicación del siniestro del cliente, el pago de la indemnización, reparación o reposición del objeto siniestrado. Denúncielo si no es así.
- **3 MESES:** si no se hubiese hecho efectiva la reparación, reposición o indemnización por causa no justificada, a la indemnización se añadirán intereses. Reclámelos.

¿Qué pasa si quiebra mi aseguradora?

Si su aseguradora quebrase, el Consorcio de Compensación de Seguros sería el encargado de velar por su dinero. Se trata de un órgano dependiente de la Dirección General de Seguros, cuyo patrimonio se crea con un recargo que pagan los asegurados en sus primas (un tres por mil, que se va a reducir al 1,5 por mil). Presenta una diferencia importante con respecto a los Fondos de Garantía de Depósitos, y es que no establece ningún límite legal obligatorio para abonar al ciudadano sus ahorros. No obstante, ha garantizado una cobertura media del 75 por cien en los últimos 20 años y del 100 por cien en los últimos cinco.

Existen **medidas de prevención** que las aseguradoras deben cumplir de forma obligatoria para garantizar la solvencia.

- Realizan **"provisiones técnicas"**, que consisten en invertir en activos seguros, rentables y líquidos, como por ejemplo la Deuda Pública.
- **Margen de solvencia:** Patrimonio de la aseguradora libre de todo compromiso.
- **Fondo de garantía:** No tiene nada que ver con el Fondo de Garantía de Depósitos. Cada aseguradora está obligada a tener un fondo individual. Sólo se exige a aseguradoras que alcanzan gran volumen de operaciones. El fondo asciende a un tercio del margen de solvencia.

Pero si no se gestiona bien, puede llegar la **insolvencia...**

- En primera instancia, se intenta solucionar el problema de liquidez con el Fondo de garantía de la propia aseguradora.
- Si se declara la insolvencia, la Dirección General de Seguros impone las siguientes medidas de control a la entidad insolvente:
 - **Prohibición de contratar nuevas pólizas**, y de renovar las que están en vigor.
 - **Prohibición de disponer de sus bienes**, ya que han de estar disponibles para satisfacer las primas adeudadas a los clientes de la aseguradora.
 - **Sustitución de los administradores.**

.. y el **Consorcio** se hace cargo.

- El Consorcio de Compensación de Seguros declara el concurso, y puede resolver el problema de una de estas dos formas:
- Procediendo a la liquidación. En el caso de que el patrimonio de la aseguradora no cubra la deuda de ésta con los clientes, **el Consorcio se hace cargo y paga a los clientes la prima que les corresponde**. El consumidor no tiene que esperar hasta el final de la liquidación judicial, que es ardua y costosa para recibir su dinero.
- **Cediendo la cartera de contratos a otras compañías.** El Consorcio puede decidir que los contratos en curso (en bloque según modalidad y zona geográfica) pasen a otra aseguradora que tenga saneadas las cuentas.

Tome buena nota

Rechace gastos erróneos en las tarjetas de crédito

El pago con tarjeta debe acreditarse con un recibo firmado por el titular. Si el banco no puede presentarlo debe anular el cargo. Por ello bastará con que exija que se presente dicho justificante dirigiéndose, si es necesario, al defensor del cliente.

Cuentas vinculadas

Cuando un mismo titular aparece en varias cuentas de una misma entidad financiera, el consumidor debe tener en cuenta que la entidad puede compensar el saldo entre las cuentas en caso de haber números rojos.

Busque el diferencial más bajo

A la hora de contratar una hipoteca, cuanto más bajo sea el diferencial que acompaña al Euribor (+0.33, por ejemplo), menos intereses pagará el consumidor. Pero cuidado porque las entidades financieras suelen vincular estos diferenciales a otros productos financieros que el consumidor contrate (con su correspondiente coste), como fondos de inversión, compras con tarjeta, etc.

Las comisiones al invertir en bolsa recortan nuestros ahorros

Al realizar inversiones en bolsa se nos aplican diferentes comisiones para las que, por cierto, no existe ningún criterio legal. Tenemos que tener en cuenta la comisión de intermediación de nuestra entidad financiera, la comisión de custodia y depósito de valores por cuidar los títulos que se han adquirido, y la comisión de gastos variables, que se producen como consecuencia de operaciones extraordinarias (como el reparto de dividendos o por primas de asistencia a juntas generales de accionistas entre otras cosas).

¿Soy beneficiario de un seguro de vida?

En el Registro de Seguros de Cobertura de Fallecimiento figuran todos los contratos de seguros de vida de los que es titular una persona. Cualquiera puede consultar en dicho registro si algún familiar fallecido tenía contratado un seguro del que pueda ser beneficiario. Para ello es necesario referirse al Registro Civil o a cualquiera de las gerencias territoriales del Ministerio de Justicia, donde se debe rellenar el impreso 790.

