

la economía de los **Consumidores**

Nº 30
JULIO-AGOSTO
2004

2 euros

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

En vacaciones cuidado con las tarjetas

Comisiones y fraudes amenazan al consumidor

Las tarjetas, el medio de pago más extendido y utilizado sobre todo en vacaciones, amenaza a usuarios y consumidores. Según un estudio elaborado por ADICAE, las comisiones en tarjetas comienzan a aplicarse incluso en disposiciones desde el propio banco. También las comisiones anuales por mantenimiento han experimentado alzas, en algunos casos de hasta un 33% de variación en tan sólo dos años. Y es que las entidades financieras es-

tán poniendo precio a nuestros derechos. Las exigencias de información en cajeros automáticos, que ha supuesto adaptar los cajeros existentes en nuestro país, y la paulatina adopción de medidas que garanticen y refuercen la seguridad en el uso de tarjetas, está siendo cargada por bancos y cajas en las espaldas del sufrido usuario, quien además tiene que soportar en demasiadas ocasiones las consecuencias negativas de un uso fraudulento. **págs. 3-6**



Suscríbase: ADICAE le regala una publicación "Guía de productos y servicios financieros"

La subida de tipos puede amenazar las economías familiares



ADICAE lo viene advirtiendo: con una parte tan importante de los ingresos comprometidos en el pago de la hipoteca, los hogares tienen muy poca capacidad de maniobra ante un cambio económico que empeore las expectativas de renta o los tipos de interés, con lo que no sólo caería el consumo, sino que muchas familias, lisa y llanamente ya no podrán pagar las letras de su piso. Esta subida comienza a ser algo más que un peligro en una situación como la actual, de alza paulatina. Una situación por otro lado que parece no sólo no preocupar, sino incluso beneficiar a las entidades de crédito que sigan anunciando disparatadas ofertas... **pág. 8**



IMPOSITORES
usuarios
DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS

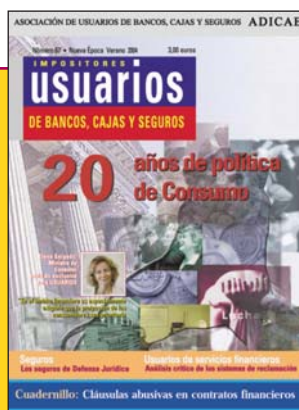
Número 67

¡Suscríbase!

20 AÑOS DE POLÍTICA DE CONSUMO

- Los seguros de Defensa Jurídica
- Análisis crítico de los sistemas de reclamación
- Entrevista a Elena Salgado, Ministra de Consumo

¡Pídala en ADICAE, o suscríbase!



y además...

- Seguro de decesos, trampa mortal
- Viajar por la nueva Europa
- Jornadas ADICAE: acceso a la justicia de los consumidores

la economía de los
Consumidores

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

ADICAE

JULIO-AGOSTO 2004
II Época. Nº. 30

Director: **Manuel Pardos**

Redacción: **Paco Sanz, Jorge Solanas, M^a José Cester, Noelia Pacheco, Ana Solanas.**

Colaboran en este número:
Andrés Garvi, Carlos Arjona.

Maquetación, portada e ilustraciones:
Antonio Laguardia.

Edita: **AICAR-ADICAE**
Miembro del Consejo de Consumidores y Usuarios de España, de la Asociación Europea de Consumidores (AEC) y de Consumers International

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

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

Se prohíbe la reproducción de artículos de esta revista salvo autorización de ADICAE y citando su procedencia. Asimismo se prohíbe expresamente su reproducción con fines de publicidad comercial. D.L. Z-707-2001

carta del director

AVA y EUROBANK están casi resueltos pero se quiere enterrar GESCARTERA Y TERRA

ADICAE y los afectados continuaran luchando por un resarcimiento total y por la verdad en estos graves escándalos



Pasa el tiempo y los defraudadores de los mayores escándalos financieros en España y las autoridades judiciales, políticas y administrativas, una vez llegado el verano se irán de vacaciones, esperando que a su finalización, y después de tantos años con estos problemas sin resolver, hasta los afectados se resignen y acaben olvidándose de ellos. Esperan que sean noticias agotadas o gastadas que tengan muy poca prensa, y que la maléfica maquinaria judicial cierre el asunto como pueda cuando ya no interese a la opinión pública. Maldita actualidad y maldita resignación y sentido de la justicia de muchos que están dispuestos a pasar página por cualquier interés de quítame allá estas pajas.

Afortunadamente los casos AVA y EUROBANK están resueltos en una proporción muy alta y la próxima celebración del juicio penal contra los responsables de AVA y SOCIMER, con sus consecuencias de responsabilidad civil y fianzas interpuestas, igual que los acuerdos de pagos en la suspensión de pagos de Eurobank, permiten felicitarse y esperar un final feliz para las víctimas. Pero no debemos olvidar que esto ha sido posible por años de lucha, esfuerzos y buen trabajo de una asociación de consumidores como ADICAE organizando, asesorando y atendiendo a los afectados sin desfallecer. ¿Se reconocerá todo esto por todos, sociedad y autoridades incluidos? ¿Admitirán los afectados y todos los consumidores que el camino por recorrer para una defensa eficaz y anticipada de nuestros derechos exige la solidaridad y unión permanente?

Los consumidores y usuarios, afectados o no por estos graves escándalos o por otros múltiples abusos grandes o pequeños que las entidades financieras cometen cada día con los usuarios, debemos aprender la lección de estos casos y no olvidar nunca que sólo hay un camino de respeto a nuestros derechos: la lucha organizada por el respeto a nuestros derechos y por la justicia que nunca se nos va a regalar por nadie.

Un ejemplo palpable es cómo defraudadores, jueces y tribunales, partidos y gobiernos quieren enterrar escándalos como GESCARTERA o TERRA mediante carpetazos judiciales indignos y sobre todo mediante el agotamiento de la paciencia de los afectados, de asociaciones como ADICAE y del olvido de la opinión pública, esto último con la complicidad de una masa que se deja manejar y unos medios de comunicación por lo menos frívolos o de intereses dudosos y de muy poca ética social.

Con ADICAE se equivocan todos, no nos conformamos con nada, no nos pueden mover y nadie ni nada nos va a parar en el cumplimiento de nuestra misión y compromiso con los consumidores y usuarios. Eso sí, necesitamos la ayuda de todos, que esperamos confiadamente, querido lector.

Manuel Pardos presidente@adicae.net

breves

Contratos tipo para las academias de idiomas

La Conferencia Sectorial de Consumo aprobó dos modelos de contrato para evitar abusos a los alumnos de las academias de idiomas. Se trata de contratos libres de cláusulas abusivas que se refieren a aquellos supuestos en los que la academia ofrece un curso cerrado sobre cualquier materia, así como a la prestación de clases que se prolongan de forma indefinida hasta que una de las partes decide poner fin al servicio. Entre otras, recogen la obligación del centro de reintegrar el dinero al alumno en caso de que éste no pudiera iniciar el curso.



Proyecto de Normativa para acabar con la discriminación sexual en los contratos financieros

Un Proyecto de Directiva está siendo elaborado por la Comisión Europea para que hombres y mujeres no se vean discriminados en las contrataciones financieras. En la actualidad, en la mayoría de casos de contratos en este sector, las entidades discriminan por sexos, basándose en datos estadísticos relacionados con la esperanza de vida, estándares de siniestralidad, solicitud de créditos por madres trabajadoras, etc... Esperemos que estas medidas no supongan un mayor encarecimiento para los bolsillos de los consumidores.

Nuevo sistema para coordinar las alertas sanitarias que se produzcan en España

Desde el pasado 6 de marzo ha entrado en funcionamiento un nuevo sistema para coordinar las alertas y emergencias sanitarias que supongan una amenaza real o potencial para la salud nacional, así como las crisis producidas con ocasión de la difusión de noticias, de diferente naturaleza y gravedad, relacionadas con la salud y consumo o con la prestación de servicios sanitarios, que provoquen inquietud o alarma social general. Para el mejor ejercicio de estas funciones se ha constituido una dirección estratégica que corresponderá al Comité Director de Situaciones de Crisis y Emergencias (CÓDICE) y un Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias (CCAES) como unidad operativa.

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 18 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

¡Cuidado con las tarjetas!

Comisiones y fraudes amenazan el uso de este medio de pago sin que bancos y cajas adopten las medidas necesarias para proteger a sus clientes.

En muy poco tiempo, los medios de pago han supuesto una verdadera revolución en los hábitos de los consumidores. Los avances tecnológicos y la proximidad de los mercados, permiten augurar incluso cambios mayores. Pero para ello es necesario garantizarse de modo eficaz la seguridad, la transparencia y unos costes razonables

El uso de tarjetas se extiende rápidamente cada día. No sólo para obtener efectivo sino, cada vez más, como medio de realizar multitud de otras operaciones: compra de billetes o entradas de eventos, recargas de teléfonos móviles, consultas de saldos, etc., funciones estas que no se prevé se mantengan, sino que se amplíen. Por no hablar de la utilización de tarjetas para cuestiones tan básicas como la retirada de efectivo o la consulta de saldos, actualizaciones, movimientos, etc. Por ello es necesario crear en este medio la necesaria confianza. No olvidemos que las cifras del fraude con tarjetas, según datos del sector para 2002 es de unos 30 millones de euros.

Entidades financieras responsables

Las entidades financieras, en el caso de las tarjetas, al igual que aseguran nuestro dinero en efectivo cuando lo depositamos en sus dependencias, debe de asegurar nuestro dinero cuando lo usamos a través de tarjetas de crédito. Las comisiones "de gestión", "de mantenimiento" que las entidades bancarias nos cobran, nada baratas, deben de servir justamente para que las entidades refuercen sus medidas de seguridad par proteger estos medios de pago (que actualmente sirven para muchas otras funciones).

La normativa fundamental que regula el fraude, uso indebido o pérdida de las tarjetas de crédito es la cláusula duodécima del Código de Buenas Prácticas de la banca europea con respecto a los sistemas de pago mediante tarje-

■ El propietario de la tarjeta pagará las pérdidas hasta un importe límite de 150 euros, aunque se puede establecer límites más altos para tarjetas de alto valor



Consejos prácticos para proteger sus tarjetas

- ✎ No llevar nunca el número PIN encima, lo preferible es memorizarlo y destruirlo, o bien guardar una copia en lugar muy seguro.
- ✎ Muestre siempre su DNI en las compras con tarjetas, es por su seguridad.
- ✎ No dejar nunca los tickets o resguardos de cualquier uso de la tarjeta olvidados o tirados, puesto que contienen datos importantes. Guárdelos o destrúyalos.
- ✎ Procure no perder de vista su tarjeta de crédito, pague en caja mejor que dejando la tarjeta.
- ✎ No utilice el número secreto de su tarjeta en presencia de otras personas.
- ✎ Tenga a mano el número de comunicación de incidencias de su tarjeta y comunique de inmediato a su entidad bancaria cualquier incidente con su tarjeta.
- ✎ Vigile los movimientos de sus extracciones con tarjetas, permite detectar errores de apuntes en cuenta u otros movimientos extraños, dedique un cierto tiempo ha realizar estas comprobaciones.

■ El consumidor nunca debe de permitir que en caso de pérdida, fraude o robo con su tarjeta la entidad bancaria pretenda hacerle soportar más allá de este límite de 150 euros recogidos en el acuerdo que es de uso generalizado en toda Europa

ta de 14 de noviembre de 1990 y que es de directa aplicación:

El tenedor de la tarjeta pagará las pérdidas ocasionadas hasta el momento de la notificación al emisor de cualquier pérdida, robo o copia de la tarjeta. El propietario pagará dichas pérdidas hasta un importe límite de 150 Euros, aunque se puede establecer límites más altos para tarjetas de alto valor, excepto cuando haya actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o haya cometido negligencia grave, o no haya cumplido las obligaciones de custodia de la tarjeta, mantener en secreto el número de clave o no haya comunicado al emisor de la tarjeta las incidencias que se hubieran producido).

Pero no todas las entidades siguen esta normativa, sino que pactan, en el contrato de tarjeta de crédito, unas condiciones diferentes a las señaladas, es necesario por tanto, antes de contratar el conocer perfectamente cual es nuestro máximo de responsabilidad en el caso de sustracción o pérdida de nuestra tarjeta.

El consumidor nunca debe de permitir que en caso de pérdida, fraude o robo con su tarjeta la entidad bancaria pretenda hacerle soportar más allá de este límite de 150 euros recogidos en el acuerdo que es de uso generalizado en toda Europa y que, siempre, debemos de obligar a la entidad bancaria a cumplir.

La cantidad de 150 euros recogida en el acuerdo sigue siendo una cantidad excesivamente alta. La penalización

COMISIONES EN TARJETAS

COMISIONES DE TARJETAS DEBITO	COMISION ANUAL MANTENIMIENTO		COMISION DISPOSICION BANCOS RED 4B		COMISION DISPOSICION BANCOS SERVIED		COMISION DISPOSICION BANCOS RED 6000		COMISION DISPOSICION BANCOS EN EL EXTRANJERO		Los propios consumidores pagan su protección. La adaptación de los más de 50.000 cajeros automáticos que en la actualidad existen en nuestro país a las exigencias de información, han supuesto un coste para las entidades financieras que éstas no han dudado en trasladar a los usuarios. Para ello están cargando con comisiones operaciones como consultar saldos o retirar dinero que se efectúen en cajeros que aunque sean del mismo sistema no sean de la entidad. Popular, BSCH, La Caixa, Caja Madrid, BBVA, Bancaja...todos se apuntan al carro de cobrar más al cliente. Pero no olvide negociar o reclamar y, llegado el caso, no dude en cambiarse de entidad.
	VARIACION		VARIACION		VARIACION		VARIACION		VARIACION		
	2002-2004	2004	2002-2004	2004	2002-2004	2004	2002-2004	2004	2002-2004	2004	
BANESTO											
4B	33%	12€	100%	0,3€	(-)33% / 0%	3% - 2,4€*	67%	0,3€	0% / 0%	4,5% - 3,01€*	
BBVA											
SERVIED	33%	12€	50% / 43%	3% - 3€*	-50%	0,6€	50% / 43%	3% -3€*	0% / 46%	4,5% - 3,5€*	
SCH											
4B	0%	12,02€	-100%	0,3€	0% / -25%	4% - 2,4€*	(-)100% / (-)380%	0,5€	0% / 0%	4% - 3,01€*	
BANCO POPULAR											
4B	20%	9€	100%	0,6€	0% / 0%	4,5% - 2,7€*	0%	0,5€	0% / 0%	4,5% - 2,7€*	
DEUTSCHE BANK											
SERVIED	199%	9€	100% / 19%	4% - 2,5€*	100%	0,6€	100% / 19%	4% - 2,5€*	100% / 19%	4% - 2,5€*	
CITIBANK	0%	7,5€	0% / 0%	4% - 2,5€*	100%	0,6€	0% / 0%	4% - 2,5€*	0% / 0%	4% - 2,5€*	
CAJA MADRID											
SERVIED	100%	12€	33% / 33%	4% - 2,4€*	(-)100% / (-)200%	0,6€	33% / 33%	4% - 2,4€*	0% / 0%	4% - 2,4€*	
LA CAIXA											
SERVIED	0%	6€	0% / 0%	4% - 2,4€*	100%	0,6€	0% / 0%	4% - 2,4€*	0% / 0%	4% - 2,4€*	
CAIXA CATALUÑA											
SERVIED	114%	9€	20% / 19%	3% - 2,5€*	100%	0,6€	33% / 52%	3% - 2,5€*	33% / 16%	4% - 3,5€*	
BARCLAYS BANK											
SERVIED			100% / 0%	4% - 2,4€*	0%	-	100% / 0%	4% - 2,4€*	100% / 0%	4% - 2,4€*	

(*) comisión mínima (1) comisión disposición en mismo banco es 0

COMISIONES DE TARJETAS CRÉDITO	COMISION ANUAL MANTENIMIENTO		COMISION DISPOSICION MISMO BANCO		COMISION DISPOSICION BANCOS RED 4B		COMISION DISPOSICION BANCOS SERVIED		COMISION DISPOSICION BANCOS RED 6000		COMISION DISPOSICION BANCOS EN EL EXTRANJERO	
	VARIACION		VARIACION		VARIACION		VARIACION		VARIACION		VARIACION	
	2002-2004	2004	2002-2004	2004	2002-2004	2004	2002-2004	2004	2002-2004	2004	2002-2004	2004
BANESTO												
4B	14%	24€	0% / 0%	3% - 1,8€*	0% / 0%	5% - 3,01€*	0% / 0%	5% - 3,01€*	0% / 0%	5% - 3,01€*	0% / 0%	5% - 3,01€*
BBVA												
SERVIED	19%	25€	33% / 39%	3% - 2,5€*	25% / 25%	5% - 3€*	0% / 25%	4% - 3€*	25% / 25%	5% - 3€*	25% / 67%	5% - 4€*
SCH												
4B	0%	24,04€	13% / 19%	4,5% - 2,85€*	13% / 19%	4,5% - 2,85€*	13% / 19%	4,5% - 2,85€*	13% / 19%	4,5% - 2,85€*	13% / 19%	4,5% - 2,85€*
BANCO POPULAR												
4B	25%	24€	20% / 25%	3% - 3€*	13% / 40%	4,5% - 4€*	13% / 40%	4,5% - 4€*	13% / 40%	4,5% - 4€*	13% / 40%	4,5% - 4€*
DEUTSCHE BANK												
SERVIED	33%	20€	0% / 0%	2% - 1,5€*	0% / 4%	4% - 2,5€*	100% / 67%	4% - 2,5€*	0% / 4%	4% - 2,5€*	0% / 0%	4% - 6,01€*
CITIBANK	28%	25€	27% / 3%	3% - 2€*	13% / 18%	4,5% - 3€*	13% / 18%	4,5% - 3€*	13% / 18%	4,5% - 3€*	13% / 18%	4,5% - 3€*
CAJA MADRID												
SERVIED	39%	25€	0% / 25%	3% - 3€*	0% / 33%	4,5% - 4€*	0% / 33%	4,5% - 4€*	0% / 33%	4,5% - 4€*	10% / 33%	5% - 4€*
LA CAIXA												
SERVIED	33%	22€	0% / 0%	2,5% - 2,4€*	0% / 0%	4% - 3,01€*	0% / 0%	4% - 3,01€*	0% / 0%	4% - 3,01€*	0% / 0%	4% - 3,01€*
CAIXA CATALUÑA												
SERVIED	16%	18€	(-)20% / 11%	2,5% - 2€*	0% / 18%	4% - 3€*	0% / 18%	4% - 3€*	0% / 18%	4% - 3€*	0% / -3%	4% - 3,5€*
BARCLAYS BANK												
SERVIED	-14%	21€	0% / 0%	2% - 1,8€*	0% / 0%	4% - 2,4€*	0% / 0%	2% - 1,8€*	0% / 0%	4% - 2,4€*	0% / 0%	4% - 2,4€*

(*) comisión mínima

por pérdida de nuestra tarjeta o por su robo y posterior uso fraudulento sin que medie ninguna culpa o negligencia por parte del consumidor no debería de ser tan elevada, más, contando con las enormes comisiones que las entidades financieras nos cobran por el uso de estas tarjetas.

