

# la economía de los **Consumidores**

Nº 36  
ENERO-FEBRERO  
2006

2 euros

PERIÓDICO DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS (ADICAE)

## El ahorro para la dependencia y la jubilación en las redes de la banca

Hipoteca Inversa y Seguro Vivienda, ofertas caras de bancos, cajas y aseguradoras

La dependencia y los complementos por pensiones son temas fundamentales para el futuro del Estado de Bienestar. Garantizar las situaciones de dependencia, además de ofrecer cobertura a las personas que se encuentran en esta situación-ancianos, enfermos crónicos, discapacitados...-- supone un apoyo extra a muchas familias, ya que hasta ahora eran éstas, especialmente las mujeres, quienes se hacían cargo de las personas dependientes sin percibir ayuda o retribución y además las situaba en posiciones fuera del mercado laboral. Por eso esta ley debe ser bienvenida.

Frente a esta realidad, se sitúan las entidades de crédito, bancas y aseguradoras, que han visto un negocio suculento ahora que los tipos comienzan a subir y que el chollo hipotecario parece que da signos de agotamiento. La única forma pues de continuar con este negocio es pariendo nuevos productos que, si bien pueden ser puntualmente necesarios para situaciones muy determinadas, se han presentado sin rubor por las entidades financieras y algunos políticos

como la gran solución a este problema social. Lejos de ser así, "Hipotecas Inversas", "Seguros Vivienda" y demás inventos de algún despistado "Profesor Franz de Copenhagen" (el estafalario personaje del TBO) no constituyen sino estrategias comerciales caras y malas para la gran mayoría de los consumidores que ni mucho menos resuelven el problema social de la dependencia.

En efecto, ante el escaso tirón de la tradicional renta Vivienda-Pensión, algunas entidades financieras han empezado a comercializar un producto destinado a personas mayores con vivienda en propiedad. Las denominaciones son diversas "Hipoteca Inversa" o "Pensión Hipotecaria". Un producto por el que se concede un crédito, en forma de renta temporal o vitalicia, a personas mayores, con la garantía de la vivienda que habitan. Con la 'hipoteca inversa', crédito-renta, los herederos conservan los derechos de propiedad de la vivienda...pero gravada con un préstamo hipotecario que hay que pagar: el capital recibido en forma de renta más los intereses y demás gastos.

(pag. 3)



## ¿Qué les espera a los consumidores en el 2006?



Nuevos productos financieros más complejos, reformas en la fiscalidad del ahorro y en la normativa de servicios financieros y un impulso a la política de consumo, son algunos de los desafíos para los consumidores en este año 2006 que exigen de sus asociaciones un esfuerzo para que finalmente resulten favorables para el consumidor.

Pero sin duda, la subida de tipos es la noticia de mayor significación para las economías domésticas, dadas las repercusiones que podría

tener para los hogares endeudados un escenario de tipos altos. Hay que recordar que esta subida de hasta el 2,25%, que traducido al euribor (el índice generalizado para las hipotecas) ya llega al 2,83%, y las anunciadas alzas de los tipos de interés en este año de otro 0,75%, podrían ocasionar graves perjuicios a las familias españolas pudiendo conllevar situaciones de sobreendeudamiento. Una situación que ADICAE lleva denunciando desde hace varios años.

(pag. 5)

## Cómo defenderse de las comisiones bancarias

Cuadernillo Especial

Las escandalosas cifras recaudadas por comisiones del conjunto de entidades financieras, están salvando sus balances, manteniendo, o incluso, haciendo crecer sus siempre beneficios. de ahí que en los últimos años, el cobro de "comisio-

nes" en bancos y cajas de ahorros, se ha convertido en un auténtico expolio a los usuarios y en un sistema de obtención de cuantiosos beneficios fáciles. Las propuestas de ADICAE se transforman en demandas sociales de los consumidores.

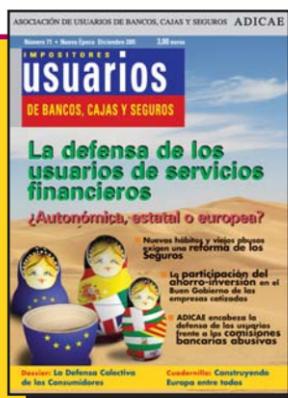
IMPOSITORES  
**usuarios**  
DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS

Número 71  
¡Suscríbese!

### La defensa de los usuarios de servicios financieros

- Nuevos hábitos y viejos abusos, exigen una reforma de los seguros
- La participación del ahorro-inversión en el buen gobierno de las empresas cotizadas
- ADICAE encabeza la defensa de los usuarios frente a las Comisiones Bancarias

¡PÍDALA EN ADICAE O SUSCRÍBASE!



## y además...

- Exitos de ADICAE en la defensa colectiva de los consumidores
- En defensa del ahorro solidario
- La regulación de la inversión en Bienes Tangibles: asignatura pendiente

## carta del director

**Importantes retos y riesgos para los consumidores en 2006**

Hay que estar preparados para la subida de tipos de interés, los nuevos productos de ahorro inversión, cambios en la fiscalidad y las nuevas normas de consumo y servicios financieros



El año 2006 ha llegado cargado de novedades para los consumidores: la complejización de productos financieros, tanto de ahorro como de crédito, que cambian sus nombres hasta el infinito y cuyo único objeto es confundir a los consumidores aunque aporten mínimas novedades, como se puede ver en los artículos de este número de nuestro periódico; los cambios propuestos de fiscalidad que siguen sin considerar al ahorro popular un bien público merecedor de mejor trato; la positivas reformas legales planteadas en la normativa sobre consumidores y en cuestiones financieras, en los que ADICAE está teniendo un papel destacado, son algunos de los retos que 2006 plantea a los consumidores y a sus asociaciones, que exigen una gran atención para que finalmente resulten favorables para el consumidor.

Pero sin duda, la subida de tipos por el Banco Central Europeo a finales del pasado 2005, es quizá la noticia de mayor significación para las economías domésticas, dadas las repercusiones que podría tener para los hogares endeudados un escenario de tipos altos.

■ **Ante el creciente endeudamiento de los hogares, ADICAE lleva desde hace varios años denunciando la necesidad de adoptar las medidas necesarias. Se hace imprescindible que en 2006 se ponga finalmente en marcha una Ley de Sobreendeudamiento de las Familias, anunciada por la Ministra de Sanidad y Consumo**

En efecto, la subida de los tipos de interés hasta el 2,25%, que traducido al euríbor (el índice generalizado para las hipotecas) ya llega al 2,83%, y las anunciadas alzas de los tipos de interés en este año de otro 0,75%, podrían ocasionar graves perjuicios a las familias españolas pudiendo conllevar situaciones de sobreendeudamiento. Una situación que ADICAE lleva denunciando desde hace varios años, sin que nadie quiera tomar las medidas de prevención necesarias para evitarlos o paliarlas. Se hace imprescindible que en 2006 se ponga finalmente en marcha una Ley de Sobreendeudamiento de las Familias, anunciada por la Ministra de Sanidad y Consumo, Elena Salgado, durante su primera comparecencia en la Comisión de Sanidad y Consumo del Congreso de los Diputados.

También se ha iniciado una renovación de

la política de consumo que ha tenido en España un desarrollo legislativo e institucional muy amplio, pero en la práctica se había quedado estancado en los últimos diez años. Entre las nuevas medidas destaca el proyecto de ley de mejora de los derechos de los Consumidores y Usuarios, que revela la importancia que tienen las Asociaciones legítimas de Consumidores impulsoras de estas mejoras, ya que muchas de sus reivindicaciones y luchas se verán finalmente reflejadas en la nueva ley.

Igualmente durante el pasado año se aprobó el Real Decreto "sobre el derecho de representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios a través de sus asociaciones"; y se presentó ante el Consejo de Consumidores la propuesta de reforma del Capítulo VI de la Ley 26/1984, que regula el asociacionismo de consumidores. Unas reformas que van en la línea de establecer un movimiento de consumidores fuerte y organizado, como exige la ley orgánica de derecho de asociación, que acabe con el intrusismo y la dependencia de las asociaciones de consumidores.

Finalmente, en el campo de los servicios financieros se ha renovado la regulación de los fondos de inversión; está en tramitación la ley sobre servicios financieros a distancia; la defensa del ahorro inversión y los pequeños accionistas puede tener un importante avance en las medidas de diverso tipo que tramita la CNMV en estos momentos; la necesaria renovación de la vetusta ley de contratos de seguros para adaptarla a la generalización de los seguros para las familias. Pero lo principal en el ámbito de los servicios bancarios y financieros será la aplicación que se haga de toda esta normativa que las entidades financieras consiguen siempre manipular a su favor. Y aun faltaría regulaciones para afrontar las infinitas y abusivas comisiones bancarias, que han originado un clamor popular espectacular dirigido por ADICAE y sus campañas de 2005 que continuarán en 2006 hasta conseguir unas reglas de juego claras y unos costes bancarios para los consumidores justos y razonables.

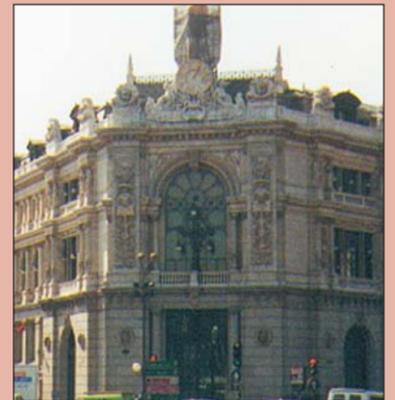
En fin, un año cargado de retos y responsabilidades, en el que el apoyo de todos los consumidores no nos puede faltar.

Manuel Pardos presidente@adicae.net

## breves

**El Banco de España se une a las críticas de ADICAE a las ofertas hipotecarias de bancos y cajas**

El Informe de Estabilidad Financiera del Banco de España de diciembre de 2005 ha criticado la comercialización de productos hipotecarios ofrecidos por las entidades de crédito en las últimas fechas. Según este Informe, los tipos de contratos hipotecarios que ofrecen bancos y cajas de ahorros "pueden acabar afectando a la estabilidad financiera", ya que el mayor acceso al crédito y la mayor capacidad de movilización de la



riqueza inmobiliaria de los hogares puede provocar una "excesiva concentración del riesgo".

Pero las entidades financieras siguen ignorando las advertencias del banco de España, que se une al lanzado por ADICAE en el último número de LA ECONOMÍA DE LOS CONSUMIDORES. El argumento que ofrecen las entidades de crédito es que con este tipo de hipotecas se favorece el acceso al crédito a los más jóvenes. Sin embargo, el propio Banco de España ya ha advertido de las dificultades de comprensión de las nuevas ofertas de hipotecas ya que será necesario "un amplio periodo de aprendizaje para entender plenamente el funcionamiento y los riesgos asociados a dichos nuevos productos". En ADICAE criticamos que desde el Banco de España no se organicen campañas informativas que cuenten con las asociaciones de consumidores. Una muestra más del anquilosamiento y burocratización complaciente del organismo que dirige Caruana frente a un grave problema social.

la economía de los **Consumidores**

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

**ADICAE**

ENERO-FEBRERO 2006  
II Época. Nº. 36

Director:  
**Manuel Pardos**  
Redacción:  
**Paco Sanz.**

Colaboran en este número:  
**Ana Solanas, Andrés Garvi, Santiago Pérez, Elena Jiménez, Toni Gutiérrez, Jorge Garrigues, Agenor Gómez, María Clemente, Francisco Llanos, Alberto Pons-Fuster.**

Maquetación, portada e ilustraciones:  
**Antonio Laguardia.**

Edita: **AICAR-ADICAE**  
Miembro del Consejo de Consumidores y Usuarios de España, de la Confederación de Asociaciones Europeas de Accionistas (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](mailto:aicar.adicae@adicae.net)  
[www.adicae.net](http://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

**Suscríbase**

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

**Forma de Pago: 10 euros/6 números)**

- Giro Postal** N.º ..... por 10 euros.  
 **Transferencia bancaria** a nombre de ADICAE, c/c 01821834150206252797, BBVA Sucursal Avda. América, 54. 50007 Zaragoza.  
 **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: .....

- Cheque** a nombre de ADICAE, por valor de 10 euros

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

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



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

# Las entidades financieras a la caza del ahorro para la dependencia y la jubilación

Hipoteca Inversa y Seguros de Vivienda Pensión, ofertas caras de la banca al problema de la dependencia que ya cuenta con una propuesta de ley

Con la aprobación por el Gobierno a finales del pasado mes de diciembre del anteproyecto de ley de autonomía personal se pretende paliar una de las situaciones más injusta en nuestra sociedad: la de aquellas personas incapaces de valerse por sí mismas, pero también de aquellos familiares que prestan cuidados a tales personas. Por su parte, Bancos y Cajas de ahorros comienzan a ver el negocio de la dependencia social y lanzan diversas ofertas complejas y muy caras para el ahorrador

## Seguro privado de dependencia: coste elevado

La aprobación de este anteproyecto ha coincidido en el tiempo con otras propuestas que pretenden dar respuesta al problema de la dependencia y el envejecimiento de la población. Así, las compañías aseguradoras se plantean lanzar un seguro privado de dependencia. Desde las compañías se duda la forma que tendrá este seguro (un seguro de salud, de vida o una combinación de ambos seguros).

Pero sí existe certeza de que su prima será muy elevada si se contrata por per-



■ Bancos y aseguradoras quieren hacer negocio con el grave problema social de la dependencia. Pero ni los seguros privados de dependencia ni las múltiples y complejas fórmulas de "vivienda-pensión", son la respuesta adecuada para el ahorro popular

sona de edad elevada, porque el riesgo de caer en una situación de dependencia se incrementa con la edad. Pero desde las algunas aseguradoras ya se ha encontrado la solución. Así han comenzado a sugerir la necesidad de comenzar a ahorrar en estos futuros seguros privados de dependencia desde edades jóvenes...Sin duda una mala apuesta de ahorro para el consumidor, pese a que en la propuesta de reforma del IRPF estos productos financieros de dependencia que tendrán el mismo trato fiscal que los planes de pensiones.

## Caixa Terrassa e Ibercaja: ofertas complejas y caras

Entre las entidades que comercializan este producto de una forma estándar figuran Ibercaja y Caixa Terrassa. En el primer caso, se puede contratar a partir de los 75 años y en el segundo, cumplidos los 70. Sin embargo, los costes de constitución son excesivamente elevados: para una vivienda valorada en 300.000, los costes rondan los 41.000 euros, según las propias entidades financieras. No debemos olvidar que al fallecimiento del propietario de la vivienda (beneficiario de la renta), sus herederos deben afrontar, además de las rentas percibidas por éste, los intereses, todos los costes de constitución (comisión de apertura, tasación, gestiones, impuestos...), así como los derivados de la cancelación.

Nos encontramos ante un producto sin regulación y que no todas las entidades lo ofrecen con igual características, por lo que la confusión para el consumidor, en muchos casos personas de 70 y 80 años, puede poner en riesgo sus derechos.

## Cuidado con las ofertas de vivienda-pensión

ENTIDAD	DENOMINACION	CARACTERISTICAS	FISCALIDAD
BBVA	Vivienda Seguro Pensión	Exento de abonar el impuesto por ganancia patrimonial en la venta de la casa.	Exime de tributar el 75% de su renta a partir de los 60 años, mientras que a partir de los 70 años este porcentaje aumenta hasta el 80%.
Winterthur	Trianza	Cobran en torno al 3% por la gestión de la venta del inmueble. El dinero obtenido se destina a contratar un seguro de Prima única que genera rentas vitalicias	Exime de tributar el 75% de su renta a partir de los 60 años, mientras que a partir de los 70 años este porcentaje aumenta hasta el 80%.
CAIXA TERRASSA	Pensión Hipotecaria	· Personas más de 70 años. · Importe máximo depende de la edad y por el plazo inicial de la renta. · Gastos de constitución los mismos que los de un crédito con garantía hipotecaria. Se financian con el mismo crédito. · Se formaliza por una póliza de crédito.	Los ingresos mensuales no se declaran en el impuesto de la renta ya que son disposiciones de un crédito
IBERCAJA	Hipoteca Inversa	· Personas de más de 75 años. · Tipo de interés fijo. · Importe: hasta 100% del valor tasado. · Gastos de constitución los mismos que los de un crédito con garantía hipotecaria. Se financian con el mismo crédito.	Los ingresos mensuales no se declaran en renta ya que son disposiciones de un crédito



## Pensiones y vivienda: cómo perpetuar el negocio bancario

Una reciente proposición de ley presentada en el Congreso de los Diputados por CIU planteó que las personas dependientes y mayores puedan utilizar su vivienda para obtener rentas complementarias. Muchas personas mayores alcanzan una situación de dependencia sin disponer de los ingresos necesarios para afrontarlos. Sin embargo, disponen la mayor parte de su patrimonio o de sus ahorros conseguidos en su vida laboral en patrimonio inmobiliario. Según datos del Instituto Nacional de Estadística, el 87,2% de las personas mayores de 65 años dispone de vivienda en propiedad, que en el 68,9% de los casos está pagada. Las entidades financieras ya saben como van a exprimir esta situación y no han dudado en ofrecer productos que suponen dar más canchales al negocio bancario: "vivienda-pensión", "hipoteca inversa", etc, todos ellos productos que pueden resultar interesantes a personas concretas en situaciones muy particulares ya que puede contribuir a mejorar la calidad de vida. Pero hay que ser muy cuidadoso a la hora de optar por este producto ya que no a todos los consumidores les interesa, por eso hay que exigir a las entidades claridad en las condiciones y ofertas.

## Vivienda-Pensión, no interesa

Desde hace tiempo existe ya una fórmula por la cual el dueño de una vivienda puede venderla para obtener una renta por ella y continuar habitándola. Es lo que se conoce como renta vitalicia sobre un inmueble. Esta opción está destinada a personas mayores de 70 años, que sean propietarios de un piso y quieran lograr una rentabilidad de su patrimonio inmobiliario, para complementar su pensión. A través de la renta vitalicia se puede seguir utilizando la vivienda durante el resto de la vida. El problema es que sus herederos pierden toda expectativa de propiedad ya que ésta se ha vendido a la entidad financiera. Este es el motivo de su escaso éxito entre los consumidores. Dentro de estos productos, BBVA comercializa el llamado Vivienda Seguro Pensión que exime al cliente de tributar por el 75% de su renta a partir de los 60 años, mientras que a partir de los 70 años este porcentaje aumenta hasta el 80%.

Otras "soluciones" financieras ofrecen a mayores de 65 años la posibilidad de venderle su piso y suscribir un seguro de renta vitalicia para pagar una plaza en alguna residencia.



## Hipoteca inversa: demasiados costes

Ante el escaso tirón de la llamada Vivienda-Pensión, algunas entidades financieras han empezado a comercializar un producto destinado a personas mayores con vivienda en propiedad. Las denominaciones son diversas "Hipoteca Inversa" o "Pensión Hipotecaria". Un producto por el que se concede un crédito, en forma de renta temporal o vitalicia, a personas mayores, con la garantía de la vivienda que habitan. Con la "hipoteca inversa", crédito-renta, los herederos conservan la propiedad de la vivienda...pero gravada con un préstamo hipotecario que hay que pagar: el capital recibido en forma de renta más los intereses y demás gastos.

■ Hay que ser muy cuidadoso a la hora de optar por estos productos ya que no a todos interesa, por eso hay que exigir a las entidades claridad en las condiciones y ofertas

Quien recibe el préstamo-renta debe comprometerse a utilizar la propiedad como residencia principal, cumpliendo con todas las obligaciones fiscales que conlleva y mantenerla en perfectas condiciones (un requisito que no debe convertirse en una carga para sus propietarios, personas mayores). El capital prestado puede ser dispuesto de tres formas diferentes, que pueden combinarse: una sola suma de dinero, una línea de crédito mediante pagos periódicos durante un periodo limitado de tiempo, o incluso durante toda la vida. El préstamo - capital más intereses - solo puede ser amortizado a final del plazo, una vez el propietario haya fallecido. Así, los herederos del propietario pueden decidir si quieren mantener la propiedad o venderla. En cualquiera de los casos, la deuda pendiente que debe afrontarse será el valor de las cantidades ya dispuestas por el propietario fallecido que contrató este producto más los intereses que en el caso de Caixa Terrassa es nada menos que del 5,75%. Es decir, que en caso de querer mantener la propiedad, deberán pagar la deuda con sus ahorros o, como sugieren en Caixa Terrassa, constituyendo una nueva hipoteca y pagar poco a poco la deuda acumulada...un negocio redondo para las entidades y una auténtica sangría para los consumidores.

## Ley de dependencia: una deuda saldada con el bienestar

Aunque la ley de dependencia está prevista que entre en vigor a principios de 2007, sin duda su impulso constituye una buena noticia para la ciudadanía española, tan falta en los últimos años de "gestos sociales". El objetivo de la actual propuesta normativa viene a paliar una situación que resultaba ya escandalosa para nuestro joven "estado de bienestar". Se espera que desde el año próximo los efectos de la ley, en forma de ayudas sanitarias, sociales y económicas, se extiendan de forma progresiva hasta alcanzar a más de los tres millones de personas que, sea por edad o por deficiencias, se encuentren en situación de dependencia.

Las personas dependientes son aquellas que por falta de autonomía física, psíquica o intelectual necesitan de ayuda para realizar las actividades básicas y más corrientes de la vida diaria: levantarse, vestirse, asearse, comer... La edad, la enfermedad o los accidentes son las causas más comunes de esta situación. Según el anteproyecto, se beneficiarán del nuevo derecho quienes cumplan dos requisitos: que sean dependientes, según la definición vista, y que tengan más de tres años de edad.

### Dependencia cubierta

La dependencia se dividirá en tres grados: moderado (para quien sólo precisa de ayuda una vez al día); severo (quien la necesita dos o tres veces diarias) y gran dependien-

te (aquella persona que requiere la presencia continua e indispensable de otra persona). Son a este colectivo último a quienes primero irá dirigida la ayuda el primer año de vigencia de la ley, que se espera sea 2006, el segundo año para las personas de dependencia severa, y el tercer año, 2009, se atenderá de forma completa a quienes re-

pendiente no pueda recibir atención porque la red asistencial sea insuficiente, recibirá del Estado una cantidad de dinero para que acuda a ofertas privadas. En caso de que el dependiente deba ser atendido en la propia casa, excepcionalmente el cuidador recibirá una compensación económica. Este es un avance importante ya que sólo una cuarta parte



quieran asistencia con carácter moderado. En total, los tres primeros años de vigencia de la ley se verán beneficiadas más de 570 mil personas. Los mecanismos para dar cobertura a esta asistencia se desarrollarán a través de programas de teleasistencia, la asistencia personalizada, ayuda a domicilio, obtención de plaza en centros de día, centros de atención especializada, etc. Se pretende con ello paliar la grave situación que se encuentran actualmente muchas de estas personas. Hoy día, sólo el 2% de personas en esta situación se beneficiaban de la teleasistencia, la ayuda a domicilio un 3,1% y el 0,46% ocupa una plaza en un centro de día.

Para la futura ley, en caso de que una persona de-

de las personas que cuidan a sus familiares dependientes tienen trabajo y un 83% es mujer.

### No se ha contado con los consumidores

No cabe duda de que el anteproyecto de sistema nacional de dependencia es una buena noticia para la sociedad. Sin embargo, un sector fundamental de esa sociedad, los consumidores, no hemos sido consultados a través de sus organizaciones representativas, en su elaboración como otros sectores sociales. El papel de las organizaciones de consumidores y usuarios no debe soslayarse cuando hablamos de bienestar de ciudadano, pues garantizar dicho bienestar a los ciudadanos, como en el caso del seguro público de dependencia, es su objetivo prioritario.