Conozca sus derechos con ADICAE

Artículos, comentarios, simulador de cuotas, críticas, comparativas... una auténtica red de información para los consumidores de servicios financieros

www.adicae.net

LA INFORMACIÓN DE INTERÉS

ADICAE - Asociación de usuarios de bancos, cajas de ahorros y seguros. - Windows Internet Explorer
http://www.adicae.net/

adicae en internet
La web de los Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

Inicio | Asociarse | Contacto

Inf. General | Servicios

Conozca ADICAE
Seleccione una opción

ADICAE en toda España
viva las webs de las distintas CCAA
(Comunidades Autónomas)

Nuestras publicaciones
Seleccione una opción

Proyectos Europeos de ADICAE
Seleccione un proyecto...

adicae alerta
artículos de prensa actualidad noticias
Información de interés sobre Consumo de Servicios Financieros
ADICAE miembro del Consejo de Consumidores y Usuarios de España, de Euroshoppers y de Consumers International.

hipotecas | créditos rápidos

Conceptos básicos hipotecas y gastos Sus derechos Plataforma Hipotecaria Red de

Conceptos básicos

¿Qué es un préstamo hipotecario?
Un préstamo hipotecario es un préstamo bancario cuyo fin es la financiación de la adquisición de un bien inmueble. En este tipo de préstamo, el comprador vive en la vivienda que es la garantía de la devolución del capital. Por lo tanto, si el comprador no cumple con las condiciones del préstamo, la entidad, mediante vía judicial, podrá solicitar el embargo del inmueble para su posterior subasta.

Importe máximo del préstamo
El importe máximo del préstamo es el dinero que una entidad financiera presta al cliente como importe del préstamo.

ENTIDAD	IMPORTE MÁXIMO
ADICAE	4.498
EURIBOR	2.396
IRPH BANCOS	5.625
IRPH CAJAS	6.250
CECA	4.058
DEUDA PÚB.	4.058

enero 2008

simulador hipotecario

hipotecas | créditos rápidos | reunificación de deuda

Sitio derechos Planifique y compare ofertas

Elaboración de un presupuesto de gastos para la adquisición de un inmueble. Este presupuesto debe incluir los gastos de compra, los gastos de mantenimiento, los gastos de impuestos, los gastos de comunidad de vecinos, los gastos de seguros, los gastos de transporte, los gastos de alimentación, los gastos de ocio, los gastos de educación, los gastos de salud, los gastos de otros servicios.

Elige información: esta

INFORMACIÓN SOBRE LA LEGISLACIÓN FINANCIERA

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

oiocriticoadicaeioio

BBVA

quiere colar un gol al ahorro de los más jóvenes

Mientras los forofos y amantes del fútbol vibran en los estadios y ante el televisor por sus ídolos, el BBVA, como otras entidades y grandes empresas, se frota las manos. La entidad que preside Francisco González se ha comprometido a entregar 20 millones de euros anuales a la Liga de Fútbol Profesional, para repartirlos entre los clubes. Pero el tirón del balompié da para mucho más. Sólo con la promoción oficial de los cromos de futbolistas el BBVA espera captar 400.000 nuevos clientes entre 0 y 13 años de la "Cuenta Miniblue". ¿Será interesante? ¡Regalan 300 cromos de fútbol! Pero la rentabilidad es de un 3%, muy por debajo de la inflación. Busque otras ofertas, el ahorro de sus hijos está en juego.



Las entidades financieras machacan al consumidor para que pague sus deudas

Ante el peligro de impago de miles de préstamos -la morosidad se ha disparado durante el mes de julio-, Bancos y Cajas están planeando crear unidades específicas para cobrar las deudas, o vender su cartera de impagados a las agencias de cobros. Es decir, las entidades prefieren machacar al consumidor vía operadores telefónicos a renegociar una deuda que en ocasiones han concedido a sabiendas de la dificultad que entraña para el consumidor pagarla. En ningún caso han pensado en renegociar las deudas y asegurarse así un porcentaje del cobro, aunque no consigan las ganancias multimillonarias previstas.

BANCA

Botín tiene 40 millones de euros en acciones de otros bancos

¿Competencia bancaria? ¿Qué competencia?



La teoría nos dice que en un mercado "competente y libre" el consumidor sale ganando. La teoría nunca la hemos creído, porque más que teoría es propaganda y porque la realidad es tozuda y se empeña en lo contrario. Si atendemos a las participaciones que disponen los consejeros de los bancos en España, vemos que no es más que un club cerrado que se intercambia entre sí cromos (o sea, acciones). Y no pocas. Ejemplos: algunos consejeros del Banco Popular tienen ac-

ciones de BBVA por valor de hasta 32 millones de euros; por su parte, algunos consejeros del BBVA disfrutan de acciones de sus colegas del Popular de hasta 156 mil euros; consejeros del Banesto con acciones del Santander con acciones por valor de 11 millones de euros, lo mismo algunos consejeros del BBVA con acciones del Santander por valor de más de 100 mil euros. La palma se la llevan los del consejo de administración del Santander: Botín, dispone de acciones de Bankinter por valor de 32 millones de euros, Abel Matutes acciones del BBVA por valor de más de 7 millones de euros, mientras que Alfredo Sáenz por valor de 350 mil euros, etc. ¿Se acuerdan de aquello del "capitalismo popular"...? Pues eso, que no se engañen.