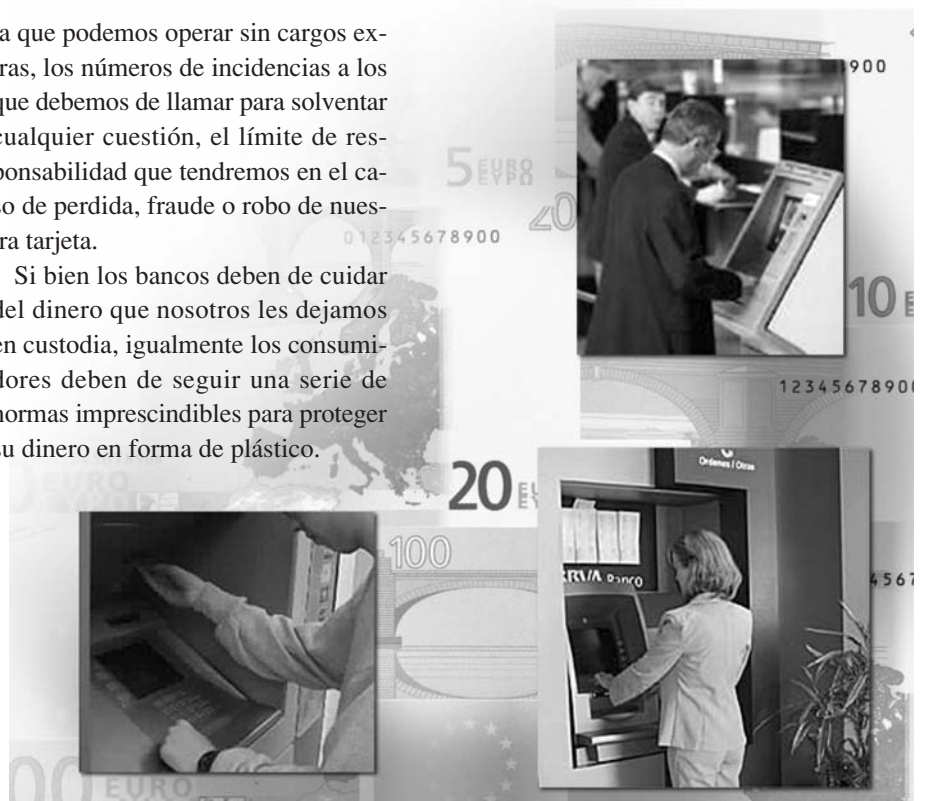
La otra cara de la tarjeta

No olvide que en el momento de contratar una tarjeta de crédito con nuestra entidad financiera firmamos un contrato, que debe de ser revisado antes de ser firmado y en el que debemos de valorar diversas cuestiones: conocer si se trata de una tarjeta de débito o de crédito y cuales serán sus usos, las comisiones que nos van a cargar por el uso de esa tarjeta, la red de cajeros en

■ **Conozca si se trata de una tarjeta de débito o de crédito y cuales serán sus usos, las comisiones que nos van a cargar por el uso, la red de cajeros en la que podemos operar sin cargos extras, los números de incidencias a los que debemos de llamar para solventar cualquier cuestión**

la que podemos operar sin cargos extras, los números de incidencias a los que debemos de llamar para solventar cualquier cuestión, el límite de responsabilidad que tendremos en el caso de pérdida, fraude o robo de nuestra tarjeta.

Si bien los bancos deben de cuidar del dinero que nosotros les dejamos en custodia, igualmente los consumidores deben de seguir una serie de normas imprescindibles para proteger su dinero en forma de plástico.



Medidas para una mayor garantía

Las entidades emisoras de tarjetas, dadas las grandes pérdidas que están sufriendo por el fraude que se produce debido a las fallas en sus sistemas de seguridad están trabajando en una nueva generación de tarjetas inteligentes, tarjetas con chip, o tarjetas inteligentes, también denominadas smart cards, que además servirán para identificación digital y firma electrónica en la compra por Internet. Los avances en la seguridad de tarjetas se han venido produciendo desde su creación, con la inserción de hologramas y otros mecanismos de seguridad. Obviamente estas tarjetas inteligentes serán más difíciles de falsificar, pero los delincuentes encontrarán sin duda los medios para hacerlo.

Es necesario, para proteger a los consumidores, además de una constante evolución de las medidas de seguridad de las tarjetas crear una normativa que les permita no cargar con los fraudes, robos o pérdidas de sus tarjetas en las que ellos no hayan tenido ninguna responsabilidad. Esta normativa debe de regular también aspectos tan crecientes como el fraude transfronterizo o la necesidad de creación de un número único para toda Europa y cualquiera sea la tarjeta, donde poder denunciar o informar de las posibles incidencias de las tarjetas.

Nuestros bancos los peor preparados

Los avances que desde Europa se están impulsando, y que como hemos visto propugnan el uso del chip para combatir el fraude, son evidentes. En enero del próximo año debe completarse la migración al chip de los sistemas de medios de pago europeos. En caso contrario, y a partir de tal fecha, la responsabilidad recaerá sobre las entidades que no hayan incorporado los nuevos sistemas. Sin embargo en nuestro país, los tres sistemas de medios de pago-ServiRed, Euro 6000, y 4B-han decidido retrasar hasta el 2008 el pla-

■ En nuestro país, los tres sistemas de medios de pago ServiRed, Euro 6000, y 4B han decidido retrasar hasta el 2008 el plazo para migrar al chip, fundamentalmente por el coste que supone, que se estima en 850 millones de euros

zo para migrar al chip, fundamentalmente por el coste que supone, que se estima en 850 millones de Euros. Esto significa que entre 2005 y 2008, las entidades soportarán un fraude adicional en torno a los 60 millones de euros anuales. ¿Seremos los usuarios quienes tengamos que soportar estas cifras a través del aumento de las comisiones?

La guerra de las tarjetas

El pago con tarjeta se está convirtiendo en objetivo de las entidades financieras. Con el objetivo de arañar cuota de mercado, bancos y cajas están volcando sus campañas publicitarias para atraer clientes, sabedores de que durante el periodo vacacional el dinero de plástico es uno de los medios de financiación más utilizado. Así, el Banco Popular se compromete a devolver el 5% de los gastos que el cliente realice durante el verano y que pague con la tarjeta "Visa hop!". Igual compromiso adquiere Banesto por las compras efectuadas a través de la tarjeta "Visa Tú"; mientras que el BBVA devuelve hasta el 10 de las compras en restaurantes y gasolineras. También Caja Madrid ha puesto en marcha una campaña para captar clientes. Esta caja devolverá el doble de la diferencia si el usuario efectúa una compra y poste-

Lleve siempre encima el teléfono de su tarjeta



4B (Master Card, Visa, Visa Electrón)
☎ 902 144 400 / 913 626 200



American Express
☎ 902 111 135



ServiRed (Master Card, Visa, Visa Electrón)
☎ 915 192 100 / 902 1992 100



Tarjeta Aurora o Fimestic
☎ 902 100 234



Si la tarjeta se pierde o se la sustraen

■ Se debe notificar inmediatamente a la entidad emisora (los bancos deben facilitar las medidas oportunas para que se pueda hacer a cualquier hora. Recuerde apuntar en otro lugar los teléfonos de aviso a las entidades.

■ Denuncie lo ocurrido ante la policía. Conserve la denuncia. Puede serle útil para posteriores reclamaciones ante el Banco o Caja.

■ Algunos seguros de hogar cubren los perjuicios ocasionados por la pérdida o el robo de tarjetas.

riormente encuentra el mismo producto en otro establecimiento a un precio más barato.

Fomentar el uso de la financiación a través de tarjeta pone de manifiesto la importancia estratégica de este medio de pago. Sin embargo, estas entidades debería buscar la "satisfacción de sus clientes" (principal argumento esgrimido para fomentar el crédito mediante tarjeta) en otras decisiones. Por ejemplo en reducir los márgenes que cobran a los comerciantes, y que al final como siempre acabamos pagando los consumidores. Hay que decir que en nuestros país las comisiones por

uso de tarjetas de crédito son entre 3 y 5 veces superiores al resto de Europa... Pero si hay algo que de verdad preocupa a los clientes es la seguridad en el uso de las tarjetas. Muchas entidades financieras desoyen las quejas de los usuarios cuando les son sustraídas las tarjetas y usadas de forma fraudulenta, o incluso cuando son los propios sistemas y cajeros de la entidad los manipulados. Por ello, si verdaderamente buscan la satisfacción del cliente, deberían no sólo invertir en mejorar los sistemas de seguridad, sino aceptar una reducción de los límites de responsabilidad por uso indebido de tarjeta que

Métodos para robarle los datos bancarios de las tarjetas

■ **Réplica del cajero:** Se coloca un cajero falso, consistente en el display con el teclado numérico y la ranura para la tarjeta, sobre el cajero verdadero. Este tipo de operaciones se hace en cajeros de calle que no cuentan con cámara de seguridad. De esta manera graban los datos de la tarjeta y la clave secreta. El dueño de la tarjeta únicamente cree que el cajero está estropeado, ya que al pulsar la clave personal le sale un mensaje en el que se le indica que la operación ha sido cancelada.



Lector Real



Lector Falso

■ **El Lazo Libanes:** El dispositivo del lazo libanés es una ranura simulada cuya parte final está rodeada de cinta magnetoscópica para evitar que el lector reconozca la tarjeta. El usuario mete la tarjeta y se queda atascada y cuando intenta recuperar la tarjeta aparece un estafador que afirma haberse encontrado en la misma situación y que la solución consiste en marcar una serie de números y, al final, la clave. El estafador se fija en ella y, tras disculparse, se va. Una vez que la persona timada abandona el cajero, otro cómplice acude a sacar la tarjeta.

■ **Método del billete:** Una persona se coloca a su lado en el cajero. En el momento en que éste devuelve su tarjeta, tira un billete al suelo y le avisa de que se le ha caído. Mientras se agacha a recogerlo, un cómplice coge su tarjeta de la ranura y mete otra parecida. Cuando se incorpora, recoge esa tarjeta y se la echa al bolsillo, sin saber que no es la suya.

Conflictos de consumo y acceso a la Justicia de los usuarios de servicios financieros

ADICAE reunió a destacados expertos para debatir sobre acciones colectivas y protección a los usuarios de productos financieros



JORNADAS EUROPEAS
Turín (Italia) - Salónica (Grecia) - Zaragoza (España)

■ **Acciones colectivas de consumidores y usuarios, cláusulas abusivas en Contratos Financieros, defensa de los pequeños accionistas como consumidores y la resolución extrajudicial de conflictos fueron los temas tratados en las Jornadas Europeas organizadas por ADICAE**

La protección de consumidores y usuarios es algo fundamental en la búsqueda de una sociedad más justa. Las vías idóneas de resolución de conflictos con consumidores serán la vía de la mediación, y si esta no fuera posible, una vía de resolución extrajudicial, lo que ocurre es que los consumidores y usuarios acaban acudiendo en la mayoría de los casos a la justicia cuando no queda otra alternativa. Esto realmente nos hace replantearnos la situación actual de la protección de los consumidores y el problema del resarcimiento de los consumidores en los problemas de consumo.

El sistema arbitral de consumo y los sistemas de reclamación de los consumidores de servicios financieros han paliado un poco las graves injusticias en los conflictos de consumo, pero sin embargo en los grandes conflictos colectivos como AVA, GESCARTERA,

davía más interesantes por el hecho de conocer y comparar el derecho español con el derecho italiano.

Las acciones colectivas a debate

Las acciones colectivas son un método de defensa novedoso en la regulación de la nueva **Ley de Enjuiciamiento Civil**. Lo que realmente se desea es que estas acciones judiciales colectivas sean el último escalón para solucionar las controversias. El hecho de que se permita el ejercicio de las acciones colectivas tienen como ventajas resolver decisiones contradictorias. Algunas de las conclusiones de las ponencias de este tema fueron recogidas por **Agénor Gómez**, Abogado Coordinador de ADICAE en Galicia, miembro de los Servicios Jurídicos de ADICAE. Se destacaron algunas ventajas de las acciones co-



D. Sergio Chiarloni, Profesor de Derecho Mercantil de la Universidad de Turín

dos los afectados por lo que habrá así una solución más equitativa. Pero en las conclusiones también se marcó algún inconveniente de las acciones colectivas: La Sentencia de un proceso colectivo es cosa juzgada, por lo que posteriormente no se podría iniciar un proceso con el mismo objeto de litigio, contra la misma entidad.

También supone una limitación de la libre disposición del sujeto. Un ejemplo de esto sería que un consumidor individual tuviese una postura distinta a la acción popular. En tal supuesto cabría la posibilidad de excluir de esa acción al consumidor, pero de acuerdo con los requisitos del art. 221 LEC, la Sentencia de la acción colectiva es cosa juzgada. Una cuestión todavía no planteada y que no aclara la regulación de la nueva LEC.

Control de las cláusulas abusivas

La utilización de condiciones generales por las entidades financieras en sus relaciones con la clientela conlleva el riesgo de que se le impongan a la parte débil cláusulas abusivas sin que exista la efectiva posibilidad por parte de ésta de eludir su aplicación, quedando en situación de desequilibrio.



Acto de apertura: D. Fernando Zabiri de Salinas, Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Aragón; D.ª Luisa María Noeno, Consejera de Sanidad y Consumo del Gobierno de Aragón; D. Manuel Pardos, Presidente de AICAR-ADICAE

EUROBANK, ACADEMIAS DE INGLESES y otros la jurisdicción ordinaria con su lentitud, complejidades y costes constituye la única vía para el acceso de los consumidores a la justicia.

Las acciones colectivas de los consumidores y usuarios, las condiciones generales de la contratación y cláusulas abusivas en los Contratos de Servicios Financieros, la defensa de los pequeños accionistas como consumidor de servicios financieros y la resolución extrajudicial de conflictos de los usuarios de Banca y Seguros fueron los temas tratados **Jornadas Europeas** organizadas por ADICAE. En las ponencias participaron dos profesores de Derecho mercantil y civil de Italia, lo que supuso que estas Jornadas Europeas fueran to-

lectivas: las acciones colectivas economizan acciones procesales, se evitan soluciones contradictorias, se optimizan costes de defensa, los consumidores y usuarios si individualmente intentaran iniciar una acción por sí solos debido al coste del procurador y abogado, se lo piensan bastante el hecho de iniciarla o no por todos los costes. Toda esta incertidumbre supone un mayor control de las entidades financieras sobre el pequeño consumidor. Otra ventaja recogida durante la ponencia es la distribución de la indemnización, porque se dicta una sentencia única para to-



Representantes del mundo académico y asociativo de Italia y D. Vicente Piñero, Director General de Consumo de Aragón



D. Carlos Morales, Presidente de SE-BROKER; D. Fernando Herrero, Vicepresidente de ADICAE; D. Fernando Pozo, Servicios Jurídicos ADICAE y D. Esther Fernández Sainz, Profesora de Derecho Mercantil

brio frente a la parte predisponente, como señaló Doña **Anunciación Pérez Pueyo**, profesora de Derecho Mercantil de la Universidad de Zaragoza quien precisó detalladamente el concepto, características y y demás requisitos que configuran estas cláusulas. Una medida preventiva para controlar estas cláusulas abusivas en los contratos consistiría en remitir una copia de los contratos a las asociaciones de consumidores, como apuntó Don **Carlos Arjona**, Abogado Coordinador de ADICAE en Extremadura. Por su parte Don **Roberto García Martínez**, profesor de derecho de banca, bolsa y seguros de la Universidad de Zaragoza trató de las cláusulas abusivas en los seguros. Se destacó la libertad total de la contratación que tiene el consumidor pero que debe darse un "consentimiento informado" para que el consumidor y usuario sea responsable y ejerza su libertad contratación con responsabilidad y conocimiento. Una baza con la que se puede jugar e este caso es que frecuentemente las condiciones generales de los seguros no son firmados, ni entregados por lo que decimos que sí, pero no se sabe a qué le decimos. Forma que podría interpretarse a nuestro favor ya que realmente no hay consentimiento sobre estas condiciones generales.

Pequeños accionistas como consumidores

Unos de los momentos más interesantes de las Jornadas fue la defensa del pequeño accionista como consumidor.

Las opiniones divergentes de Doña **Esther Hernández Sainz**, profesora de Derecho mercantil de la Universidad de Zaragoza, de **Fernando Herrero**, Economista y Vicepresidente de ADICAE y las puntualizaciones de **Fernando Pozo**, Jefe de los Servicios jurídicos de ADICAE fueron el origen del amplio debate originado.



Mesa redonda y coloquio sobre conflictos de los usuarios de Banca y Seguros

Doña Esther Hernández en el desarrollo de su ponencia y debate mantuvo que el pequeño accionista se caracteriza desde tres vertientes: en primer lugar el pequeño accionista como inversor, en segundo lugar como socio de un Sociedad Anónima que tiene sus derechos y deberes y en tercer lugar como cliente y usuario de una empresa de inversión. ¿Pero es además Consumidor? Según Esther Hernández el inversor no es un consumidor ya que invierte aquellas rentas que no se consumen y según el art. 1 de la LGDC uno puede incluirse el inversor porque no es destinatario final. Pero el hecho de que el inversor no es consumidor no quiere decir que este desprotegido. La protección que ofrece la normativa del consumidor no es la adecuada para la protección del inversor del incorrecto funcionamiento del mercado o de comportamiento irregular de la Sociedad emisora. La regulación a aplicar sería Ley 44/2002 y ley 26/2003 que intentan proteger al inversor intentando lograr la plena transparencia informativa, el deber de información del emisor, el deber de comunicación al órgano supervisor de la CNMV... Otro problema de la protección del inversor es la falta de regulación de la función de asesoramiento que recibe el pequeño inversor. Pero para la protección a estos problemas no es aplicable la regulación de consumidor sino las propias regulaciones del mercado de valores. Desde el otro punto de vista Don Fernando Herrero, mantuvo una postura contraria a la profesora Esther Hernández. El pequeño accionista es consumidor ya que cuando accede

a bolsa en general lo hace como perspectiva de ahorro a corto plazo o largo plazo. Hoy en día el acceso de las familias a bolsa es algo generalizado y también falta de formación y cultura financiera lo que ha originado una serie de problemas. En este sentido no es un destino especulativo, ni una inversión sin más. Además el pequeño accionista es copropietario. Cuando en OPV venden un producto es además consumidor. Don Fernando Pozo puntualizó que en demasiadas ocasiones el pequeño accionista no sabe que es inversor porque no sabe lo que contrata, además Bancos y Cajas de Ahorros también se dedican a la inversión en su actividad y trato cotidiano con los clientes mediante un marketing agresivo y sin información adecuada, uno de los derechos fundamentales de los consumidores.