## GASTO EN SERVICIOS PARA PERSONAS DEPENDIENTES

TIPO DE SERVICIO	INDICADOR	PRECIO	GASTO ANUAL
Residencias	74.323 (plazas)	1.296,0	1.155,9
Centros de día	14.475 (plazas)	643,5	102,5
Ayuda a domicilio	114.406 (plazas)	172,0	236,1
Teleasistencia	64.913 (plazas)	21,1	16,5
Estancias temporales	2.640 (plazas)	1.296,0	3,4
<b>Total mayores 65 años</b>			<b>1.514,4</b>
Residencias	19.679 (plazas)	1.377,0	325,2
Centros de día	13.340 (plazas)	643,5	94,4
Ayuda a domicilio	9.022 (usuarios)	344,0	37,2
Teleasistencia	7.445 (usuarios)	21,1	1,9
Rehabil. psico-social	3.911 (usuarios)	241,2	11,3
<b>Total</b>			<b>1.984,4</b>

Precio en euros/mes. Gasto en millones de euros. Fuente: Libro Blanco de la Dependencia

# ¿Qué nos depara el 2006 a los consumidores?

Subidas de los tipos de interés, nuevos productos financieros más complejos, reformas en la fiscalidad del ahorro y un impulso a la política de consumo, son algunos de los desafíos para los consumidores en este nuevo 2006

**S**in duda, la noticia de la elevación de tipos en la zona euro, anunciada por el Banco Central Europeo a finales del pasado mes noviembre, constituya la noticia de mayor calado para los consumidores. Esta subida del tipo oficial del dinero, precedida de pequeñas alzas en el Euribor (índice más utilizado en los préstamos hipotecarios), ha vuelto a relanzar el debate sobre el futuro de las familias españolas fuertemente endeudadas. Esta subida, por el momento, no parece que vaya a repercutir de forma negativa sobre las economías domésticas. Al menos de momento.

## ¿Preparados para unos tipos altos?

En efecto, la subida de un cuarto de punto los tipos de interés hasta dejarlos en el 2,25%, supone una repercusión moderada sobre las economías domésticas, pero las previsibles próximas alzas de los tipos de interés en Europa podrían ocasionar graves perjuicios a las familias españolas pudiendo conllevar graves situaciones de sobreendeudamiento. Una situación que ADICAE lleva denunciando desde hace varios años.

Aunque el impacto de esta subida puede ser asumida en un principio por las familias españolas, se confirman las previsiones de ADICAE de que nos encontramos ante el final del periodo del precio del dinero más bajo de la historia en España, lo que supondrá nuevas subidas y apretarse aún más el cinturón hasta extremos insostenibles por muchas familias. Y es que una economía basada exclusivamente en el tirón del consumo interno, puede acabar pasando factura. Según datos de la última Encuesta de Presupuestos Familiares del Instituto Nacional que elabora el Instituto Nacional de Estadística, el consumo familiar sigue siendo uno de los motores de la economía, pero nada menos que un 54,69% de las familias españolas manifiestan que tienen dificultades para llegar a final de mes; y solamente un 39,53% de los hogares aseguran que pueden ahorrar algún dinero.

ADICAE ya advirtió en su día que ante estos datos que arrojan las familias españolas se hace necesario que esta predisposición al alza de tipos

■ **Una economía basada exclusivamente en el consumo interno puede acabar pasando factura. Según el Instituto Nacional de Estadística, un 54,69% de las familias españolas tienen dificultades para llegar a final de mes**

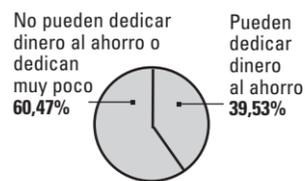
se vea acompañada de medidas de prevención que eviten situaciones límite de endeudamiento. Así, es imprescindible que en 2006 se ponga finalmente en marcha una Ley de Sobreendeudamiento de las Familias, anunciada por la Ministra de Sanidad y Consumo, Elena Salgado, durante su primera comparecencia en la Comisión de Sanidad y Consumo del Congreso de los Diputados y en cumplimiento del programa de gobierno del PSOE.

## La banca afila sus armas comerciales

La subida de tipos de interés del dinero ha hecho que la banca encare el nuevo ejercicio 2006 con el precio oficial del dinero más caro por primera vez en cinco años. Esta subida debería trasladarse a la remuneración de sus productos de ahorro (depósitos, cuentas corrientes...) al ampliarse el margen de beneficios, pero según han puesto de manifiesto responsables de entidades financieras, no se va a renunciar al negocio hipotecario y, en particular, de financiación al consumo, especialmente a través de tarjetas. Así, muchos clientes pueden verse bombardeados por ofertas de crédito tomando como soporte este medio de pago, habida cuenta

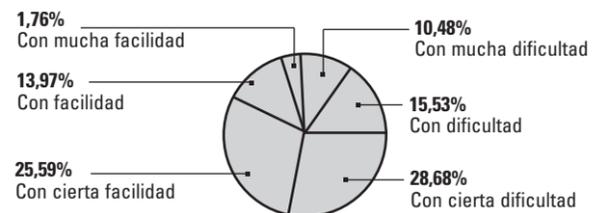


### ■ HOGARES QUE PUEDEN DEDICAR ALGUN DINERO AL AHORRO



Fuente: INE

### ■ PORCENTAJE DE HOGARES SEGÚN EL GRADO DE DIFICULTAD PARA LLEGAR A FIN DE MES



## El esfuerzo de la vivienda, un lastre para el ahorro

Según los datos recientes del Banco de España, los préstamos concedidos por las entidades a los españoles para adquisición de vivienda alcanzaron los 456.121 millones de euros en octubre del pasado año 2005, saldo que supera por primera vez la barrera de los 450.000 millones. Por su parte, los créditos al consumo alcanzaron los 169.371 millones de euros, con un incremento interanual del 11,4%. Sumando ambos conceptos, el crédito total recibido por los hogares españoles alcanzó en octubre los 626.470 millones. A estas cifras se unen otros datos no menos preocupantes. Si en 1995, las familias españolas tenían una capacidad de financiación del

6,7% sobre la renta familiar bruta disponible, hoy apenas llega al 0,2%, lo que revela que el actual modelo basado en el endeudamiento.

Ante esta situación el consumidor español está expuesto a los peligros de subidas en tipos de interés pero también a situaciones de carácter social, como a la reducción de las rentas o a la pérdida del trabajo, provocando en la economía familiar una situación de sobreendeudamiento. Por ello es necesaria la aprobación en España de una regulación legal que reconozca la situación temporal de sobreendeudamiento con la finalidad de permitir al consumidor sanear esa situación transitoria en un plazo de tiempo razonable.

de que el negocio de las tarjetas puede sufrir un recorte de ingresos por la bajada de las comisiones en los pagos con tarjeta en comercio. Pese a este posible auge, mucho nos tememos que el reto de combatir el fraude en los medios de pago no constituya una prioridad para las entidades. Por ello, la introducción del chip inteligente (que las entidades de crédito pretenden posponer hasta 2008) o la erradicación de cláusulas abusivas en los contratos que limitan su responsabilidad en caso de robo o sustracción de la tarjeta, van a constituir frentes en la lucha por los derechos de los consumidores a lo largo de este año.

## Atentos a las nuevas ofertas de productos de ahorro

Por otro lado, hay que estar atento a las ofertas que las entidades lancen en depósitos ya que un contexto de tipos paulatinamente más elevados, permite apostar por una subida progresiva de las remuneraciones. Pero hay que ser cauto. La experiencia de los "depósitos estructurados" debe hacernos extremar las cautelas.

### ■ Si de cambios hablamos, sin duda uno de los que debe tener en cuenta como consumidor es el que se refiere a la tributación sobre el ahorro

Esta cautela debe ser extrema ante la llegada al mercado financiero español de nuevos productos para el ahorro. Así, los fondos de inversión pueden constituir, en un contexto de tipos que se muevan poco a poco al alza, en productos importantes para el ahorro colectivo. Con la aprobación del reglamento de fondos de inversión a finales del pasado 2005, se abren nuevas oportunidades para este producto. Los fondos han sido el producto estrella del ahorro popular durante los noventa. Las

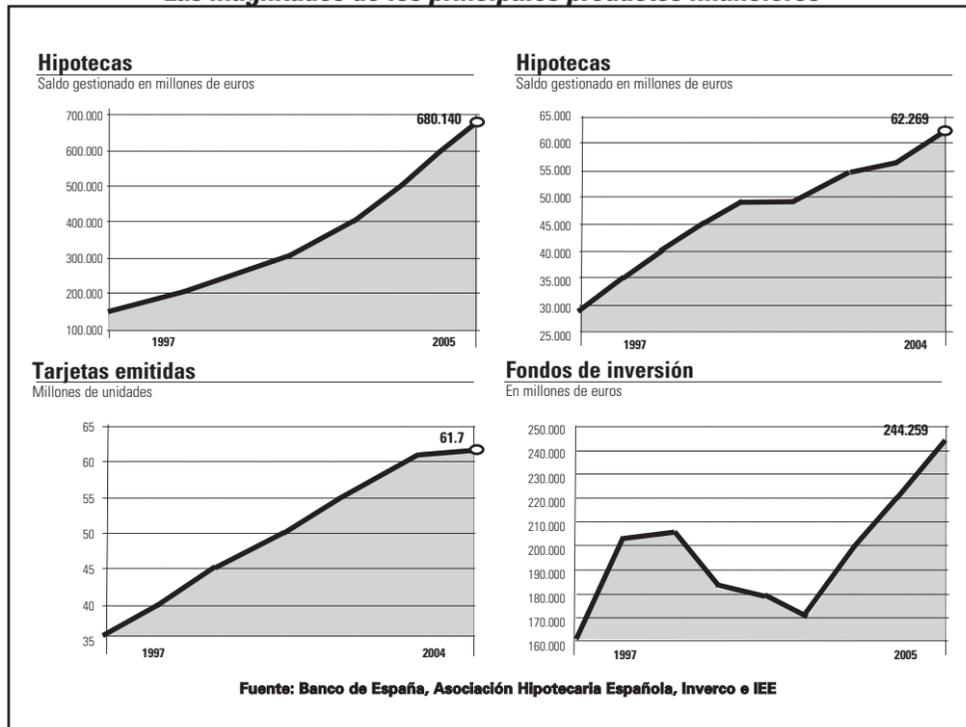
## Los nuevos fondos: un reto para el pequeño ahorrador



La llegada a nuestro país de nuevas modalidades de destino para nuestro ahorro tienen nombre propio: los "fondos de inversión libres". Este fondo se divide en dos clases, dependiendo del público destinatario. Por una parte los "fondos de inversión libres" dirigidos a inversores cualificados, ya sean instituciones (por ejemplo bancos, etc) o bien particulares con una gran capacidad de inversión: un mínimo de 50.000 euros. Por otra parte están los denominados "fondos de inversión libre" destinados a los pequeños ahorradores y que invertirán al menos el 60 % de la cartera en los fondos de inversión libres. Pero hay

que ser cuidadosos con estos fondos. En primer lugar, no se puede reembolsar cuando el partícipe quiera ya que su liquidez será trimestral o incluso semestral, si la CNMV así lo considera. En cuanto a comisiones, no tendrán límite en cuanto a su cobro. Aunque se prevé que el cliente firme un documento donde reconoce ser consciente del riesgo que entraña invertir en este producto, experiencias pasadas nos hacen temer que el consumidor difícilmente pueda comprender el funcionamiento de este tipo de producto. De ahí la necesidad de organizar una gran campaña informativa a través de las Asociaciones de Consumidores.

### Las magnitudes de los principales productos financieros



### ■ Los fondos de inversión pueden constituir, en un contexto de tipos que se muevan poco a poco al alza, en productos importantes para el ahorro colectivo. Pero cuidado con las condiciones y ofertas

reformas legales sucesivas, que redujeron la fiscalidad por sus rendimientos y permitieron su traspaso sin tributar, hicieron crecer el volumen de ahorro en este producto, que también vivió ofertas engañosas con los llamados fondos "garantizados", denunciados por ADICAE y que tres años después demuestran su fracaso: una de cada seis fondos "garantizados" no ha superado la inflación y las comisiones se han comido el ahorro en muchos casos.

## 18% Cuide sus ahorros: vigile la fiscalidad



Sin duda uno de los cambios más esperados es el que va afectar a la fiscalidad y en particular a la tributación del ahorro. A principios de 2006 el Consejo de Ministros aprobó la reforma del IRPF que afecta al ahorro y a la vivienda. Novedades que, aunque pendientes del trámite parlamentario y aplicables en todo caso a partir de 2007, deben tenerse en cuenta a la hora de contratar un producto de ahorro a medio-largo plazo.

Según el anteproyecto, en la tributación del ahorro se aplicará un **tipo único del 18%** a todos los productos de ahorro (incrementos patrimoniales, depó-

sitos bancarios, libretas de ahorro, seguros y dividendos). Esta medida pretende que la elección entre los distintos tipos de productos de inversión se base únicamente en las preferencias y necesidades del consumidor y no en los "ofertas fiscales" que las entidades asocian a muchos productos, por ejemplo los "depósitos fiscales", y que en muchas ocasiones sirven para enmascarar bajos rendimientos.

El nuevo IRPF extenderá las ventajas fiscales de los **fondos y planes de pensiones** a los productos ligados a la dependencia. Así, envejecimiento y dependencia tendrá un mismo tratamiento fiscal. Se establece un límite único de 8.000 euros anuales para las aportaciones a fondos y planes de pensiones y productos ligados a la dependencia. Esta cifra podrá incrementarse hasta los 24.250 Euros en caso de discapacidad. Además, estas aportaciones no podrán superar el 30% de las rentas activas del contribuyente, es decir, las derivadas del trabajo o

actividades empresariales. Ese porcentaje se eleva hasta el 50% para los mayores de 52 años.

Para asegurar que estos productos financieros sirven efectivamente para complementar las pensiones o asegurar situaciones de dependencia, se vincula el beneficio fiscal a que sean percibidos en forma de renta vitalicia.

Por lo que se refiere a la **deducción por adquisición de vivienda habitual**, se establece un porcentaje único de deducción, el 15%, sobre la misma base actual, 9.015 Euros.

Sin embargo hay que advertir que Esta reforma **no resuelve de manera definitiva el problema de la tributación del ahorro popular** y de las rentas medias y bajas. Por ejemplo, se ha olvidado las deducciones por alquileres que aunque muy bajas ya en la antigua ley de 1991, es evidente su necesaria presencia en una reforma fiscal si queremos que la vivienda sea un bien social y no un lujo que sólo beneficia a promotores y bancos.

# Opa de Endesa-Gas Natural: la hora de la verdad

**Las demagógicas actitudes de Pizarro, y las estratagemas de Caja Madrid o Ibercaja, han pretendido convertir la Opa de Gas Natural sobre Endesa en un paripé político que ha buscado eclipsar a los verdaderos protagonistas, los pequeños accionistas. Una situación que debe cambiar ante la próxima Junta del día 25 de febrero y hacer reflexionar a la CNMV en el papel que debe cumplir en el amparo a estos accionistas**

■ ADICAE considera que los pequeños accionistas deberían rechazar la oferta si no se cambian sus condiciones y el precio anunciado

■ Los accionistas de Endesa deben decidir su posición ante la operación con arreglo a sus intereses, obviando informaciones manipuladas

Las maniobras en la Opa de Gas Natural sobre Endesa han sido continuas. Desde que se lanzó la oferta a principios del mes de septiembre de 2005, toda ella se ha visto impregnada de una indeseable politización y una demagogia desatada en torno a esta operación, la más importante en el mercado energético y el de valores en España. Una demagogia que ha tenido muchos actores pero cuyo protagonismo grotesco ha recaído especialmente en Pizarro, con sus esperpénticas apariciones públicas. Unas quejas, las de este pretendido patrón, que actúa como si fuera el dueño único de Endesa, y a quien ya desautorizó el Tribunal Europeo de Luxemburgo.

## Protagonismo robado al pequeño accionista

Pero lo más preocupante de este asunto es que los pequeños accionistas -cientos de miles de familias, verdaderos protagonistas que tienen en juego sus ahorros- han sido ignorados hasta el momento presente por los auténticos manipuladores del tema: Pizarro, Gas Natural, La Caixa y Caja Madrid o Ibercaja. La CNMV una vez más ha demostrado su ineficacia en la defensa de los intereses de los pequeños ahorradores que, como en el caso de Terra, han quedado de nuevo abandonados a su suerte y a los que ADICAE recomienda que no se dejen manipular por informes de analistas pagados por demagogos interesados.

Sobre el efecto adverso que puede conllevar la operación para el mercado de la energía en nuestro país ya se han manifestado en nuestro país el Tribunal de Defensa de la Competencia y la Comisión Nacional de la Energía (quien recibió a su vez Informe del Consejo de Consumidores y Usuarios de España). Muchas de estas cautelas y advertencias fueron recogidas por el Gobierno a la hora de dar el visto bueno a la operación.

Sin embargo, existen unas consideraciones que afectan más pormenorizadamente a todos los accionistas de Endesa. El precio de la OPA es importante, pero también las condiciones ofertadas en función del futuro del mercado de la energía. La oferta realizada por Gas Natural supone pagar 21,30 euros por acción, un precio que posiblemente se elevará, pero no hasta los límites que fijó de forma totalmente desproporcionada Manuel Pizarro. Pero también hay que observar otras condiciones, como es el hecho de que la oferta supone un intercambio de acciones y un pago en metálico en una proporción del 65,5% y el 34,5% respectivamente. En este sentido es interesante vigilar y analizar diariamente la cotización de ambas compañías. De este modo, y a modo de ejemplo, los pequeños accionistas deben tener presente

que la cotización de Endesa subió a primeros de febrero cerrando a 24,98% el día en que el Gobierno aprobaba la operación. Otras análisis advierten que el precio puesto sobre Endesa sigue infravalorado, y lo elevan hasta 30 euros por acción. En cualquier caso, los pequeños accionistas deberían rechazar la oferta si no se cambian sus condiciones y el precio anunciado.

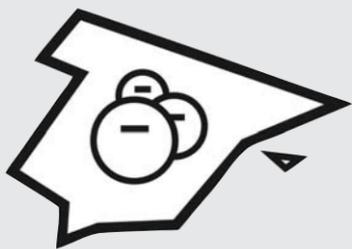
ADICAE está preparando sus intervenciones en la Junta General de Endesa del próximo 25 de febrero, y reunirá a miles de accionistas de toda España, para exponerles la posición que tomará ante la OPA de Gas Natural sobre Endesa siendo éste el momento definitivo en que debe ser aprobada la oferta por todo el accionariado.



## El papel de las cajas exige un debate

Esta OPA ha reabierto el debate sobre la participación empresarial de las Cajas de Ahorro, en este caso de la Caixa - su impulsora, y de la nula participación en sus órganos de gobierno de sus impositores, que son sus auténticos propietarios. De igual forma la Ley de OPAS se ha vuelto a mostrar insuficiente para atender y salvaguardar todos los intereses en juego en esta materia por lo que ADICAE insiste en la necesidad de modificarla.

**ATENCIÓN**



## SI TIENES ACCIONES DE ENDESA ÚNETE A LA PLATAFORMA DE PEQUEÑOS ACCIONISTAS

**REUNIÓN PREPARATORIA DE LA JUNTA DE ENDESA: VIERNES, 24 DE FEBRERO A LAS 19:00 HORAS EN LA SEDE DE ADICAE EN MADRID, C/ EMBAJADORES, 135 1º C INTERIORES. TFNO 915400513**

Si tienes acciones de ENDESA asiste a la Junta del día 25 debidamente informado y organizado, o bien envíanos tu delegación de representación firmada y asistirá y votará por tí un compañero de la plataforma de ADICAE que designaremos ¡Nuestros derechos están en juego!

ACUDE A LA REUNIÓN PREPARATORIA DE ADICAE DONDE TE INFORMAREMOS O ENVÍA TU DELEGACIÓN DE VOTO LO ANTES POSIBLE

Todos los pequeños accionistas de Endesa recibirán información y asesoramiento sobre la OPA de Gas Natural y las medidas que adoptará ADICAE ante la Junta General de Accionistas de Endesa, en los siguientes teléfonos:

**Zaragoza: 976 390 060**  
**Madrid: 915 400 513**  
**Barcelona: 933 425 044**  
**Valencia: 963 540 101**

# En defensa de un ahorro solidario y rentable para el consumidor

Podemos incorporar la solidaridad en nuestros comportamientos consumeristas desde muchos ámbitos: el asociacionismo, el consumo responsable, el comercio justo, y también desde una nueva óptica: la del ahorro responsable. lamentablemente los tipos siguen siendo muy bajos muy bajos lo que resta atractivo al ahorrador

La inversión sostenible tiene que ver con la capacidad de convertir el correcto desempeño ambiental y la responsabilidad social de la empresa en parte integral de la estrategia corporativa. Se trata de devolver a la sociedad lo que ésta nos presta y contribuir a su desarrollo.

En este sentido, la inversión solidaria engloba tres aspectos fundamentales que la caracterizan, el medioambiental, el ético y el económico. En el primer caso, se trata de ser respetuoso con el medioambiente y el entorno natural que nos rodea, al mismo tiempo que se fomenta su conservación y se contribuye a su desarrollo.

El plano ético de la inversión se refiere a la responsabilidad social y a la aplicación unos valores morales y de concienciación respecto a la sociedad en que vivimos. En este caso, además del lógico beneficio de todo negocio, se pretende dar una dimensión extra la preocupación por el desarrollo hacia una sociedad mejor e involucrada en unos valores justos.

Todo esto carecería de sentido si no se incluye el objetivo fundamental de toda inversión: obtener unas ganancias o beneficios. Aquí entra en juego el plano económico de la inversión, que debe asegurar la viabilidad del proyecto desde el punto de vista económico, aunque teniendo en cuenta las variables y sobre todo principios de apostar por el medioambiente y una gestión socialmente concienciada y responsable.

## Poco interés, escasa rentabilidad

A pesar de que el 54% de la población española realiza aportaciones económicas a fondo perdido ante la catástrofes naturales, son habituales las donaciones de ropa y libros a ONGs y la gran mayoría de españoles está a favor de la cooperación al desarrollo internacional, España es uno de los países europeos que, según las cifras, menos orienta sus inversiones hacia un ahorro denominado ético.

Esta tendencia se muestra especialmente en el caso de los fondos de inversión socialmente

■ **Los criterios negativos más utilizados en España para excluir a empresas son la industria del armamento, seguida de la industria del tabaco, empresas que violan los derechos humanos, industrias de energía nuclear y empresas que destruyen la capa de ozono**



responsables. Según datos recientes, en conjunto supone tan sólo el 0,56% de todo el dinero gestionado por las instituciones de inversión colectiva, frente al 36,2% que se registra en el Reino Unido, que se encuentra a la cabeza de estos datos.

La clientela de entidades como Triodos Bank, pionera en banca sostenible, o Fiare, agente de Banca Popolare Etica, que acaba de abrir una oficina en Bilbao, es apenas testimonial. A pesar de ello, algunas entidades convencionales ofrecen libretas de ahorro, cuentas corrientes y depósitos definidos como solidarios por las que los clientes muestran un escaso interés. Sin duda, las condiciones económicas que ofrecen son las responsables de ello.

Esto nos lleva a concluir que la oferta de estos productos es adecuada, pero existe una escasa demanda que explica su nulo desarrollo en nuestro país. A pesar de que algunos de estos productos sean más caros que los convencionales, puesto que algunas de sus comisiones se destinan a donaciones, los expertos creen que otra causa de su escaso bagaje se

centra en que en Europa este tipo de productos suelen ser de renta variable y reciben una significativa demanda institucional. Por el contrario en España son productos mixtos y que están dirigidos más bien hacia particulares.