SEGUROS

Aumentan los problemas de los asegurados con sus compañías



Las reclamaciones a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones se han incrementado en un 25 por ciento durante el primer semestre de 2008. La mayoría de las quejas se centran en los seguros de vida, un tipo de póliza menos común que otras -como las del hogar o del coche-, que mueve millones de euros al año en nuestro país.

Con estos datos se confirma que los seguros siguen dando problemas a los consumidores, que curiosamente, continúan contratándolos. A pesar de la desaceleración vivida en 2007, los consumidores que han contratado una póliza durante 2008

se han incrementado en un 1.8% en el sector vida y en un 3.7% en el resto de ramos. En un momento en el que se prepara la reforma de la Ley del Seguro los organismos pertinentes deberían tener en cuenta este hecho y establecer pautas para mejorar las vías de reclamación de los consumidores. Por su parte, ADICAE lleva a cabo en este momento un estudio multidisciplinar sobre seguros. Con él pretende analizar, desde la perspectiva de la protección de los derechos de los consumidores, la situación actual de este mercado, así como destapar las prácticas abusivas de estas empresas.

CRÉDITO

El crédito ¿Derecho Universal del Hombre?... Si se sabe administrar y conceder responsablemente

El presidente de cierta Caja Granada que junto a cierta Asociación Internacional de Entidades de Crédito Prendario y Social han declarado que "el acceso al crédito debe convertirse en un derecho universal porque garantiza a medio plazo la inclusión social de millones de personas en el mundo y contribuye, a la larga, a la a crear riqueza y prosperidad". Esta proposición suena beneficiosa para algún sector de la sociedad, sobre todo el que se desarrolló a partir de microcréditos. Pero ampararse en los microcréditos para justificar los abusos de bancos y cajas en la concesión de préstamos es intolerable. Hay que reconocer que un uso moderado y razonable del recurso al crédito puede ser óptimo, pero "riqueza y prosperidad" hasta ahora sólo han proporcionado a las entidades bancarias. Cientos de miles de familias se ven abocados a graves dificultades financieras cuando el crédito se concede de forma descontrolada como lo han hecho estos años. Si tienen ganas de crear un nuevo derecho universal, bastaría con recordar el derecho de acceso fácil al pago de una vivienda digna, por ejemplo.



PUBLICIDAD BANCARIA

El deporte de masas, el anzuelo publicitario de bancos y cajas de ahorros

La competencia entre entidades debería repercutir en la mejora de los productos ofrecidos al consumidor, pero a veces sólo se nota en la vuelta de tuerca que bancos y cajas dan a su ingenio. Tanto Caja Madrid como Banco Sabadell han coincidido este otoño en elegir la temática del deporte para promocionar sus depósitos "estrella".

El primero de ellos se ha decantado por el fútbol para comercializar el "Barrilete Cósmico", que toma el nombre de una de las mejores jugadas de la historia del fútbol, según la memoria popular, protagonizada por Maradona en el Mundial del 86. Caja Madrid se sirve así del recuerdo colectivo para que los aficionados al fútbol -y los admiradores del astro argentino en particular- asocien positivamente la marca de su depósito, a pesar de que las condiciones que éste ofrece sean bochornosas para el consumidor.

De la misma guisa anuncia el Banco Sabadell su "Depósito NBA" para celebrar que la liga de baloncesto norteamericana va a ser retransmitida en España. En este caso se aprovecha de la euforia despertada en los aficionados a este deporte, desde que varios jugadores españoles ficharan por equipos del otro lado del charco. Las dos promociones



incluyen un videojuego al que se puede jugar desde la página web. En uno, el objetivo es marcar goles; y en otro, encestar canastas. Caja Madrid derrocha recursos, abriendo un portal en exclusiva para el juego interactivo, que cuenta incluso con un ranking de los mejores jugadores. Pero, básicamente, los dos han sido ideados con una misma función: entretener al posible cliente con parafernalia para que no se fije en las verdaderas condiciones del depósitos, que no son nada del otro mundo. No queremos condenar la creatividad de los publicistas, muchas veces divertida, ¡pero tampoco queremos que nos tomen por tontos!

Llegan las ofertas de planes de pensiones... ... y su quincallería de regalos



MIRE BIEN DÓNDE SE METE Y OLVIDESE DE LOS "REGALOS"

La deducción en la declaración de la renta por contratar un plan de pensiones nos hace más vulnerables ante las entidades, que aprovechan los últimos meses del año para bombardearnos con su publicidad. Ya han empezado las campañas otoñales de promoción de estos productos, que son de lo más variopintas.

Y es que la poca rentabilidad de los activos en los que invierten los planes de pensiones individuales ha provocado unas pérdidas superiores a los 2.954 millones de euros en los ocho primeros meses del año, lo que supone un 5,53% de su patrimonio.