Toda estas posturas suscitaron un amplio debate.

Don **Manuel Pardos**, presidente de ADICAE, consideró que el tema del consumidor legislativamente esta agotado porque los hechos van siempre adelantándose a las leyes. Igualmente el concepto de inversor y accionista están superados pues en bolsa se incluyen inversores que son meros consumidores de productos financieros. Realmente considera que son consumidores y debería aplicarse a los productos financieros la legislación de seguridad de productos.

Resolución extrajudicial de conflictos

Para tratar la resolución extrajudicial de conflictos de los usuarios de Banca y seguros se contó con Don **Juan Miret**, Jefe de Servicio de Consumo y Presidente de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza, Don **Abilio Ballester**, Presidente de la Junta Arbitral Autonómica de Consumo y Don **Daniel Bellido**, del Colegio de Abogados de Zaragoza.

Los intervinientes estuvieron de acuerdo en formentar la vía del arbitraje ya que supondría una descarga de la actividad judicial y ganaría una mayor confianza el consumidor. No en vano, como señaló Don Juan Mi-



D. Juan Miret, Presidente de la Junta Arbitral de Consumo del Ayto. Zaragoza; D. Daniel Bellido, del Colegio de Abogados de Zaragoza; D. Abilio Ballester, Presidente de la Junta Arbitral Autonómica de Consumo; D. Jorge Solanas, Coordinador de Estudios de ADICAE

ret, el arbitraje implica mayor participación de los ciudadanos ya que involucra a la propia sociedad en la resolución de los problemas. Pero para las entidades financieras el único criterio que podría ser de interés para aceptar este sistema es el de reducción de coste, cuestión sin embargo que parece no preocupar a Bancos y aseguradoras, por lo que la única manera que le queda al cliente es someterse al largo camino judicial.

Otras soluciones extrajudiciales son la figura del defensor del cliente o del asegurado, en segundo término el Servicio de reclamaciones del Banco de España, de la Dirección General de Seguros y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y próximamente la figura de los Comisionados. El problemas de estas figuras e instituciones de defensor al cliente y al asegurado es que deben ser independientes pero no existe un mínimo de apariencia de imparcialidad. La nueva figura de los Comisionados van a estar formado por personas externas a la administración, lo que supone

un obstáculo más para solucionar las controversias. Así las cosas, es de lamentar que no se haya propiciado un arbitraje sectorial propio para el sector financiero.

Todavía queda mucho por hacer entre Administraciones y Asociaciones de Consumidores.

■ **El pequeño accionista es consumidor en cuanto es introducido en la bolsa con la perspectiva del ahorro. Además en muchas ocasiones desconoce lo que contrata, ya que Bancos y Cajas de Ahorros utilizan técnicas agresivas de marketing, sin información adecuada, uno de los derechos fundamentales del consumidor**



La subida de tipos puede poner en apuros a los hogares

Un reciente estudio de BBVA resta importancia a una eventual subida de tipos de interés. Para el Servicio de Estudios de esta entidad, si los tipos subiesen hasta tres puntos sobre la actual cota, las familias podrían asumir estas alzas con el mismo esfuerzo económico. Para ello, basta con elevar ¡cinco años! el plazo medio de su préstamo... Sin embargo, el Banco de España, en su Informe sobre 2003 advierte del escaso "margen de maniobra del que disponen los hogares para hacer frente a cambios desfavorables"

Por primera vez en dos años, el pasado mes de mayo los índices de referencia de los tipos hipotecarios sufrieron una alza, lo que ha provocado un incremento de media en las cuotas en torno a tres euros. Parece que el escenario para un incremento de los tipos está listo. Y aunque a decir de algunos no será muy acusado, lo que no parece tan claro es precisar el tipo de variación que las familias pueden llegar a soportar si los tipos emprendiesen una escalada, dado su nivel actual de endeudamiento y su capacidad para generar rentas.

Unas previsiones peligrosas

Ni siquiera las propias entidades financieras se ponen de acuerdo sobre el tipo a partir del cual comenzaría a resultar un problema grave de liquidez para las familias que tienen que pagar una hipoteca. Desde Caja España se considera que el euribor se tornaría peligroso en un 4%; Banesto cifra este tipo de riesgo en un 5% mientras Bankinter lo sitúa en el 6%. El BBVA por su parte, en un reciente estudio publicado por su Servicio de Estudios, cree que un alza de los tipos no afectaría al mercado hipotecario. De hecho, el propio director del Servicio de Estudios, José Luis Escrivá, asegura que las familias españolas pueden soportar en sus hipotecas una subida de tipos de hasta tres puntos.

Sin embargo, frente a estos datos de las entidades financieras, tradicionalmente reacias a reconocer el problema del sobreendeudamiento y la burbuja inmobiliaria, desde ADICAE se viene advirtiendo que una futura elevación de tipos de tan sólo un punto bien pudiera significar que 50.000 familias no pudieran hacer frente a sus deudas...

Es evidente que bancos y cajas se frotan las manos esperando una inminente alza de los tipos que permita de nuevo atraer los escasos ahorros de las familias hacia sus productos. No en vano el negocio del activo comienza a dar síntomas de agotamiento. En estos términos lo presenta el Banco de España en su Informe Anual 2003: "el elevado nivel de endeudamiento alcanzado dificulta la continuidad de un patrón de gasto financiado, como en los últimos años, de forma creciente con cargo a rentas futuras."

No pasa nada

El Servicio de Estudios del BBVA está convencido incluso que la situación de endeudamiento exagerado que padecen en la actualidad muchas familias españolas no resulta preocupante. Sorprende tanta frialdad si tenemos en cuenta que el mercado laboral, origen mayoritario de las rentas de los hogares y con una endémica temporalidad que afecta al 31% de los trabajadores, es especialmente sensible a cualquier variación en nuestra economía, una economía que, precisamente, tanto depende del consumo y la construcción... Y es que el esfuerzo que han de realizar las familias españolas para adquirir una vivienda se multiplica todos los años. Mientras los salarios apenas suben lo que el IPC, la subida de la vivienda -- según el Ministerio de Fomento un 17,3% en 2003 respecto al precio del año anterior-- multiplica por seis el índice de precios al consumo. De tal modo que la vivienda se ha encarecido un 84,2% desde 1997, como reconoce el Informe Anual 2003 del Banco de España, mientras las rentas totales sólo han aumentado entorno a un 27%. Con estos datos no es extraño que casi el 60% de las familias tengan dificultades para llegar a fin de mes. De hecho, según las últimas cifras del INE, un 56% de los hogares no puede, o muy poco, dedicar dinero al ahorro.

Soluciones interesantes... para los bancos

¿Cuál es la solución que propone el BBVA a través de su Servicio de Estudios? Sencillo. Si los tipos de interés subiesen en el futuro hasta tres puntos sobre la cuota actual, las familias endeudadas podrían mantener el actual nivel de esfuerzo económico, siempre y cuando eleven en cinco años el plazo medio de los préstamos. Es decir, sesenta cuotas más para el banco. Entre otras medidas que ofertan las entidades financieras, destaca, por su carácter absurdo, la de Banco Sabadell. "Hipoteca Multiopción" es el nombre del producto que esta entidad ha puesto en el mercado, y cuya virtud consiste en tratarse de un préstamo a tipo variable a 30 años, cuyo tipo se abarata ¡a medida que el usuario contrata nuevos productos de la entidad! ¿Acude el cliente con plena voluntad a la hora de negociar la contratación de estos productos?, ¿con qué producto financiero va a tentar la entidad al sufrido consumidor?, ¿un depósito estructurado quizá?..

RENTA FAMILIAR Y PRECIO DE LA VIVIENDA

COMUNIDAD	RENTA FAMILIAR	PRECIO M ²
Andalucía	26.107	1.240,80
Aragón	31.223	1.419,70
Asturias	28.577	1.405,90
Baleares	35.721	1.928,30
Canarias	32.586	1.503,20
Cantabria	32.380	1.623,80
Castilla y León	27.763	1.399,10
Castilla-La Mancha	26.295	907,10
Cataluña	33.648	2.073,90
C. Valenciana	29.722	1.191,40
Extremadura	22.166	796,40
Galicia	27.700	1.045,50
Madrid	37.383	2.478,60
Murcia	27.571	1.022,70
Navarra	36.139	1.646,80
País Vasco	38.956	2.510,20
La Rioja	36.988	1.140,40
España	30.958	1.622,70

Renta monetaria familiar disponible neta y precio del metro cuadrado de vivienda de nueva construcción en 2003. Valores medios por Comunidades Autónomas en euros. Fuente: Inversión

Una burbuja que sigue engordando

El Boletín Económico del Banco de España de mayo de 2004, destaca el incremento de solicitudes de préstamo por parte de los hogares españoles para la adquisición de la vivienda. Incluso, añade el informe de este organismo público, por encima de las previsiones realizadas en la encuesta anterior. Estos datos contrastan con la evolución observada en el conjunto del área euro, con un comportamiento más contractivo. En su Informe Anual sobre 2003, el Banco de España pone de relieve un nuevo aumento de la deuda asumida por los hogares, situándose en un ratio superior al 90%. Lo que supone que los ratios de endeudamiento de las familias "duplican los observados a mediados de la década de los noventa" lo que nos sitúa por encima del promedio de la UEM.

La situación en nuestro país no deja de sorprender. Recientemente la revista *The Economist* advertía de la existencia en nuestro país de una burbuja inmobiliaria que acabará sufriendo una corrección brusca con una caída de precios que para nuestro país cifra en un 25%. De cumplirse estas predicciones, ¿qué queda de la tan cacareada riqueza patrimonial de las familias, lastradas además por los compromisos hipotecarios? Siempre pueden "hacer líquido en cualquier momento" su vivienda, como dice algún diario económico al servicio de la banca, pero... hemos de insistir una vez más que para muchas familias españolas, la vivienda no es un lujo o una inversión, sino una necesidad.

NUEVO SERVICIO ASESORAMIENTO HIPOTECAS

¿QUIERE PAGAR MENOS??



¿TENER LA MEJOR OFERTA DEL MERCADO??

Infórmese en nuestra Sede Central, Coordinadoras y Delegaciones

Seguro de decesos, una trampa mortal

Los recientes aumentos de prima en los seguros de decesos están poniendo en guardia a muchos clientes que tienen suscritos este tipo de pólizas. Este incremento vuelve a poner sobre la mesa la necesidad de modificar un tipo de seguro que cada vez cuenta con menos mercado propio

Los orígenes de esta modalidad peculiar de seguro se remontan a casi medio siglo, cuando las compañías de seguros decidieron "democratizarse" acudiendo a sectores económicamente débiles de la población, que entonces eran más amplios que ahora, y aumentar así su número de clientes y su cuota de mercado. Con ello, estos sectores débiles podían cubrir a largo plazo los costes derivados de su fallecimiento y no resultar una carga a sus familiares, llegado el fatídico día.

Una cuestión de cultura y edad

Sorprende que este tipo de seguros estén asociados a cierto tipo de culturas como es nuestro caso, pues otras, ni siquiera conocen esta figura, como es el caso de las culturas islámicas. Por el contrario, en las culturas de origen cristiano, y sobre todo, la católica en la que nos encuadramos estos seguros tienden a tener un mayor éxito. Según datos recientes en torno a 26 millones de españoles tiene contratado un seguro de esta naturaleza en prima individual o colectiva, estando más extendido entre las capas medias de la sociedad (siendo poco contratado por los estratos económicos más altos) y en personas de mayor edad. Por contra, entre los jóvenes apenas tiene arraigo, al serles menos propicio, aunque algunas aseguradoras lo incluyen como cobertura accesoria en seguros de asistencia en viaje. También es frecuente que muchos jóvenes se encuentren asegurados para este riesgo por medio de pólizas contratadas por sus padres, en las que están cubiertos todos miembros de la familia.

Pagar dos entierros

Junto con esta modalidad de venta señalada para los jóvenes, otra modalidad consiste en presentar esta garantía unida a otras, como junto a garantías de asistencia sanitaria, de hogar, etc. Las modalidades de estos seguros resultan muy variadas, aunque manteniendo siempre una misma estructura, por lo que existen, por ejemplo, pólizas con prima decreciente, en las que conforme va

pasando el tiempo se paga una prima de cuantía menos elevada. Pese a esta decadencia que estamos señalando, los seguros de decesos son un ramo muy rentable para las compañías aseguradoras, debido al gran número de pólizas que todavía siguen en activo y por la elevada cuantía de las primas con relación al coste que para las compañías supone ofrecer el servicio asegurado.

Las trampas al descubierto

Las aseguradoras del ramo buscan para la suscripción de estos seguros a gente adulta de no mucha edad. Durante los primeros años de vida del seguro las primas suelen ser bajas, pero cuando el asegurado alcanza cierta edad (más de 70 años ya es considerado por las aseguradoras como una edad alta), a las aseguradoras no les interesa ya tenerlos. Por ello recurren a diferentes tácticas para intentar que se den de baja o bien por lo menos exprimirlos económicamente al máximo antes de que se produzca su defunción.

Una de las tácticas que más se repite es comunicar a los asegurados que de un año para otro se ha producido un incremento de las nuevas tarifas de servicios funerarios. De este modo, nos indican que es preciso aumentar el capital asegurado para cubrir ese "supuesto" aumento de los costes y para ello suben desproporcionadamente la prima, (en ocasiones con subidas de hasta un 600 %, cuando la subida del capital asegurado no ha llegado al 150%). De este modo buscan que el asegurado es que se dé de baja porque no pueda mantenerlo, o bien que acepte pagar y con ello sacarle una buena tajada económica al seguro. Otro tipo de excusa frecuente es que en numerosas ocasiones, cuando el asegurado alcanza cierta edad y no puede valerse por sí mismo (y sobre todo si es viudo) se va a vivir con algún familiar (por ejemplo con sus hijos), entonces, con justificación en el cambio de domicilio producido (si ha habido cambio de ciudad) le comunican igualmente que debe elevar la cuantía del capital asegurado



Consejos para no dejarse engañar

- ☞ No contratar este tipo de seguros. Es preferible otro tipo de seguros (por ejemplo de vida) o incluso se puede decir que es mucho más económico ir metiendo el dinero en un depósito o cuenta.
- ☞ Si ya se ha contratado y tratan de hacer este tipo de subidas de la prima, el consumidor puede defenderse:
 - Comprobando la certeza de tales afirmaciones en que se basa la subida, y para ello sería bueno que se solicitase a cualquier funeraria un presupuesto para realizar el servicio al objeto de verificar los datos de coste proporcionados.
 - Tras estas comprobaciones. Hacer cuentas y ver cuanto superan los gastos de funeral y traslado el capital cubierto; pues lo más seguro es que nos sea más rentable no aceptar el aumento del capital asegurado, mantener el capital asegurado inicial y con ello la prima a pagar y cuando llegue la hora del fallecimiento correr por tu cuenta con el importe que exceda del capital asegurado.

(y con ello la prima). Los cual pone en entredicho las supuestas coberturas mundiales de las pólizas que suelen hacerse con un suplemento y que dicen que te cubre el traslado fallezcas donde fallezcas.

Un producto caro con relación a otros

Estos seguros, muy utilizados en el pasado, están abocados a desaparecer al menos en su forma clásica, ya que se trata de un producto muy específico y sobre todo muy caro. Las primas de los seguros de decesos son muy elevadas en proporción a la con-

traprestación que ofrecen, que en la mayoría de los casos suele consistir en el pago de:

- El servicio fúnebre religioso.
- Los costes de cementerio.
- El coste de las tramitaciones relacionadas con los dos puntos anteriores que deban llevarse a cabo.

Observamos que, en el caso de muchas compañías, la misma cuantía de primas, abonadas en concepto de pago de, por ejemplo, un seguro de vida temporal renovable produciría una contraprestación, en el momento del fallecimiento, mucho mayor con la que se podrían contratar los mismos servicios que ofrece el seguro de decesos.

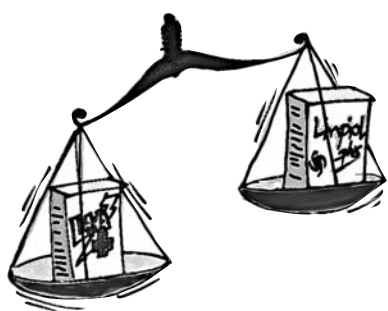
¡HAZTE MIEMBRO DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS!

AICAR-ADICAE

INFORMATE SIN COMPROMISO EN:

c/Gavín, 12 local
50001 ZARAGOZA
Tfno. 976 390 060

Como consumidor es importante mantenerse informado en todo momento. Para obtener tal fin es necesario difundir las normas y decisiones administrativas o judiciales que nos protegen para que conozcamos primero los derechos que éstas nos conceden y sepamos defendernos convenientemente.



Seguros privados :

Novedades en la contratación a distancia de seguros privados



La actividad aseguradora privada ha venido experimentando una intensa transformación reflejada en las disposiciones legales y reglamentarias aprobadas en los últimos años, que han tenido por objeto incorporar el derecho comunitario de seguros, modernizar el sector en línea de convergencia con los demás Estados miembros del Espacio Económico Europeo y, como última justificación, fomentar el desarrollo y la expansión del mercado de los seguros privados.

Esta Ley tiene por finalidad continuar con ese proceso de cambio legislativo impulsado en ésta, como en ocasiones anteriores, por la normativa comunitaria.

Las modificaciones que ahora se introducen surgen de la necesidad de adaptar la Ley 30/1995, de 8 de noviembre (RCL 1995, 3046), de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, a las nuevas directivas comunitarias aprobadas en el ámbito del sector de seguros. Las modificaciones que introduce la Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros, en la normativa comunitaria de seguros de vida, así como la necesidad de establecer un marco jurídico mínimo en materia de contratos de seguros a distancia que permita atender

la realidad del mercado y servir de base para la futura transposición en su integridad de la mencionada directiva, exigen efectuar diversas adaptaciones legales.

Se da nueva redacción al artículo 60 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, sobre deber de información al tomador, al objeto de adecuar su contenido a las exigencias de información y, en general, a las peculiaridades que requiere la contratación a distancia de seguros y a la necesidad de incorporar los conceptos de técnica de comunicación a distancia y soporte duradero, entendido éste como todo instrumento que permita almacenar la información de modo que pueda recuperarse fácilmente y permita su reproducción sin cambios, como son los disquetes informáticos, CD, DVD y discos duros de ordenador. Igualmente resulta necesario modificar la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, para recoger las novedades introducidas en la regulación comunitaria de los seguros por esta directiva, singularmente el derecho de rescisión del contrato y de contratación a distancia. Ambas modificaciones pretenden ser una manifestación efectiva de la protección a la clientela y de la transparencia en las relaciones entre asegurador y tomador.