Una de las causas que se argumentan desde las propias ONGs par explicar la falta de desarrollo de estos productos es su escasa difusión, y la falta de información que existe entre los usuarios en este punto. Este argumento no carece de veracidad, puesto que en otros países este tipo de fondos han tenido resultados financieros similares a los de los fondos comunes, incluso superiores. De igual forma, el incremento progresivo del número de estos productos ha llevado a la creación de índices de cotización de acciones éticas como Domini 400 Social Index, Dow Jones Sustainability Index, etc.

Sin duda es un mercado innovador el de la Inversión Socialmente Responsable que requiere de un impulso para que se creen los marcos de desarrollo adecuados. Apostamos por ello.

## Piense mal y ...

### OFERTAS EN DEPÓSITOS:

#### SOPA DE LETRAS CON BAJA RENTABILIDAD Y RIESGOS PARA EL CONSUMIDOR

"Depósitos combinados", "Depósitos fiscales", "Depósitos crecientes", "Depósitos de bienvenida"... la facilidad para crear productos financieros parece inagotable. Los bajos tipos de interés han agudizado la capacidad inventiva de las entidades, pero detrás de esta auténtica sopa de letras no se encuentran sino unos productos de ahorro como poco atractivo para el consumidor y aun con riesgo.

#### Depósitos fiscales

Así, los "Depósitos fiscales" no encuentran otro beneficio que la no tributación del 40% de los rendimientos, eso sí, deben mantenerse más de dos años y el tipo de interés ronda el 2%.

#### Depósitos crecientes

Los "Depósitos crecientes" por su parte establecen tramos temporales en los que el interés se va paulatinamente incrementando. No obstante, si nos fijamos en la oferta que hace el Banco Sabadell Depósito Creciente, podemos comprobar como los plazos son de 25, 36 y 60 meses, y el tipo de interés tiene una TAE del 4%, apenas dos décimas por encima de la inflación. Eso sí, tiene una penalización máxima del 50%...

#### Depósitos de bienvenida

Los "Depósitos de Bienvenida", como habitualmente se los conocen, son los que ofrecen las entidades que operan on line. Si bien estos productos superan la inflación, en torno al 5 ó el 6%, lo cierto es que el plazo de tiempo es mínimo, generalmente 1 mes, por lo que el resultado final es reidílico. El propósito de este producto, como su nombre sugiere, es únicamente captar clientela, de ahí que estos depósitos operen como "cebos".

#### Depósitos combinados

Por último es necesario destacar los denominados "Depósitos combinados" que canalizan parte del ahorro hacia un depósito y la otra parte va destinada a un fondo de inversión o con referencia a un índice de valores. Cuidado con estos productos, dejan cautivo el ahorro durante un plazo de tiempo largo y el riesgo de la inversión se traslada al ahorrador. Lo mejor: acuda a ADICAE donde le informaremos sobre las verdaderas características de estos productos.

### Ahorro socialmente responsable

Entidad	Instrumento	Características
BBK	Desarrollo BBK Solidario	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aportación mínima: 300 euros</li> <li>■ Plazos: 1,3,6, meses y 1,2,y 3 años</li> <li>■ Tipo de interés: Euribor al plazo contratado, reducido en un 0,5%</li> </ul>
Caixa Popular	Ahorro Ético Libreta y Depósito	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sin apertura mínima ni comisiones de mantenimiento</li> <li>■ Tipo de interés: En función del saldo medio: Hasta 3.000 euros: 0,50%. Más de 3.000 euros: 1,5%</li> <li>■ El cliente dona el 50% de los intereses a un fondo destinado a la financiación de proyectos de economía social. Caixa Popular dona al fondo un 1% del saldo medio anual de estas cuentas solidarias</li> </ul>
Fiare	Fiare Disponibilidad Libreta de Ahorro	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Importe mínimo: 3.000 euros</li> <li>■ Sin plazo y sin gastos de mantenimiento</li> <li>■ Tipo de interés nominal anual: 0,50%</li> <li>■ Condiciones: 2 reintegros disponibles y 2 aportaciones adicionales al mes</li> </ul>
Triodos Bank	Cuenta Ahorro	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sin comisiones</li> <li>■ Tipo de interés nominal anual: 1,50%</li> <li>■ Liquidación de intereses: mensual</li> <li>■ Desde 300 euros hasta 100.000 euros</li> </ul>
	Ecodepósito	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Plazo: 1 año</li> <li>■ Tipo de interés nominal anual: 2,50%</li> <li>■ Para nuevos clientes y clientes actuales que incrementen un saldo máximo histórico confiado a Triodos Bank</li> </ul>

Fuente: Setem y entidades

# La regulación de la inversión en bienes tangibles: una asignatura pendiente

La actual legislación los cataloga sin más como bienes de consumo, lo que resulta manifiestamente insuficiente a tenor de sus especiales características. ADICAE reclama una regulación financiera para este tipo de productos

Bienes tangibles engloba un conjunto de bienes con unas características bien delimitadas, entre los que se incluyen los sellos, monedas y billetes, pinturas, esculturas y obras de arte en general. Si bien tradicionalmente han sido objeto de coleccionismo, en los últimos años, dada la situación de bajos tipos de interés de los productos financieros, resultan evidentes las tendencias que los convierten en bienes a partir de los cuales hay empresas que ofrecen inversión prometiendo una rentabilidad mayor que los productos habituales de bancos y seguros. Por lo tanto, conviven en este nuevo mercado tanto ahorradores que invierten en estos productos como coleccionistas. Merece especial atención el análisis de la situación de notoria desprotección en la que se encuentran los primeros, puesto que estos bienes son ofrecidos prácticamente como inversión financiera sin estar supervisados ni controlados y sin gozar de las garantías de los depósitos o fondos de inversión que se regulan para el ahorro individual o colectivo.

Las entidades que ofrecen la inversión en bienes tangibles incluyen en sus folletos publicitarios términos como "inversión", "rentabilidad", etc, es decir, bajo la apariencia de una compra-venta de sellos, que nunca manejará el comprador, se ofrece una devolución del capital invertido con unos intereses fijos predeterminados. Esos términos crean confusión en los consumidores puesto que generan la expectativa en los inversores de que sus ahorros van a tener las mismas garantías que otras inversiones reguladas. Este hecho se puso en conocimiento de las instituciones oportunas, incluido el INC, que emitió un folleto informativo en febrero de 2003 informando sobre lo que denominó "ofertas de inversión en sellos, obras de arte, antigüedades, etc.". Dicho folleto ponía de manifiesto la existencia de unas empresas sobre las que advertía que "no son entidades financieras, no están sometidas al control de la CNMV o el Banco de España y que el dinero que se les entregue no está amparado por ningún Fondo de Garantía".

## Normas insuficientes

La legislación actual de estos productos es una remota Disposición Adicional de la ley que regula los Fondos de Inversión, y que se limita a excluir los bienes tangibles de la regulación de la normativa financiera y de sus garantías, únicamente exigiendo deberes de información de estas entidades para la protección de los usuarios a la hora de contratar estos productos. Una solución muy poco decidida y que intentar esquivar una realidad que, a este ritmo de crecimiento, pronto será un obstáculo de mayores proporciones. El INC reaccionó a la publicación de esta normativa, publicando un nuevo folleto que se limitó a reproducir las escasas novedades que aportó la mencionada Ley de Fondos, con lo que los bienes tangibles quedan clasificados como meros bienes de consumo, siendo

las Comunidades Autónomas las competentes para su supervisión.

## Bienes tangibles como inversión

Los bienes tangibles a pesar de que son comercializados como inversión han sido incomprensiblemente excluidos de la clasificación de activo financiero. Se dice que tienen unas propiedades físicas particulares y tienen un valor únicamente en base a esas características. Sin embargo, las actuales empresas especializadas en bienes tangibles no encuentran obstáculo para transformarlos en dinero en el mercado en el que se negocian y revalorizan a medio y largo plazo. Para los activos financieros las autoridades deciden garantizar los capitales invertidos en casos de quiebra de las instituciones de inversión a través de los Fondos de Garantía. ¿Por qué no para los bienes tangibles?

Es evidente el hecho de que estos bienes ya no sólo se destinan al coleccionismo, sino también hacia fines netamente inversores. Ya no importa la estética o la antigüedad del bien que se adquiere, sino la inversión que ello supone y las rentabilidades que darán estos bienes a lo largo del tiempo. Se demuestra con ello que los bienes tangibles reúnen las características de los activos financieros en su sentido clásico y compiten con los productos tradicionales de ahorro e inversión. Gran parte de los inversores adquiere estos productos a través de una empresa especializada por lo que, en caso de crisis, únicamente tendrán como garantía las reservas de las que disponga la entidad con la que contraten.



## Por una regulación de esta inversión

El carácter financiero de estos bienes queda demostrado por el hecho de que un gran número de fondos de inversión ha incorporado entre las inversiones de su cartera las inversiones en bienes tangibles. Las autoridades financieras no pueden dar la espalda a esta realidad, que está en franca expansión, a la vista de los cientos de millones de

euros que facturan las compañías líderes del sector y de la proliferación de este tipo de empresas. Ha llegado el momento de crear unas reglas de juego que sean consecuentes con la realidad y que equiparen este tipo de activos a los financieros dotándole de una regulación completa y de los mecanismos de protección de la que disponen los mercados financieros hoy por hoy en nuestro país. Encontrar la fórmula

que lo logre no es lo difícil. En este sentido ADICAE propone la creación de figuras como fondos de inversión en bienes tangibles, que institucionalizarían estas inversiones, otorgándoles una protección adecuada. De igual manera, existen experiencias muy positivas donde se han conseguido regular desde un punto de vista financiero las materias primas, con los mercados de opciones y futuros sobre las mismas.

## Conozca los nuevos países de la Unión Europea con esta divertida baraja

Nombre.....  
Dirección.....  
Ciudad.....  
CP.....Teléfono.....

### Deseo suscribirme a :

- "La economía de los Consumidores" 6 números, 10 euros
- "Usuarios" 4 números, 10 euros

Recibir GRATIS baraja de la Ampliación

### Forma de pago:

- Contrareembolso
- Adjunto talón bancario
- Giro nº.....

### Enviar a ADICAE

Gavín nº12, Local - 50001-Zaragoza

## La baraja de la Ampliación Europea

Disfrute de buenos momentos de ocio aprenda cómo son nuestro nuevos vecinos europeos

Suscríbese al periódico "La economía de los Consumidores" o a la revista "Usuarios" y recibirá GRATIS la baraja de la Ampliación Europea



# Ausbank: maniobras orquestales en la oscuridad

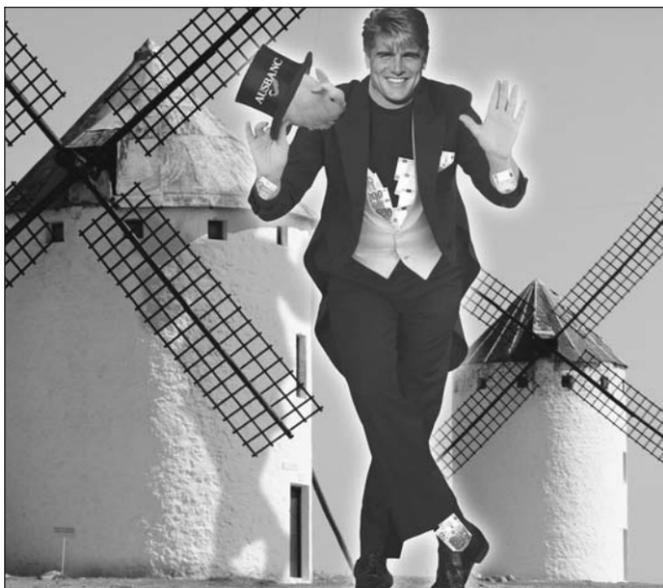
Después de autoproclamarse "amo del universo" y dueño de mundo mundial, este proscrito del consumo, Don Pineda de la Banca, expulsado ya por fin del registro de asociaciones de consumidores, sigue difundiendo sus panfletos "mercado de dinero" y "ausbank" con el apoyo de Botín y unos cuantos desvergozados bancos y cajas a los que dedica sus estrambóticos ditirámbo y juegos florales. Hasta hay todo normal, ese es su negocio. Pero que pretenda apropiarse de éxitos y actuaciones de ADICAE como viene haciendolo desde hace mucho tiempo, y en particular de nuestra brillante actuación en el caso RuralCaja, es vulnerar flagrantemente cualquier ética periodística e intelectual

**E**l hecho de que la sentencia más importante dictada hasta ahora en defensa del ahorro inversión se haya llevado adelante por el empuje y capacidad de ADICAE no parece haberle gustado al accionista único del conglomerado Ausbank. Como dábamos noticia en el número de diciembre de la revista USUARIOS, los tribunales han condenado a RuralCaja a devolver más de tres millones de Euros a 238 clientes afectados por los engaños de esta entidad de crédito en la venta de los denominados "depósitos garantizados". Un éxito de ADICAE del que no ha dudado en pretender apropiarse el dueño de Ausbank en los últimos números de sus panfletos.

## ¡Al abordaje!

Empezó por criticar la actuación de ADICAE en la primera sentencia contra RuralCaja, pretendiendo entrar al asunto para ver cómo trapicheaba con RuralCaja, como suele hacer habitualmente, para acabar forrado a costa de los clientes.

Don Pineda de la Banca y su fiel escudero CholoPanza no tuvieron ninguna escrúpulo en publicar después una crónica anunciando la sentencia que habían ganado los servicios jurídicos de ADICAE como si fuera propia, interponiendo a dos pájaritos franquiciados que tienen por Valencia y que no tuvieron vergüenza en aparentar que la sentencia era de Ausbank,



sin siquiera mencionar a ADICAE por su puesto.

Finalmente estos Rinconete y Cortadillo posmodernos, descubiertos en su sucio juego, prosiguieron con su marcha de apropiación intelectual nombrando a ADICAE y a su presidente con ridículos improperios tratando hasta de apropiarse de los propios servicios jurídicos de ADICAE para ver si podían reconvertirlos y en la confusión sacar la tajada que no les conceden los consumidores.

## Peregrinas teorías

A falta de pan, buenas son tortas, y como con sus trucos no conseguían nada intentan convertirse en super-analistas de butifarra. Presentan

como propia de la teoría del "perfil del inversor". Pretenden así tomarnos el pelo cuando afirman sin asomo de rubor ser los descubridores de este criterio.

Para ellos no parece existir ni la normativa sobre conducta en las operaciones con valores; ni el artículo 13 de la ley de la ley general de consumidores y usuarios; ni la Directiva sobre Mercados e Instrumentos Financieros 2004/39/CE; ni otros texto o normas de comportamiento que ya recogen esta vieja tesis, como la Guía editada por la CNMV en junio de 2003 sobre "procedimientos para la transmisión de información al inversor en la comercialización de productos de inversión", o el principio KYC (Know Your Client: "conoce a tu cliente") que circulan por Europa entre los gestores financieros ...

Ello revela ni más ni menos que las tendencias maníaco fantasiosas de Luis Pineda por dar credibilidad a su negocio con el lema de Goebels "una mentira cuanto más grande, más creible".

En definitiva, todo el discurso montado por los manipuladores de Ausbank en los artículos citados discurren en la línea de: primero robar el protagonismo de ADICAE en la defensa de los consumidores por el escándalo de RuralCaja; segundo, menospreciar su papel con una evidente obsesión de quedar por encima, como el aceite; y tercero, pretender dar lecciones...

Señor Pineda: con su negocio financiado por la Banca al descubierto, de poco le va a servir su estrategia del camaleón. Quizá el Caribe, al que usted viaja tan frecuentemente, le resulte un escenario más propicio para sus tejemanejes. O si lo prefiere en Miami, a donde también viaja detrás de su patrón Botín, es posible que encuentre algún circuito de películas de serie B en el que le paguen por sus películas de ciencia-ficción.

## El que hace un cesto hace cientos

No es la primera vez, y suponemos que tampoco será la última, que Don Pineda de la Banca pretenda apropiarse de cualquier actuación que llevan

a cabo las legítimas asociaciones de consumidores. Lo ha hecho con el caso Vodafone, cortes eléctricos, redondeo en los parkings, el caso Academias, con Centro Asegurador, con Eurobank...

## Tonterías y peloteos sobre la Opa de Endesa

La última demencia de estos truhanes ha sido intentar aparecer en el lío de la Opa Endesa-Gas Natural, para ver si pillaban cacho pagando vasallaje a algún patrón de turno, y con ocurrencias insidiosas como la de exigir al presidente del gobierno la actuación del Consejo de Consumidores y Usuarios y de las legítimas asociaciones de consumidores. En su atrevida ignorancia o malicia, no quiere enterarse de que existe hace ya tiempo un dictamen del Consejo de Consumidores y Usuarios ante la Comisión Nacional de la Energía y por su puesto de ADICAE, que lleva tiempo defendiendo a los pequeños accionistas y se ha posicionado notoriamente en su defensa y en la de los impositores de las Cajas de Ahorros.

De hecho Pizarro ya ha empezado a pagar los servicios de Don Pineda de la Banca: no hay más que ver la publicidad de Endesa a página entera en los periódicos de Ausbank.

Hay un sabio proverbio chino que dice "levantar una piedra lo más alto posible y la dejas caer, cuanto más alto la levantes más te va a machacar los pies".

Para un conocimiento más profundo de los Bienes Tangibles, consulte nuestra publicación

## DOSSIER DE LEGISLACIÓN ESPAÑOLA Y EUROPEA SOBRE PRODUCTOS BANCARIOS Y DE SEGUROS

Un auténtico vademecum de los usuarios de servicios financieros

DOCUMENTOS LEGISLACIÓN ESPAÑOLA  
LEGISLACIÓN EUROPEA DICTÁMENES

### CONTENIDO:

- Tema 1. La legislación europea y nacional de servicios financieros
- Tema 2. El crédito al consumo
- Tema 3. El crédito hipotecario
- Tema 4. El sobreendeudamiento
- Tema 5. Medios de pago y servicios financieros a distancia
- Tema 6. Los pequeños accionistas como consumidores
- Tema 7. La inversión en bienes tangibles
- Tema 8. Siniestros y coberturas de los seguros
- Tema 9. Los Fondos de Garantía en los servicios financieros
- Tema 10. Condiciones generales de los contratos financieros
- Tema 11. El acceso a la justicia en los servicios financieros
- Tema 12. Códigos de conducta, transparencia y autorregulación



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



Solicita tu reserva llamando al  
teléfono 976390060  
o por fax al 976390199  
[www.adicae.net/foropermanente](http://www.adicae.net/foropermanente)

Proyecto del FORO PERMANENTE EUROPEO DE LEGISLACIÓN  
Gabinete de Estudios Técnicos de ADICAE

## Actividades para socios a lo largo de 2006

Pónganse en contacto con las coordinadoras y delegaciones para conocer las actividades y charlas programadas

■ Zaragoza	■ Catalunya
<a href="http://www.adicae.net/comunidadaragon">www.adicae.net/comunidadaragon</a> Tfno.: <b>976 390060</b>	<a href="http://www.adicae.net/comunidadcatalana">www.adicae.net/comunidadcatalana</a> Tfno.: <b>93 3425044</b>
■ Madrid	■ Extremadura
<a href="http://www.adicae.net/comunidadmadriena">www.adicae.net/comunidadmadriena</a> Tfno.: <b>91 5400513</b>	<a href="http://www.adicae.net/comunidadextremadura">www.adicae.net/comunidadextremadura</a> Tfno.: <b>924 387468</b>
■ Valencia	■ Castilla León
<a href="http://www.adicae.net/comunidadvalenciana">www.adicae.net/comunidadvalenciana</a> Tfno.: <b>96 3540101</b>	<a href="http://www.adicae.net/comunidadcastilla">www.adicae.net/comunidadcastilla</a> Tfno.: <b>609 101272</b>
■ Galicia	■ Sevilla
<a href="http://www.adicae.net/comunidadgallega">www.adicae.net/comunidadgallega</a> Tfno.: <b>981 153969</b>	<a href="http://www.adicae.net/comunidadsevilla">www.adicae.net/comunidadsevilla</a> Tfno.: <b>954 652434</b>

## Información al socio por Internet

- **ENVÍENOS** una dirección de correo e-mail suyo, de su hijo o un familiar que lo tenga y recibirá informaciones inmediatas de todos los comunicados de prensa y documentos que la Asociación lanza por este medio.
- Indique en el "asunto": lista información e-mail socios, a nuestro e-mail: **socios@adicae.net**
- Envíelo ya !! Ud. y la Asociación ganarán mucho con esta sencilla medida



# !! NO TE PIERDAS LA LECTURA DE ESTE BOLETÍN !!

(Extrae la separata-cuadernillo y envíanos tu opinión)

# ADICAE

Suplemento extraordinario de  
La economía de los Consumidores

Boletín Informativo

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España

Nº 4 - ENERO 2006

## 2006: Grupos de actividades para socios y simpatizantes

!! Todos los socios deberían apuntarse a alguna !!

Desde el 1 de febrero en las sedes de Zaragoza, Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, La Coruña, Mérida y otras capitales, comenzarán a funcionar los interesantes Grupos de actividades que han propuesto los socios:

*¡ Elige el que más te guste !*

- GRUPO DE CONSUMO Y ARBITRAJE
- GRUPO DE FOTOGRAFÍA Y VIDEO
- GRUPO DE AHORRO-INVERSIÓN
- GRUPO DE INGLÉS - IDIOMAS
- GRUPO DE INFORMÁTICA/INTERNET
- GRUPO DE ALIMENTACIÓN/GASTRONOMÍA
- GRUPO DE VIAJES Y VISITAS CULTURALES

*... y otros grupos y actividades que propongan los socios y puedan interesar*

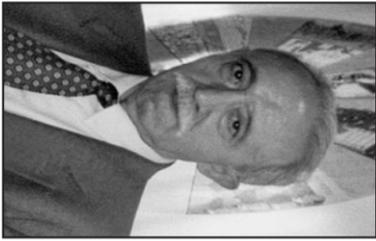


!! INSCRÍBETE EN LOS NUEVOS GRUPOS DE ACTIVIDAD QUE SE CREAN EN LA ASOCIACIÓN EN TODA ESPAÑA !!



LEE ESTA SEPARATA-BOLETÍN Y COMPROBARÁS LO INTERESANTES QUE SON Y LO FÁCIL QUE ES INSCRIBIRSE Y PARTICIPAR

## Participar es un derecho y un deber



### ADICAE no será nada sin la participación de sus socios

Una vez más tengo que decir que es necesario que los socios participen mucho más en todo tipo de actividades y órganos de gobierno de la Asociación para que nuestra organización sea una auténtica asociación y pueda tener la fuerza necesaria para defender nuestros intereses y los de todos los consumidores.

¿Qué es participación?

- acudir por la asociación cuando se convoquen actos
- ofrecerse a colaborar en alguna tarea cuando se pueda y con el tiempo que se pueda
- escribir propuestas, críticas, sugerencias y todo lo que pensemos que puede ser bueno para que la asociación pueda defender cada día mejor a los consumidores y usuarios
- atraer a la asociación a familiares, amigos, compañeros de trabajo y conocidos, rellenando una ficha con sus datos y firma, aunque al principio sea como simpatizantes o inscritos, para que podamos darle a conocer la asociación y enviarle algunas publicaciones
- apuntarse para las Juntas Directivas, Consejos, Comisiones y Grupos que existen en la asociación

Toda participación de los socios es buena. ¡La asociación es de sus socios! ADICAE no es un consulting de abogados o técnicos que nos den unos servicios, aunque estos existan y creo que muy buenos en nuestra asociación.