Con este panorama no llega "dinero fresco" a los planes, cuyas rentabilidades en la mayor parte de los casos son negativas o muy inferiores a la tasa de inflación. Los consumidores debemos evitar no caer en la trampa de la publicidad y de los re-

galos que las entidades pondrán como cebo para pescar nuestros ahorros. Las turbulencias financieras y bursátiles han afinado los cantos de sirena con los que van a tentar nuestro capital, en forma de regalos que en muchos casos ni interesan.

Recuerde los consejos de ADICAE:

- No se deje llevar por las ofertas y regalos que hacen bancos y cajas. Seguramente los podría conseguir a un precio mucho más barato. Eso sí los necesita.
- Sobre todo vigile su rentabilidad, es lo que más le interesa a sus ahorros.
- Recuede que estos productos no son interesantes para menores de 50 años. Hasta esa edad puede dejar su ahorros en otros productos como fondos de inversión, depósitos, etc.

Conformismo del Banco de España en el control y supervisión de bancos y cajas



Balance del año en que empezó la crisis. Con evidentes muestras de conformismo, el Banco de España definía su labor supervisora sobre bancos y cajas de ahorros a lo largo de 2007 en estos términos: "a lo largo de 2007, el ejercicio de la actividad sancionadora del BE se ha mantenido dentro de los parámetros y tendencias de los años precedentes". ¿Los mismos parámetros? Al Banco de España le debe parecer normal la "tendencia de los años precedentes" de abusar del cliente. Consumidores endeudados hasta el límite, préstamos en condiciones leoninas, abusos en crédito y publicidad, tasaciones superinfladas por bancos y cajas, intermediarios financieros sin control... pero para el Banco de España la vida sigue igual. Y así lo recoge el informe presentado a mediados de septiembre de este año. Que más de un 90% de los consumidores desconozcan su hipoteca, que bancos y cajas de ahorros hayan incumplido en un porcentaje muy alto las obligaciones de informa-

ción o que la publicidad financiera sea altamente tóxica, como demostró ADICAE en su gran estudio sobre el la "Realidad del crédito en España" en 2007, entra dentro de lo habitual para el organismos regulador de bancos y cajas. Efectivamente, hay algo que falla en el sistema de supervisión.

Este informe sin embargo desmiente rotundamente el calificativo de "buen comportamiento" con el que muchos políticos y agentes económicos han piropeado a las entidades de crédito ante la gran crisis provocada por los excesos en la concesión de créditos. Así se señala que "el riesgo de crédito de las entidades bancarias fue el más acusado". De hecho, los aspectos relacionados con el riesgo de crédito continuaban suponiendo el conjunto más significativo, un 40% del total de escritos y requerimientos a las entidades por parte del Banco de España, y se refieren, fundamentalmente, a la correcta gestión, clasificación y cobertura del riesgo.

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 ...



● **Bankinter promueve las compras irresponsables:** "¿Su hijo ha suspendido todas? Regáله un móvil", nos dice Bankinter en una de sus promociones. ¿Será por mofa o es una táctica publicitaria provocadora? No negaremos la importancia de estos aparatos en la sociedad actual, ni la necesidad de motivar a los hijos para que superen todas las asignaturas, pero premiar la irresponsabilidad tampoco parece el mejor remedio. Todo sea por vender.

● **Los accionistas de Santander pagan las compras de Botín:** En el Santander están nerviosos. Después de que tanto Alfredo Sáez como Botín rechazaran que el Santander necesitara capitalizarse y mucho menos con cargo a las ayudas del gobierno, ahora resulta que sí, que se va a ampliar el capital de la entidad por 7.200 millones de euros. Las compras recientes de Sovereign, A&L, Banco Real están lastrando la solvencia del Santander y quienes pueden pagarlo son los pequeños accionistas, ya que al ampliar capital el posible a repartir dividendos se tiene que distribuir entre más acciones, por lo que el beneficio por acción se reduce. No es de extrañar su caída en bolsa y las incertidumbres que ha provocado este anuncio.

● **Los consumidores de móviles no saben cómo reclamar** La principal razón por la que los consumidores de móviles no reclaman a las compañías es que no saben cómo hacerlo. Así lo revela el estudio realizado por la Unión de Consumidores de Euskadi (UCE) sobre las reclamaciones en el sector de la telefonía móvil. Un 16,6% no sabe dónde acudir para poner la reclamación. Más preocupante es que un 12,7% ni si quiera sabe que puede reclamar. La desconfianza en el sistema de reclamaciones la ilustra bien el 10,5% que no reclamó porque sabía que no iba a conseguir nada. Estos datos podrían servir para reflexionar también sobre el sistema de reclamaciones en el ámbito financiero. Reclamar ante un desagradío es un derecho básico del consumidor pero, al no existir un procedimiento claro, el descontento se queda en muchas ocasiones por el camino.