Ley 34/2003, de 4 noviembre 2003 sobre seguros privados

(...)

IV

Las modificaciones que introduce la Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros, en la normativa comunitaria de seguros de vida, así como la necesidad de establecer un marco jurídico mínimo en materia de contratos de seguros a distancia que permita atender la realidad del mercado y servir de base para la futura transposición en su integridad de la mencionada directiva, exigen efectuar diversas adaptaciones legales. Se da nueva redacción al artículo 60 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, sobre deber de información al tomador, al objeto de adecuar su contenido a las exigen-

cias de información y, en general, a las peculiaridades que requiere la contratación a distancia de seguros y a la necesidad de incorporar los conceptos de técnica de comunicación a distancia y soporte duradero, entendido éste como todo instrumento que permita almacenar la información de modo que pueda recuperarse fácilmente y permita su reproducción sin cambios, como son los disquetes informáticos, CD, DVD y discos duros de ordenador.

Igualmente resulta necesario modificar la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, para recoger las novedades introducidas en la regulación comunitaria de los seguros por esta directiva, singularmente el derecho de rescisión del contrato. Ambas modificaciones pretenden ser una manifestación efectiva de la protección a la clientela y de la transpa-

rencia en las relaciones entre asegurador y tomador.

(...)

Quince. Se da nueva redacción al artículo 60 «Deber de información al tomador» de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros

Privados, en los siguientes términos:

«1. Antes de celebrar un contrato de seguro, la entidad aseguradora deberá informar al tomador sobre el Estado miembro y la autoridad a quienes corresponde el control de la actividad de la propia entidad aseguradora, extremo éste que deberá, asimismo, figurar en la póliza y en cualquier otro documento en que se formalice todo contrato de seguro.

2. Antes de celebrar un contrato de seguro distinto al seguro de vida, si el

tomador es una persona física, o cualquier contrato de seguro de vida, la entidad aseguradora deberá informar al tomador sobre la legislación aplicable al contrato, sobre las disposiciones relativas a las reclamaciones que puedan formularse y sobre los demás extremos que se determinen reglamentariamente.

3. Cuando el contrato de seguro vaya a celebrarse en el marco de un sistema de prestación de servicios a distancia organizado por el asegurador que utilice exclusivamente una o varias técnicas de comunicación a distancia hasta la celebración de ese contrato, y el tomador sea una persona física que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia, además de la información prevista en los apartados anteriores, deberá informarse sobre la existencia,

en su caso, del derecho de rescisión a que se refieren los artículos 6 bis y 83.a) de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro y su forma de ejercicio, así como acerca del procedimiento que se vaya a seguir para la celebración del contrato y demás extremos que reglamentariamente se establezcan.

Informar sobre los derechos

En todo caso en los seguros de vida en que el tomador asume el riesgo de la inversión se informará de forma clara y precisa acerca de que el importe a percibir depende de fluctuaciones en los mercados financieros, ajenos al control del asegurador y cuyos resultados históricos no son indicadores de resultados futuros.

4. Toda la información a que se refiere el apartado anterior, así como las condiciones contractuales deberán ser puestas por el asegurador a disposición del tomador en soporte duradero accesible al tomador con antelación suficiente al momento en que éste asuma cualquier obligación derivada del contrato de seguro.

Cuando el contrato se haya celebrado a petición del tomador utilizando una técnica de comunicación a distancia que no permita transmitir las condiciones contractuales y la información previa a la celebración del contrato en un soporte duradero accesible al tomador, el asegurador cumplirá inmediatamente después de la celebración del contrato de seguro las obligaciones a que se refiere el párrafo anterior.

En cualquier momento de la relación contractual el tomador tendrá derecho a obtener las condiciones contractuales en papel y a cambiar las técnicas de comunicación a distancia utilizadas.

5. A efectos de lo previsto en los apartados 3 y 4 anteriores se entenderá por: "Técnica de comunicación a distancia": todo medio que pueda utilizarse para la celebración de un contrato de seguro entre el asegurador y el tomador sin que exista una presencia física simultánea de las partes.

"Soporte duradero": todo instrumento que permita almacenar la información de modo que pueda recuperarse fácilmente durante un período de tiempo adecuado para los fines para los que tal información está destinada y permita su reproducción sin cambios.

6. Durante todo el período de vigencia del contrato de seguro sobre la vida, la entidad aseguradora deberá informar al tomador de las modificaciones de la información inicialmente suministrada y asimismo sobre la situación de su participación en beneficios, en los términos y plazos que reglamentariamente se determinen.»

Dieciséis. Se da nueva redacción al párrafo b) del apartado 2 del artículo 67 «Fondo mutuo y garantías financieras» de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre,

de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, en los siguientes términos: «b) Tendrán la obligación de constituir las provisiones técnicas a que se refiere el artículo 16, deberán disponer del margen de solvencia que regula el artículo 17 y del fondo de garantía exigido por el artículo 18.

La cuantía mínima del fondo de garantía para estas mutualidades será las tres cuartas partes de las cuantías mínimas previstas en el párrafo primero del artículo 18.2 de esta ley.

No obstante, para las mutualidades que prevean en sus estatutos la posibilidad de realizar derramas de cuotas o de reducir las prestaciones y cuyo importe anual de cuotas no supere los cinco millones de euros durante tres ejercicios consecutivos, el fondo de garantía mínimo será el previsto en el párrafo segundo del artículo 18.2. En caso de que la entidad supere el importe de cinco millones de euros durante tres años consecutivos, a partir del cuarto año los importes mínimos serán los establecidos en el párrafo anterior.

Estarán exentas del mínimo de fondo de garantía las mutualidades a que se hace referencia en el segundo párrafo del apartado 3 de la disposición.

14 días para rescindir el contrato

Artículo 2.Modificaciones de la Ley 50/1980, de 8 de octubre. Uno. Se crea un nuevo artículo 6 bis en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, con la siguiente redacción:

«**Artículo 6 bis.** 1. El tomador de un contrato de seguro celebrado a distancia, distinto del seguro sobre la vida, que sea una persona física que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia, tendrá la facultad unilateral de resolver el contrato sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre que no haya acaecido el evento dañoso objeto de cobertura, dentro del plazo de 14 días, contados desde la fecha de celebración del contrato o desde el día en que el tomador reciba las condiciones contractuales y la información exigida por el artículo 60 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, si esta fecha es posterior.

Lo anterior no será de aplicación a los contratos de seguros de viaje o equipaje de una duración inferior a un mes, a aquellos cuyos efectos terminen antes del plazo al que se refiere el apartado anterior, ni a los que den cumplimiento a una obligación de aseguramiento del tomador.

2. La facultad unilateral de resolución del contrato deberá ejercitarse por el tomador mediante comunicación dirigida al asegurador a través de un soporte duradero, disponible y accesible para éste

y que permita dejar constancia de la notificación. Esta comunicación se hará de acuerdo con las instrucciones que el tomador haya recibido de conformidad con lo previsto en el apartado 3 del artículo 60 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre. La referida comunicación deberá expedirse por el tomador del seguro antes de que venza el plazo indicado en el apartado anterior.

3. A partir de la fecha en que se expida la comunicación a que se refiere el apartado anterior cesará la cobertura del riesgo por parte del asegurador y el tomador del seguro tendrá derecho a la devolución de la prima que hubiera pagado, salvo la parte correspondiente al período de tiempo en que el contrato hubiera tenido vigencia. El asegurador dispondrá para ello de un plazo de 30 días a contar desde el día que reciba la comunicación de rescisión».

Cambios en el seguro de vida

Dos. El artículo 83.a) de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, pasa a tener la siguiente redacción:

«**Artículo 83.a).** 1. El tomador del seguro en un contrato de seguro individual de duración superior a seis meses que haya estipulado el contrato sobre la vida propia o la de un tercero tendrá la facultad unilateral de resolver el contrato sin indicación de los motivos y sin penalización alguna dentro del plazo de 30 días siguientes a la fecha en la que el asegurador le entregue la póliza o documento de cobertura provisional.

Cuando el contrato se haya celebrado a distancia, el plazo anterior se contará a partir de la fecha en la que se informe al tomador de que el contrato se ha celebrado o a partir del día en que el tomador reciba las condiciones contractuales y la información exigida por el artículo 60 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, si esta fecha es posterior.

Se exceptúan de esta facultad unilateral de resolución los contratos de seguro en los que el tomador asume el riesgo de la inversión, así como los contratos en los que la rentabilidad garantizada esté en función de inversiones asignadas en los mismos.

2. La facultad unilateral de resolución del contrato deberá ejercitarse por el tomador mediante comunicación dirigida al asegurador a través de un soporte duradero, disponible y accesible para éste y que permita dejar constancia de la notificación. Tratándose de un contrato de seguro comercializado a distancia, la comunicación se hará de acuerdo con las instrucciones que el tomador haya recibido de conformidad con lo previsto en el apartado 3 del artículo 60 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Pri-

vados. La referida comunicación deberá expedirse por el tomador del seguro antes de que venza el plazo indicado en el apartado anterior.

3. A partir de la fecha en que se expida la comunicación a que se refiere el apartado anterior cesará la cobertura del riesgo por parte del asegurador y el tomador del seguro tendrá derecho a la devolución de la prima que hubiera pagado, salvo la parte correspondiente al período de tiempo en que el contrato hubiera tenido vigencia. El asegurador dispondrá para ello de un plazo de 30 días a contar desde el día que reciba la comunicación de rescisión».

Tres. Se añaden las siguientes disposiciones adicionales a la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro:

«Disposición adicional primera. Soporte duradero.

Siempre que esta Ley exija que el contrato de seguro o cualquier otra información relacionada con el mismo conste por escrito, este requisito se entenderá cumplido si el contrato o la información se contienen en papel u otro soporte duradero que permita guardar, recuperar fácilmente y reproducir sin cambios el contrato o la información.

Disposición adicional segunda. Contratación a distancia. A los efectos de esta Ley se entiende por contrato a distancia todo contrato de seguro celebrado en el marco de un sistema de prestación de servicios a distancia organizado por el asegurador, que utilice exclusivamente una o varias técnicas de comunicación a distancia hasta la celebración de ese contrato, incluida la propia celebración.

Se entenderá por técnica de comunicación a distancia todo medio que pueda utilizarse para la celebración de un contrato de seguro entre el asegurador y el tomador sin que exista una presencia física simultánea de las partes.

Las notificaciones o comunicaciones realizadas a distancia, y muy especialmente en las que se utilicen técnicas electrónicas, telemáticas o informáticas, deberán garantizar la integridad del mensaje, su autenticidad y su no alteración, debiéndose utilizar mecanismos que garanticen la constatación de la fecha del envío y recepción del mensaje, su accesibilidad, conservación y reproducción.

Disposición adicional tercera. Contratación electrónica.

Los contratos de seguro celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez.

En cuanto a su validez, prueba de celebración y obligaciones derivadas del mismo se sujetarán a la normativa específica del contrato de seguro y a la legislación sobre servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico».

DOSIER DE DOCUMENTACIÓN Y LEGISLACIÓN EUROPEA Y ESPAÑOLA

SOBRE PRODUCTOS BANCARIOS Y DE SEGUROS



Por sólo 66* euros

¡OFERTA ESPECIAL DE LANZAMIENTO!
ADEMÁS DE REGALO UNA SUSCRIPCIÓN
ANUAL GRATUITA A LA REVISTA USUARIOS Y
AL PERIÓDICO LA ECONOMÍA DE LOS
CONSUMIDORES

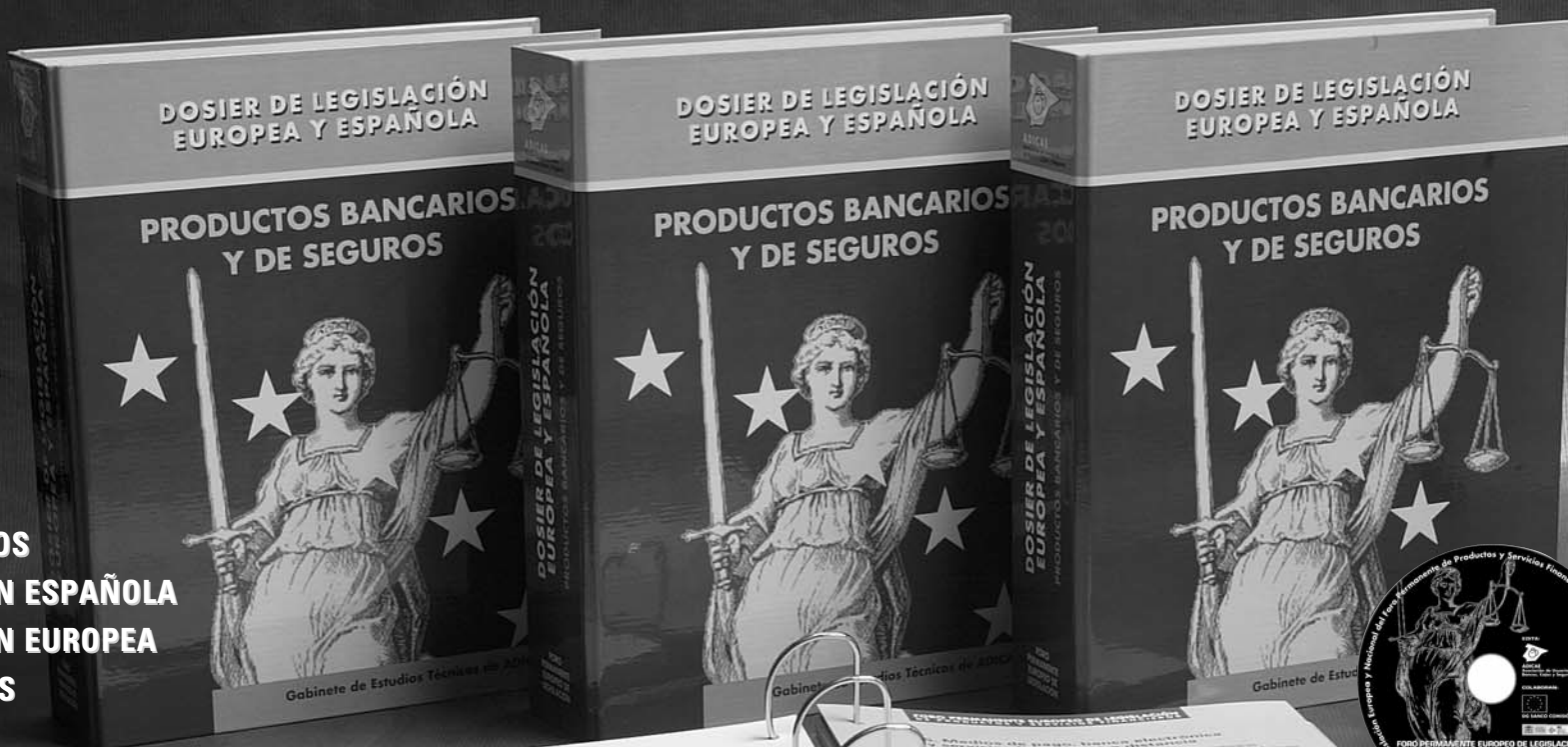
* más 10 euros por gastos de envío

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

**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



Mayo 2004 1ª entrega:
Básico: Archivador y
planteamiento de los temas

Septiembre 2004 2ª entrega:
Complementos Europeos y
aportaciones de Alemania, Italia y Grecia

Diciembre 2004 3ª entrega:
Dictámenes definitivos y actualizaciones



ADICAE

Asociación de Usuarios
de Bancos, Cajas y Seguros

Un auténtico vademecum de los usuarios de servicios financieros que no puede faltar en ninguna entidad o biblioteca
Solicita tu reserva llamando al teléfono 976390060 o por fax al 976390199

www.adicae.net/foropermanente

NUEVOS SERVICIOS A LOS SOCIOS
TELÉFONO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL SOCIO
INFORMACIÓN AL SOCIO POR INTERNET

902 361 084
TELÉFONO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL SOCIO



ADICAE ha puesto en marcha un teléfono de atención para los socios de toda España con tarifa reducida, a fin de que puedan informarse y consultar directamente cuando no les sea posible hacerlo con la Delegación o Sede de su provincia.

En el teléfono habrá siempre una serie de grabaciones de temas de los casos colectivos (AVA, Gescartera, Investahorro, Banfisa, Academias de Inglés) con las informaciones últimas de interés para los socios.

Muy Importante!! Información al socio por Internet

- Un nuevo servicio por Internet para aquellos socios que dispongan de e-mail, suyo, de su hijo o un familiar que lo tenga,
- Usted podrá recibir informaciones inmediatas de todos los comunicados de prensa y documentos que la Asociación lanza por este medio.
- Sólo tiene que enviarnos un e-mail con su nombre y apellidos y dirección de e-mail e indicando en el Asunto “lista información e-mail socios” a:

socios@adicae.net

- Envíelo ya !! Ud. y la Asociación ganarán mucho con esta sencilla medida

ADICAE

Suplemento extraordinario de
La economía de los Consumidores

 Boletín Informativo

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España

Nº. 3 - VERANO 2004

Participa con tu Asociación, por una GRAN FUERZA colectiva

ADICAE, un espacio para todos: NO NOS FALTES



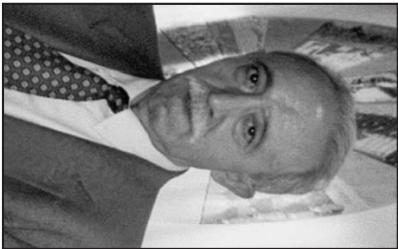
Miembros del Consejo General de ADICAE

Sumario	
1-	Portada
2-	Carta del Presidente
3-	Carta de Servicios
4/6-	Últimas noticias
7/8-	Boletín
9/10-	Últimas noticias
12/13-	Comunidad Valenciana
14/15-	ADICAE
16-	Contraportada

AICAR-ADICAE, además de luchar por resolver vuestros problemas particulares como consumidores y usuarios, realiza muchas otras actividades.

Como socio, puedes participar en este gran proyecto que busca conseguir, con el impulso de todos, una sociedad más justa. En un modelo social y económico como el que vivimos, cada vez es más necesario agruparse en Asociaciones de Consumidores para conseguir mayor protección frente a las grandes empresas y financieras y para dejar oír tu voz.

La Hora de la participación de los Socios



ADICAE no será nada sin la participación de sus socios

Con este número del Boletín, ya el tercero, la Junta Directiva de la Asociación cumple con su compromiso de promover por todos los medios la participación de los socios, objetivo prioritario de **ADICAE** en estos momentos.

¿Qué es participación? Acudir por la asociación cuando se convoquen actos a 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 sin pagar nada para que podamos darle a conocer la asociación y enviarle algunas publicaciones para animarle a participar activamente de nuestra organización. 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.