ADICAE es una asociación!, es decir una organización solidaria de socios que se organizan democráticamente para defender eficazmente sus derechos como consumidores y usuarios, tan importantes y clave para la calidad de vida de las personas y para una sociedad justa en el siglo XXI. Y para ello necesitamos fuerza, número y colaboración de todos.

[www.adicae.net](http://www.adicae.net)  
**Manuel Pardos**  
 Presidente de la Junta Directiva Nacional



Guía de productos y servicios financieros



CD: El laberinto de la banca y los seguros



El acceso a la Justicia de los Consumidores de Servicios Financieros

**En estos momentos proponemos Grupos de actividades en todas las Sedes que por su interés, carácter práctico, ameno y grato esperamos van a atraer a cientos de socios. ¡Contamos contigo!**

**Envía el Boletín de Participación y tus sugerencias, las necesitamos.**

## BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN

Nombre: ..... Edad: .....

Apellidos: .....

Domicilio: .....

C.P.: ..... Localidad: .....

Provincia: ..... Tfno.: .....

E-mail: .....

Estudios: .....

- **Deseo inscribirme y participar en el/los grupo/s de actividades siguientes (marcar con una cruz):**
- CONSUMO Y ARBITRAJE DE CONSUMO
  - FOTOGRAFÍA Y VIDEO
  - AHORRO-INVERSIÓN
  - INGLÉS Y OTROS IDIOMAS
  - INFORMÁTICA / INTERNET
  - ALIMENTACIÓN / GASTRONOMÍA
  - VIAJES Y TURISMO

■ **Cuéntanos tu experiencia en la actividad que has elegido:**  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

■ **Deseo proponer la organización de otro grupo de actividad distinto:**  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

■ **Enviar a:**  
**ADICAE**, Servicios Centales. c/ Gavín, 12 (local). 50001 Zaragoza  
 Fax 976 390199  
 e-mail: [aicar.adicae@adicae.net](mailto:aicar.adicae@adicae.net)

También puedes enviarlo a tu Coordinadora más cercana. Puedes consultar las direcciones y correos electrónicos en [www.adicae.net](http://www.adicae.net)

## Cómo defenderse de las comisiones bancarias

**ADICAE por una regulación justa y razonable de las comisiones bancarias y financieras**

En los últimos años el cobro de comisiones por las entidades financieras se ha convertido en un asunto grave para el bolsillo de los usuarios. Las cifras recaudadas por este concepto contribuyen decisivamente a incrementar los beneficios de bancos y cajas. La creciente competitividad, lejos de ofrecer productos financieros más baratos y mejores servicios al consumidor, no ha producido sino una escalada en el coste de las comisiones que se repercute sobre la clientela y un empobrecimiento de la calidad en los servicios.

En este sentido hay que recordar que según los últimos datos del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, nada menos que un 15% del total de las reclamaciones presentada ante este organismo se refieren exclusivamente a comisiones. El hecho de que todas las entidades puedan establecer libremente las comisiones que van a cobrar, con apenas unas restricciones de tipo formal, ha provocado que la escalada de ingresos que los Bancos y Cajas de Ahorro hayan tenido en el último año por este concepto haya sido exageradamente alta.

### Un expolio al consumidor



*Cuadernillo especial comisiones*

*índice*

- **Comisiones bancarias: el gran negocio de la banca**
- **Modelos de cartas de reclamación**
- **Las tarjetas: un medio de pago extendido y cargado de comisiones**

# Comisiones bancarias: el gran negocio de la banca

Los consumidores somos los principales sostenedores de las entidades bancarias, no sólo por la actividad corriente de estas entidades, sino por el crecimiento que han experimentado los porcentajes que dichas entidades cobran por prestar sus servicios que, sin embargo, no han mejorado en calidad. En este sentido hay que recordar que según los últimos datos del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, nada menos que un 15% del total de las reclamaciones presentada ante este organismo se refieren exclusivamente a comisiones

Tal es el crecimiento exponencial del cobro de comisiones por bancos y cajas de ahorros que, en los próximos años, las entidades cubran con esta partida de ingresos de su balance los gastos corrientes de su actividad. El crecimiento de los ingresos por comisiones en el conjunto de nuestro país fue en el 2004 del 11%, lo que nos ha llevado al sexto lugar del ranking Europeo con 108 mil millones de euros de ingresos en esta materia por detrás de países como Italia con 252 mil millones, Alemania 223 y ya muy cerca de Suiza y Noruega, dado nuestro

ritmo de crecimiento, con 159 y 131 mil millones de Euros respectivamente.

Pero no sólo el ámbito bancario ha experimentado un aumento de comisiones y de reclamaciones, el ámbito financiero del ahorro inversión, también experimenta un auge de las reclamaciones por esta operativa de cobro, ya que en el ahorro canalizado a través de contratos de gestión de valores se halla totalmente el cobro de las comisiones, al igual que las del sector bancario. No obstante este sector cuenta con una regulación más detallada en ámbitos como

fondos de inversión y planes de pensiones. La consecuencia de ello, es que el número de reclamaciones es menor.

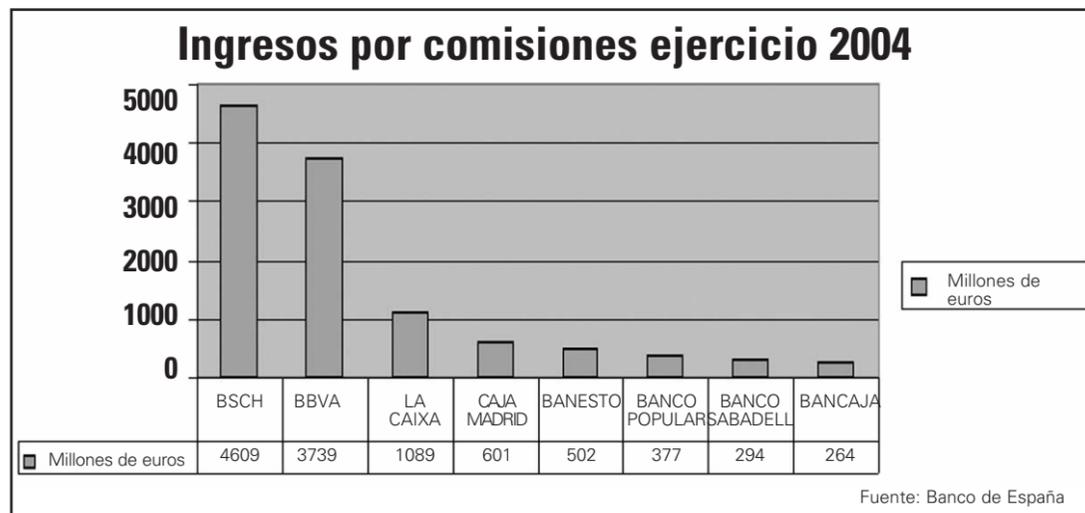
Esto nos lleva a pensar que la regulación de estos costes debería definirse y regularse garantizando en todo momento la plena transparencia y proporcionalidad en su cobro. Pero nada de esto sucede en nuestro sistema, porque quien los determina y dispone arbitrariamente, es cada banco o caja de ahorros, sin otra limitación que unas líneas o principios genéricos recogidos en normas de escaso fuste normativo.

Estos datos, resultan aún más relevantes si se comparan con el volumen de gastos corrientes que tuvieron las entidades entre el año 2001 y 2004:

## EL PESO DE LAS COMISIONES SE DISPARA

	2004	2003	2002	2001
<b>Santander</b>				
Comisiones netas	4.609	4.170	4.289	4.621
Gastos generales	6.735	6.477	7.322	8.401
Cobertura (%)	68,4	64,3	58,5	55
<b>BBVA</b>				
Comisiones netas	3.739	3.263	3.668	4.038
Gastos generales	4.963	5.031	5.772	6.725
Cobertura (%)	75,3	64,8	63,5	60
<b>Banco Popular</b>				
Comisiones netas	669	608	573	567
Gastos generales	900	841	783	749
Cobertura (%)	74,3	72,2	73,1	75,7
<b>La Caixa</b>				
Comisiones netas	1.089	938	899	870
Gastos generales	2.218	2.102	1.968	1.862
Cobertura (%)	49	44,6	45,6	46,7
<b>Caja Madrid</b>				
Comisiones netas	601	579	467	446
Gastos generales	1.147	1.077	1.030	949
Cobertura (%)	52,3	53,7	45,3	46,9

Fuente: Banco de España



## EL MANA DE LAS COMISIONES

	Importes 2001	Var. (%)	Importes 2002	Var. (%)	Importes 2003	Var. (%)	Importes 2004	Var. (%)
Tarjetas, transferencias, cheques y adeudos	6.937	25,3	7.188	3,6	7.165	-0,3	7.629	6,5
Valores	3.879	-1,5	3.365	-13,3	3.196	-5	3.288	2,9
Fondos y plenes de pensiones	3.125	5,3	2.902	-7,1	3.095	6,7	3.926	26,8
Avales bancarios	815	12,5	861	5,7	939	9	1.015	8,1
Cambio de divisas	232	23,1	131	-43,6	106	-18,6	106	0
Otras	1.998	13,7	1.997	0	2.096	5	2.495	19
Total Comisiones	14.108	11,2	13.625	-3,4	13.653	0,2	14.897	9,1

Fuente: Banco de España

### SUSCRÍBASE y GANE!!!!

## La Economía de los Consumidores

Ahora con su suscripción una publicación de regalo

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

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

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

Forma de Pago: 10 euros (6 números)

- Giro Postal N.º ..... por 10 euros.
  - Transferencia bancaria a nombre de ADICAE, c/c 01821834150206252797, BBVA Sucursal Avda. América, 54. 50007 Zaragoza.
  - 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: .....

Cheque a nombre de ADICAE, por valor de 10 euros.

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

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

# Reclame contra las comisiones abusivas de la mano de ADICAE

## Modelos de cartas de reclamación por comisiones abusivas

Para conocer sus derechos como consumidor y usuario financiera acuda a una Asociación de Consumidores como es ADICAE especializada en temas de consumo financiero, y en particular sobre comisiones bancarias, dónde además de asesorarle en su problema puede participar en la Asociación más representativa de España.

### Cobro de comisión abusiva

La entidad reclamada no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, dado que habían percibido unas comisiones tarifadas para unos supuestos de hecho diferentes de los que en realidad concurrían en estos expedientes

Doña \_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/\_\_\_\_\_, Provista de DNI \_\_\_\_\_, Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a:

DECLARA:

**Primero:** Doña \_\_\_\_\_ mantiene abierta una cuenta corriente en la entidad \_\_\_\_\_ desde febrero de 1.999.

**Segundo:** Que el mes de marzo del año 2.002, solicitó la gestión de cobro de dos cheques ingresado en su cuenta corriente, librados contra cuentas abiertas en las propias entidades tomadoras, por lo que se le cobró una comisión excesiva.

**Tercero:** La entidad aplicó una comisión por haber presentado los efectos a compensación, cuando no procede dicha presentación en este caso.

El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de comisiones de modo discrecional y/o abusivo. Resoluciones 1912/00 y 1217/01 " El Servicio considera en estas circunstancias que, si bien resulta incuestionable que las entidades de crédito reclamadas habían prestado un servicio a sus clientes, consistente en la gestión de cobro de un cheque, no parecía admisible considerar que estuviéramos ante una negociación de efectos. Al tratarse de cheques librados contra cuentas de las propias entidades, éstas no tenían que presentarlos a compensación, limitándose, por tanto, a comprobar la existencia de saldo en las cuentas de cargo y la autenticidad de las firmas. Por ello, sin perjuicio de que las entidades pudieran percibir comisiones por tal servicio, si por negociación de cheques entendemos su presentación al cobro ante otra entidad por los sistemas de compensación previstos al efecto, el Servicio consideró que la entidad reclamada no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, dado que habían percibido unas comisiones tarifadas para unos supuestos de hecho diferentes de los que en realidad concurrían en estos expedientes".

Por todo lo expuesto, SE SOLICITA:

**Primero:** Que se reintegre a Doña \_\_\_\_\_ la cantidad de \_\_\_\_\_ euros que es la que se ha cobrado de forma indebida por la entidad financiera.

Doña \_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/\_\_\_\_\_, Provisto de DNI \_\_\_\_\_, Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a:

DECLARA:

**Primero:** Doña \_\_\_\_\_ contrató un crédito al consumo por la adquisición de unos electrodomésticos en el mes de noviembre de 2.004.

**Segundo:** Que el mes de julio de 2.005, canceló anticipadamente dicho crédito, por lo que se le cobró la cantidad de \_\_\_\_\_, la cual resultaba exorbitada.

**Tercero:** El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de comisiones por una cuantía superior a la fijada legalmente. Resoluciones 267/01, 281/00, " El Servicio estima en los préstamos sujetos a la Ley 7/1995 de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, existe una limitación cuantitativa en la comisión que las entidades pueden percibir por el reembolso total o parcial de la operación. En estos casos, el consumidor deberá pagar la comisión que, para tal supuesto, se hubiera pactado, que en ningún caso podrá exceder del 1'5% de capital reembolsado anticipadamente cuando se trate de contratos con modificación del coste del crédito, y del 3% en los demás casos. En este expediente, Hispamer Servicios Financieros realizó erróneamente la liquidación de la comisión, ya que la calculó sobre la cantidad entregada por el reclamante y no sobre el capital efectivamente amortizado, superando de este modo los límites previstos en la Ley".

Por todo lo expuesto, SE SOLICITA:

**Primero:** Que se le reintegre la cantidad de \_\_\_\_\_ euros que es la que se ha cobrado por exceso a la fijada.

### Comisión cuantía superior a la legal

En los préstamos sujetos a la Ley 7/1995 de 23 de marzo de Crédito al Consumo, el consumidor deberá pagar la comisión que, para tal supuesto, se hubiera pactado, que en ningún caso podrá exceder del 1,5% del capital reeembolsado anticipadamente

Doña \_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/\_\_\_\_\_, Provisto de DNI \_\_\_\_\_, Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a:

DECLARA:

**Primero:** Doña \_\_\_\_\_ mantiene abierta una cuenta corriente en la entidad \_\_\_\_\_ desde marzo de 2.002.

**Segundo:** Que el mes de diciembre de 2.004, realizó una transferencia por una cantidad muy elevada, \_\_\_\_\_ euros, a la cuenta de la mercantil \_\_\_\_\_, en otra entidad.

**Tercero:** La entidad aplicó de forma automática su tarifa a la operación, de forma que como la cantidad transferida era de elevada cuantía, resultaron asimismo una comisión de importe considerable, 9.000 euros, por aplicación de los porcentajes tarifados.

El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de comisiones de modo discrecional. Resoluciones 819/00, 1508/00 " El Servicio estima que el régimen de libertad de las entidades no implica que pueda considerarse buena práctica bancaria la aplicación de las mismas, ya que es obligación de las entidades ponderar las cantidades que deben cargarse a los clientes por los servicios prestados, teniendo siempre presente el principio de proporcionalidad, para evitar en la medida de lo posible que se cobren cantidades abusivas por servicios cuyo coste real no se corresponde con el importe repercutido Además en estos casos es exigible que se informe previamente a los ordenantes del coste que va a suponerles la ejecución de sus instrucciones, a fin de que puedan evaluar la conveniencia de mantenerlas o utilizar un sistema alternativo de traspaso de fondos. El Servicio estima que la entidad no se ha ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que ha adeudado a su cliente, sin previo aviso, unos importes desproporcionados en relación con el servicio que habían prestado".

Por todo lo expuesto, SE SOLICITA:

**Primero:** Que se reintegre a Doña \_\_\_\_\_ la cantidad de 900 euros que es la que se ha cobrado de forma indebida por la entidad financiera, al cobrarle una comisión por transferencia desproporcionada.

### Comisión por traspaso

Es obligación de las entidades ponderar las cantidades que deben cargarse a los clientes por los servicios prestados, teniendo siempre presente el principio de proporcionalidad, para evitar en la medida de lo posible que se cobren cantidades abusivas

Doña \_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. \_\_\_\_\_, Provisto de DNI \_\_\_\_\_, Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

**Primero :** Doña \_\_\_\_\_ mantiene abierta una cuenta corriente en la entidad \_\_\_\_\_ desde el año 1.996.

**Segundo :** Que tenía pactado en dicho contrato de cuenta intereses deudores del 20'47% y la comisión de descubierto del 3'75%. El período de liquidación de la cuenta era trimestral si los saldos eran acreedores y mensual en caso contrario.

**Tercero :** Que el pasado mes de junio de 2.004, se le realizó una liquidación trimestral a pesar de existir números acreedores por lo que pudo incluir, una comisión por descubierto de importe superior a la prevista en el contrato.

El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de comisiones por una cuantía superior a la fijada en las condiciones contractuales. Resoluciones 637/00, 395/98, " El Servicio estima que la entidad actuó de forma negligente al realizar una liquidación interpretando de forma discrecional lo dispuesto en el contrato de cuenta. Ello supone un abuso de confianza por parte de la entidad así como genera una indefensión total y absoluta del cliente, que tiene que presenciar como se calculan unas comisiones en base a una liquidación que prescinde totalmente del procedimiento previsto en el contrato de cuenta corriente".

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA :**

**Primero :** Que se le reintegre la cantidad de \_\_\_\_\_ euros que es la que se ha cobrado por exceso a la fijada.

### Comisión superior a la del contrato

La entidad actuó de forma negligente al realizar una liquidación interpretando de forma discrecional lo dispuesto en el contrato de cuenta

Don \_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. \_\_\_\_\_, Provisto de DNI \_\_\_\_\_, Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

**Primero :** Don \_\_\_\_\_ suscribió con la entidad \_\_\_\_\_ un préstamo hipotecario en el mes de enero de 1.999.

**Segundo :** Que el cliente, el mes de mayo de 2.004, decidió subrogarse en las condiciones que le ofrecía otra entidad, para lo que solicitó un certificado de deuda pendiente.

**Tercero :** La entidad cobró una comisión por dicha gestión de 30 euros.

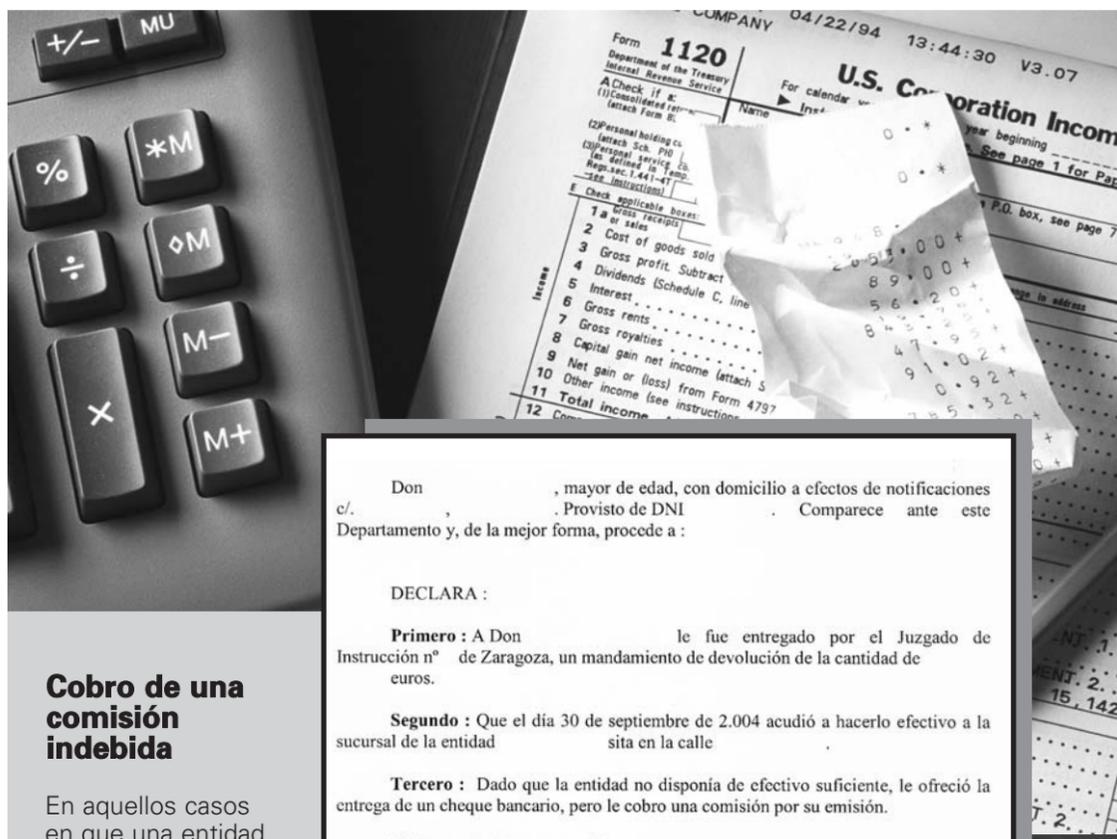
El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de comisiones indebidas. Resoluciones 326/96, 738/98 " El Servicio estimó que estos cobros eran improcedentes. La actuación de la entidad en orden a la subsanación denotó una clara falta de adecuación, puesto que se reclamó una cantidad por un servicio para lo cual no había previsto comisión, motivado quizá por el hecho de que el cliente fuese a cancelar su préstamo hipotecario con dicha entidad".

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA :**

**Primero :** Que se reintegre a Don \_\_\_\_\_ la cantidad de 30 euros que es la que se ha cobrado de forma indebida por la entidad financiera, en concepto de comisiones por renovación.

### Comisión por cancelación de hipoteca

La actuación de la entidad en orden a la subsanación denotó su clara falta de adecuación, puesto que se reclamó una cantidad por un servicio para lo cual no había previsto comisión



■ En primero lugar debe enviar su reclamación al Departamento de Atención al Cliente de la entidad donde le han cobrado la comisión. Si sus reclamaciones no surten efecto ante este Departamento, deberá acudir ante el Defensor de Cliente si el Banco o Caja contra el que reclama dispone de Defensor y posteriormente al Comisionado del Banco de España

### Cobro de una comisión indebida

En aquellos casos en que una entidad no puede facilitar el efectivo solicitado y tal entrega es sustituida por iniciativa y en beneficio de la entidad

Don \_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. \_\_\_\_\_, Provisto de DNI \_\_\_\_\_, Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

**Primero :** A Don \_\_\_\_\_ le fue entregado por el Juzgado de Instrucción nº \_\_\_\_\_ de Zaragoza, un mandamiento de devolución de la cantidad de \_\_\_\_\_ euros.

**Segundo :** Que el día 30 de septiembre de 2.004 acudió a hacerlo efectivo a la sucursal de la entidad \_\_\_\_\_ sita en la calle \_\_\_\_\_.

**Tercero :** Dado que la entidad no disponía de efectivo suficiente, le ofreció la entrega de un cheque bancario, pero le cobro una comisión por su emisión.

El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de comisiones indebidas. Resoluciones 1236/01, 629/02, 1395/02, 2289/01, 2591/01 " El Servicio, tal y como ha señalado en reiteradas ocasiones, en aquellos casos en que una entidad no puede facilitar el efectivo solicitado y tal entrega es sustituida por iniciativa y en beneficio de la entidad, que así se ve dispensada de la necesidad de almacenar grandes sumas de dinero en todas sus oficinas- por la emisión de un cheque bancario o documento de pago de similares características, resulta obvio que debe eximirse al interesado de cualquier obligación de pago".

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA :**

**Primero :** Que se reintegre a Doña \_\_\_\_\_ la cantidad de \_\_\_\_\_ euros que es la que se ha cobrado de forma indebida por la entidad financiera.