● **MUCHO TIENEN QUE CAMBIAR LOS FONDOS DE INVERSIÓN** Siempre hemos defendido a los Fondos de Inversión como método de ahorro. Pero la crisis actual y escándalos como el de Lehman Brothers están influyendo en que cada vez más consumidores se lleven su ahorro a otros productos. La huida de los fondos se refleja tanto en los datos de participantes que disminuyeron un 21% de septiembre de 2007 respecto al mismo mes de 2008; como en los de ahorro invertido, que bajaron un 26% en el mismo período. Y se explica por la caída de la rentabilidad media, que si en septiembre de 2007 era del 4,54%, justo un año después había caído al -4%. ¿Para cuándo una reforma que premie de verdad una buena gestión del Fondo? Con la actual política de comisiones todos ganan, aunque el cliente pierda.

El Agua: de bien común a beneficio para unos pocos

El actual sistema de agua potable español no es "rentable", ya que el bajo precio del agua no alcanza para cubrir sus propios gastos de mantenimiento. Al menos eso dicen las grandes empresas interesadas en hincar el diente al negocio de un bien público y común como es el agua. La inminente entrada en vigor de la Directiva Marco de Aguas de la Unión Europea -que insta a cubrir también los costes medioambientales- hace previsible la privatización de los sistemas de distribución, con la consiguiente subida del precio del agua. ¿Mejorará el uso racional de este recurso, o se fomentará un despilfarro interesado?

Tras la subida del precio de la luz, se acerca la subida del precio del agua. A pesar de los últimos acontecimientos en los que se ha repetido en los medios de comunicación y hasta la saciedad que el agua es un derecho básico y que debería ser accesible para todos los habitantes del planeta, nos espera una realidad cada vez más cara.

La entrada en vigor de la Directiva Marco de Aguas europea, prevista para 2010, obligará a los países miembros a implantar una política de tarificación que incite a los consumidores a utilizar los recursos de forma eficaz. O lo que es lo mismo, nuestra factura engordará cuando a los actuales costes de abastecimiento y saneamiento se añadan los medioambientales -los derivados de los daños producidos en el ecosistema- y de recursos -inversiones para luchar contra el agotamiento de los recursos y asegurar el abastecimiento a generaciones futuras-.

La privatización: otro factor más para el encarecimiento

El coste anual del agua en España se eleva a 6.330 millones de euros, de los que sólo se recupera el 80% a través de las facturas, según datos del Ministerio de Medio Ambiente. Esto significa que en la actualidad las administraciones

subvencionan 1.300 millones de euros a fondo perdido.

La crisis financiera ha afectado a la gran mayoría de los ayuntamientos, ya que muchos han especulado con el suelo y la vivienda. Por esta razón les cuesta seguir el ritmo del Plan Nacional de Depuración y Saneamiento de Aguas, puesto en marcha por el Ministerio de Medio Ambiente para cumplir la Directiva y que ha contado con una inversión de más de 17.000 millones de euros.

Los fondos europeos y el endeudamiento, vías tradicionales de financiación de los municipios, se han visto limitados en la coyuntura actual, ya que la renta per cápita europea supera la media de la UE y el Estado limita en la actualidad la capacidad de endeudamiento de los municipios. Como consecuencia, muchos ayuntamientos han optado por la privatización. A estas alturas, cuatro de cada diez ya han privatizado la gestión del agua, y si se suma el número de empresas mixtas (con participación público-privada), la cifra se eleva al 50%.

Por lo general, las compañías privadas se hacen cargo de la gestión durante un periodo de veinte a treinta años, en los que prevén amortizar las inversiones. Por realizar este servicio reciben la contraprestación correspondiente, que los ayuntamientos recaudan a través de las tasas de los cánones.

Introducir capital y convertir a la responsable del sistema de aguas en una empresa privada -como ya ha ocurrido en Gijón, Vi-



go, Barcelona (la ciudad de España donde más se paga por este servicio) y Jaén-, refuerza la tesis de la subida del precio del agua, además de acarrear otras consecuencias. Con la búsqueda del incremento de beneficio propio de la empresa privada se hacen posibles los recortes de personal, con la subsiguiente y probable disminución de la calidad del servicio, que también repercutirá en los consumidores.

Las facturas de hoy: abastecimiento y saneamiento

España es el país de Europa que menos dinero paga por metro cúbico de agua, aún cuando es el más seco y uno de los que más consume (según Greenpeace, Es-

paña es el tercer país del mundo que más líquido elemento consume por habitante y día, con un gasto de entre 250 y 300 litros por habitante/día). En relación al cobro de los servicios, los costes del agua se establecen de forma diferente en cada municipio y las tarifas varían según la empresa que opere en el lugar. Todas las empresas facturan los gastos de extracción, distribución, alcantarillado y depuración de la misma manera: se cobra una cuota fija por el servicio prestado y otra variable que contabiliza el consumo realizado por el valor de la tarifa que nos corresponde.

Tarifas injustas

Uno de los factores que se tienen en cuenta al facturar es la tarificación. Muchos municipios rea-

lizan recortes del precio conforme más ligero es el consumo de agua por vivienda. Esto supone una ventaja para las personas que viven solas, mientras que encarece enormemente el precio del agua para inquilinos de pisos compartidos, jóvenes e inmigrantes en su mayoría.