Espero la colaboración que ya algunos tiene y dan a su asociación **ADICAE**.
Manuel Pardos
Bancos, Cajas y Seguros
www.adicae.net
Presidente de la Junta Directiva Nacional



CD: El laberinto de la banca y los seguros



Guía de productos y servicios financieros

El sobreendeudamiento de las familias

ADICAE es una asociación, una organización solidaria que se organiza democráticamente para defender eficazmente sus derechos como consumidores y usuarios, clave para la calidad de vida de las personas y para una sociedad justa en el siglo XXI. Para ello necesitamos fuerza, y colaboración de todos.

■ Nuestros valores ■

Objetivo: un bienestar responsable

- **Pluralismo:** en una comunidad pluralista, cada miembro determina por sí mismo su contribución a la comunidad, que, a su vez, aspira a mejorar las condiciones de la vida común. Ello se refiere no sólo al contenido, sino también a la forma de acción, de manera que la Asociación constituye un foro de intercambio de ideas y de contactos sociales, ofreciendo así una cierta base en su acción comunicativa.
- **Autonomía e Independencia:** los ciudadanos y consumidores debemos decidir por nosotros mismos en el marco de un Estado -constituido por sus ciudadanos- que garantice el marco de funcionamiento de la sociedad.
- Esta autonomía implica la presencia de instituciones independientes de cualquier tipo de intereses que preserven unos valores que el juego de intereses del mercado es incapaz de proporcionar.
- **Solidaridad:** ADICAE se basa en una cultura de la solidaridad, que se traduce en la voluntad de asumir obligaciones, condición de toda acción solidaria. Pues como ciudadanos, los consumidores nos beneficiamos de la interacción con los demás.
- **Participación:** la representación de los socios de ADICAE se lleva a cabo en una democracia activa, por medio de los órganos de expresión adecuados conforme a la legislación vigente, constituyendo un canal privilegiado de comunicación con la sociedad.
- **Responsabilidad:** ADICAE constituye un lugar privilegiado de ejercicio de una determinada forma de civismo, dado que es una Asociación de Consumidores comprometida con la sociedad.



■ **ADICAE,**
un espacio social
para todos:

No nos faltes



Consumidores activos para una sociedad en progreso

Una sociedad construida entre todos y para todos, con presencia del movimiento de los consumidores. Este es el objetivo que buscamos en ADICAE. Porque sólo recuperando el protagonismo de los ciudadanos y consumidores podemos encarar los retos del futuro



"Construir una humilde cosa común". Nada mejor que estos versos de Gil de Biedman para describir la inspiración del modelo asociativo que pretendemos desde ADICAE. En un momento histórico particularmente decisivo, en el que la economía, la manera de hacer negocios y elaborar políticas se realiza prácticamente de espaldas a todos nosotros, creemos que es hora de ponerse en marcha y hacer oír nuestra voz.

La dimensión económica y social del mundo en que nos ha tocado vivir ofrece, junto a unas posibilidades y perspectivas de progreso nunca hasta ahora soñadas, unos riesgos igualmente peligrosos. Riesgos económicos -que muchos de nosotros hemos podido sufrir en nuestras carnes (AVA, Gescartera, Eurobank, Terra...) -, riesgos medioambientales -contaminación, despilfarr de recursos energéticos, efecto invernadero, daño de la capa de ozono-, riesgos políticos -homogeneización de las ideologías y participación cada vez menor en los procesos democráticos- y, no menos importante, riesgos de tipo social -abismo de la desigualdad, incluso en los países avanzados. Siendo ello así, de lo que se trata es de situarse de manera crítica y proactiva ante el fenómeno, para tratar de aprovechar las oportunidades, librando los escollos y sorteando los innegables peligros que se ciernen en el horizonte si no actuamos con prudencia y sentido de la responsabilidad.

Hacia el bienestar por la participación

Como activos agentes socioeconómicos, los consumidores tenemos mucho que decir. La tradicional perspectiva del consumidor como un elemento más del mercado en pos de una satisfacción, debe dar paso a un individuo consciente de la realidad que habita, del papel que ocupa y de las responsabilidades que le atañen. La soberanía virtual del consumidor, que tanto se han preocupado diversas teorías económicas por inculcarnos, ha de dar paso a una soberanía real, comprendiendo que ejercer nuestros derechos como consumidores supone un compromiso de ciudadanía.

Hoy día cada vez existen menos espacios verdaderamente públicos donde podamos llevar a cabo nuestras inquietudes. Además, nuestro bienestar no sólo se puede conseguir en el Mercado. Lejos de ser así, el Mercado tiene otros objetivos . El crecimiento como persona, la solidaridad, el esfuerzo común, son valores que ni el Mercado puede ofrecer, ni esta sociedad, formada a su imagen y semejanza, está dispuesta a dispensarnos. Antes bien, el conformismo, la desidia, la inmediatez... constituyen las notas que definen nuestras relaciones sociales. La consecuencia de todo ello es un habitante anónimo, al que se le convence fácilmente de las oscuras fuerzas que rigen sus destinos. Un ciudadano infantil y sin carácter.

ADICAE un punto de encuentro

Desde ADICAE contamos con un convencimiento firme que nos impulsa a poner todo nuestro empeño, toda la ilusión y la fuerza de que somos capaces en dar voz a quienes formamos la sociedad. Sólo una voluntad así nos ha permitido convertirnos en la asociación modelo del movimiento consumerista

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

Formación

ADICAE organiza a lo largo del año cursos y conferencias sobre diferentes aspectos del consumo financiero, dirigidos tanto a los socios como a técnicos de consumo.

ADICAE en internet

ADICAE pone a disposición de todos sus socios un amplio conjunto de documentos, publicaciones e información accesible a través de su página web: www.adicae.net.

Biblioteca-hemeroteca

Están a vuestra total disposición las bibliotecas-hemerotecas de Zaragoza, Madrid, Barcelona y Valencia, y en ellas podeis encontrar temas culturales, arte, consumo, finanzas, marketing, contabilidad, historia, prensa actual y financiera, etc...

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.



Defensa de los usuarios de servicios financieros



Revista usuarios



Fichero práctico para el usuario de productos bancarios, seguros y ahorro-inversión



Periodico La economía de los consumidores

AVA

Hacia un final feliz del caso AVA

I.- Situación de la querrela criminal en la Audiencia Nacional

Aún no ha habido ningún avance en esta ramificación del caso AVA. Recordamos que desde hace más de dos años que se formularon los escritos de acusación por el Ministerio Fiscal, ADICAE y el resto de acusaciones personadas y hace ya más de un año que presentaron sus escritos de defensa dichos acusados. Todo está preparado desde hace ya muchos meses por el Juzgado Central de Instrucción nº SEIS de la Audiencia Nacional para enviar los Autos de estas Diligencias Previas nº 56/98 a la Superioridad (Sala de lo Penal de la Audiencia Nacional), para que por ésta se señale finalmente el inicio de las sesiones del juicio oral.

Sin embargo, para que el Juzgado instructor pueda enviar las actuaciones a la Sala de lo Penal indicada primero debe recibir las comunicaciones de que se ha notificado a Socimer International Bank Limited -en Bahamas- y a otras dos sociedades del holding Transáfrica S.A. domiciliadas en Ginebra -Suiza-, que son responsables civiles, de las cantidades apropiadas y/o estatadas a los clientes de AVA y que sean fijadas en la Sentencia que se dicte en su día.

Para realizar dicho trámite de notificación debe utilizarse la fórmula de la cooperación judicial internacional, por lo que el Juzgado instructor español envía las notificaciones (traducidas a los respectivos idiomas) a los órganos judiciales competentes en Bahamas y Suiza, para que estos jueces locales practiquen la notificación y posteriormente devuelvan la misma acreditando que se ha practicado. Cuando el Juzgado instructor español reciba dichas comunicaciones, el inicio de las sesiones del juicio oral estará ya muy próximo. Pero, hasta tanto no se reciban, el juicio no puede dar comienzo.

II.- Situación de las suspensiones de pagos y liquidación de las sociedades implicadas en el caso AVA

A) La suspensión de casos de AVA, en España

Desde que en los meses de Junio-Julio de 2001, AVA pagó el 70 % de la deuda reconocida en la suspensión de pagos (que provenía casi exclusivamente de los saldos en cuenta acreedores de sus clientes) no ha vuelto a efectuar ningún pago más, incumpliendo con ello el Convenio aprobado, por lo que debería pasara a situación de liquidación.

La comisión de seguimiento de dicha suspensión de pagos no se ha reunido apenas para no incrementar los costes a la suspensa. Sin embargo, la realidad es que a día de la fecha AVA solo tiene dinero para pagar aproximadamente un 7% más de la deuda aprobada en el Convenio de su suspensión de pagos. Y cuanto más se alargue el proceso, menos dinero le queda, ya que los tres administradores judiciales y el resto del personal siguen cobrando sus retribuciones a pesar de que la actividad de AVA al día de la fecha es mínima. La justificación de por qué AVA no tiene dinero para pagar a sus acreedores de la suspensión de pagos se encuentra en que AVA a su vez es acreedora de Socimer International Bank Limited, de Bahamas, que está en liquidación pero que al día de la fecha aún no ha pagado cantidad alguna a AVA.

B) La liquidación de Socimer International Bank Limited (SIBL), en Bahamas

Desde hace unos meses llegan noticias de Bahamas de que el liquidador de SIBL (Mr. Paul Clarke) estaría dispuesto en breve a hacer al menos un pago a cuenta del total resultante en la liquidación de dicho Banco, a AVA. Sin embargo para ello exige que el Juzgado Central de Instrucción nº SEIS de la Audiencia Nacional levante los embargos que tiene sobre otros valores y activos que figuraban a nombre de SIBL en EUROCLEAR (Bruselas -Bélgica-).

El Juzgado, al igual que el Ministerio Fiscal y ADICAE antes de tomar una decisión que pudiera perjudicar a los clientes de AVA está a la espera de que los administradores judiciales realicen una valoración a día de hoy de los valores embargados y la comparen con el importe que ofrece Paul Clarke. Si lo que se va a obtener de Bahamas es superior a lo que hay embargado, se levantaría el embargo y el liquidador de SIBL en Bahamas, ingresaría los pagos ofrecidos en la cuenta del Juzgado de instrucción español.

Pero aquí nos enfrentamos con otro problema. El liquidador de SIBL en Bahamas causa desconfianza a todos. Por eso, cuando se le piden garantías de que caso de alzarse el embargo referido sobre los valores y activos de Bruselas, pagaría efectivamente lo ofrecido, tampoco las quiere dar. Es un problema circular y a río revuelto ganancia de los administradores (judiciales de AVA) que son los que siguen cobrando mensualmente.

C) Liquidación de garantía de inversiones (FOGAIN)

Ninguna novedad ni noticia tenemos de esta actuación, salvo la de que aquellos rumores que había hacía un año y de los que les informamos en anteriores comunicaciones sobre el Caso AVA, sobre la posibilidad de que ofrecerían algún tipo de indemnización en coordinación con el resto de acusados para solucionar el problema extrajudicialmente, pues tales rumores se extinguieron sin que fructificase ni siquiera una reunión hubo. Solo fueron rumores... aunque algo hubo y no hay que perder la esperanza de que cuando vuelva a "activarse" el proceso penal, vuelvan a sonar estos rumores.

III.- El fondo de garantía de inversiones (FOGAIN)

Desde aproximadamente el mes de marzo de 2004 el FOGAIN ha generalizado sus pagos a los afectados de AVA que reclamaron a dicho Fondo. Tal es así que podemos afirmar que casi la totalidad de los reclamantes han cobrado ya el importe de sus indemnizaciones con arreglo a la normativa de dicho Fondo. A quienes tenían saldos negativos en AVA les están paralizando el pago hasta que el FOGAIN resuelva sobre la documentación enviada por AVA que indica que se paguen. Si usted no tenía pequeños saldos en cuenta negativos, es decir, a favor de AVA y usted no ha cobrado aún del FOGAIN, le aconsejamos que llame al FOGAIN (número de teléfono 91-344-04-52) o a AVA (976-21-13-28). Finalmente comentar que únicamente quedan por solventar algunos casos por fallecimientos de afectados, sobrevenidos tras la presunta estata de AVA.

De septiembre a diciembre

Programa de actividades en la nueva sede

1. Participar en las charlas formativas.

Dado que existe un gran número de temas que originan consultas y reclamaciones entre vosotros se ha planificado el siguiente calendario para que, previa confirmación de asistencia con tres días de antelación, podáis adquirir unos conceptos básicos.

- 24 de Septiembre (18 h): *"Trámites en la compra y financiación de la vivienda"* (documentación exigible al promotor; gastos de notaría, gestoría y registro; elección del préstamo hipotecario; ayudas; subrogación a otra entidad bancarias; etc.)

- 22 de Octubre (18 h) : *"El seguro de automóvil"* (condiciones de los contratos, coberturas, reclamación, etc.)

- 19 de Noviembre (18 h): *"Obligaciones y derechos en las comunidades de propietarios"* (pago e impago de cuotas, votaciones, el administrador, etc.)

- 17 de Diciembre (18 h): *"Comisiones y gastos bancarios"* (condiciones para que una comisión sea legal, folletos de tarifas, ejemplos prácticos de comisiones abusivas, etc.)

2. Foros de debate.

Formación de grupos de debate e intercambio de ideas acerca de las últimas noticias o acontecimientos producidos en el mundo del consumo, en el sector de productos financieros y de seguro, o sobre cualquier otro tema que resulte de interés para los asociados. Con ello se pretende profundizar sobre asuntos de especial interés, sacar conclusiones y poder elaborar propuestas a distintos organismos. Queremos que ADI-

CAE sea una organización viva y participativa.

3. Encounters.

Especialmente se está estudiando, debido al alto número de afectados por las academias de inglés, poder continuar con el aprendizaje de este idioma organizando grupos de alumnos y profesores para mantener "encounters" semanales donde practicar el idioma. Infórmate al respecto en la sede coordinadora. ADICAE te ayuda a continuar tu formación.

4. Difusión y expansión de la asociación.

Muchos ciudadanos no conocen sus derechos ni donde acudir ante cualquier duda o reclamación. Ayúda-

nos a difundir nuestra actividad y publicaciones en los centros y organizaciones de tu localidad y facilita hojas de "socio simpatizante" para acumular más apoyo social. ADICAE quiere que los consumidores sean la fuerza social del siglo XXI.

5. Finalmente, ADICAE os anima a re-alizar vuestras propuestas y a realizar vuestras aportaciones sobre otras actividades que podrían resultar de interés general.

Queremos que sintáis la asociación como vuestra y que os animéis en su difusión y crecimiento para beneficio de toda la sociedad. ADICAE es la casa de los consumidores valencianos.

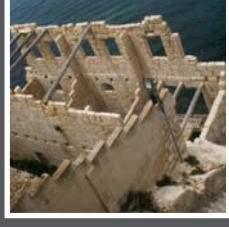
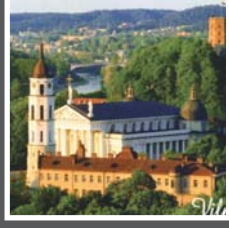
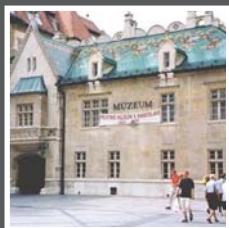
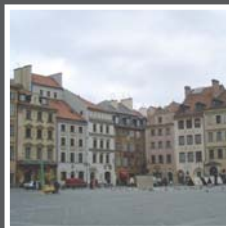
información casos colectivos

Ruralcaja

Caja Rural Valencia: se presentó una ampliación de demanda el pasado mes de abril. Aun así, in extremis, el pasado 15 de mayo se presentó otra nueva a solicitud de 25 nuevos afectados que lo habían solicitado. Los socios que trajeron su documentación entre agosto de 2003 y abril de 2004 (los de la primera ampliación) han tenido que ratificarse en el juzgado "apud acta". Si usted no lo hizo, por favor contacte con ADICAE.

La audiencia previa al juicio se celebró el pasado 15 de julio en el Juzgado nº 22 de Valencia. No obstante, ante el informe de la Caja Rural que ha presentado del Colegio de Economistas se ha pospuesto la vista para el 27 de julio. Si usted así lo desea puede acudir esa fecha al mencionado juzgado y asistir a la vista previa.

La Demanda se apoya en las cláusulas abusivas que contienen estos contratos de depósitos, que enmascaraban un producto de alto riesgo con el nombre de imposición a plazo fijo, para ello ADICAE se apoya en la resolución favorable de la CNMV y el Dictamen del Registro de Condiciones Generales de la Contratación de Valencia.



EUROPA Creciendo

(3)



ADICAE

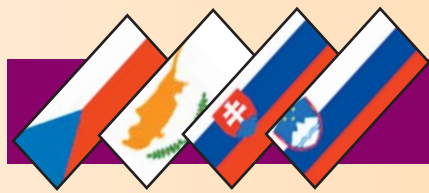
**Asociación de Usuarios
de Bancos, Cajas y Seguros**

C/Gavín, 12 local
50001 ZARAGOZA
Tfno. 976390060 Fax. 976390199
e-mail: aicar.adicae@adicae.net



Viajando por la nueva europa

La incorporación de diez nuevos estados miembros a la Unión, abre todavía más las puertas a la gran familia europea. Un mosaico diverso cuya historia ha ido en demasiadas ocasiones por caminos diferentes, pero cuyo destino comienza a ser común. Sin duda, la mejor manera de conocer las costumbres, realidades, diferencias y afinidades que conforman el mapa europeo comienza por conocer "in situ" cada país y los pueblos que lo forman. Por esos, y de cara al periodo de vacaciones estivales, presentamos este cuadernillo informativo sobre nuestros nuevos socios europeos.



EUROPA creciendo



Destino: Nueva Europa

Siempre que realizamos un viaje a otro país de la UE adquirimos bienes y servicios ante los que disponemos de derechos y oportunidades en nuestra calidad de viajeros consumidores. Desde el día 1 de Mayo también podremos disfrutar de gran parte de estos derechos y oportunidades en los diez nuevos estados que se han incorporado a la Unión.



Muchos de ustedes todavía estarán decidiendo el destino de sus vacaciones para este verano. Si entre sus alternativas vacacionales se encuentra alguno de los nuevos países que entraron a formar parte de la UE el día 1 de Mayo, sepa que en ellos podrá disfrutar de gran parte de los derechos como consumidor de los que disfruta actualmente en su país de residencia. Todos los 10 nuevos estados miembros han realizado grandes esfuerzos para adaptar su normativa interna en materia de consumo a las exigencias que la Unión Europea les ha impuesto, por lo que la protección al viajero consumidor en todos ellos está cada día más asegurada.

Cuando nos encontremos con algún problema frente a un producto o a un servicio que hemos adquirido las vías para reclamar dependerán del tipo de infracción que se cometa:

Incumplimiento de la normativa económica

Como sería el caso de etiquetado fraudulento, no indicación de precios, inseguridad de un producto,... etc. usted puede dirigirse a las autoridades nacionales competentes como serían en su caso las oficinas del consumidor o asociaciones de consumidores.