Doña \_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. \_\_\_\_\_, Provisto de DNI nº \_\_\_\_\_, Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a:

**DECLARA:**

**Primero:** Doña \_\_\_\_\_ mantiene abierta una cuenta corriente en la entidad \_\_\_\_\_ desde marzo de 1.996.

**Segundo:** Que el mes de diciembre de 2.004, recibió una transferencia de la entidad \_\_\_\_\_ por importe de \_\_\_\_\_, realizada por orden de D. \_\_\_\_\_.

**Tercero:** La entidad repercutió a Doña \_\_\_\_\_ los gastos de transferencia.

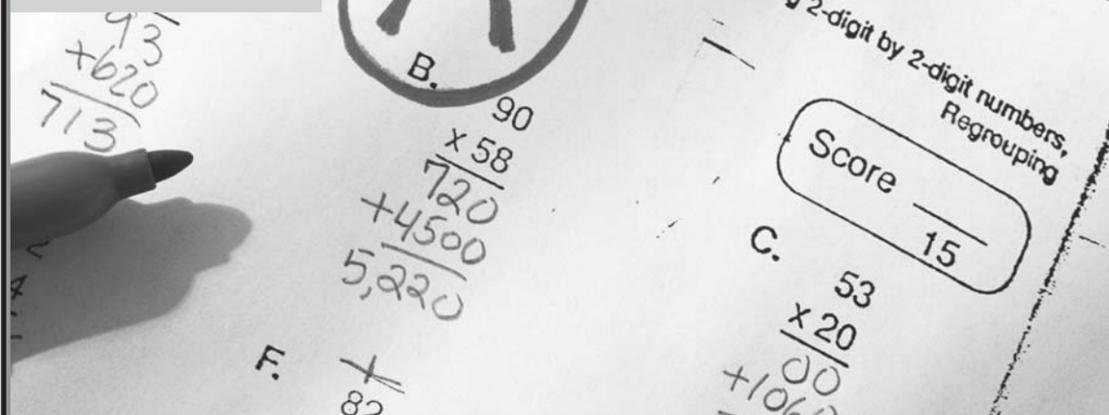
El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de comisiones de modo discrecional y/o abusivo. Resoluciones 136/93, 1997/94 " El Servicio entiende que tal proceder es contrario a las buenas prácticas y usos bancarios, por cuanto suponía cargar los gastos a la persona no legitimada para soportarlos- el beneficiario en lugar del ordenante- toda vez que ni aquél era cliente suyo, ni fue un servicio solicitado y aceptado por la persona a quién se le cobró. Cualquier hipotética instrucción recibida del ordenante en tal sentido debió ser desatendida por la entidad, a no ser que le constara el consentimiento expreso del destinatario de la transferencia".

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA:**

**Primero:** Que se reintegre a Don \_\_\_\_\_ la cantidad de \_\_\_\_\_ euros que es la que se ha cobrado de forma indebida por la entidad financiera, al cobrarle los gastos por transferencia a la persona beneficiaria.

### Comisión por transferencia

Cargar los gastos a la persona no legitimada para soportarlos, el beneficiario en lugar del ordenante, toda vez que ni aquel era cliente suyo, ni fue un servicio solicitado y aceptado por la persona a quién se le cobró



### Comisión por cambio de divisa

La improcedencia de la comisión percibida pues al realizarse la transferencia no se ha realizado ninguna transacción con el exterior. De cualquier forma, visto que el servicio de transferencia fue solicitado por el cliente consideraba que sí se estaba legitimado para percibir una comisión referente a servicios y operaciones realizadas en el mercado español

Don \_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. \_\_\_\_\_, Provisto de DNI nº \_\_\_\_\_, Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a:

**DECLARA:**

**Primero:** Don \_\_\_\_\_ mantiene abierta una cuenta corriente en la entidad \_\_\_\_\_ desde marzo de 2.002.

**Segundo:** Que el mes de diciembre de 2.004, realizó una operación en divisas, teniendo la cuenta de abono y de cargo oficinas radicadas en territorio español.

**Tercero:** La entidad aplicó una comisión según tarifa para transacciones con el exterior.

El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de comisiones de modo discrecional y/o abusivo. Resoluciones 2174/01, 1333/92 y 834/92 " El Servicio entiende que si bien el epígrafe aplicado correspondía a tarifa de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a clientes por servicios y operaciones de moneda extranjera, en la tarifa registrada por el Banco de España constaba que la misma era " por servicios y operaciones en moneda extranjera y pesetas realizados o utilizados en España como consecuencia de transacciones con el exterior". En consecuencia, es evidente la improcedencia de la comisión percibida pues al realizarse las transferencias no se ha realizado ninguna transacción con el exterior. De cualquier forma, visto que el servicio de transferencia fue solicitado por el cliente consideró que sí se estaba legitimado para percibir una comisión referente a servicios y operaciones realizadas en el mercado español".

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA:**

**Primero:** Que se reintegre a Don \_\_\_\_\_ la cantidad de \_\_\_\_\_ euros que es la que se ha cobrado de forma indebida por la entidad financiera, por un error de calificación de la operación.

Don \_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. \_\_\_\_\_, Provisto de DNI nº \_\_\_\_\_, Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a:

**DECLARA:**

**Primero:** En enero de 2.003, la entidad \_\_\_\_\_ avaló a su cliente, Don \_\_\_\_\_ ante terceros.

**Segundo:** Que se estableció una fecha determinada de duración de las garantías, hasta la cual se irían exigiendo una serie de comisiones por parte de la entidad.

**Tercero:** La entidad continuó cobrando a partir de dicha fecha dichas comisiones.

El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de comisiones indebidas. Resoluciones 247/01, 1271/00, 506/01 " El Servicio estimó que estos cobros eran improcedentes. El hecho de que la entidad continúe cobrando las comisiones que se habían estipulado con fecha posterior al vencimiento del contrato resulta del todo inadmisibles puesto que desde la cancelación del aval el banco no había prestado a los reclamantes servicio alguno que legitimase el adeudo de tales comisiones".

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA:**

**Primero:** Que se reintegre a Doña \_\_\_\_\_ la cantidad de \_\_\_\_\_ euros que es la que se ha cobrado de forma indebida por la entidad financiera, en concepto de comisiones por aval.

### Cobro comisión por cancelación de productos financieros

El hecho de que la entidad continúe cobrando las comisiones que se habían estipulado con fecha posterior al vencimiento del contrato resulta del todo inadmisibles puesto que desde la cancelación del aval el banco no había prestado a los reclamantes servicio alguno que legitimase el adeudo de tales comisiones



# Dónde y cómo presentar su reclamación por el cobro de

En primer lugar deberá realizar una reclamación al **Defensor del Cliente** de la entidad, un profesional que goza de cierta autonomía en el desarrollo de su cometido respecto de la entidad financiera (aunque percibe remuneración de ella). Por el contrario, el Servicio de atención al cliente, que disponen todas las entidades, constituye una oficina interna de la entidad, con lo que la independencia está en entredicho.

## Acuda a ADICAE

Para hacer su reclamación, es obligatorio identificarse y explicar por escrito lo hechos por lo que reclama, de forma clara y concisa, exponiendo todos los argumentos y adjuntando copia de todos los documentos que justifiquen la reclamación. Muy importante: si presenta la reclamación en la propia entidad, se debe guardar copia sellada por la entidad donde conste la fecha de entrada del escrito. Si el servicio de atención al cliente o el

defensor del cliente no le resuelven la reclamación o no le contesta en dos meses, puede acudir al **Comisionado para la Defensa de Servicios Financieros**, en el Banco de España (si trata de productos bancarios), la Comisión Nacional del Mercado de Valores (productos de inversión) o en la Dirección General de Seguros (problemas con seguros y planes de pensiones).

Resulta fundamental probar ante estos organismos que se ha presentado previamente reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor y que no nos han contestado o se ha hecho contra nuestros intereses. Por ello es importante enviar la reclamación a través de carta certificada y con acuse de recibo o bien sellar una copia ante la sucursal financiera que la presentemos.

## Reclamar a los Comisionados

Para presentar una reclamación ante los Comisionados, debe presentar un escrito por

correo administrativo (consulte en ADICAE cómo hacerlo). Deben figurar en el escrito los datos personales, entidad y oficina a la que se le reclama, los hechos y las peticiones con todos los argumentos y pruebas documentales posibles. Estos servicios abren expediente, estudian el caso, solicitan información que necesitan al usuario y a la entidad reclamada. Sus resoluciones no obligan al banco o caja de ahorros. El plazo de resolución suelen ser entre cuatro y seis meses.

## Resolución favorable

En el caso de obtener una resolución favorable nos podemos dirigir nuevamente a la entidad a su departamento de atención al cliente o de asesoría jurídica para hacer que cumplan con lo solicitado, porque aunque no vincula la resolución siempre es una prueba a nuestro favor.



### Servicios Bancarios y Fondos de Inversión y bolsa

#### Banco de España

Servicio de Reclamaciones Alcalá, 48, 28014 Madrid Tel.: 913 386 530



### Servicios de Fondos de Inversión y bolsa

#### CNMV: Oficina de Atención al Inversor

Servicio de Consulta y Reclamaciones:  
Paseo de la Castellana, 19.  
28046 Madrid  
Tfno: 902 149 200 Fax 91 585 17 01  
Passeig de Gràcia, 19. 08007 Barcelona Tfno: 902 149 200 Fax 93 304 73 10  
inversores@cnmv.es



### Seguros y Fondos de Pensiones

#### Comisionado para la defensa del asegurado y participante de planes de pensiones

Paseo de la Castellana, 44 28046 Madrid  
Tel: 902 197936

## 👉 Cómo presentar una reclamación

■ Deben presentarse por escrito en papel o en soporte informático. Lo más importante, es que **el escrito deberá tener unos contenidos mínimos**, tal y como puede comprobarse en las reclamaciones que incluye este cuadernillo.

### Dónde enviar la reclamación

■ Cuando reclame ante el Banco de España, CNMV o Dirección General de Seguros, puede presentar su reclamación ante cualquiera de las direcciones de estos organismos, ya que tienen obligación de remitirlo al organismo que tiene encomendada su resolución. Así, una reclamación de seguros, por ejemplo, puede presentarla ante la ventanilla del Banco de España; éste posteriormente lo enviará a la Dirección General de Seguros que es quien resuelve estas cuestiones.

■ Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el defensor del cliente, o ante el servicio de atención al cliente en su caso, **en cualquier oficina abierta al público de la entidad**, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

■ Si se hubiera presentado la queja ante una instancia equivocada, ésta tiene obligación de remitirlo a la correcta para su resolución.

### Qué debe figurar en el escrito

■ Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada ; número del documento nacional de identidad.

■ Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

■ Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

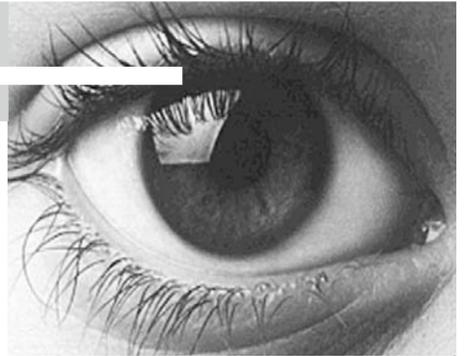
■ Lugar, fecha y firma.

■ Deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

### No olvide

■ Aunque sólo se dice que deberá dejarse constancia de la presentación, ADICAE recomienda que se presente una **copia de la queja para que nos la sellen** y así saber la fecha a partir de la cual comienzan a contar los DOS MESES de plazo para la resolución.

■ Cuando presente su reclamación ante banco de España, CNMV o Dirección General de Seguros, hay que indicar en su escrito que no ha reclamado al banco o caja de ahorros por la misma cuestión ante los tribunales o arbitraje de consumo



# Ahorro-Inversión: Las comisiones se comen nuestros beneficios

Al invertir en fondos de inversión, o en la bolsa a través de un contrato de gestión de cartera de valores, o al canalizar nuestro ahorro para la jubilación a un plan de pensiones, debemos calcular detenidamente qué producto nos ofrece más rentabilidad. Es algo evidente, que además de la seguridad de nuestras inversiones, debemos buscar el rendimiento, como variable básica. Pero, debemos ver siempre este, una vez descontadas las comisiones que nos cobran

## Fondos de Inversión

El hecho de que los fondos de inversión hayan sido el producto estrella de los inversores españoles en toda la década de los 90 (no en vano son unos 40 billones de pesetas los depositados en las gestoras de los fondos), y que bajos los tipos de interés mermaran el atractivo de los productos tradicionales, como las libretas de ahorro o las cuentas, hizo que bancos y cajas reflexionaran. Su negocio habitual, de los "fondos depositados" iba reduciéndose, por lo que se volcaron en la venta de estos fondos, para mantener así su volumen de negocio, con la partida de los fondos administrados, y con ellos, sus ingresos por comisiones. Sin embargo los fondos de inversión tienen gran parte de sus comisiones recogidas por ley. Así, el reciente reglamento sobre fondos de inversión fija unos porcentajes dependiendo si nos encontramos frente a un fondo de inversión de carácter financiero o inmobiliario. De tal forma que para los financieros, se fija, en general, un techo homogéneo del 2,25% sobre el patrimonio para la comisión de gestión, si bien existen variantes distintas pero en cualquier caso detalladas; las comisiones sobre resultados, sólo se aplicará si el valor liquidativo del fondo supera cualquier otro mercado en los tres últimos años. En cuanto a la comisión por depositario ésta será, para los fondos financieros, del dos por mil del patrimonio. Pese a estas previsiones, existen todavía muchos problemas con las comisiones que no están especificadas en la normativa, como por ejemplo las comisiones por reembolso o traspaso. En este sentido, como ha reconocido la CNMV en sus resoluciones, las entidades gestoras y comercializadoras de Instituciones de Inversión Colectiva, siempre que la ventana del fondo esté dentro de los pla-

zos que la normativa les impone en materia de traspasos, y actuando en beneficio del cliente, deben considerar éstos exentos de comisión de reembolso.

## Planes de Pensiones

Igualmente, los planes de pensiones tienen fijadas sus comisiones mediante el reglamento que regula este producto de ahorro para la jubilación. Según esta norma, en ningún caso las comisiones devengadas por la entidad gestora podrán resultar superiores, por todos los conceptos, al 2% anual del valor de las cuentas a las que deberán imputarse. Dicho límite resultará aplicable a cada partícipe y beneficiario. En remuneración por el desarrollo de las funciones encomendadas en este reglamento, las entidades depositarias de fondos de pensiones percibirán de los fondos de pensiones, en concepto de comisión de depósito, una retribución máxima del 0,5% del valor de las cuentas de posición a las que deberán imputarse.

## Operativa con valores

En cuanto a las comisiones que las entidades pueden cobrar en operaciones con contratos de valores, éstas son libres pero con la condición de que se establezcan comisiones máximas a todas las operaciones que realicen y sean publicadas y comunicadas a la CNMV. Como señala el Real Decreto 629/1993 en su artículo 11: "Las entidades no podrán cargar a los clientes comisiones o gastos superiores a los contenidos en los folletos comunicados a la Comisión Nacional del Mercado de Valores o al Banco de España"

Las entidades tienen que entregar junto con la apertura de cuenta una copia de las tarifas aplicables a sus operaciones y de los gastos repercutibles. Las entidades están obligadas a comunicar sobre modificaciones de las comisiones y de los gastos aplicables. Las tarifas que se modifiquen no podrán entrar en vigor en los contratos ya existentes al menos dos meses desde la recepción de la información. Durante este periodo el cliente puede modificar o cancelar este contrato. En este sentido, el presidente de la CNMV no dudó en reclamar una rebaja de las comisiones de algunos productos, como los fondos garantizados cuya gestión, señaló, "no es tan complicada". En el fondo esta situación vuelve cada vez más a poner de manifiesto la necesidad de una regulación que ligue comisiones a resultados, en proporción razonable, lo que redundaría en una labor más eficaz por parte de las entidades gestoras; así como que dichas comisiones nunca puedan suponer un resultado negativo para el ahorrador.

### FONDOS DE INVERSIÓN

#### Reclamaciones por comisiones repercutidas

- Enero/marzo 2005: Total 83 reclamaciones, 12 por comisiones. Un 14,46%
- Abril/junio 2005: Total 105 reclamaciones, 13 por comisiones. Un 12,38%
- Julio/septiembre: Total 73 reclamaciones, por comisiones 12. Un 16,44%

### OPERACIONES CON VALORES

#### Reclamaciones por comisiones por traspaso administración y depósito de valores

- Enero/marzo 2005: Total 74 reclamaciones, por comisiones 24. Un 32,43%
- Abril/junio 2005: Total 74 reclamaciones, por comisiones 23. Un 31,46%
- Julio/septiembre: Total 92 reclamaciones, por comisiones 28. Un 30,43%

## Hacia una reforma legal más transparente

Parece más que necesaria una regulación minuciosa de las comisiones bancarias y por operaciones con valores (cuyo establecimiento está liberalizado) que dote de mayor garantía y seguridad jurídica en su aplicación a los consumidores y permita, por tanto, un primer filtrado en el número de reclamaciones. Tal conclusión parece desprenderse a partir de los datos que ofrecen algunos organismos reguladores y administraciones financieras supervisoras.

■ La Dirección General de Seguros según datos de su balance sobre quejas y reclamaciones de 2004, en materia de Planes de Pensiones, se admitieron a trámite durante ese periodo 108 expedientes de los 159 presentados. En su Informe anual sobre reclama-

ciones, bajo el epígrafe "Reclamaciones por desacuerdo en la valoración de la prestación recibida por el partícipe. Reclamación sobre gastos y comisiones repercutidas al cliente", se recibieron cinco reclamaciones, un 8,33% del total. Es posible plantearse si este bajo porcentaje no se deba a que las comisiones están reguladas en el reglamento que regula los planes de pensiones.

■ Por su parte la Comisión Nacional del Mercado de Valores en su Informe sobre reclamaciones, las reclamaciones por comisiones en Fondos de Inversión representan un porcentaje respecto de las totales en torno al 15%, mientras que las reclamaciones por comisiones en operaciones con valores rondan el

31%, es decir, el doble. Como quiera que las comisiones en materia de Fondos de Inversión se hallan recogidas en general de una forma más concisa y las comisiones por gestión y depósito de valores son establecidas libremente por las empresas de servicios de inversión y entidades de crédito estos datos parecen sugerirnos que donde el cobro de comisiones está completamente liberalizado, se reciben más reclamaciones por parte de la clientela.

Por tanto hay que pensar que una regulación más precisa de los porcentajes aplicables por comisiones en operaciones tradicionales bancarias y con valores reduciría las reclamaciones y favorecería la seguridad de los usuarios.



ADICAE

## Conozca los problemas más actuales de los consumidores a través de estas obras amenas y rigurosas



### El sobreendeudamiento de las familias

La obra más actual y seria que aborda cuestiones legales y económicas sobre el endeudamiento de las economías domésticas



### El acceso a la justicia de los consumidores

Recopila las actas de los seminarios organizados por Adicae, con la participación de prestigiosos ponentes



### Atlas del consumo en la Europa de los 25

Obra didáctica y amena sobre los consumidores en Europa. A todo color

Póngase en contacto con nosotros para conseguir estas magníficas publicaciones



Tfno. 976 390060  
Fax. 976 390199  
e-mail: aicar.adicae@adicae.net

# Las tarjetas: un medio de pago extendido y cargado de comisiones

El medio de pago más extendido entre los españoles, las tarjetas, es un campo abonado al cobro de comisiones bancarias

Podemos hacernos una idea de lo que las entidades de crédito recaudan por las comisiones que cargan por el uso de comisiones. Con fecha de junio de 2005, existían 52.079 cajeros, 949.000 terminales en puntos de venta. Las compras con tarjeta, según datos referidos a dicha fecha se elevaban a 57.136 millones de euros, y en cuanto a extracciones en efectivo, esta cifra era de 86.747 millones de euros. En total, el número de tarjetas es de 56,8 millones, correspondiendo por habitante un total de 1,3 tarjetas. Con estas cifras no resulta extraño que los bancos quieran aprovechar el tirón de estos medios de pago y cargarlos con comisiones.

Tomando como referencia los listados de tarifas y comisiones aprobados por el Banco de España se ha realizado un estudio compa-

rativo de las tarifas máximas que pueden aplicar los Bancos y Cajas a sus clientes por la prestación de una serie de servicios. Se exponen a continuación las tarifas de comisiones para los siguientes productos y servicios:

Se observa que las comisiones que se exigen son, por lo general, más altas en los bancos que en las cajas, pero existe un alto grado de homogeneidad entre las tarifas. Como es habitual, se exige una comisión de mayor cuantía en los casos de disposición de dinero a crédito en otra red de cajeros. Destacan los 28 euros de cuota anual de Banesto por una Visa Classic o los 70 de Caja Madrid por una Visa Oro. En cuanto a las disposiciones de crédito, los porcentajes oscilan entre un 2 y un 3% en la propia red, destacando el 4,5% del Santander y el 4% del banco Pastor.

ENTIDAD	TIPO TARJETA	COSTE ANUAL	DISPOSICION PROPIA RED	DISPOSICION OTRA RED
BBVA	VISA CLASSIC	24		
	VISA ORO	60	3%, Mín 2 5 euros	5%, Mín 3 euros
BSCH	VISA CLASSIC	24		
	VISA ORO	60	4 5%, Mín 2 85 euros	
	VISA PLATINUM	120		
Bankinter	VISA CLASSIC	18-24		
	VISA ORO	36-72	2 5%, Mín 1 65 euros	4%, Mín 2 4 euros
	VISA PLATINUM	80-120		
Banesto	VISA CLASSIC	28		
	VISA ORO	70	3%, Mín 1 8 euros	5%, Mín 3 01 euros
	VISA PLATINUM	90		
CAI	VISA CLASSIC	15	2%, Mín 1 5 euros	4%, 2 4 euros
	VISA ORO	42		
IBERCAJA	VISA CLASSIC	24	2%, Mín 1 2 euros	4%, Mín 2 4 euros
CAIXA CATALUNYA	VISA CLASSIC	22	2 5%, Mín 2 6 euros	4%, Mín 2 5 euros
	VISA ORO	60		
CAJA EXTREMADURA	VISA CLASSIC	15	2%, Mín 1 2 euros	4 5%, Mín 2 4 euros
	VISA ORO	30		
BANCAJA	VISA CLASSIC	20	2 5%. Mín 2 euros	4%, Mín 3 euros
	VISA ORO	70		
CAIXA GALICIA	VISA CLASSIC	20	2%, Mín 1 5 euros	4%, Mín 3 euros
	VISA ORO	50		
CAJA MADRID	VISA CLASSIC	35		
	VISA ORO	70	3%, Mín 3 euros	4 5%, Mín 4 euros
	VISA PLATINUM	120		
CAIXA	VISA CLASSIC	20 (*)	3%, Mín 2 6 euros	4%, Mín 3 01 euros
	VISA ORO	65 (**)	3%, Mín 2 6 euros	4%, Mín 3 01 euros

(\*) si no se usa

(\*\*) primer año 0 euros



Información  
imprescindible  
para  
su economía

**¡ La Economía  
de los Consumidores !**

**Suscripciones**

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

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



La revista  
más cualificada  
que trata  
en profundidad  
los aspectos  
más actuales  
del consumo  
financiero

**usuarios**

La revista de la Asociación de Consumidores y Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros ADICAE

**Suscripciones**

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

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



Este cuadernillo ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad y Consumo.  
Su contenido es de responsabilidad exclusiva de la Asociación.



Atlas del Consumo en la Europa de los 25



Revista usuarios



El sobreendeudamiento de los consumidores



Periodico La economía de los Consumidores

# Carta de servicios de ADICAE para los socios

## Asesoramiento y defensa

### Asesoría Jurídico-Financiera

Problemas bancarios / Seguros / Vivienda / Créditos / Ahorro-inversión / IRPF

### Defensa extrajudicial

Ante los defensores y servicios de atención al cliente de entidades financieras, Banco de España, Dirección General de Seguros, Servicio de Reclamaciones de la CNMV, Defensores de la Bolsa, etc...