Por ejemplo: el Canal Isabel II, que abastece de agua a casi todos los municipios de la Comunidad de Madrid, cobra un precio de 0,2660€/m³ si el consumo no supera los 25m³, mientras que si alcanza los 51m³, el coste por unidad pasa a ser de 1,1811€/m³ y de 1,7718€/m³ durante el verano.

Hay que mencionar que existen varios tipos de reducciones que contemplan diferentes criterios sociales (para familia numerosa), aunque otras tienen en cuenta factores económicos (según salario) o medioambientales (si se ha reducido el consumo en relación al consumo medio de los dos últimos años).

Ante esta situación y la poca información que nos ofrecen a los consumidores, ADICAE aconseja estudiar bien las diferentes tarifas que ofrece la empresa que gestiona el servicio de aguas en su municipio, comprobar si podríamos ser objeto de una reducción -si es que no disfrutamos ya de ella-, y por supuesto, tratar de cuidar el medio ambiente y no despilfarrar el agua. Debemos cuidar de los recursos naturales no como si fueran un legado de nuestros padres, sino viéndolos como un préstamo de nuestros hijos.

Los cambios que se avecinan en la factura del agua

¿Cuánto más nos costará el agua?

Mientras el Ministerio de Medio Ambiente ha valorado el incremento del precio del agua en un 30%, asociaciones ecologistas aseguran que se multiplicará por cuatro o cinco. Los ciudadanos de otros países de la UE que ya invierten mucho más en depurar las aguas urbanas e industriales antes de devolverlas al cauce de los ríos pagan entre un tercio y el doble más que los españoles (recordemos que si el coste del m³ que paga un español es de 1,28 euros, un alemán paga hasta 2,15), cuando aún no ha entrado en vigor la Directiva Marco de Aguas de la Unión Europea.

En la actualidad, el precio medio del agua en España (1,28 euros por m³ o mil litros) no alcanza para cubrir los costes de abastecimiento (extracción y distribución) y saneamiento (alcantarillado y depuración).

Financieramente hablando, los niveles de optimización de las cuencas hidrográficas españolas son muy bajos. En parte, y según los expertos, esto se debe a que alrededor del 75% del uso de agua en nuestro país se dedica a la agricultura de forma deshonrosa. Al no existir contadores en ríos y canales, en el campo se practica el impago del uso del agua, por lo que además, en muchos casos, se malgasta sin miramientos.

¿Se quedará en un 30% esa subida? ¿O el precio del agua se multiplicará como aseguran los ecologistas? Cada consumidor puede hacer sus cálculos, eso sí, teniendo en cuenta los cambios de infraestructuras necesarios para lograr la depuración y el saneamiento necesarios, que en la actualidad ni si quiera los mismos ayuntamientos pueden soportar.

Lo que pagamos ahora

DATOS SUMINISTRO Tipo Tarifa: XX Doméstica (1 vivienda) Nº Contador: 00 000 000 Diámetro: 15 mm	LECTURAS Y CONSUMO 60 días / 45 m ³
DETALLE DE LOS CONCEPTOS FACTURADOS	
ABASTECIMIENTO - Aducción 25,31 € - Distribución 10,71 €	SANEAMIENTO - Alcantarillado 5,57 € - Depuración 2,81 €
TOTAL : 58,90 euros	

* Coste medio bimestral para una familia de 4 personas

Según los ecologistas se puede multiplicar hasta el doble

DATOS SUMINISTRO Tipo Tarifa: XX Doméstica (1 vivienda) Nº Contador: 00 000 000 Diámetro: 15 mm	LECTURAS Y CONSUMO 60 días / 45 m ³
DETALLE DE LOS CONCEPTOS FACTURADOS	
ABASTECIMIENTO - Aducción 25,31 € - Distribución 10,71 €	SANEAMIENTO - Alcantarillado 5,57 € - Depuración 2,81 €
COSTES MEDIOAMBIENTALES Y DE RECURSOS hasta +100%*	
TOTAL : 117,8 euros	

* Algunas organizaciones ecologistas elevan el incremento hasta un 200%

Según ministerio de Medio Ambiente un 30% más

DATOS SUMINISTRO Tipo Tarifa: XX Doméstica (1 vivienda) Nº Contador: 00 000 000 Diámetro: 15 mm	LECTURAS Y CONSUMO 60 días / 45 m ³
DETALLE DE LOS CONCEPTOS FACTURADOS	
ABASTECIMIENTO - Aducción 25,31 € - Distribución 10,71 €	SANEAMIENTO - Alcantarillado 5,57 € - Depuración 2,81 €
COSTES MEDIOAMBIENTALES Y DE RECURSOS + 30 %	
TOTAL : 76,57 euros	