Incumplimiento de carácter contractual

Si se encuentra con que se han perjudicado sus intereses por publicidad engañosa o una cláusula abusiva, o se ve ante un conflicto relacionado con una compra de productos, con un préstamo o con la suscripción de un seguro puede usted dirigir una reclamación al fabricante, o al distribuidor minorista del producto o al proveedor del servicio. Sin embargo si por este medio no resuelve su problema sepa que tiene otras vías para reclamar.

Podría dirigirse a las organizaciones reconocidas de consumidores y algunas instancias administrativas que puedan tener derecho a entablar acciones judiciales ante la protección de derechos colectivos. Esta utilización de los recursos o procedimientos extrajudiciales puede muchas veces ahorrarle los costes y plazos que un proceso judicial suele originar.

Si la contratación del producto o servicio se realizó con un profesional establecido en su país de residencia y el contrato se celebró en su país sepa que tiene a su disponibilidad de los recursos judiciales previstos en su lugar de residencia.

Si se ve obligado a dirigirse ante la justicia para defender sus derechos como comprador de un bien o de un servicio que proceda directamente de otro Estado miembro, no olvide que tiene la posibilidad de optar entre los tribunales de su domicilio o los del domicilio de la otra parte contratante cuando la celebración del contrato haya ido precedida de publicidad o de una propuesta hecha en su país de residencia habitual y usted hay efec-

tuado allí los actos para la celebración del contrato. En las ventas a plazos o en las operaciones de crédito vinculadas a la venta de bienes también existe esta alternativa.

En cualquier caso si descubre el problema en el producto o servicio que adquirió

una vez de vuelta en su país de origen, puede dirigirse al Ministerio de Consumo de su país que se encargará de tramitar su queja, reclamación o denuncia con la Administración de Consumo del país europeo donde adquirió el bien o el servicio.

Los 10 nuevos estados miembros han realizado grandes esfuerzos para adaptar su normativa interna en materia de consumo a las exigencias que la Unión Europea les ha impuesto, por lo que la protección al viajero consumidor en todos ellos está bastante asegurada

Conozca sus principales derechos a la hora de iniciar un viaje y tenga en cuenta los siguientes consejos prácticos

Transportes

Transportes aéreos: El viajero consumidor tiene derecho a consultar directamente las informaciones concretas sobre los vuelos ofrecidos tanto en la pantalla del sistema informatizado como en formato papel. Solicite siempre una copia del contrato a la compañía aérea o a su agencia de viajes y pida que le informen sobre la responsabilidad de las compañías aéreas por los daños causados por retrasos además de la responsabilidad por las pérdidas o daños causados a sus equipajes.

Denegación de embarque: Si usted antes del vuelo se ha presentado en el registro con la antelación requerida cumpliendo los requisitos, posee un billete válido y una reserva confirmada para el vuelo en cuestión, éstos son algunos de sus derechos:

- Compensación en metálico, bonos de viaje u otros servicios tras la denegación del embarque.
- Una llamada telefónica a su lugar de destino junto a comida, bebida y alojamiento en función del tiempo de espera.
- Si acepta un vuelo con destino a otro aeropuerto deberán ofrecerle transporte entre el aeropuerto de llegada y el de su destino inicial.

Alquiler de vehículos: Será suficiente con que el viajero consumidor presente en la agencia de alquiler el permiso que le haya sido expedi-

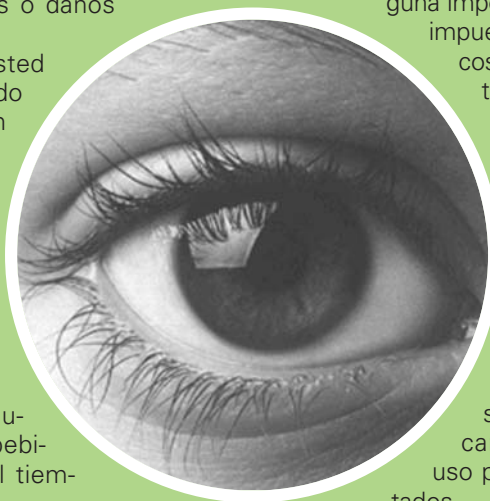
do en su país de residencia. La agencia en ningún caso podrá incluir ninguna cláusula abusiva como sería el caso de una disposición en la cual decline toda responsabilidad en caso de accidente causado por un fallo del vehículo.

Compras

IVA y otros impuestos indirectos: Usted puede adquirir bienes y servicios en las mismas condiciones que los residentes del país visitado, trayendo sus compras a España sin verse sometido a ninguna imposición en concepto de IVA o de impuestos sobre consumos específicos, aunque cabe añadir que existen algunas excepciones a esta regla como son el caso de los medios de transporte nuevos y las compras efectuadas a título comercial.

Ventas sin impuestos: Si usted adquiere productos del tabaco o bebidas alcohólicas no está obligado a soportar ningún tipo de impuesto, eso sí, siempre que se destine a su uso personal. Consulte las cantidades establecidas para el uso personal en cada uno de los estados.

Cláusulas abusivas: Debe saber que usted como consumidor europeo está protegido contra las cláusulas contractuales abusivas. Si se encuentra con este tipo de cláusulas tiene derecho a rechazarlas o a no respetarlas ya que estas no son vinculantes para usted.





EUROPA creciendo



Estonia

Capital: Tallin
Idiomas: Estonio
Moneda: Corona Checa



TURISMO

■ **Arte:** En Estonia quedan restos de los poblados prehistóricos en los yacimientos de Kunda, Tartu y Narva, así como fortificaciones de la Edad Media como los castillos de Tartu, Narva y Kuressaare, construcciones civiles, como el barrio medieval de Tallinn, y edificios religiosos, como la iglesia de San Olaf. Espléndidas muestras del barroco son el palacio Kadriog y las catedrales de Tallinn y Tartu. El centro histórico de Narva es el mejor ejemplo del neoclasicismo. Entre los artistas del país, destacan los escultores realistas Amadeus Adamson y August Weizenberg, los pintores románticos Johann Kõlr-Viljandi y Ludwig Maibach, y figuras como Konrad Mägi, impresionista y fauvista.

■ **Gastronomía:** Los pescados y las carnes de cerdo y ternera son algunos de los platos más frecuentes en Estonia, así como las sopas y cremas de vegetales o de carne. La verevost es una salsa de sangre de cerdo que se sirve en muchos restaurantes de comida tradicional.

La bebida típica es el Vana Toomas, un licor dulce que se sirve con café, hielo, leche o con champagne.

■ **Diversión:** Existe una amplia oferta de bares, discotecas y salas de fiesta en las calles del casco antiguo de Tallinn y Tartu, para poder divertirse hasta bien entrada la noche. Los bares de las islas de Saaremaa y Hiiumaa cierran más temprano.

■ **Compras:** En Estonia, podrán adquirir todo tipo de productos textiles, adornados con dibujos, así como objetos de madera, cuero y vidrio, juguetes y joyas. Así mismo podrán encontrar estos productos en muchas tiendas pero lo mejor es acercarse hasta un mercado, mucho más tradicionales, y a mejor precio.



INFORMACIÓN PRÁCTICA

■ **Trámites:** Es necesario el pasaporte, no basta con el D.N.I. Las autoridades de Estonia exigen que los niños mayores de siete años dispongan de un pasaporte individual.

■ **Transportes:** La amplitud de las carreteras facilita el acceso al país en coche y autobús, así como los desplazamientos internos. En el interior de las ciudades como Tallin se recomienda recurrir al transporte público como los taxis, autobuses y tranvías o bien en tren.

■ **Condiciones Sanitarias:** Buenas. Hay que tener especial cuidado con los mosquitos en verano y en las zonas pantanosas, por lo que se recomienda ir provistos de un buen repelente contra estos molestos insectos.

■ **Seguridad:** Buena. Es aconsejable no dar propina porque los estonios lo consideran un insulto a su hospitalidad. En los mercados es preferible pagar con kroons o dólares.



INFORMACIÓN PRÁCTICA

■ **Trámites:** Para entrar en Letonia se requiere pasaporte en vigor para una estancia de 90 días. Si se va a superar esta estancia el viajero deberá comunicarlo en los aeropuertos o consulados.

■ **Transportes:** El mejor modo de llegar al país es en avión ya que hay vuelos internacionales regulares que llegan hasta el aeropuerto internacional, que se encuentra a unos 14 kilómetros de Riga. Los trenes son baratos, lentos y poco puntuales y sólo comunican las principales ciudades de Letonia con Rusia, Bielorrusia y Polonia. Al país también se puede llegar en ferry desde los países vecinos.

■ **Precauciones:** - En principio, la seguridad no es mala, pero la proximidad del país a la Federación rusa no permite asegurar que las mafias que operan en el país vecino están suficientemente controladas. - Es aconsejable beber el agua embotellada y la leche hervida para evitar posibles trastornos intestinales. En las zonas protegidas de los Lagos Azules está prohibido coger ni una sola flor y hay que ser muy respetuoso con las indicaciones.



Capital: Riga
Idiomas: Letón, ruso, finlandés
Moneda: Lats

Letonia

DÓNDE RECLAMAR

Asociaciones de Consumidores:
Consumer Rights Protection Centre
Elizabetes Street 41/43, 3rd floor 301
LV-1010 Riga
Tel: 371 728 77 30
Fax: 371 728 74 03
tpkc@appollo.lv

Consumer Protection Club
10 Pliekshana Street
LV-2015 Jurmala
Tel y fax: 371 2721 2861
bborl@um.edu.mt

Embajada de Letonia en Madrid
Calle Alfonso XII, 52, 1 28014 Madrid
Tel: 91.369.13.62
Fax: 91.369.00.20
lespan@telefonica.net



TURISMO

■ **Qué ver:** Letonia es un bello país europeo que ofrece al viajero hermosos parajes naturales, ya que cuenta con doce mil ríos, 2.300 lagos y más de 200 espacios protegidos, por los que pasear para contemplar su bella naturaleza con una variada vida de flora y fauna. Además, Letonia ofrece una variada oferta cultural y una impresionante arquitectura que entremezcla los edificios medievales con otros más modernos. La arquitectura de Letonia es muy variada. Aún conserva edificios

hechos con madera del siglo XIII, entre los que sobresalen las iglesias de San Pedro, Domskaia y San Juan en Riga, así como las fortalezas de Bauska y Sigulda. También conserva edificios elaborados con mármol y edificios de estilo barroco, como la Casa Danneberg, en Riga. Ejemplos del propio arte letón son los palacios de Rundale y de Lilgavki, además de los edificios modernistas de Riga y de Liepaja, así como la Casa de los Koljoses de la capital.

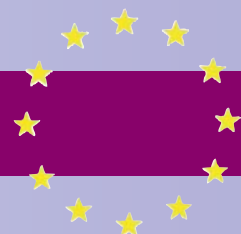
■ **Gastronomía:** El viajero podrá degustar tanto platos de pescados ahumados, como la trucha y el salmón, como platos de carnes, sobre todo de cerdo y de ternera, que se acompañan con guisantes, champiñones y patatas. Otros platos habituales son la sopa de col y el caldo de carne de cerdo, cebollas, patatas y cebada. Es muy típico degustar y comprar los quesos locales fuertes, que se suelen servir con ensaladas. Los postres más típicos son los pasteles elaborados con pasta de hojaldre, las frambuesas y los arándanos. La bebida nacional es el licor Bálsamo Negro de Riga, y también la cerveza.

■ **Diversión:** La oferta nocturna es muy variada en las principales ciudades del país, como Riga, Jurmala, Liepaja y Daugavpils, donde el viajero podrá encontrar discotecas y bares con actuaciones en vivo, donde el visitante podrá entretenerse hasta altas horas de la madrugada.

■ **Compras:** El viajero podrá adquirir muchos productos típicos del país, entre los que sobresalen las joyas de ámbar, los objetos de cerámica, las piezas de cristal de Livani y los iconos rusos.



EUROPA creciendo



Lituania

Capital: Vilnius
Idiomas: Lituano
Moneda: Litas

TURISMO

■ **Arte:** El arte de Lituania tiene su origen en el neolítico, la mejor prueba de ellos son los yacimientos de Juodkrante y Liskiava. El catolicismo y la cultura lituana también han dejado grandes huellas artísticas a su paso por el tiempo de este país. Los diferentes estilos de arte han clavado sus obras en Lituania, en especial el estilo gótico occidental, renacentista, barroco, romanticismo y realismo, cada uno de cada época. Pero si estas corrientes artísticas tienen importancia, también hay que tener en cuenta los rastros que la cultura popular lituana ha dejado a lo largo de su historia y el arte que en la actualidad todavía cultiva.

■ **Gastronomía:** Los platos más típicos son el balandelai hecho con hojas de col enrolladas y rellenas de carne con salsa suave de vegetales, y el cepelinai, una empanadilla gigante rellena de queso, carne o champiñones.

■ **Diversión:** Para salir por la noche de marcha la mejor oferta se encuentra en la parte moderna de la ciudad de Vilnius.

■ **Compras:** El mayor tesoro de su artesanía es el 'oro del Báltico', denominación que se aplica al ambar.



INFORMACIÓN PRÁCTICA

■ **Trámites:** Sólo se necesita pasaporte en vigor para entrar.

■ **Transportes:** Lituania dispone de dos aeropuertos internacionales, Vilnius y Kaunas, que reciben vuelos procedentes de distintas ciudades de Europa oriental y de Escandinavia. Los vuelos de Occidente son frecuentes en periodos vacacionales.

■ **Condiciones Sanitarias:** No hay que tomar grandes precauciones, pero se recomienda beber agua embotellada.

■ **Seguridad:** Posibilidad de robos, especialmente de noche y en grandes capitales.



DÓNDE RECLAMAR

"Lithuanian Consumers" Association

J. Basanavicius 29 a
LI-2600 Vilnius
Tel: 370 261 4888
Fax: 370 222 6106
LPSC@takas.it

Embajada en COPENHAGUE (no residente)

Dirección: Kristianiagade, 21.-2100
Copenhague.

Tel: 35 42 47 00.
Fax: 35 26 30 99.

embespd@mail.mae.es

Embajada de Lituania en España

MADRID-28010

C/Fortuny, 19 - 1ª izda.
Tel: 91/310.20.75
Fax: 91/310.40.18



INFORMACIÓN PRÁCTICA

■ **Trámites:** A partir del pasado 1 Mayo 2004, las autoridades polacas permiten la entrada en el país aportando únicamente el carnet de identidad (DNI). No obstante, es conveniente para evitar cualquier tipo de problemas al entrar en el país, llevar también el pasaporte hasta que las autoridades fronterizas polacas se familiaricen con los D.N.I. españoles.

■ **Transportes:** Su red ferroviaria es muy rápida y avanzada. Se recomienda coche para viajar por el interior del país y dentro del casco urbano tranvías y autobuses.

■ **Condiciones Sanitarias:** El país no presenta problemas en cuando a enfermedades o epidemias. Los hospitales y ambulatorios tienen a veces aspecto humilde pero la atención médica es correcta. En las grandes ciudades existen hospitales con mejores medios.

■ **Seguridad:** Conviene guardar ciertas precauciones contra robos y hurtos, especialmente en los coches. Además es aconsejable no visitar por la noche el barrio de Praga en Varsovia ni los alrededores de la estación central. Si tiene que tomar un taxi, es conveniente utilizar solamente los taxis legales, que se distinguen por llevar un número de teléfono muy visible en el vehículo. Por otro lado, en Polonia es delito conducir bajo los efectos del alcohol. Dado que la tasa de alcohol permitida es 0, se recomienda encarecidamente no ingerir alcohol si se va a conducir.

DÓNDE RECLAMAR

"Polish Consumers Federation"

Pl. Powstancow Warszawy 1/3, 6th Floor, Room
655PL 00-0300 WARSAW
Tel: 4822 827 1173
Fax: 4822 827 9059
biuro@federacja-konsumentow.org.pl

"Association of Polish Consumers"

Nowoiejska 25
PL -00-665 WARSAW
Tel: 48 22 660 5271
Fax: 48 22 825 6831
consumer@skp.pl

Embajada en Varsovia

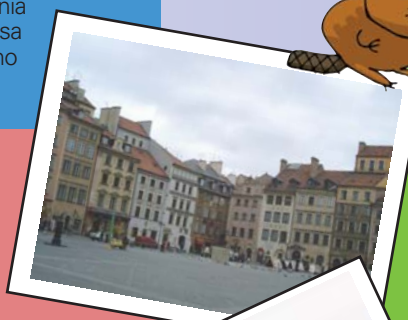
Dirección: Mysliwiecka 4.-00-459 Warszawa. 00-459.
Apartado Postal Mysliwiecka 4.-00-459 Warszawa.

Tel: 6224250y 6224255

Fax: 622 54 08

embespl@mail.mae.es

Consulado honorario en Gdansk: (48-58)3414833



TURISMO

■ **Arte:** La diversidad es la primera característica que distingue el arte polaco que refleja muchas de las tendencias europeas. Estas tendencias han quedado inscritas en edificios religiosos y civiles. Una de las influencias que más huella dejó fue la renacentista, exactamente está presente en el castillo de Varsovia, en las nuevas alas del palacio de Wawel y en el Mercado de los Paños de Cracovia. Sin embargo, el arte en este país no sólo tiene tintes europeos sino también provenientes de Oriente.

■ **Gastronomía:** Como todo país nórdico que se precie la gastronomía polaca se basa en tres sabores: agrio, dulce y picante.

■ **Diversión:** Los cascos antiguos de las ciudades se convierten en zonas para salir a tomar una copa por las noches.

■ **Compras:** La artesanía local de este país es conocida por ser una de las mejores de Europa.

Capital: Varsovia
Idiomas: Polaco
Moneda: Zloty

Polonia





EUROPA creciendo



Rep. Checa

Capital: Praga
Idiomas: Checo
Moneda: Corona Checa

TURISMO

■ **Arte:** Praga, su capital, tiene más de 1000 años y cuenta con un rico patrimonio de monumentos históricos de diferentes estilos, muchos de ellos son de procedencia medieval. Si dejamos la ciudad y pasamos al campo las casas y las iglesias de madera son una buena muestra del arte escandinavo.

■ **Espectáculos:** La música es la primera manifestación artística de este país y en especial de su capital, donde suelen realizarse alrededor de diez conciertos al día. Las artes escénicas es también una manifestación artística muy practicada.

■ **Gastronomía:** Como plato fuerte se puede tomar tortilla (omeleta) que se suele servir con jamón (se sunkuo) o champiñones (se zampióny o houby), o bien jamón asado con espárragos (zapečená sunka s chrestem). Si se prefiere algo más sustancioso, nada mejor que la chuleta de ternera empanada.