### Defensa judicial colectiva

Como último recurso, ADICAE ofrece a sus socios una defensa conjunta de sus intereses colectivos ante los tribunales.

### Asesoramiento y defensa en materias de consumo

Como asociación de consumidores y usuarios, podemos asesorar y defender a nuestros socios en cualquier tema o materia de consumo y presentar para su resolución gratuita cualquier problema de consumo de nuestros socios ante las Juntas Arbitrales de Consumo municipales o autonómicas.

## Información y publicaciones

### Periodico "La economía de los consumidores"

Información que se envía a todos nuestros socios sobre los aquellos asuntos y problemas que afectan a los consumidores

### Boletines informativos y de socios

Periódicamente se editan boletines informativos con información específica para aquellos socios con una problemática común (AVA, Gescartera, Academias de inglés, etc...) Y a partir de Abril se editará un Boletín trimestral con noticias, actividades y otros aspectos de interés para todos los socios de ADICAE

### Otras publicaciones

ADICAE lleva a cabo otro gran número de publicaciones no periódicas como libros, trípticos informativos, informes... que también están a disposición de los socios.

### Otras actividades

Queremos que los socios participen en toda la vida asociativa y actividades realizadas, realizando propuestas de actividades culturales o de ocio que deseen hacer los socios. La Asociación está abierta a cualquier actividad de este tipo que nos planteéis, poniendo a vuestra disposición toda su infraestructura material y humana.

# ¿Cómo funcionarán los Grupos de Actividades?

■ **GRUPOS EN CIUDADES Y A DISTANCIA:** Inicialmente, los Grupos se constituirán en las Sedes de ADICAE de Zaragoza, Madrid, Barcelona, Valencia, La Coruña, Sevilla y Mérida. Cuando haya socios y simpatizantes de otras ciudades, se crearán también en las mismas.

■ **CÓMO INSCRIBIRSE:** Cada Grupo se formará con los socios que envíen su inscripción mediante la Ficha que se adjunta, por fax, correo o al e-mail de los Servicios Centrales o de las Coordinadoras. Otros socios que quieran participar y colaborar a distancia y por internet pueden inscribirse también.

■ **FUNCIONAMIENTO:** Los Grupos celebrarán reuniones, talleres y actividades una, dos, tres... veces al mes, según lo decidan los socios participantes, en los horarios que más les convengan. Periódicamente prepararán actividades para todos los socios.

■ **MEDIOS MATERIALES Y TÉCNICOS:** Para llevar a cabo su actividad contarán con medios y técnicos necesarios de la Asociación para su desarrollo y buen funcionamiento.

■ **COORDINACIÓN:** Además de coordinarse para mejorar la calidad de las actividades y ayudarse, los Grupos de toda España, una o dos veces al año, tendrán actividades comunes en alguna de las ciudades, financiadas por la Asociación. Los Grupos celebrarán en cada reunión jornadas de convivencia con motivo de fiestas patronales, navidad, etc.

### ■ CONDICIONES PARA LA INSCRIPCIÓN:

- tener interés por el tema
- disponer de un poco de tiempo
- querer aprender, disfrutar y mejorar la calidad de vida social
- si ya tienes conocimientos y/o capacidad en algún tema de los Grupos de actividad, ¡mucho mejor!. Nos ayudarás y te ayudarás a progresar.

**NO DUDES EN INSCRIBIRTE O EN INFORMARTE TODO LO QUE CREAS NECESARIO EN LOS SERVICIOS CENTRALES DE ZARAGOZA O EN TU COORDINADORA MÁS CERCANA.**

**Todos los años antes del verano se entregarán diplomas de asistencia y aprovechamiento**



# Interesantes y nuevos Grupos de Actividades en toda España

## ¡No dudes en apuntarte a alguno!

### GRUPO DE CONSUMO Y ARBITRAJE DE CONSUMO

✓ Especialmente dirigido a todos aquellos interesados en el mundo del consumo

El objetivo de este grupo es el de conocer una serie de derechos básicos de los consumidores, así como los sistemas de reclamación y saber qué hacer cuando tengamos un problema como consumidores.

La formación obtenida te permitirá participar en el Sistema Arbitral de Consumo. Para ello contaremos con el apoyo de los técnicos de ADICAE. Se realizarán varias visitas a diferentes instituciones y empresas, y también tendremos la posibilidad de asistir a sesiones de arbitraje de consumo.



### GRUPO DE AHORRO-INVERSIÓN

✓ Especialmente dirigido a quienes se preocupan por cuidar sus ahorros personalmente

¿Sabemos administrar nuestro ahorro, que tanto sacrificio nos cuesta obtener? ¿Somos conscientes de las características y problemática de los productos que nos ofrecen? Este grupo nos permitirá adquirir una formación suficiente para cuidar con mimo nuestro ahorro, negociar con nuestro banco o caja así como conocer los principales productos de ahorro-inversión existentes para decidir cuál es el más adecuado para cada uno.



### GRUPOS DE ESTUDIO JURÍDICO Y GRUPOS DE ESTUDIO ECONÓMICO FINANCIERO

✓ Especialmente dirigido a todos aquellos con formación e interesados en fomentar los derechos del consumidor

Colabora en la mejora de los derechos del consumidor. El objetivo de este grupo es el de estudiar los problemas que más nos afectan como consumidores y como usuarios de productos financieros. Si tienes conocimiento, no lo dudes: compártelos y apúntate a este grupo: tu colaboración podría servir a publicaciones, informes...

### INGLÉS Y OTROS IDIOMAS

✓ Especialmente dirigido a estudiantes de idiomas

Hoy en día conocer y hablar, aunque sea a un nivel básico, este idioma es totalmente imprescindible. Gracias a este grupo tendremos la oportunidad de iniciarnos en el habla del idioma inglés, practicando con los abundantes materiales de que dispone la Asociación. Además, algunos participantes en esta actividad pueden tener la posibilidad de acompañar a técnicos de ADICAE en las visitas de trabajo que realicen a instituciones europeas, como la Comisión Europea, o a otras asociaciones de otros países.



## ¡Pregunta en nuestras sedes cualquier duda!

### GRUPOS DE INFORMÁTICA / INTERNET

✓ Especialmente dirigido a los interesados por las nuevas tecnologías

Internet es una herramienta fundamental de nuestro tiempo: planificar nuestras vacaciones, reservar entradas de cine, consultar el tiempo que hará mañana, etc. A través de internet casi todo es posible, y por ello pensamos que todos nuestros socios deben saber utilizar este medio. Para ello también es aconsejable tener unos conocimientos básicos de informática.



### GRUPO DE FOTOGRAFÍA Y VIDEO

✓ Especialmente dirigido a personas con motivaciones artísticas

En este grupo podremos conocer las técnicas básicas de funcionamiento y uso de estos aparatos, algunos trucos y consejos para obtener buenas fotografías, así como las técnicas básicas de retoque de imágenes mediante ordenador. Las sesiones serán fundamentalmente prácticas. Se contará con el apoyo del Departamento de Diseño y Maquetación de AICAR-ADICAE, con el cual tendremos la posibilidad de colaborar realizando algunas fotografías en las publicaciones de la Asociación. También trabajaremos estudiando y organizando el archivo fotográfico de AICAR-ADICAE.



### GRUPO DE ALIMENTACIÓN / GASTRONOMÍA

✓ Especialmente dirigido a quienes deciden iniciarse en el arte de la gastronomía

Cada día la importancia de una alimentación sana y equilibrada toma más importancia. Por ello, queremos ofrecer en esta actividad unas orientaciones en el mundo de la alimentación, sus características, tipología y las claves para una alimentación saludable.

Además, y para llevar a la práctica los conocimientos, hemos planteado la creación de un Club Gastronómico, en el que los participantes se puedan reunir, preparar sus propios platos y confraternizar.



### GRUPO DE VIAJES Y TURISMO

✓ Especialmente dirigido a quienes tengan inquietudes culturales

Este grupo está dirigido a aquellos socios interesados en organizar, y ofrecer a otros socios, todo tipo de viajes, excursiones y visitas de carácter cultural y lúdico. La Asociación pondrá a disposición de los participantes toda su infraestructura material, entre la que se encuentra la Casa de los Consumidores situada en el bonito pueblo de Azlor (Huesca), en la comarca del Somontano.





# Consumo de política, opinión pública y ciudadanía

Frente a la política basura que nos quieren hacer tragar los partidos políticos, cuidadosamente empaquetada por los medios de comunicación, el debate y la participación ciudadana son la única dieta saludable para los consumidores

**H**a sido habitual incluir dentro del estudio crítico de la sociedad occidental de consumo a los medios de comunicación. Desde principios de los años sesenta "consumo/ocio/medios de información" empiezan a ser desvelados como estructuras que imponen un orden simbólico cuyo objetivo es la integración del individuo en la sociedad y su aceptación sin más del mundo que le rodea.

Los avatares económicos y sociales desde entonces han variado notablemente, pero lo esencial de esta crítica a tan sutil entramado de dominación ha pervivido. Hoy día, con la tercera revolución industrial en marcha (la que protagoniza la tecnología y la sociedad de la información) y una globalización financiera desbordada, esta cuestión del control social por los medios de comunicación nos permiten descubrir nuevas perspectivas.

## Objetivo: la banalización de la política

Cuando en 1889 el escritor francés Jules Renard anotaba en su diario: "*política: hazla, si los periódicos no te asquean antes*", no estaba sino anticipando el hastío hacia el extraño maridaje poderes políticos/poderes mediáticos que padecemos en la actualidad. La supresión de la ciudadanía del debate político continuado para convertirla en un mero consumidor/votante, ha tenido como consecuencia que casi el único objetivo de los partidos políticos en su relación con los ciudadanos, sea el de crear consenso o confrontación, dependiendo si es o no su turno de gobierno. Esta miseria de objetivos ha sido recogida con gusto por unos medios de comunicación cada vez más concentrados en el mercado. No es de extrañar que esta concentración monolítica de los medios haya tenido un reflejo equivalente en las opciones políticas cada vez más duopólicas: o blanco o negro, o hamburguesa de pollo o de ternera... Las consecuencias de este diseño simplón y empachoso son graves. Si la noticia se ha convertido en mercancía, no es menos cierto que la Opinión Pública, antaño fuente autónoma de crítica y movilización social de la ciudadanía, sufre fuertes acometidas con fines expropiatorios. Los grandes medios de comunicación buscan colonizar la noticia, la opi-

nión. En esta labor han encontrado un mecenazgo generoso en los partidos políticos a quienes interesa este juego del duopolio. El hecho de que la voz del ciudadano se oiga en las sociedades democráticas se considera un problema que debe superarse asegurándose de que la voz pública diga las palabras correctas.

## La cena de los "idiotas"

El resultado de ello es que los medios de comunicación no sólo desempeñan un papel de mediadores entre los centros de poder, político y económico, y los ciudadanos, sino que son ya mediatizadores, pues crean identidades políticas. Unas identidades políticas muy pobres en su composición, basadas en el escándalo y la inmediatez, pautas habituales del mundo del negocio del espectáculo informativo. En efecto, la "macdonalización política e informativa", no es una definición gratuita y haría referencia a la función de los medios de hacer digerible al consumidor su elección ideológica, hasta convertirla en un juego de niños, acrílico y lúdico.

Hacer política hoy día se ha convertido en una auténtica "cena de los idiotas" (en

**Los partidos políticos se están convirtiendo en un gran centro comercial. El espacio climatizado y artificial que le proporcionan los medios de comunicación convierte a los ciudadanos en sus seguros clientes, satisfechos por ofrecerles las últimas novedades en escándalos y broncas. Lamentablemente el consumidor ya sólo tiene que decidir entre dos opciones: "Burger PSOE" o "MacPP"**



el sentido griego del término "idiota" que hace referencia a quien que no se preocupa de los asuntos públicos sino sólo de sus intereses privados). Este es el auténtico propósito de los grandes medios de comunicación y los partidos políticos (que de forma irresponsable se prestan a este juego): engordar y engordar con cualquier pretexto.

## Todos perdemos

En efecto, de un tiempo a esta parte se tiene la sensación de que los partidos políticos pretenden marearnos con una vorágine de informaciones basadas en el histerismo. Es la coartada perfecta para una prensa ávida de escándalos, aunque sean prefabricados. Pero el condominio partidos/medios de comunicación, que sólo busca el eslogan y la foto distorsionada, tiene como vencedores a los dueños de las grandes cadenas mediáticas y de los grandes conglomerados financieros e industriales, auténtica casta de intocables que sin embargo ejercen un dominio anónimo. La conclusión es clara: si la degradación de lo político es evidente, no menos lamentable es el estado de la libertad de prensa, pisoteada bajo una presunta libertad de mercado. Nunca ha estado tan lejos de la realidad aquello de la soberanía popular o del consumidor...

## Esperanza

Pero no todo es nota necrológica. Afortunadamente aparecen cada vez más en el panorama mediático pequeñas emisoras de radio, editoriales y televisiones locales o regionales. Su ámbito reducido está propiciando tanto una mayor permeabilidad a los problemas cotidianos de los ciudadanos, como mayor apertura a opiniones que se escapan del control y veto que imponen los grandes medios de comunicación. Ello permite ir tomando conciencia de que la realidad, tal y como es servida por los grandes medios y sus grandes partidos, no tiene por que tener regusto a plato precocinado. Antes bien, nos sitúan frente a una realidad compleja y necesitada por tanto de reflexión seria. Esta proximidad comienza a ser muy interesante para las organizaciones sociales, que tienen un interés político (en el sentido noble del término) que no se presta a este maldito juego. Y es que son demasiadas las ocasiones en que las perspectivas de la sociedad civil organizada no son tenidas en cuenta por los grandes capos de la prensa, o sólo lo son cuando dan pie al escándalo partidista. Y de paso demuestra que otros medios de comunicación sí son posibles.

## Los lectores opinan

En el número anterior de LA ECONOMÍA DE LOS CONSUMIDORES dedicamos el Punto de Vista al debate sobre la defensa de los consumidores en las autonomías y en un hipotético estado federal.

En primer lugar vaya por adelantado mi reconocimiento hacia la labor que desarrollan en la defensa de los consumidores. En esta ocasión sin embargo discrepo en algunos puntos del contenido de su artículo. No creo que los debates que actualmente asistimos sobre el Estatuto Catalán sea problema menor. Tanto en lo económico, como en lo social y en lo político nos jugamos mucho. La defensa del consumidor incluida. Otra cosa, evidentemente, es el necesario trabajo coordinado entre administraciones. Ya que muchas veces priman más los intereses de partido de quienes gobiernan que los del interés general al cual se deben. Por eso, creo que aciertan cuando proponen trasladar la decisión última a la ciudadanía, al margen de los intereses económicos y partidos.

Carles F.T. Barcelona

Es verdad que estamos en una sociedad globalizada. Quien pudiera pensar en ello como un invento de la prensa se equivoca. Por mi trabajo tengo la oportunidad de viajar por muchos países europeos y desde luego de hace muchos años a esta parte he podido notar que lo que no cambia en el panorama de un país son los bancos. Siempre abundantes. Muchas veces me he preguntado si allí los ciudadanos tendrán con ellos los mismos problemas que nosotros. Algún amigo que reside allí me ha comentado que los problemas, poco más o menos, son los mismos que tenemos en España con los bancos. Por eso, estoy totalmente de acuerdo con lo que plantean en su artículo: los bancos son los únicos que se han adaptado a la nueva situación y han sabido exprimirlos. No tenemos otra solución que defendernos en las instancias más altas que son donde se discuten las grandes decisiones que nos afectan a todos. Gracias

Joaquín S.D. Sevilla.

Se está hablando mucho últimamente sobre el Estatut y antes sobre el Plan Ibarretxe. Creo que tienen razón cuando dicen que no es eso lo que más preocupa a los ciudadanos. El precio de las cosas y sobre todo de los pisos es un problema mayor que no sé si se resolvería con un nuevo diseño territorial para España. Me temo que tendríamos los mismos problemas porque al final la banca siempre gana. Para solucionar este problema creo que se debería dar más poder a las Comunidades Autónomas y a las Asociaciones de Consumidores que son los más cercanos al ciudadano. Yo vivo en un pueblo de Salamanca y no puedo hacer llegar mis problemas a Madrid o a Bruselas. Me pregunto cómo lo resolverán otros países como Alemania que tengo entendido es en país federal.

Mercedes J.G. Salamanca

Envíe sus opiniones, sugerencias críticas sobre este u otros artículos a ADICAE Publicaciones C/ Gavin 12, 50001 Zaragoza

Los textos destinados a esta sección no deben exceder de 20 líneas mecanografiadas. Debe constar domicilio, teléfono y número DNI. La redacción se reserva el derecho a publicarlas o extractarlas.

# Éxitos de ADICAE en la defensa colectiva de los consumidores

Los logros obtenidos a lo largo de 2005 ponen de manifiesto la solidez y el compromiso con los consumidores de la única asociación de consumidores que representa y defiende los intereses de los usuarios de servicios financieros, y permiten augurar con optimismo los importantes retos que nos plantea este nuevo año

## TELFÓNICA-TERRA

### Seguimos en los tribunales

La aprobación por la Junta de Accionistas de esta compañía de la fusión con Telefónica se convirtió en una pantomima, constituyéndose como la consumación del mayor fraude de la Bolsa española. ADICAE acudió a la Junta en representación de más de un millón de acciones y mostró su rechazo a las maniobras que han conducido a esta fusión, que contrariamente a lo que pueda entenderse, no ha sido aprobada por "los ac-



Concentraciones plataforma de afectados Terra Telefónica (MADRID)

cionistas" de Terra, sino exclusivamente por Telefónica.

ADICAE continuó en la vía judicial la lucha en defensa de los pequeños accionistas de Terra. Esta Asociación prestó la fianza para continuar con la acción popular en las diligencias abiertas en la Audiencia Nacional. Además se presentaron diversas denuncias de



Don Manuel Pardos, presidente de ADICAE en una rueda de prensa

membros de la Plataforma de Terra que motivaron la apertura de diligencias en el Juzgado Central de Instrucción 3.

## GESCARTERA

### Avanza el proceso, La Caixa y Cajamadrid responsables civiles

Tras cuatro años de instrucción, el auto de apertura de juicio oral en el caso Gescartera ha supuesto

una buena noticia para los más de 1.200 afectados agrupados en torno a ADICAE. Esta Asociación ha valorado satisfactoriamente la decisión de la juez Teresa Palacios de declarar la responsabilidad civil subsidiaria de La Caixa y Caja Madrid Bolsa, puesto que fueron instrumentos decisivos en el fraude. Esta medida es positiva para que los bancos implicados en este tipo de problemas que afectan a grandes colectivos de consumidores asuman sus responsabilidades y les impulsen a adoptar las medidas de control necesarias. Quedan aún aspectos sin resolver, como el recurso presentado por ADICAE hace más de un año solicitando la declaración como imputados de ex dirigentes de la CNMV (Pilar Valiente, Ramallo, Alonso Ureba) y ex altos cargos como Enrique Giménez-Reyna. Por otra parte, ADICAE mantiene su solicitud de responsabilidad civil subsidiaria de la auditora Deloitte&Touche.

## CENTRO ASEGURADOR

### La liquidación es la mejor solución para los afectados

ADICAE se dirigió a la Dirección General de Seguros (DGS) para buscar una solución para los más de cien mil clientes de Centro Asegurador, entidad que dejó de cumplir obligaciones establecidas en sus contratos.

El concurso de acreedores iniciado por la empresa se demostró con el tiempo ser una cortina de humo para no afrontar sus obligaciones. ADICAE solicitó que el juzgado autorizara el inicio del proceso liquidatorio de Centro Asegurador a cargo del Consorcio de Compensación de Seguros. El mantenimiento de la actual situación puede tener graves consecuencias para la confianza de los usuarios en el complemento privado a la previsión social y el desarrollo de estos sistemas.

## EUROBANK

### Un éxito gracias al empuje de ADICAE y los consumidores

Una vez más, los consumidores organizados en torno a ADICAE han visto resuelto con éxito uno de los problemas más graves de los últimos años. Las dos primeras subastas de inmuebles de Eurobank, que incluían la sede de Barcelona, han permitido obtener fondos suficientes para completar el pago de la deuda que aún mantenía sus acreedores, más los intereses pactados en el convenio alcanzado con estos.

## ACADEMIAS DE INGLÉS

### La banca no se rinde pese a contar con sentencias favorables para los consumidores

#### ■ Opening-Zaragoza

El pasado 1 de abril, la Audiencia Provincial de Zaragoza confirmaba la resolución de los contratos con las academias de inglés, acordado en primera instancia, así como la ineficacia de los mismos y de los contratos de financiación desde la fecha de cierre de Opening en Zaragoza. Se confirma la nulidad de las cláusulas de los contratos financieros en las que las entidades se exoneraban de cualquier responsabilidad por la prestación de los cursos. Aunque establece una extraña fórmula de cálculo de estas indemnizaciones perjudicial para los alumnos. Por ello, se presentó recurso ante el Tribunal Supremo.

#### ■ Oxford-Barcelona

El juzgado de primera instancia de Barcelona estimó la demanda de ADICAE y anuló los contratos de enseñanza desde la fecha de cierre de los centros. Además, declara resueltos los contratos de préstamo que los alumnos tenían suscritos con la principal entidad financiera demandada "Finanzia Banco de Crédito S.A.", a la que se condena a devolver los importes del crédito que fueron abonados tras el cierre de las academias más los intereses.



ADICAE moviliza a los consumidores en la calles

#### ■ Cambridge-Castellón

El Juzgado de Primera Instancia número seis de Castellón ha dictado sentencia el 1 de Junio del 2.005 y declaró que como consecuencia del cierre del centro de Cambridge en Castellón quedan resueltos los contratos de matrícula celebrados entre dicha academia y los alumnos. En la Sentencia se condena también a las entidades financiadoras, a cesar la reclamación de las cuotas y demás cantidades devengadas con posterioridad al cierre condenándolas a reintegrar las sumas percibidas en virtud de dichos contratos, así como a no remitir a los registros de morosos los datos de los particulares.

#### ■ Wall street intitute A Coruña

Sentencia Favorable de fecha 01/07/2005 de la sección 4ª de la Audiencia Provincial de la Coruña. Se confirma sentencia de primera instancia en cuanto decreta la resolución de los contratos celebrados por los consumidores reseñados en la demanda.

## Sentencia contra RuralCaja: una importante victoria de ADICAE para el ahorro inversión



Un momento de la Asamblea de afectados por RuralCaja celebrada en Valencia, para dar a conocer el contenido de esta importante sentencia para los consumidores

La sentencia 485/05 de la Audiencia Provincial de Valencia reconoce por primera vez en nuestro país a un colectivo de consumidores organizados por ADICAE el derecho a ser resarcidos de las pérdidas ocasionadas por los contratos financieros.

El objeto de litigio eran unos contratos financieros atípicos comercializados RuralCaja entre 1999 y 2000 y que fueron colocados a 5.814 clientes como si fueran imposiciones a plazo fijo. El producto tenía un vencimiento de 3 meses y su rentabilidad era el resultado de un interés del 5% a 3 meses (1,25% real) y de la evolución de la cotización de unas acciones tecnológicas de alto riesgo. Al cliente se le ofrecía al cabo de 3 meses un 1'25% de lo que invirtiese pero, en el caso que las acciones tuviesen una bajada en su cotización superior al 20% se trasladaba esa pérdida al cliente sin que, por el contrario, las subidas en las cotizaciones se trasladase también. Es decir, solamente se trasladaba el riesgo. Como resultado, fueron centenares de clientes con más de 6 millones de euros en pérdidas por toda la provincia de Valencia. Con esta sentencia ADICAE logra un importante triunfo para los consumidores y para la protección del ahorro inversión en nuestro país.