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

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



cuanto sabes de

Comisiones

- 1 **¿Quién establece las comisiones que nos cobran los bancos y cajas?**
 - a) Las entidades de crédito sin que exista ninguna posibilidad de que el usuario pueda evitar el pago de las mismas.
 - b) Las entidades de crédito supervisadas por el Banco de España que establece anualmente las cantidades que pueden cobrar las entidades por un servicio.
 - c) Las entidades de crédito pero los consumidores podemos negociar con la entidad para que nos las rebajen o supriman.
- 2 **¿Puede una entidad cobrar por cualquier servicio prestado?**
 - a) El Banco de España limita los servicios por los que las entidades pueden cobrar comisiones dependiendo de la realidad económica y financiera del momento, con el objeto de proteger al cliente.
 - b) Las entidades no pueden cargar comisiones bancarias por servicios no aceptados o solicitados por el cliente, ni cobrar más de una vez por el mismo concepto.
 - c) Las entidades establecen libremente las comisiones, pudiendo incluso duplicar el pago de las mismas por un mismo servicio.
- 3 **¿Cómo puede reclamarse una comisión que ha sido indebidamente cobrada?**
 - a) Interpondremos una reclamación al Servicio de Reclamaciones del Banco de España o, potestativamente, ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad.
 - b) Cambiaremos de forma inmediata de entidad.
 - c) Reclamaremos al Servicio de Atención al Cliente y si este no nos da la razón o transcurren dos meses sin que haya contestación al Banco de España.
- 4 **¿Qué otras posibilidades tiene el consumidor de protegerse del pago de comisiones?**
 - a) La única posibilidad es cambiarse de entidad eligiendo aquella que tenga unas tarifas más reducidas.
 - b) Todas las comisiones pueden negociarse, así que negociaremos con nuestra entidad y, siempre tenemos la posibilidad de elegir una entidad que no nos cobre comisiones o estas sean inferiores.
 - c) Es inevitable pagar comisiones ya que al fin y al cabo la prestación de los servicios por las entidades siempre tienen un coste que, lo normal, es que repercutan en el cliente.

Crucigrama

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

HORIZONTALES

1. Encontrado, hallado. 2. Japonesa. Al revés, Consejo de los Consumidores y Usuarios. 3. Onda, ola. Pongo este cuadro aquí y ese florero allá y todo queda muy bonito. 4. Lo que le dicen a uno cuando pide un crédito sin garantías. Estado en el que se encuentra quien no paga a tiempo sus deudas. Preposición. 5. Vocal. Al revés, divinidades femeninas. Cien romanos. 6. Lo único que dicen las vacas, estén locas o no. Al revés, un santo apocopado. Demostrativo un tanto alejado. 7. Criatura celestial de sexo indefinido. Autoridad eclesiástica, de las primeras del diccionario. 8. Siglas que llevan los camiones de transporte internacional. Al revés, coloquio amoroso. 9. Especie de ánade, en plural. Suministrad sedantes. 10. Bebedizo de supuestas propiedades curativas, precursor de los fraudes de consumo.

VERTICALES

1. Condición del autor cuyo nombre no es conocido, plural. 2. Árbol de la familia de las coníferas. Sólo ella. 3. Asociación de Padres de Alumnos. Una letra muy pluralista. Si no estuviese apocopado, sería grande. 4. Al revés, matrícula de Orense. Brote o salga un líquido. Sociedad Anónima. 5. Transmítelo por endoso. Consonante. 6. Iros al suelo. Prefijo de origen griego que significa «igual». 7. Un romano. Caja de ahorros aragonesa. Al revés, este tejido huele a dinero. 8. Dos haciendo música juntos. Condición de lo que estamos obligados a dar a otro. 9. Del color de la tierra. Al revés, entregadas. 10. Otorgado.

Soluciones en el próximo número

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.

SOLUCIONES: 1-c, 2-b, 3-c, 4-c

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 El Gobierno y la banca ningunean a los consumidores ante la crisis	Pág. 5-8
especial hipotecas Siguen las condiciones leoninas en las hipotecas	Pág. 9-10
cajas de ahorros Los interesados "planes de ayuda" de las cajas a sus clientes	Pág. 11
especial ahorro-inversión Infancia, divino tesoro... para bancos y cajas	Pág. 12-13
casos colectivos ADICAE defiende a los afectados por la quiebra de Martinsa	Pág. 14-15
ADICAE en los medios ADICAE pone al consumidor en el centro del debate social sobre la crisis	Pág. 16-17
consumo de política El fiasco del neoconservadurismo y de la socialdemocracia	Pág. 18
Forum-Afinsa-Arte y Naturaleza	Pág. 19
ADICAE internacional ADICAE en Latinoamérica	Pág. 20-21
simposium Sector de seguros: siguen sin ofrecer transparencia ni soluciones	Pág. 22-23
la voz de los consumidores Cartas y denuncias	Pág. 24
internet Saque provecho a internet en tiempos difíciles	Pág. 25
quid de la cuestión	Pág. 26-27
ojo crítico	Pág. 28-29
medioambiente El agua: de bien común a beneficio para unos pocos	Pág. 30
nunca el tiempo es perdido	Pág. 31

"Refundar el Capitalismo": el compadreo entre políticos y banqueros

Con envidiable mentalidad emprendedora, la clase política global ya se ha puesto manos a la obra para "arreglar" los gravísimos problemas de la crisis que estamos sufriendo. ¿Alguien se cree que podamos esperar algo de esta propuesta? Reunión de pastores, oveja muerta.