■ **Diversión:** Cada vez va habiendo más animación nocturna, prueba de ello es la apertura de pubs y discotecas que se está llevando a cabo.

■ **Compras:** Su principal reclamo es el cristal de bohemia que todos los turistas se llevan consigo tras el paso por este país.

INFORMACIÓN PRÁCTICA

■ **Trámites:** Sólo se necesita D.N.I.

■ **Transportes:** La forma más práctica y económica para viajar por la República Checa es con autocar. Para recorrer la capital se recomienda dar un paseo con el tranvía número 22. CSA. No obstante se recomienda que se informen convenientemente sobre el sistema de adquisición de billetes para el transporte público.

■ **Condiciones Sanitarias:** Normales

■ **Seguridad:** Dado el carácter frecuente de robos a turistas, se recomienda la mayor precaución en visitas al centro histórico de Praga. También deberán prestar especial atención a aquellas personas que sin justificación alguna pretendan multarles, haciéndose pasar por agentes del orden, de paisano y que simplemente se identifiquen mediante presentación de chapa. Los agentes del orden de la República Checa van generalmente uniformados y al igual que en España únicamente pueden solicitar la identificación en circunstancias justificadas y en los casos establecidos por ley. En caso de duda póngase inmediatamente en contacto con la Embajada o pida ser llevado a la comisaría más cercana.



DÓNDE RECLAMAR

"Consumer Defence Association"

Republikovy Vybor
Stepanska 15
CZ - 12000 PRAHA 2
Tel: 420 2 96 212 004
Fax: 420 2 96 21 2004
spotrebitel@atlas.cz

"Consumer Consulting and Information Service"

Slezska 7
CZ 12000 Prague 2
Tel: 420 2 270 10605
Fax: 420 2 270 10 1141
E-mail: p.mamula@volny.cz

Embajada en Praga

Badeniho, 4. Praga 7 - 17000.
Tel: 224311222 y 224311440
Emergencia consular: 606 62 30 60
Fax: 233 34 17 70. Fax Asuntos
Consulares y Culturales: 233 34 08 13
embespcz@mail.mae.es

Embajada de la República Checa en España

MADRID - 28016. Avda. Pío XII, 22-24
Tel: 91/353.18.80 (Centralita)
Fax: 91/353.18.88
Asuntos Consulares :
Tel: 91/353.18.96/97
Fax: 91/353.18.98

INFORMACIÓN PRÁCTICA

■ **Trámites:** D.N.I.

■ **Transportes:** Para los desplazamientos en coche por el país es aconsejable tener un buen mapa de carreteras las autopistas son de peaje y las gasolineras cierran a las 18 h. Los trenes entre las grandes ciudades funcionan cotidianamente, sin embargo las líneas de cercanías tienen combinaciones con mucha menos frecuencia, por lo que no se aconseja utilizar este medio de transporte. Todo lo contrario al tren, el Ferry es una opción práctica y agradable que permite por el Danubio desde Bratislava hasta Viena o Budapest.

■ **Condiciones Sanitarias:** El sistema sanitario en Eslovaquia es moderadamente aceptable. Altos niveles de contaminación en los núcleos urbanos más importantes y agua con un alto grado de salinidad.

■ **Seguridad:** Nivel de criminalidad, bajo. En general no hay ningún peligro de robos ni atracos. Se puede viajar a todas las zonas del país, sin ningún tipo de restricciones.



Capital: Bratislava
Idiomas: Eslovaco
Moneda: Corona Eslovaca

Eslovaquia

TURISMO

■ **Arte:** De la época medieval se conservan obras maestras del Gótico como la Catedral de Santa Isabel en Kosice, San Martín en Bratislava o San Nicolás en la ciudad de Presov. Los numerosos años de dominio húngaro también dejaron su huella en el arte y sobre todo en la arquitectura; castillos de Devin, Trencin y Spis, o el palacio del Capitán en Bratislava. También el Barroco y el Renacimiento se pueden apreciar en Eslovaquia. También se puede apreciar en las principales ciudades la influencia de la época comunista con su realismo socialista. De la creación contemporánea destacan: el Puente Nuevo, el vanguardista edificio de Radio Eslovaquia y el Memorial Antifascista de Banska Bystrica, mientras que por sus dimensiones cabe destacar la oficina central de Correos de Bratislava, construida por los soviéticos.

Pero una de las más fascinantes características culturales de Eslovaquia son sus iglesias y templos de madera.

■ **Gastronomía:** En Eslovaquia se encuentran restaurantes pequeños con gran encanto (restaurācijas), bodegas donde se pueden degustar las especialidades del país (vinárens), y lo que es casi de obligada visita son las pastelerías (cukrarenš).

La especialidad más típica, que es considerada como el plato nacional más consumido es el bryndzové halusky, una especie de bolitas de patata con harina, queso de cabra y bacon. Y la verdura nacional es la col, en sopa, cocida y como guarnición. Para acabar las comidas se acompañan con un trozo de queso, normalmente el ostiepok con un ligero sabor ahumado.

■ **Diversión:** Las cervecerías y las cafeterías ofrecen a menudo espectáculos de música folclórica.

■ **Compras:** La artesanía eslovaca ofrece piezas de cerámica, porcelana, objetos de cristal y bordados hechos a mano. Pero lo más auténtico son las esculturas hechas con madera de los Cárpatos, existen de diferentes tamaños y temáticas. Se aconseja comprar los vinos y licores del país, prácticamente desconocidos en el exterior.



DÓNDE RECLAMAR

"Slovak Consumers Forum"

Na Kalva rii 7
SK - 81104 Bratislava
Tel: 421754771436
Fax: 421754771436
zsvts@rainside.sk

"Association of Consumer Entities of Slovakia"

Továrenská 1
SK - 064 16 Stará Lubovna
Tel: 421 52 432 6047
Fax: 421 52 432 2593
zdruzenie@neutra.sk

Embajada en Bratislava

Trnovski pristan 24.-1000
Liubliana.
Tel: 4202330, 4202312,
4202311 y 4202325.
Fax: 4202333.

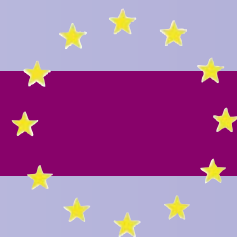
Prepoatská,
10-81101 Bratislava.
República Eslovaca
Tel: 54415724 - 54415726
Fax: 54417565 - 54415717
embespsk@mail.mae.es

Embajada de Eslovenia en España

Madrid-28006
C /Pinar, 20
Tel: 915903861- 915903864
Sección Consular:
91.590.38.67
Fax: 91.590.38.68



EUROPA creciendo



Hungría

Capital: Budapest
Idiomas: Húngaro
Moneda: Forint

TURISMO

■ **Arte:** En la unión de las culturas eslava, árabe y latina, en la confluencia de oriente y occidente, del norte y el sur. Casi todas las ciudades y pueblos poseen sus museos, bibliotecas, salas de concierto y ópera, no es raro que siempre estén llenas.

Entre los principales museos de Hungría se encuentran el Museo de Historia Nacional Húngaro, que contiene colecciones que recorren la historia de la sociedad y cultura magiares desde el siglo IX, el Museo Húngaro de Bellas Artes y el Museo Nacional Húngaro de Historia Natural. Aunque los principales museos se encuentren en Budapest. Si visita cualquier otra localidad seguro tendrá alguno al cual acudir por que existen más de 100 museos públicos.

Alguno de los artistas plásticos húngaros mas destacados son: Mihály Munkácsy, Viktor Madarász, Pál Szinyei Merse, Mihály Zichy, László Moholy-Nagy, György Zala y Alajos Stróbl von Liptóújvár.

■ **Gastronomía:** La gastronomía húngara ha asimilado las influencias de Oriente y Occidente tampoco pueden negar la influencia de los magiares, los turcos, los pueblos de los Balcanes y la herencia italiana cuando se prueba sus platos. El ingrediente más famoso de la cocina húngara es la páprika.

■ **Diversión:** Las opciones para la noche son muy variadas en las distintas ciudades, sobre todo si se trata de Budapest. La capital ofrece un menú de opciones y estilos donde beber, bailar y divertirse hasta entrada la madrugada. La oferta es tal que los guías locales recomiendan planificar con esmero el recorrido.

■ **Compras:** Los artesanos trabajan todavía el metal y la madera según métodos tradicionales. Son productos de artesanía típicas los tapices, túnicas bordadas, porcelana húngara, figurines de cerámica y joyas de estilo antiguo. Estos artículos se pueden encontrar en mercadillos, pequeñas tiendas y en los grandes centros comerciales presentes en las principales ciudades.

INFORMACIÓN PRÁCTICA

■ **Trámites:** Pasaporte o D.N.I. en vigor (siempre será necesario el pasaporte en caso de visitar alguno de los países vecinos a Hungría).

■ **Transportes:** Si desea disfrutar de El Danubio o alguno de los lagos puede usar los distintos servicios en barco que además ofrecen atractivos espectáculos. Será una bonita experiencia. Si prefiere conducir usted alquilando un vehículo es necesario portar Permiso de conducir, permiso de circulación e indicativo del país. La autorización de conducir es válida un año a partir de la entrada en el país. La contratación de seguro es obligatoria. El servicio de transporte público es una buena opción.

■ **Condiciones Sanitarias:** No se necesitan vacunas especiales para viajar a Hungría. Todos los servicios médicos de urgencia son gratuitos. Es aconsejable tener un seguro de salud para la duración del viaje.

■ **Seguridad:** En Budapest son frecuentes los hurtos de dinero y documentación por carteristas que trabajan generalmente en las zonas más concurridas y en los transportes públicos urbanos. También se recomienda revisar con cuidado las facturas de restaurantes, bares, etc.



DÓNDE RECLAMAR

"National Association for Consumer Protection in Hungary (NACPH)"

Balaton u.27.1.em
H-105 Budapest
Tf: 361311 7030
Fax: 361 311 7386
E-mail: ofebp@mail.mata.v.hu

Embajada en Budapest

Kapás U. 11-15.
Tel: 2024006, 2024015 y 2024048
Fax: 202 42 06.
Email: embesphu@mail.mae.es

Embajada de Hungría en España

MADRID 28016 Angel de Diego Roldán, 21
Tel: 413.70.11 y 413.41.37
Fax : 413.41.38

Capital: Liubliana
Idiomas: Esloveno
Moneda: Tólar

Eslovenia

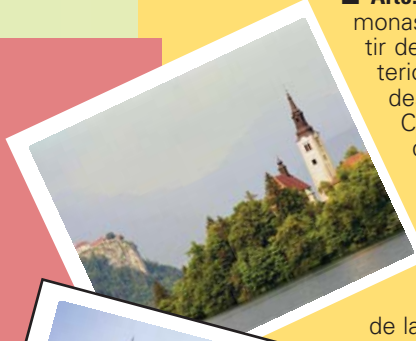
TURISMO

■ **Arte:** El arte eslovaco es rico en conventos y monasterios, que se empezaron a edificar a partir del siglo XII. El más destacado es el monasterio de Zice de influencia gótica. En pintura destaca "La Danza macabra" de Johannes di Castua, que se puede admirar en la iglesia de Hrastovlje. De los siglos XV y XVI, quedan restos de las fortalezas, que fueron modificadas un siglo más tarde con elementos renacentistas. Las obras más abundantes posteriores a la Segunda Guerra Mundial son monumentos a los caídos que dan un aire triste a alguna de las plazas y jardines en los que se erigieron.

■ **Gastronomía:** La cocina eslovena ofrece una gran variedad de especialidades culinarias, postres basados en pasteles dulces y unos vinos blancos de gran calidad. Los platos de carne son los más típicos, como la matanza (kolina) y el jamón curado del Karst (kraski prsut). La zona oeste del país se distingue por su aceite de oliva. En la región alpina destacan los quesos, la carne ahumada y pasteles preparados con variados rellenos cárnicos.

■ **Diversión:** Es un bonito espectáculo dar un paseo por este país con la luminosidad de la noche, pero, además, también se puede ir a discotecas, bares de copas y salas de fiesta, donde divertirse hasta altas horas de la madrugada.

■ **Compras:** Entre la artesanía típica de Eslovenia destacan los bordados, artículos de piel, alfombras, cerámica, joyería y trajes típicos nacionales y tapices.



INFORMACIÓN PRÁCTICA

■ **Trámites:** D.N.I.

■ **Transportes:** En el interior del país, el autobús es el medio de locomoción más recomendable, por eficiente, rápido y económico y porque hay lugares como Bled, Bohinj e Istria que no se pueden alcanzar por tren.

■ **Condiciones Sanitarias:** Aceptables. Agua potable.

■ **Seguridad:** Nivel de criminalidad, bajo. En general no hay ningún peligro de robos ni atracos. Se puede viajar a todas las zonas del país, sin ningún tipo de restricciones.

DÓNDE RECLAMAR

"Slovene Consumers Association, International"

Consumer Research Institute
Frankopanska 5
SI - 1000 Ljubljana
Tel: 386 611 740 600
Fax: 386 611 333 371
E-mail: breda.kutin@guest.arnes.si

"Association of Consumers from Zasavje"

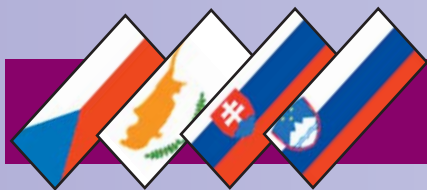
Cesta Zmage 33
SI - 1410 ZAGORJIE
Tel: 386 3 56 69 040
Fax: 386 3 56 69 041

Embajada en Liubliana

Trnovski pristan 24.-1000 Liubliana.
Tel: 420 23 30, 420 23 12, 420 23 11 y 420 23 25
Fax.: 420 23 33
Email: embespsi@mail.mae.es

Embajada de Eslovenia en España

Madrid 28006 Hermanos Bécquer 7, 2ª Planta
Tel: 91 411.68.93
FAX : 91 564.60.57
e-mail : VMA@mzz-dkp.gov.si



EUROPA creciendo



Chipre

TURISMO

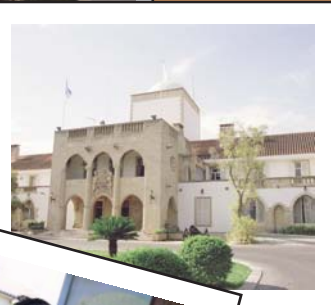
■ **Arte:** Chipre ha sido durante mucho tiempo una encrucijada entre Europa, Asia y África y conserva numerosos restos de sucesivas civilizaciones, como el magnífico santuario de Afrodita (Venus) que se levantó antiguamente en Kouklia. Las principales muestras de arte popular chipriota están en el Museo de Arte Popular, en Nicosia. El Museo de Chipre, también en Nicosia, alberga muchos de los objetos arqueológicos encontrados en la isla. Los museos de Páfos, Larnaca y Limassol muestran otras colecciones importantes.

■ **Espectáculos:** Las representaciones de teatro clásico al aire libre y antiguas tradiciones como el famoso festival del vino siguen tan activas como siempre.

■ **Gastronomía:** Existen una gran variedad de platos en los que se incluye el pescado, mariscos, arroces y carne, que suele servirse muy hecha, y muchos tipos de establecimientos según la comida y su coste.

■ **Diversión:** En Chipre podrá encontrar desde pubs al estilo inglés hasta establecimiento de música y bailes tradicionales.

■ **Compras:** La artesanía local ofrece diversas opciones, desde cerámicas de Korno o Lapithos y Phini, tejidos de seda y de lana, artículos de piel de cordero y cabra, así como las joyas de plata.



Capital: Nicosia
Idiomas: Griego y Turco
Moneda: Libra Chipriota

INFORMACIÓN PRÁCTICA

■ **Trámites:** Es conveniente acudir ante las embajadas y representaciones consulares para solicitar información sobre los documentos necesarios para entrar en Chipre.

■ **Transportes:** El país no tiene ferrocarriles y el transporte público de otro tipo no llega a todos sus rincones. El carnet de conducir español no es válido para conducir en Chipre. En toda la isla se circula por la izquierda.

■ **Condiciones Sanitarias:** Buenas. Conviene no consumir el agua corriente del grifo, especialmente en verano.

■ **Seguridad:** El país está dividido entre "La República

Turca del Norte de Chipre", en el Norte y "La República de Chipre" en el Sur. Recomendamos que si desean viajar o residir en Chipre que consulten antes con las Autoridades de la República de Chipre o con la Embajada Española con el fin de que se les informe sobre el régimen de movimientos de personas que se está aplicando a través de la "línea verde" o cualquier otra información de su interés.

DÓNDE RECLAMAR

"Cyprus Consumers Association"

PO Box 24874.
CY-1304 Nicosia
Tel: 00 357 2 516 112/3/4
Fax: 00 357 251 6118
cy.consas@spidernet.com.cy

Embajada de España en Nicosia

Cancillería : Strovolos Avenue, 32 - 4ª planta
P.O. Box 28349. 2093 Nicosia
Tel: 450.410 y 450.412
Fax: 491.291
enmora@cytanet.com.cy

Embajada de Chipre en España

MADRID-28001 - Serrano, 23-2º D
Tel: 91.578.31.14 - 91.528.31.17
Fax: 91.578.21.89
embajadachipre@telefonica.net
(Horas de oficina : Lunes a viernes de 9:00 a 16:30)



INFORMACIÓN PRÁCTICA

■ **Transportes:** El mejor modo de llegar al país es en avión porque hay numerosas compañías que viajan al país. Air Malta y otras compañías europeas disponen de vuelos al aeropuerto de Luqa, a 6 kilómetros de la capital. Una vez en el país, el viajero podrá desplazarse en helicóptero a ciudades como Xewkija, en Gozo, o Comino. También hay ferrys que comunican Malta con los puertos italianos de Reggio di Calabria, Catania, Siracusa y Nápoles, así como transbordadores entre Malta y Gozo y barcos que unen Malta y Gozo con Comino.

Para conocer el país, el viajero también podrá alquilar un coche, motocicletas, ciclomotores o bicicletas. Aunque también son ideales los transportes públicos, ya que hay muchas líneas de autobuses y taxis.

■ **Precauciones:** El viajero debe tener en cuenta antes de visitar al país que en Malta se conduce por la izquierda, que el top-less no está permitido en las playas públicas y que es habitual dejar propina, sobre todo en taxis, restaurantes y hoteles. Es recomendable llevar ropa ligera y protector solar, ya que el clima de Malta es muy caluroso.

DÓNDE RECLAMAR

Asociación de Consumidores:

Għaqda Tal-Konsumaturi

Zahcary Street 43/10. Valletta CMR 02 Malta.
Tel: 356 23 90 91
Fax: 356 23 90 91
tarbliit@uninet.ee

Embajada y el consulado de Malta en España

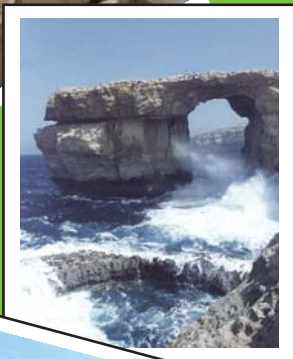
Fortuny, 3, 3º dcha. 28010-Madrid
Tel: 913 198 717. Fax: 913 198 277
La oficina central de turismo en Malta se encuentra en Republic Street, 280. La Valetta CMR 02. Tel: 22 44 44. Fax: 22 04 01.