# ADICAE debate sobre los retos y problemas del consumo financiero en importantes foros nacionales e internacionales

Los numerosos foros organizados sobre cuestiones importantes para los consumidores han contado con el protagonismo destacado ADICAE

## El Registro de Seguros de Vida: un avance para los consumidores

Se ha reconocido la labor de esta Asociación al conseguir que la **Dirección General de Seguros** apoyara las modificaciones planteadas para que entrara en vigor el Registro Único de Seguros de Vida, que garantiza que ninguna persona se quede sin cobrar el seguro al que tuviera derecho por el fallecimiento de un asegurado. Con la creación de este registro, podrá consultarse si el fallecido tenía asegurado el riesgo de fallecimiento y con qué compañía o compañías. Constituye un éxito de los consumidores y de ADICAE, que participó activamente en los trabajos previos.

## Contratar a distancia con mayores garantías: ADICAE informó al Comité Consultivo de la CNMV sobre servicios financieros a distancia

Sobre la futura ley de servicios financieros a distancia Manuel Pardos, presidente de ADICAE y miembro del **Comité Consultivo de la CNMV**, presentó, a solicitud de dicho organismo, el informe sobre el anteproyecto de ley de servicios financieros a distancia para consumidores. La nueva normativa puede contribuir a mejorar los derechos de los consumidores de servicios financieros en nuestro país, ya que amplía los derechos de información al consumidor y le concede un plazo de desistimiento, en general de 14 días naturales. ADICAE trabajará por que esta ley sea lo más completa posible para los consumidores.



Don Manuel Pardos y Don Fernando Herrero, presidente y vicepresidente de ADICAE, asistieron durante 2005 a numerosos foros de debate para plantear los retos de los usuarios financieros

## ADICAE con los pequeños accionistas

El **CESR (Comité Europeo de Supervisores y Reguladores)**, organismo que sirve de órgano consultivo a la Comisión Europea en materia de mercado financiero, contó con la presencia de esta Asociación como representante cualificado español de los consumidores y pequeños accionistas, participando en el desarrollo de los trabajos de dicho organismo cuya importancia es decisiva en las tomas de decisiones legislativas finales europeas sobre conductas de los mercados financieros.

Por otro lado, el presidente de ADICAE, Manuel Pardos Vicente, encabezó la delegación española en la Asamblea anual de la Asociación Europea de Pequeños Accionistas, **Euroshareholders**, que tuvo lugar en junio en Copenhague. Manuel Pardos presentó en la Asamblea de Euroshareholders una propuesta de

resolución para defender los intereses de los inversores-ahorradores españoles y planteó el apoyo de todas las asociaciones europeas de pequeños accionistas a las reivindicaciones de los minoritarios españoles.

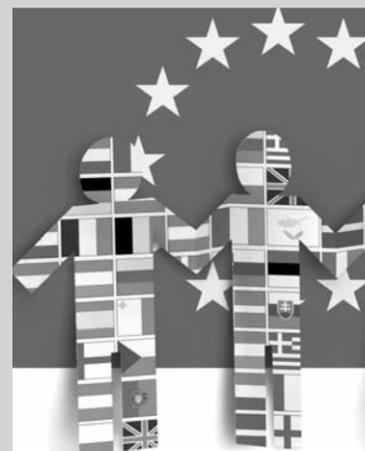
La Asamblea general de Euroshareholders aprobó una resolución, impulsada por ADICAE, manifestando su preocupación por el grave problema ocasionado a los pequeños accionistas en las operaciones de exclusión de Bolsa de empresas que cotizan en mercados de valores. Esta resolución se aprobó teniendo en cuenta la fusión por absorción de Terra y se remitió a la Comisión Europea, a los órganos de supervisión de los mercados de valores europeos y a los Gobiernos de los 25 países que forma la Unión Europea.



## El mercado financiero único debe contar con los consumidores

Los próximos cambios en el panorama financiero europeo, en los que ha participado ADICAE, son trascendentales para los consumidores.

■ El Libro Verde para una reforma de los mercados financieros 2005-2010. ADICAE participó en las sesiones informativas para debatir esta cuestión e incidió en la necesidad de que el mercado financiero en Europa cuente con la participación en su diseño de los consumidores.



■ Asimismo, ADICAE, como miembro del Grupo de Trabajo contra el Fraude en Medios de Pago de la Dirección General de Mercado Interior de la Comisión Europea, participó en la sesión plenaria que realiza este grupo para debatir el uso de los medios de pago. Se trataron diversas cuestiones como las tendencias para prevenir los fraudes, además de diversos comentarios sobre cómo se está desarrollando el Plan 2004-2007.

■ ADICAE participó en la XVI Asamblea General de ANEC, organismo para la normalización de diversos productos y servicios y del que ADICAE acude como representante del Consejo de Consumidores de España.

## ADICAE abre un debate nacional sobre las Comisiones Bancarias

Dentro de las numerosas actividades reivindicativas de ADICAE con relación a las comisiones financieras, destaca la Jornada celebrada el 16 de diciembre pasado en la sede de los Servicios Centrales de ADICAE que reunió a los principales organismos financieros y de consumidores a nivel nacional y autonómico creando un auténtico foro de discusión acerca de la situación actual existente en materia de comisiones y de las posibles soluciones

a este panorama. Este acto vino a culminar una serie de actuaciones de ADICAE en las que se detectaron incumplimientos, como una carta protesta al Banco de España. Se analizó el régimen jurídico aplicable a las comisiones, sobre la base de una serie de datos estadísticos para España y Europa. Las conclusiones apuntaron hacia un preocupante crecimiento del número y cuantía de las comisiones, que no encuentra su con-

trapunto ni en una mejora de la calidad de servicio para los consumidores ni en una regulación jurídica apropiada y completa. El acto finalizó con la presentación de las propuestas ADICAE en la materia (regulación, mejores medios de reclamación y un mayor fomento de la participación de los consumidores, a través de sus asociaciones legítimas, en organismos financieros para la discusión y debate de esta y otras cuestiones.



Presentación de los resultados de la Campaña de ADICAE "por una regulación razonable y justa de las Comisiones Bancarias y Financieras"

# Endeudamiento, comisiones y fraudes con tarjeta son los principales problemas para el consumidor

ADICAE lleva la reivindicación y participación de los consumidores a todas las regiones de España



## Hipotecas y el uso de tarjetas, lo que más preocupa a los consumidores aragoneses

Desde que estallara el escándalo con la Agencia de Valores AVA en febrero de 1998, AICAR-ADICAE ha apoyado la organización de colectivos de consumidores para la defensa de sus intereses, buscando involucrar al consumidor.

### Lucha contra el fraude en tarjetas

En 2005 se ha detectado un considerable aumento de reclamaciones y consultas por la aplicación desmedida de comisiones bancarias (comisiones de mantenimiento y administración de libretas que anteriormente no se cobraba y que por decisión unilateral de la entidad financiera comienza a cobrarse sin previo aviso al cliente). También las tarjetas de crédito han dado bastantes quebraderos de cabeza a los usuarios aragoneses. A finales de 2004 en varias ciudades de España se denunció el fraude de la duplicidad de tarjetas. En concreto en Zaragoza, la policía detectó varios cajeros automáticos manipulados. La medida llevada en Zaragoza fue la de quitar en la puertas de los cajeros la máquina por la que se pasaba la tarjeta antes de entrar. Las tarjetas clonadas eran utilizadas en otras ciudades distintas a aquellas de donde se habían duplicado. Como viene siendo costumbre, las hipotecas han supuesto un buen número de consultas y reclamaciones a lo largo de 2005 (aplicación del redondeo, comisiones de cancelación de hipoteca del promotor, ejecuciones, obligación impuesta por las entidades financieras a contratar un seguro de incendios y de vida. Otro tipo de consultas y reclamaciones de consumo son las referidas a telefonía. El mayor problema que encuentran los usuarios es darse de baja de estos servicios, ya que los mecanismos dispuestos por las operadoras ni son eficaces ni garantizan adecuadamente el cumplimiento de este derecho para el consumidor. Es de esperar que la llegada de la nueva normativa en telecomunicaciones a nivel nacional mejore esta situación insostenible para los usuarios. Desde ADICAE estaremos atentos.

### Una nueva ley para el consumidor

El próximo año 2006 se revela fundamental para los consumidores aragoneses, que verán un nuevo proyecto de Ley del Consumidor y Usuario que sustituya al anterior texto de 1997. ADICAE está participando decisivamente en la construcción de un texto que suponga un verdadero revulsivo para los derechos del consumidor y usuario aragoneses. Un revulsivo en particular que logre acabar con la existencia de corpúsculos asociativos que sólo contribuyen a debilitar el movimiento consumerista.

**AICAR-ADICAE**  
Servicios Centrales  
c/ Gavín, 12 local - 50001 ZARAGOZA  
Tfno.: 976 390060 - Fax: 976 390199  
aicar.adicae@adicae.net  
www.adicae.net/comunidadaragon



5 de marzo 2005, parque del Tío Jorge (Zaragoza)



Charlas sobre "Prevención de riesgos y primeros auxilios" (Zaragoza)



15 marzo 2005, Día Internacional del Consumidor (Zaragoza)



Los socios de AICAR-ADICAE disfrutaron en la excursión por el Somontano (Huesca)

## Andalucía

### El reto de mejorar el consumo financiero

Andalucía sigue entre las regiones españolas que mas gasta, siendo además una de las mas atrasada en desarrollo económico.

### Ahorro: cuestión pendiente

Una de las causas de esta situación puede deberse a que cuatro de las ocho provincias son las que menos ahorran en toda España, siendo Cádiz la que menos lo hace llegando a 888 euros anuales según datos de la Fundación de las Cajas de Ahorros. Con la apertura y expansión de ADICAE por todas las provincias andaluzas, los consumidores pueden aprovechar para acercarse por la Asociación, asesorarse cómo ahorrar, qué productos financieros se pueden adaptar mejor a las necesidades y cuáles les pueden ser perjudiciales a sus economías domésticas. Desde ADICAE se forma e informa a los consumidores, se organizan charlas colectivas y consultas individuales, pero también se reclama extrajudicialmente todo problema ante el que el consumidor se encuentre, ya sea a través del arbitraje de consumo, o reclamando al organismo de la administración pertinente.

### Problemas de las nuevas tecnologías

En el punto de las reclamaciones que ADICAE Andalucía recibe, destacar que las telecomunicaciones ya son las responsables de casi una de cada cuatro reclamaciones, destacando Internet y la telefonía móvil como las que mayor problema presentan al consumidor. En particular hay que destacar ofertas engañosas como las de Amena y Vodafone, donde ofrecen el pagar sólo la mitad de lo consumido cuando realmente simplemente te ahorras poco mas de un 30% y no el 50% como anuncian.

A pesar del ascenso de reclamaciones de este tipo, ADICAE, única Asociación de Consumidores especializada en Productos Financieros y de Seguros, sigue en su empeño por la regularización de las comisiones bancarias, campaña que se está llevando a cabo desde todas las sedes de ADICAE en España con la recogida de firmas de los consumidores y usuarios y con gran empeño desde ADICAE Andalucía, que critica las subidas desproporcionadas de las comisiones de la Caja de Ahorros El Monte, una de las principales Cajas de Ahorro de la Comunidad Autónoma, llegando esta subida a un 67%.

### Reforzar arbitraje y vivienda

En materia normativa, es de destacar dos ámbitos en los que ADICAE trabaja con especial intensidad: el decreto 218/2005 de 11 de Octubre por el que se aprueba el reglamento de información al consumidor en la compra y arrendamiento de viviendas; y la Orden de 17 de Marzo de 2005, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma, cuya finalidad es fomentar este sistema a través de la información a la ciudadanía del funcionamiento de este sistema para resolver conflictos.

**ADICAE-Andalucía**  
Av. Eduardo Dato, 85 1º B - 41005 SEVILLA  
Tfno.: 954 652434  
Fax: 954 652434  
coordinacionandalucia@adicae.net

## La lucha por una contratación financiera justa



La Comunidad Valenciana ha sido testigo este año de importantes logros y actividades reivindicativas a favor de los consumidores. Los problemas continúan siendo los mismos de ejercicios anteriores: vivienda, telefonía, comisiones bancarias, indemnización injusta de las aseguradoras, fraude en tarjetas, falta de transparencia en la información ofertada al cliente, etc.

El año 2005 se cerró con una fuerte batalla contra las comisiones bancarias injustas. ADICAE emprendió una campaña de sensibilización que obligó a las entidades a retirar muchas comisiones abusivas. Del mismo modo, los consumidores valencianos organizados por ADICAE obtuvieron importantes sentencias que daban la razón en reivindicaciones sobre sus derechos que venían prolongándose en el tiempo desde 2001.

### Sensibilizar a la sociedad

Por un lado, 270 valencianos vieron cómo tanto dos juzgados de Primera Instancia como la Audiencia Provincial de Valencia condenaban a Ruralcaja a devolver más de 3 millones de euros tras haber comercializado como imposiciones a plazo fijo unos contratos que invertían en acciones de alto riesgo. Por otro lado, en el transcurso de la reclamaciones judiciales de los casos de las academias de inglés, numerosos afectados de Cambridge en Castellón y Oxford en Valencia vieron como los Tribunales declaraba la suspensión del cobro de cuotas tras el cierre. En el mismo sentido, afectados por dos clínicas de Totaldent se favorecieron del laudo dictado por la Junta Arbitral de Consumo de la Generalitat al reconocerles la obligación de indemnizarlos por los daños ocasionados como consecuencia de la suspensión del tratamiento.



Jornadas campaña de información sobre Hipotecas en Alicante

### Vivienda, alimentación y multipropiedad

Consumidores y usuarios también hemos asistido a la entrada en vigor de la Ley 8/2004 de 20 de octubre de la Vivienda de la Comunidad Valenciana, en cuyo anteproyecto se tuvo en consideración las aportaciones de ADICAE-CV. Estas y otras medidas impulsadas por las administraciones de consumo, no impiden que se reconozca que queda mucho por recorrer. La aparición de nuevos casos colectivos sigue evidenciando que el nivel de control y seguridad en consumo todavía es frágil. Así lo atestiguan casos como el cierre de la empresa de multipropiedad Gardina Inmuebles ha ocasionado que más de

250 familias valencianas tengan que hacer frente a unos préstamos con cuotas de 300 euros/mes por un apartamento que nunca han tenido; o el de la intoxicación de más de 400 valencianos a través de los pollos envasados del grupo SADA, denunciada por ADICAE-C.Valenciana, y que ha dejado palpable que la seguridad alimenticia sigue teniendo agujeros. Afortunadamente, en éste último caso, ADICAE ha logrado un principio de acuerdo de indemnización con la aseguradora de SADA para todos los afectados asociados.

### El problema de la fragmentación asociativa

ADICAE-CV critica el atomismo del asociacionismo en nuestra Comunidad. Los consumidores necesitan organizaciones fuertes, y con capacidad de presión y negociación. ADICAE-CV ha podido comprobar lamentablemente que algunas asociaciones se hartan de predicar pero, a la hora de la verdad, ni hacen nada, ni quieren colaborar, ni muestran la más mínima intención de hacerlo. Los consumidores, la Administración y los medios han de saber qué asociaciones se mueven realmente y apoyarlas.

### Objetivo: la participación del consumidor

Finalmente, ADICAE-CV ha demostrado capacidad reivindicativa y participativa. Por un lado, ha realizado innumerables Semanas de Puertas Abiertas, stands informativos donde se ha atendido a pie de calle a los ciudadanos y se les han repartido folletos formativos, charlas en cada una de las sedes, participado en medios y realizado proyectos en colaboración con la Conselleria d'Empresa para incrementar la seguridad de los consumidores. 2005 se cierra, por tanto, con un bagaje positivo. Pero la participación y apoyo de los socios y consumidores resulta esencial para continuar esta trayectoria ascendente. Porque, fin y al cabo, todos, todos somos consumidores.

### ADICAE-Comunidad Valenciana

Av. Pérez Galdós, 97 pta.1 - 46018 VALENCIA  
Tfno.: 96 3540101 - Fax: 96 3540106  
coordinacionvalencia@adicae.net  
www.adicae.net/comunidadvalenciana



## Un frente a los problemas de los usuarios financieros



Feria Internacional Ganadera (Zafra)

El pasado ejercicio 2005 ADICAE Extremadura realizó una notable labor en uno de los ámbitos que más preocupan a la sociedad extremeña: el fuerte incremento de la deuda en los hogares.

### Cifras de ahorro

ADICAE Extremadura puso en marcha todo un programa de estudio y reivindicación cuyo resultado ha contribuido a sensibilizar notablemente a la ciudadanía y administraciones de esta comunidad. El porcentaje de ahorro de las familias extremeñas según el INE se ha visto notablemente reducido en las últimas décadas, ya que

sólo un 38% de los hogares dedica dinero al ahorro, estando por debajo de la media nacional, en una región en la que estaba tan arraigado el concepto "guardar para cuando no haya". Esta falta de ahorro consecuencia de un excesivo endeudamiento de los consumidores, no es sin embargo tan acusado en Extremadura como en el resto de España, según un estudio llevado a cabo por los servicios técnicos y jurídicos de ADICAE - Extremadura sobre el Sobreendeudamiento de los Consumidores, pero deja cifras para la reflexión.

### Estudio del sobreendeudamiento

Este estudio ha sido ampliado este año con un estudio comparativo de la situación del sobreendeudamiento y del mercado hipotecario en Extremadura frente al resto de Comunidades Autónomas, arrojando resultados tales como que el producto financiero más solicitado en Extremadura durante el año pasado fueron los préstamos hipotecarios. Más de 1.000 millones de euros solicitaron los extremeños para la compra de su vivienda.

En la Comunidad Extremeña se ha venido desarrollando un proyecto ambicioso dirigido a evitar el cobro desproporcionado e indebido de comisiones bancarias, así como realizar un estudio sobre el cumplimiento por parte nuestras sucurs-

sales bancarias de los requisitos de información que las entidades financieras deben cumplir para asegurar el derecho de los consumidores a la información, principal requisito para la contratación de servicios financieros. Para ello se ha llevado a cabo en un exhaustivo estudio a 100 sucursales bancarias elegidas al azar de entre las de la región. Este estudio se ha completado con la realización de una serie de encuestas sobre la percepción que los usuarios extremeños tienen de los servicios bancarios y de los sistemas de reclamación existentes, además de la recogida de firmas que durante todo el año se ha realizado en nuestras sedes, delegaciones y coordinadora, así como en los stand colocados en Mérida y Cáceres dónde los ciudadanos extremeños brindaron su apoyo a esta campaña. Respecto a los casos colectivos que afectan a los ciudadanos extremeños, hay que hacer referencia a los avances obtenidos por la Coordinadora de Extremadura en el caso de multipropiedad "Vasco de Gama"

### ADICAE-Comunidad Extremeña

c/ Camilo José Cela, 1, 3º - 06800 MERIDA  
Tfno.: 924 387468 - Fax: 924 387467  
coordinacionextremadura@adicae.net  
www.adicae.net/comunidadextremadura

## Los problemas de los consumidores exigirán una mejora de la política de consumo



Siendo en la actualidad el sobreendeudamiento de los consumidores una de sus principales inquietudes, ADICAE realizó en el año 2005 un amplio y riguroso estudio estadístico para conocer el nivel de endeudamiento de los consumidores gallegos. La realidad es que los niveles de crecimiento del grado de endeudamiento familiar son especialmente significativos, debido en gran medida al punto de partida de menor endeudamiento de los hogares gallegos respecto a otras comunidades autónomas. Esto sitúa Galicia en una situación privilegiada por cuanto la implementación de medidas de prevención e información son tanto más efectivas y eficaces cuanto más temprano es el momento de su puesta en marcha.

### Vivienda y tarjetas: causas del endeudamiento

Las tarjetas y la vivienda se muestran como los productos de endeudamiento más habituales y en mayor medida contratados por las familias. A este respecto cabe hacer dos consideraciones:

- La vivienda constituye un bien que implica, en un 95% de los casos, la contratación de préstamos hipotecarios, los cuales constituyen la mayor deuda financiera que asumen las familias gallegas y españolas. Teniendo en cuenta además que más del 90% de estos préstamos se constituyen a tipo variable, la repercusión de futuras subidas de

tipos puede situar a decenas de miles de familias en una situación más que delicada. - Entre los 18 y los 65 años más de un 50% de las familias dispone de tarjetas. Se trata de un producto cuyo indebido uso resulta peligroso para las economías familiares, generador de un endeudamiento cos-



Xornadas Formació Mediadores Sociais

tosos y que en muchos casos tiene una influencia importante en el sobreendeudamiento familiar.

ADICAE lleva implantada en las principales ciudades gallegas desde hace varios años siendo en la actualidad el principal referente en cuanto a consumo financiero entre consumidores, autoridades autonómicas y locales de consumo y medios de comunicación gallegos.

También durante 2005 se desarrolló una amplia campaña en relación a otro gran tema que preocupa a los consumidores gallegos que es el de las comisiones bancarias, dentro de la cual se realizaron encuestas de satisfacción con los servi-

cios financieros gallegos entre los consumidores, se organizaron recogidas de firmas por una regulación razonable de las comisiones bancarias en la vía pública y entre diversos colectivos y asociaciones ciudadanas, se organizaron charlas divulgativas y participativas y se realizó una amplia campaña de inspección de sucursales bancarias gallegas para velar por el cumplimiento de las normas de transparencia e información.

### Proteger los colectivos sensibles

Por otro lado, del constante empeño de ADICAE por la protección de los consumidores y en especial de aquellos colectivos más vulnerables se puso en práctica un ambicioso proyecto de divulgación de los derechos de las personas con discapacidad frente a las entidades financieras y de seguros.

El año 2006 debe significar el impulso decidido y la consolidación del papel de ADICAE en la sociedad gallega.

### Corregir la atomización: reto del nuevo gobierno

En este sentido el cambio político en la Xunta de Galicia debe traer consigo una decidida apuesta por el fomento y apoyo de las actividades a las asociaciones de consumidores que son verdaderamente representativas y que siempre se han caracterizado por su implicación en la defensa activa de los consumidores. Es hora de dejar atrás la política de subvenciones a asociacio-

nes de corto alcance en cuanto al ámbito territorial de actuación y a sus escasas actividades relacionadas directamente con el consumo, que no hace más que ahondar en la atomización y clientelismo del movimiento consumérista gallego. La nueva administración pública autonómica tiene ante sí el reto de apostar por aquellas otras asociaciones que, como ADICAE, se caracterizan por su único objetivo y razón de existir: la defensa a ultranza de los consumidores gallegos frente a todos. Es propósito de ADICAE multiplicar en 2006 sus actividades en Galicia en relación a perso-



Simposio o sobreendeudamento (A Coruña)

nas con discapacidad, aprovechando la experiencia de la campaña iniciada en 2005 e iniciar nuevas campañas formativas e informativas en relación a los colectivos vulnerables: con especial atención a ancianos, inmigrantes y jóvenes. Por otro lado, del proyecto del sobreendeudamiento ejecutado en Galicia en 2005 han surgido propuestas que ADICAE ha efectuado a las administraciones públicas gallegas tanto de información y prevención (por ejemplo, la creación de las unidades de asesoramiento de endeudamiento) como de resolución extrajudicial de impagos familiares (creación de unidades de mediación), que, dado el contexto económico actual de alzas en los tipos de interés del dinero, no permiten demoras y que han de ser puestas en práctica con carácter inmediato, debiendo participar activamente en su implementación y desarrollo los propios consumidores a través de sus propias asociaciones, siendo ADICAE la más representativa y cualificada en esta materia.