El fundamentalismo del mercado es el responsable de que el sistema capitalista global carezca de solidez y sea insostenible (...) ha entregado las riendas al capital financiero" No se lleven a engaño. Semjante parrufada no procede de un activista antiglobalización, sino del conocido millonario y especulador financiero Georg Soros. Una muestra de cinismo que no es única en su género. El dueño del Santander, Emilio Botín, responsabiliza a "la banca" y sus excesos de la actual crisis global; y dice esto mientras espera agazapado añadir una nueva pieza a su colección de bancos, previamente saneados con dinero público, eso sí.

Este breve muestrario de contradicciones y desvergüenzas a cargo de nuestros más "insignes magos financieros" es una seria advertencia ante el cúmulo de manipulaciones que nos esperan. Y los políticos son especialistas en ello. Sobre todo si de defender al poder financiero se trata.

G-20 ni una regañina por las travesuras

Poderes políticos y financieros se han empeñado en manufacturar un nuevo consenso político a propósito de la crisis del capitalismo. El objetivo, lógicamente, es que todo siga igual. Ni críticas ni análisis, ¿alguien se lo creía? Los Estados eluden comentar en voz alta su complicidad porque Estado-Capital Financiero hoy son las caras de una misma moneda. Todos han corrido a rescatar a los bancos en apuros con inyecciones multimillonarias porque, en definitiva, se trataba de rescatarse así mismos. Y las cúpulas de los consejos de administración de



las grandes corporaciones financieras, obedecerán: saben lo que les conviene.

Política y corrupción

No puede ser de otra manera. Antiguos políticos de profesión ejercen ahora en el mundo de los negocios. La sociedad se habitúa a la degeneración: Narcis Serra presidente de Caixa Catalunya; Aznar a sueldo de un Hedge Fund; Taguas pasa de la Oficina Económica de la Presidencia de Gobierno a SEOPAN, el núcleo duro de la patronal de la construcción; Zaplana pasa de la portavocía del PP a Telefónica; Imaz, de la máxima responsabilidad en el PNV a Petronor-Repsol; Pilar Gonzalez de Frutos de directora general de seguros a presidenta de la patronal de los seguros; Gloria Hernández de la Dirección General del Tesoro a Banco Pastor, ... Políticos y poderes financieros comparten como preocupación máxima reparar simplemente las chapuzas y fallos del mercado, hasta la próxima fuga.

Parches "éticos"

Algunos políticos ya han adelantado sus recetas para "reformular" el mercado financiero. El primer ministro inglés Gordon Brown va a echar

mano de la "ética", y el propio Sarkozy no hace mucho criticó las compensaciones que reciben los altos ejecutivos de las grandes empresas en un intento por "moralizar" el capitalismo. Eso sí, el presidente galo deja en manos de los consejos de dirección de las grandes empresas la tarea de luchar contra esos abusos. ¿Podemos esperar más de estos políticos decadentes? No mucho. A principios de la actual década la quiebra de Enron, Worldcom, Parmalat y otros fraudes como Terra-Telefónica, ya dejaron al descubierto las vergüenzas del capitalismo. No sirvió de nada. Se apeló entonces a la "ética empresarial" y a soluciones de "bajo coste" como la "responsabilidad social corporativa". O sea, nada.

Pequeños ahorradores, ciudadanos y consumidores somos quienes vamos a volver a pagar, apenas 8 años después, las orgías de las entidades financieras. Una hipocresía a la que no estamos respondiendo si quiera con la indignación que se merece. ¿Dónde estamos los ciudadanos? Nos dieron migajas a base de crédito y lo llamaron "bienestar"; nos cobraron por comprar empresas privatizadas que antes eran de todos y lo llamaron "sociedad de propietarios". ¿Debemos seguir callados?

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

ADICAE al servicio de los usuarios en toda España

Servicios Centrales AICAR-ADICAE
C/ Gavín, 12 local 50001 Zaragoza Tfno. 976 390060 - Fax 976 390199

Castilla y León
c/ Caridad, 1 - 3º B 47001
Valladolid
Tfno. 983 373173

Galicia
A Coruña Av. General Sanjurjo, 119 1º dcha 15006
Tfno. 981 153969 Fax 881 927603

CATALUNYA c/ Entença, 30 entlo. 1º 08015
Barcelona Tfno. 93 3425044 Fax 93 3425045

Extremadura
c/ Camilo José Cela, 1 3º - 06800
MÉRIDA Tfno. 924 387468
c/ Gómez Becerra, 25 3º - 10001
CÁCERES Tfno. 927 626336

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

COMUNIDAD VALENCIANA
Av. Pérez Galdós, 97 pta.1 46018
VALENCIA Tfno. 96 3540101

Andalucía Av. Eduardo Dato, 85 1ºB 41005 SEVILLA Tfno/Fax. 954 652434
C/ Salvador Noriega, 7 entreplanta dcha 29006 MÁLAGA Tfno/Fax. 952 088955