**ADICAE-Comunidad Galicia**  
r/ Oidor Gregorio Tovar, 25 1º - 15007 A CORUÑA  
Tfno.: 981 153969 - Fax: 881 927603  
coruna@adicae.net  
www.adicae.net/comunidadgallega

## ADICAE Castilla León: por unos servicios financieros más transparentes

Nuestra Asociación a través de la Coordinadora de Castilla y León se ha tratado de posicionar en la defensa de los consumidores castellano leoneses y lo ha hecho mediante la realización de actuaciones de asesoramiento por un lado, de formación por otro (formación que ha consistido tanto en la realización de charlas y conferencias como en la emisión y distribución de folletos y publicaciones, entre los que destaca las semanas de puertas abiertas para asesorar por préstamos hipotecarios y comisiones), y de defensa jurídica por otro. Los estudios que se han realizado en el ámbito de la Comunidad por los Servicios Técnicos de nuestra Coordinadora han puesto de manifiesto cuáles son los problemas más importantes de los consumidores financieros y de seguros de nuestra región.

Así se puede decir que existen cinco grandes grupos de problemas que afectan o por los que se han sentido preocupados los consumidores castellano leoneses:

- por un lado las reclamaciones derivadas del cobro excesivo de comisiones por parte de las entidades bancarias;
- en segundo lugar por una falta de entendimiento de las escrituras de hipotecas, firmando las mismas sin saber, salvo por lo que les ha contado el empleado del banco o caja de ahorros, lo que les va a suponer ese acto;
- en tercer lugar, y es un problema que cada vez más llega a las consultas de la Asociación, es la



cuestión del sobreendeudamiento, problema que al consumidor se le plantea o le hace frente, sólo cuando ya es casi imposible solucionar el problema y hay ejecución judicial, lo que evidencia la necesidad de establecer una normativa clara y favorable al consumidor;

- en cuarto lugar han comenzado a venir a la Asociación reclamaciones de inmigrantes en relación con las actuaciones bancarias, actuaciones que no son entendidas por el consumidor recién llegado a nuestro país;

■ por último, pero no menos importantes, están las reclamaciones dirigidas contra las entidades aseguradoras, reclamaciones que tienen su base en múltiples motivos (negativa a pagar indemnizaciones, no retorno de primas excedidas, retrasos en peritaciones, etc.).

Comentar igualmente que ADICAE en esta comunidad autónoma ha continuado con la defensa de los afectados por el cierre de las academias de inglés que tanta zozobra ha generado por un modelo de financiación legalmente inadmisibles para los consumidores ya que no garantizaba, como se ha demostrado, sus derechos como consumidores.

Somos una Coordinadora joven pero con ganas de trabajar por el movimiento asociativo y nuestras actuaciones futuras irán dirigidas, además de asesorar, a formar y a defender, a montar una base asociativa fuerte que permita oír en nuestra Comunidad Autónoma la palabra de todos aquellos que, de una u otra manera, se sienten desprotegidos ante la maquinaria, bien engrasada, de las entidades financieras y de las entidades aseguradoras.

**ADICAE-Castilla y León**  
c/ Doctrinos, 14 - 47001 VALLADOLID  
Tfno.: 983 358877  
Fax: 983 358877  
valladolid@adicae.net

## Los desafíos del consumidor en Madrid



La Comunidad de Madrid inició el año con una fuerte movimiento consumerista de oposición a las inmorales e injustas comisiones cobradas por las entidades financieras sobre las ayudas que los ciudadanos madrileños estaban enviando a los afectados en el sur de Asia por el terrible Tsunami. Las llamadas y apoyos de los consumidores abrieron la vía para que ADICAE se erigiera en portavoz de los consumidores.

### Volcados contra las comisiones

Madrid pudo ser testigo de la oposición frontal a la decisión de los bancos de cobrar tan impúdicas comisiones, logrando con el apoyo de los medios de comunicación y de los consumidores la retirada de los gastos del dinero que se donaba a los afectados por el maremoto. Igual de contundente fue la respuesta de los usuarios frente a los gastos que pretendía



Rueda de Prensa presentación resultados de la Campaña sobre Comisiones Bancarias

cobrar el Banco Popular por utilizar los cajeros automáticos fuera de su horario comercial: también esta entidad financiera se vio forzada a anular esta comisión. La respuesta de los consumidores ante el anuncio del Banco Popular no se hizo esperar y muchos usuarios madrileños se dirigieron a ADICAE para recabar información y manifestar su queja y rechazo a seguir siendo objeto de abusos.

### Actuar colectivamente

Algunos de los casos colectivos en los que esta Asociación defiende a los consumidores han iniciado ya la andadura hacia su resolución. A finales de enero tuvo lugar por fin en el Juzgado de Primera Instancia número 17 de Madrid el mayor juicio por el caso Opening con la participación de ADICAE, que defiende a la mayoría de alumnos de España.

Aunque se logró que la titular del Juzgado ordenara en el auto de medidas cautelares solicitadas en el procedimiento 1018/2002 que las entidades financieras Pastor Serfin, BSCH,



Plataforma de Terra reunidos en Madrid

Eurocrédito, Finanzia BBVA, Caja Madrid y Banesto "se abstuvieron de reclamar judicial o extrajudicialmente los créditos concedidos para la financiación de los cursos contratados". Pero el año 2005 no ha sido ajeno a los casos colectivos en los que ADICAE Madrid ha tenido que involucrarse para defender el derecho de los usuarios. Casos como el de la empresa de seguridad Alerta Activa, los problemas con la agencia de viajes Asatej han sido referentes para que los consumidores busquen en la coordinadora de Madrid una solución a sus problemas de consumo financiero.

### Academias: un problema continuo

Cierres como el de las academias Studyo Profesional y Acceso Directo, que coincidieron en utilizar los meses vacacionales para cerrar sus puertas, han demostrado que el mayor escándalo de consumo de los últimos años, la crisis de las Academias de inglés, aún no está cerrado. Cerca de 200 alumnos de estos centros de enseñanza no reglada y agrupados en torno a ADICAE Madrid están comprobando cómo la unión de los consumidores es la mejor herramienta para defender sus derechos. Las entidades financieras han dejado de reclamar los créditos vinculados y ADICAE ha conseguido, por un lado que la Comunidad de Madrid adopte una postura activa

en la búsqueda de una solución, y que CajaMadrid se sienta a negociar para hallar una solución a este grave problema de consumo, comprometiéndose

ambas partes con esta Asociación a buscar en breve una solución para los afectados.

### Compromisos con los consumidores y las asociaciones

Los cambios en la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid han supuesto un nuevo cambio en la política de consumo a nivel regional. El compromiso cumplido de reunirse dos veces al año con las asociaciones de consumidores ha supuesto un impulso a la política de consumo, que debe concretarse con la aprobación de las ayudas a las asociaciones de consumidores con un periodo plurianual que garantice la continuidad de los proyectos en defensa de los derechos de los consumidores.

### Inmigrantes y consumo

La actual directora de Consumo ha apoyado los programas de ADICAE Madrid para informar a los inmigrantes sobre sus derechos como consumidores y dar solución el paulatino aumento de consultas y reclamaciones que se reciben en esta Coordinadora por parte de la población extranjera en sus relaciones con bancos y cajas de ahorros.

### ADICAE-Comunidad Madrid

c/ Embajadores, 135 1º C interior - 28045 MADRID  
Tfno.: 91 5400513  
Fax: 91 5390023  
coordinacionmadrid@adicae.net www.adicae.net/comunidadmadrid

## La situación del consumo financiero en Catalunya



Catalunya ha experimentado durante los últimos años un crecimiento de población que ha tenido su plasmación en el crecimiento de la demanda de diferentes productos o servicios. Ante esta situación, los diferentes los poderes públicos, tanto municipales, regionales como nacionales o estatales, deberán plasmar sus intenciones de manera eficaz y contando con los legítimos representantes de los consumidores,

puesto que últimamente más que decisiones parecen emitir globos sonda para observar las reacciones de la ciudadanía. En particular, Catalunya ha experimentado un notable incremento del consumo de productos financieros. Como consecuencia en AICEC-ADICAE han aumentado las reclamaciones. Muchas de las consultas atendidas venían derivadas de las diferentes OMICS o bien derivadas desde el servicio de atención al cliente. Lo que revela el papel de AICEC-ADICAE como garantía en la defensa de los derechos del consumidor financiero.

La diversidad de ofertas que ofrecen las entidades y su complejidad, hacen que las consultas se hayan centrado en la búsqueda de información sobre el producto contratado. Una señal de que las entidades financieras no trasladan adecuadamente a sus clientes la información suficiente para sobre el producto contratado, ni mucho menos sobre otros derechos que le asisten, como por ejemplo dónde y cómo reclamar, etc.

### Hipotecas cuestión candente

Igualmente durante el pasado año las consultas sobre contratación hipotecaria se han incrementado, consecuencia del crecimiento en la contratación de este producto. Las cuestiones planteadas han sido diversas: cambios del tipo de interés pactado; subrogaciones y costes de las mismas; mediaciones para la no aplicación de redondeos al alza... Además se ha ofrecido un amplio asesoramiento para aquellos consumidores que por primera vez compraba una vivienda. En el ámbito del asesoramiento hipotecario, hemos podido detectar desde AICEC-ADICAE una preocupante falta de información de los consumidores y usuarios frente a los riesgos de endeudamiento excesivo. La situación en este sentido no deja de ser preocupante: dos de cada tres familias catalanas no pueden ahorrar nada de los ingresos y están pagando actualmente una hipoteca. Las cifras son claras y nos indican que el 58% de las familias catalanas tienen dificultades para llegar a final de mes. Preocupa el uso del crédito a través de tarjeta, ampliamente extendido como hemos apuntado anteriormente, ya que cerca del 80% de la población catalana la utiliza para realizar sus compras y pagos. Con relación al uso de tarjetas, hay que destacar el incremento de reclamaciones efectuadas extracción de dinero con tarjetas robadas, y la negativa de los bancos de hacerse cargo del importe de las mismas. Este medio de pago es uno de los más utilizados por los consumidores catalanes, pero a su vez ponen un interrogante sobre el grado de cumplimiento de los derechos del consumidor por parte de las entidades emisoras de tarjetas que sistemáticamente incumplen su compromiso o bien, no dudan en poner cláusulas limitativas de derechos en los contratos de tarjeta.



Europa suma de diversitats (Catalunya)

### Seguros otro campo de batalla

En el campo de las reclamaciones de seguros han existido diversos conflictos. El más habitual, la dificultad para llegar a cobrar la indemnización debido al acontecimiento de un siniestro, o disconformidad con la peritación efectuadas y las indemnizaciones ofrecidas por las aseguradoras. A modo de resumen podemos concluir que el consumo financiero es cada vez más caro. Esa es la percepción general de los consumidores o usuarios de los servicios financieros. Con los tipos más bajo de nuestra historia, los bancos han aprovechado para aplicar comisiones cada vez más elevadas. Desde AICEC-ADICAE se ha denunciado las actuaciones de diversas entidades financieras que han dado marcha atrás a muchas de sus propuestas. Ello revela que el papel reivindicativo de AICEC-ADICAE constituye una de las herramientas más importantes con cuentan los consumidores para defender sus derechos. Para ello es necesario lograr una fuerza activa y participativa.

AICEC-ADICAE  
c/ Entença, 30 entlo 1º  
08015 BARCELONA  
Tfno.: 93 3425044 Fax: 93 3425045  
coordinacioncatalunya@adicae.net  
www.adicae.net/comunidadcatalunya

# La ONU y los derechos humanos en la filatelia



que los objetivos que se marca esta organización abarcan desde la reducción a la mitad de la pobreza extrema hasta la detención de la propagación del sida y la consecución de la enseñanza primaria universal para el año 2015. Estas iniciativas forman parte de un plan en el que participan todas las naciones e instituciones de desarrollo más importantes a nivel mundial. El propio Kofi Annan, Secretario General de las Naciones Unidas, ha declarado que aún hay tiempo para alcanzar estos objetivos en todo el mundo. Y es que, como decíamos al principio, los sellos de Correos conllevan un gran valor cultural, por lo que no es de extrañar que el interés por ellos haya aumentado sobremanera en los últimos tiempos, y cada vez sean más las personas que se dedican a coleccionarlos.



El sello es el bien de colección por excelencia. Se caracteriza, entre otras cosas, por su accesibilidad, porque... ¿Quién no puede comprar un sello? En el mundo existen, aproximadamente, 30 millones de coleccionistas de este bien. Además, es un perfecto difusor del conocimiento en general. Y precisamente por este motivo, por su contribución al desarrollo cultural, la filatelia (el estudio y coleccionismo de los sellos) ha sido declarada universalmente "ciencia auxiliar de la historia". Y es que esta afición presta atención a todos los ámbitos: la historia, la geografía, las ciencias naturales, el arte,... y también a los problemas sociales.

Como decimos, está temática no ha pasado desapercibida para la filatelia. Pero al ser tan amplia y abarcar tantos aspectos

ha recurrido a los sellos para llamar la atención de la sociedad. Es curioso, pero lo cierto es que se puede hablar de la presencia de esta institución en la filatelia de dos formas distintas. Sí, de dos formas. Porque por un lado, Naciones Unidas crea sellos que ilustran los temas que le preocupan (este organismo es el único del mundo, que sin ser un país tiene permiso para emitir sellos). Y por otro, las administraciones postales también se hacen eco de su labor en sus propias emisiones.

La idea de que Naciones Unidas produzca sus propios sellos surge en 1947 con el fin de promover los temas por los que se interesa, como el medioambiente, la paz o los derechos humanos,... y concienciar así a la sociedad. Cada valor filatélico sirve para recordar los problemas



ejemplares son puestos en circulación simultáneamente en sus oficinas de Nueva York, Ginebra y Viena, y cada emisión ostenta diseños alusivos al tema común, y diferentes valores faciales para cada oficina.

Por lo general, la Administración Postal de Naciones Unidas realiza seis emisiones conmemorativas al año, que están a la venta únicamente durante doce meses. Y es que el poder de difusión cultural de estos sellos (de carácter conmemorativo) ha propiciado que la filatelia se convierta en un vehículo de transmisión del conocimiento.

Pero además de los sellos que realiza la ONU, las administraciones postales de todo el mundo emiten ejemplares sobre la institución. Por ejemplo, en nuestro país, en 1970, se emitió uno dedicado al XXV Aniversario de la Fundación de Naciones Unidas.

Lo cierto es que, de una forma o de otra, los valores filatélicos de esta temática conllevan un vivo mensaje social: la lucha contra la discriminación racial, la promoción del desarrollo en las zonas más desfavorecidas, el fomento de la educación, de la justicia... Y es



que siguen afligiendo a personas de todo el mundo o para ilustrar los logros que esta institución internacional ha ido consiguiendo con el paso del tiempo.

Además, la ONU es la única autoridad postal que puede emitir en tres divisas diferentes: dólares estadounidenses, francos suizos y chelines austriacos. Los

que siguen afligiendo a personas de todo el mundo o para ilustrar los logros que esta institución internacional ha ido consiguiendo con el paso del tiempo.

Además, la ONU es la única autoridad postal que puede emitir en tres divisas diferentes: dólares estadounidenses, francos suizos y chelines austriacos. Los



La filatelia es la afición que más adeptos ha conseguido a lo largo de su historia. Por tanto, no es de extrañar que la ONU



Sección patrocinada por



ASECI ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS DE COLECCIONISMO E INVERSIÓN

www.aseci.org TEL. 91 426 35 80.

# Las revistas más cualificadas de los usuarios de servicios financieros



## ¡Suscríbese!

Información: **AICAR ADICAE** c/Gavín nº 12  
 50001 ZARAGOZA Telf: 976 390060 fax: 976 390199  
 web: [www.adicae.net](http://www.adicae.net) email: [aicar.adicae@adicae.net](mailto:aicar.adicae@adicae.net)

## SERVICIOS DE ADICAE PARA SUS SOCIOS

**ASESORAMIENTO PRESENCIAL EN NUESTRAS DELEGACIONES**

**ACCESO EN INTERNET**

**INFORMACIÓN REVISTAS impositores usuarios Y la economía de los CONSUMIDORES**



## HÁGASE SOCIO DE AICAR-ADICAE

## TODO SON VENTAJAS

## 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



## Suscríbese

Fecha: \_\_\_\_\_  
 Nombre: ..... Apellidos.....  
 Domicilio: .....CP.....  
 Ciudad: ..... Teléfono:.....  
 D.N.I.: ..... Firma: \_\_\_\_\_  
**Forma de Pago: 10 euros/4 números)**  
 Giro Postal N.º ..... por 10 euros.  
 Transferencia bancaria a nombre de ADICAE, c/c 01821834150206252797, BBVA Sucursal Avda. América, 54. 50007 Zaragoza.  
 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: \_\_\_\_\_

Cheque a nombre de ADICAE, por valor de 10 euros

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

Teléfono suscripciones: **976 390060**  
 Fax suscripciones: **976 390199**  
 Correo-e: [suscripciones@adicae.net](mailto:suscripciones@adicae.net)

## Índice

### EDITORIAL Pág. 2

Importantes retos y riesgos para los consumidores en 2006

### En Portada Pág. 3-4

Las entidades financieras a la caza del ahorro para la dependencia y la jubilación

### Actualidad Pág. 5-6

¿Qué nos depara el 2006 a los consumidores?

### Pequeños accionistas Pág. 7

Opa de Endesa-Gas Natural: la hora de la verdad

### La actualidad de ... consumo responsable Pág. 8

En defensa de un ahorro solidario y rentable para el consumidor

### La actualidad de ... ahorro-inversión Pág. 9

La regulación de la inversión en bienes tangibles: una asignatura pendiente

### Cinematrix Pág. 10

Ausbank: maniobras orquestales en la oscuridad

**Cuadernillo : Especial Comisiones Bancarias**  
**Cómo defenderse de las comisiones bancarias**  
**Un expolio al consumidor**

### Punto de vista Pág. 15

Consumo de política, opinión pública y ciudadanía

### Adicae 2005-2006 Pág. 16-21

Éxitos de ADICAE en la defensa colectiva de los consumidores

### Cultura Pág. 22

La ONU y los derechos humanos en la filatelia

### Contraportada Pág. 24

Evo Morales levanta expectativas entre los consumidores bolivianos

## Evo Morales levanta expectativas entre los consumidores bolivianos

La situación en que viven los consumidores en Bolivia plantea numerosos retos. La llegada de Evo Morales al poder puede terminar con muchos de sus problemas. Así lo plantean nuestros compañeros de la Asociación de Consumidores Boliviana AIS - CODEDCO.

Durante las últimas dos décadas Bolivia ha aplicado una serie de medidas de orden económico con el objetivo de abrirse completamente al comercio mundial, constituyéndose en uno de los países del mundo con menos restricciones al comercio. Bolivia ha centrado muchos esfuerzos en garantizar la captación y seguridad de capitales extranjeros y muy poco ha avanzado en garantizar la estabilidad, el fortalecimiento y la seguridad de sus propios consumidores y proveedores. Esta es la apuesta del nuevo presidente Evo Morales. Si bien todavía es temprano para evaluar, los términos en los que Evo se ha manifestado generan grandes expectativas entre los consumidores. Entre otras graves carencias, Bolivia se enfrenta a la ausencia de una ley del consumidor, que lleva 5 años discutiéndose en el parlamento, así como la ausencia de una política de competencia, muestran serias carencias para garantizar la seguridad y beneficio de nuestros propios ciudadanos.

### Situación económica grave

Es importante reconocer que una economía de tan solo 9 millones de consumidores (de los cuales el 58.6 % viven en situación de pobreza) y basada en la generación de materias primas, no puede despegar al margen del mundo entero, sin embargo, cabe también subrayar para el caso Boliviano, algunas otras consecuencias del neoliberalismo y la globalización económica comercial: ■ Las principales riquezas nacionales (minerales, hidrocarburos, gas) además de las empresas pertenecientes en su día al Estado han sido privatizadas por corporaciones transnacionales. Las ganancias se envían al extranjero. Luego en mínima parte retornan al país como "prestamos de las Instituciones Financieras Internacionales para el desarrollo".

■ La desocupación de la población activa alcanza a más del 12 %, la economía informal se ha generalizado convirtiendo al país en un mercado de productos del exterior, que no siempre respetan y cumplen los estándares internacionales de seguridad, inocuidad y calidad.

■ En 2002, el 10 % más pobre de la población recibía solamente el 0.17 % de los ingresos totales, mientras que el 10 % más rico se apoderaba del 45.9 % de los ingresos. La otra mitad de los ingresos debe repartirse entre el 90 % de la población.

### Sin una ley de consumidores

Todas las empresas estatales que han sido capitalizadas por consorcios extranjeros muestran en la mayoría de casos una calidad del servicio más deficiente que antes, o bien, se han desmantelado servicios, o se han forzado contratos con el Gobierno Boliviano que son lesivos al interés



nacional. El nuevo mandatario ya advertido su intención de acabar con esta circunstancia.

La ausencia de una Ley de protección del Consumidor deja vulnerables a los usuarios Bolivianos frente a una serie de abusos por parte de los prestadores de servicios; precios excesivos, publicidad engañosas, productos de baja calidad y hasta peligrosos, mal trato, servicios interrumpidos y calidad cuestionable, entre otros. La falta de infraestructura y tecnología para verificar la calidad, seguridad e inocuidad de bienes y servicios expone a los consumidores a daño y consecuencias en la salud, como por ejemplo el ingreso de donaciones de alimentos Transgénicos al país.

Si bien el estado Boliviano ha desplegado algunas iniciativas para resguardar al consumidor, a través por ejemplo de las ODECO's (Oficinas de Consumidores) instituidas dentro de las superintendencias, los usuarios de servicios no comprendidos dentro del marco de acción de estos entes reguladores, quedan completamente desprotegidos. Es debido a ello, que se hace fundamental la promulgación de la Ley de Protección del Consumidor, de manera que todos los sectores de consumo queden protegidos y se establezcan claramente los derechos y obligaciones de usuarios y proveedores. Un reto por el que sin duda apostará el nuevo gobierno de Evo.

## ADICAE Al servicio de los usuarios en toda España

**Servicios Centrales de AICAR-ADICAE**  
 C/ Gavín nº12 local  
 50001 Zaragoza  
 Tfno. 976 390060 Fax 976 390199

**Barcelona**  
 Entença, 30 Entlo. 1º  
 08015 Barcelona  
 Tfno. 93 3425044 Fax 93 3425045

**Galicia**  
 c/ Oidor Gregorio Tovar, 25 - 1º A  
 (Zona Nuevos Juzgados)  
 15007 A Coruña  
 Tfno. 981 153 969 Fax 881 927 603

**Extremadura**  
 c/ Camilo José Cela, 1, 3º  
 06800 Mérida  
 Tfno. 924 387468

**Madrid**  
 c/ Embajadores 135, 1ºC. interiores  
 28045 Madrid  
 Tfno. 91 5400513 Fax 91 5390023  
 y 10 delegaciones más en la provincia

**Sevilla**  
 Av. Eduardo Dato, 85 1º B  
 41005 Sevilla  
 Tfno. 954 652434 Fax 954 652434

**Valencia**  
 Av. Pérez Galdós, 97 puerta1  
 46008 Valencia  
 Tfno. 96 3540101 Fax 96 3540106

**Valladolid**  
 C/ Doctrinos, 14  
 47001 Valladolid  
 Tfno. 983 358877 Fax 983 358877

Consulte por la Delegación de su provincia en las Coordinadoras de Zaragoza, Madrid, Barcelona, Valencia, Galicia, Extremadura, Valladolid y Sevilla