Embajada de Malta en España

Fortuny, 3, 3º dcha. 28010-Madrid.
Tel: 913 198 717. Fax: 913 198 277.

Consulado de Malta en España

Tuset, 32, 7º, 2ª. 08006-Barcelona. Tel: 934 156 600. Fax: 934 157 474



Capital: La Valletta
Idiomas: Inglés, maltés
Moneda: Lira maltesa

Malta

TURISMO

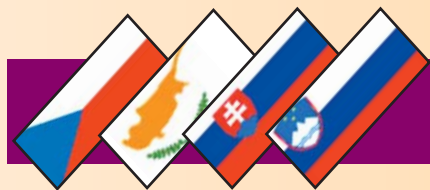
■ **Qué ver:** Malta comprende un grupo de islas: Malta, Gozo, Comino, Cominotto y Filfla, localizadas en el mar Mediterráneo, al sur de Sicilia. La superficie total es de 316 kilómetros cuadrados. La población de Malta es de 400.420 habitantes.

La capital y puerto principal del país es La Valletta. La historia de Malta tiene su reflejo en el arte, crisol de influencias de los antiguos pobladores, desde ciudades amuralladas, de la época medieval, hasta templos megalíticos que datan desde hace más de 1.000 años. Destacan los templos Ggantija, en Gozo, y los de Hagar Qim y Hal Saflieni, en Malta. En cuanto a la escultura predominan figuras elaboradas en arcilla, entre las que destaca la Venus de Malta. La influencia del arte cristiano de occidente se puede contemplar en la iglesia de Nuestra Señora de la Victoria y en el palacio Falzon. En Malta sobresalen, muy especialmente, las fortalezas levantadas por la orden de los Caballeros Hospitalarios de San Juan, como las de San Telmo o Verdala, además de palacios como el del Gran Maestre de la capital. Otro lugar de interés es la concatedral barroca de San Juan de La Valetta.

■ **Gastronomía:** La base de la cocina maltesa es el pescado. En este país abundan los buenos mariscos y pescados, sobre todo merluzas y percas, servidos fritos o a la plancha. Entre las carnes, el plato típico es el conejo o fenek. También son muy apetecibles los quesos del país, pero el viajero encontrará restaurantes con comida típica de otros países, sobre todo, italianos. Los postres más típicos del país son la fruta y los bracitos de nata y lionesas. La bebida más habitual es la cerveza maltesa, aunque también se bebe vino.

■ **Diversión:** Malta tiene una agitada vida nocturna con una variada oferta de ocio. Predominan las discotecas en varias ciudades del país, sobre todo en St. Paul, Bugibba, Paceville, Sliema, St. Julian, St. George y Gozo, aunque también abundan las terrazas con bares de copas y cafeterías. El viajero podrá disfrutar hasta altas horas de la madrugada del agitado bullicio que se vive en el país, aunque los más tranquilos y amantes de la cultura también encontrarán numerosos museos y teatros en los que distraerse.

■ **Compras:** Las artesanías más típicas de Malta, y que el viajero podrá adquirir, son las filigranas de oro y plata y los bordados hechos a mano, los objetos de alfarería, cerámica, vidrio y artículos de cobre y latón. Otros productos típicos que el viajero podrá adquirir como recuerdo de su paso por el país son las muñecas y los textiles. El viajero podrá realizar sus compras tanto en grandes mercados y mercadillos de calles, hasta en centros y calles comerciales como la calle República Street de La Valetta.



EUROPA creciendo



Direcciones para nuestros derechos



Si usted quiere conocer sus derechos a la hora de viajar a otro país de la Unión Europea consulte el servicio "Diálogo con los Ciudadanos" de la Comisión Europea: http://europa.eu.int/citizens/index_es.html

Además puede realizar sus consultas a través de la Central telefónica del servicio Europe Direct 00 800 6789 1011
http://europa.eu.int/europedirect/index_es.htm



Si desea conocer todos sus derechos como consumidor en el entorno europeo solicite información a través de:

ADICAE

C/ Gavín 12, local
5001 Zaragoza
Teléfono: 976 39 00 60
Fax: 976 39 01 99
e-mail: aicar.adicae@adicae.net

Centro Europeo del Consumidor Instituto Catalán de Consumidor

Gran Vía Carlos III, 105, letra B
E - 08028 Barcelona
Teléfono: 93 556 60 10
Fax: 93 411 06 78
e-mail: cec@icconsum.org
Internet: <http://www.cecbarcelona.org>

Centro Europeo del Consumidor Dpto. de Industria, Comercio y Turismo

Donostia - San Sebastián, I
E- 01010 Vitoria
Teléfono: 945 01 99 48
Fax: 945 01 99 47
e-mail: cec@ej-gv.es
Internet: <http://www.euskadi.net/consumoinfo>

Instituto Nacional de Consumo

Príncipe de Vergara, 54
28071 Madrid
Teléfono: 91 822 44 40 / 91 822 44 63
Fax: 91 822 45 42
E-mail: inc@consumo-inc.es
Internet: <http://www.consumo-inc.es>

Servicio de Orientación a los Ciudadanos

http://europa.eu.int/citizensrights/signpost/front_end/signpost_es.htm

Euro Jus
José Ramón Devesa

Comisión Europea. Representación en España

P. Castellana, 46
28046- Madrid
Teléfono: 91 423 80 00
Horario de atención al público:
09h - 13h30 los martes, miércoles y jueves.
Internet: <http://europa.eu.int/spain/eurojus/index.htm>



Ante cualquier consulta o problemas específico sobre temas relacionados con la Unión Europea o incluso si desea presentar una queja, diríjase a:

Representación en España de la Comisión Europea

Paseo de la Castellana, 46
E-28046 Madrid
Teléfono: 91 423 80 00
Internet: <http://europa.eu.int/spain>

Representación en Barcelona

Paseo de Gracia, 90 - 1º
E - 08008 Barcelona
Teléfono: 93 467 73 80
Fax: 93 467 73 81
Internet: <http://europa.eu.int/spain>



Si desea conocer mejor a los países a los que usted va a viajar consulte la información disponible sobre cada uno de los nuevos estados miembros. Conozca más sobre la historia, geografía, política, gobierno, cultura además de información para hacer negocios, estudiar o trabajar y viajar:

República Checa: www.czech.cz/aktuality.htm

Estonia: www.riik.ee/en

Hungría: www.magyarorszag.hu/angol/orgszaginfo/alapadatok

Letonia: www.president.lv/index.php?id=210

Lituania: www3.lrs.pls7inter/w4_home.int_ang

Polonia: www.poland.pl

Eslovaquia: www.prezident.sk/page

Eslovenia: www.sigov.si

Chipre: www.pio.gov.cy

Malta: www.gov.mt

Consulte también el portal de información

<http://www.eiropainfo.lv/index.php?l=en&i=i.ii>

y la página del Ministerio de Asuntos Exteriores

<http://www.mae.es>

correo
electrónico
@

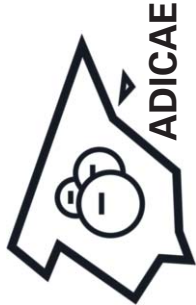


European Commission
Directorate-General Enlargement



ADICAE
Asociación de Usuarios
de Bancos, Cajas y Seguros

Cambio de sede en Valencia

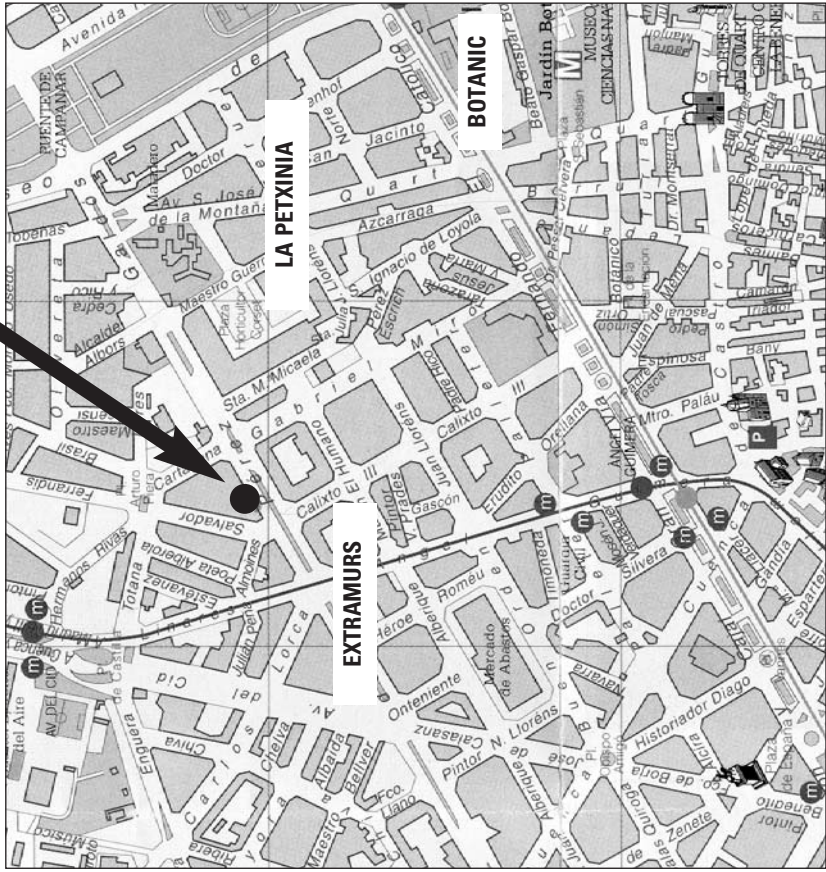


ADICAE VALENCIA

■ ADICAE es, sin duda alguna, la asociación de consumidores más activa y comprometida con los consumidores y usuarios tanto en nuestra Comunidad como a nivel estatal, fruto de ello ha sido el espectacular crecimiento que ha tenido en los últimos años y que demuestra el número cada vez mayor de ciudadanos que confían en ella para asesorarse, organizarse y defenderse.

■ Para continuar esta trayectoria ascendente y para poder brindar un servicio de calidad a todos los socios, la asociación cuenta desde este mes de julio con unas instalaciones mejoradas en Valencia. Desde el 1 de julio, todos los consumidores valencianos disponemos de un nuevo espacio donde reunirnos y fomentar la defensa de nuestros derechos.

Avda. Pérez Galdós nº 97 puerta 1
CP. 46.008 (Valencia)
Tlf: 963540101 - Fax: 963540106
mail: coordinacionvalencia@adicae.net
(Metro: Parada "Ángel Guimerá")



■ Del resto de delegaciones en nuestra Comunidad continúa manteniendo las mismas direcciones, a las cuales se suma este año la delegación de Sagunto:

Alicante: Gran Vía Orón nº 20 - 1- G1	☎ 96 510 27 11
Castellón: C/ Mayor nº 31 6º B	☎ 964 11 87 19
Elche: C/ Capitán Lagier nº 7	☎ 96 661 31 20
Sagunto: Avda. Santos de la Piedra nº 6-2	☎ 96 265 07 69

Gescartera

Oposición radical de ADICAE al cierre en falso de la investigación

Sin haberse practicado gran parte de las pruebas solicitadas por ADICAE y que podrían llevar a esclarecer la situación, la jueza Teresa Palacios trata de cerrar la continuación de la investigación a pesar de no haberse clarificado ni una décima parte de la estafa. El cierre de la investigación se produce a pesar del absoluto desconocimiento del destino de más de 108 millones de euros defraudados y sin haber llamado a declarar a personas cuya implicación o relación directa con los hechos es evidente. La jueza de la Audiencia Nacional Teresa Palacios dictó auto el pasado día uno de Julio decretando el cierre de la instrucción del caso Gescartera, también dictó otro por el que, inexplicablemente y sin más fundamento que la remisión a los "criterios del Ministerio Fiscal" rechaza la solicitud de ADICAE de llamar a declarar como imputados a diversos miembros de la CNMV.

ADICAE ha presentado recurso de reforma contra el cierre del sumario al considerar que se ha vulnerado el derecho a la tutela judicial efectiva de los 1.200 afectados representados por esta Asociación de consumidores y por entender que la investigación realizada por la juez se encuentra inacabada y está incompleta. El escrito de ADICAE razona que se ha vulnerado la tutela judicial efectiva de los más de mil perjudicados por Gescartera, puesto que este derecho reconocido en el art. 24 de la Constitución Española no sólo reconoce la presunción de inocencia de los imputados, sino también el derecho de los afectados a la "restitución de sus derechos indebidamente vulnerados" y a que en la investigación se practiquen "cuantas pruebas pudieran resultar necesarias para el correcto esclarecimiento de los hechos".

Asimismo, se considera vulnerado el principio de seguridad jurídica y de un proceso con todas las garantías debido al exiguuo plazo concedido por la jueza Teresa Palacios (diez días) para formular escrito de acusación para un caso con un desmesurado volumen documental y un enorme número de acusaciones, máxime cuando durante la instrucción no se han entregado copia a las partes de todos los documentos y pruebas obrantes en los autos.

ADICAE estima que es imposible articular la acusación cuando falta por resolver el recurso de apelación presentado por esta Asociación contra la denegación de la declaración como imputados de altos cargos de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (Pilar Valiente, Luis Ramallo y Fernández Arnesto).

Esta Asociación de consumidores, que agrupa a 1.200 afectados por Gescartera (la mayoría de los perjudicados por la actuación de Antonio Camacho), considera que las investigación realizada por el Juzgado Central de Instrucción núm. tres de la Audiencia Nacional se encuentra incompleta e inacabada, por lo que considera que el cierre del sumario se ha realizado con "una eviden-

te celeridad, no justificada y demasiado precipitada", lo que priva a las perjudicados de su legítimo derecho de acusación.

La investigación está inacabada porque la declaración como imputados de Pilar Valiente, Luis Ramallo, Fernández Arnesto y los demás ex directivos de la CNMV garantizaría el derecho a la tutela judicial efectiva de los afectados por la estafa de Gescartera, mientras que la ausencia de esta actuación judicial privaría a los perjudicados y a la sociedad de su "derecho a que se investiguen e instruyan cuantos indicios de racionalidad pudieran converger para un correcto esclarecimiento de los hechos". Con el cierre de la instrucción y la apertura de juicio oral se impide que declare ante la Audiencia Nacional ningún nuevo implicado más, lo que en la práctica se traduce en que pueda estar intentándose "liquidar" el mayor escándalo financiero al que los españoles han asistido.

La condena que pueda imponerse a unos pocos imputados que asuman el papel de "cabezas de turco", no esclarecerá lo ocurrido ni supondrá para los afectados la restitución de los perjuicios causados, lo cual pone en duda de manera grave y preocupante la eficacia del sistema judicial.

ADICAE considera incompleta la investigación porque no se ha aplicado el mismo criterio judicial de la responsabilidad civil subsidiaria de Cajamadrid a otras entidades relacionadas de forma evidente con el fraude Gescartera, como es el caso de La Caixa, Bankinter y la empresa auditora Deloitte & Touche, entre otros. Ante las reiteradas peticiones del equipo jurídico de ADICAE para aclarar la relación de la auditora con Gescartera, la jueza Teresa Palacios no ha aplicado el mismo criterio que establece para Cajamadrid, a pesar de que la auditora está sancionada por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC), cuyo expediente sancionador se aportó a la investigación judicial tras así solicitarlo ADICAE. Aún están pendientes de resolución los recursos presentados por ADICAE, a pesar de ello la Jueza Teresa del Palacio comunicó a los imputados el cierre de la instrucción.

Responsabilidad Patrimonial

Por otro lado la tramitación judicial sigue su curso. Recientemente han sido notificadas las contestaciones del abogado del Estado a las demandas sobre responsabilidad patrimonial de la CNMV en el asunto Gescartera interpuestas por los socios afectados de ADICAE. Nos han dado el plazo de 15 días para la proposición de prueba. Estamos todavía en el plazo de los 15 días.

Finalmente comentar que el FOGAIN está comenzando a abonar a los afectados por GESCARTERA que efectuaron sus inversiones a través de AGP, una medida respecto de la cual el Fondo de Garantía se mostraba muy reacio.

Eurobank

Los afectados de Eurobank comienzan a recibir el 75% de lo adeudado

Eurobank procederá a abonar a cada afectado el 75% del dinero adeudado. Mediante Auto de 12 de julio de 2004, la autoridad judicial ha autorizado a Eurobank a hacer efectivo un pago equivalente al 75% de las deudas con acreedores, incluso antes de la aprobación del Convenio de Acreedores. Como se recordará el 2 de junio Eurobank presentó ante la autoridad judicial una propuesta de convenio de acreedores que suponía el pago inicial del 75% de lo debido. De esta forma, todos los afectados podrán recuperar tres cuartas partes de su dinero este mismo verano.ADICAЕ verificará la corrección de las transferencias realizadas por Eurobank para todos los miembros de la Plataforma de Afectados por Eurobank Mutuas.

Por otra parte, los plazos establecidos indican también que el proceso puede alargarse hasta septiembre: Eurobank tiene hasta el día 28 de julio para presentar ante el Juzgado el Convenio con todas las adhesiones que haya logrado (aunque podría presentarlo antes). Desde el 28 de julio, el juzgado debe esperar 8 días para aprobar el Convenio, de forma que de cumplirse estos plazos el Convenio no se aprobaría hasta el 10 de agosto. Pero teniendo en cuenta que el mes de agosto es inhábil en los juzgados de lo civil, salvo circunstancias excepcionales el Convenio no se aprobaría hasta el 9 de septiembre.

Tal y como les señalamos en el último boletín, EUROBANK les envió ya a todos Vds. un ejemplar del Convenio de Acreedores propuesto, para su examen y lectura por parte de todos los depositantes. Para la firma de adhesión al Convenio, Eurobank ha establecido una serie de Notarías a las que puede dirigirse toda persona que desee dar su aprobación y apoyo a este Convenio, si bien esa firma puede realizarse también en la Secretaría del Juzgado nº 73. Si el Convenio se aprueba por mayoría, da igual si Vd. ha firmado o no su adhesión al Convenio. La aprobación del Convenio implica que se aplique a todos los afectados, tanto si estaban de acuerdo con el mismo como si no. Asimismo, como se comentó asimismo en el boletín informativo del pasado mes de mayo, quedaba la incertidumbre sobre el 25% restante. Con relación a esta circunstancia hay que decir que recientemente se ha tenido conocimiento a la existencia de ofertas firmes para la adquisición de los activos de Eurobank (lo que permitiría la devolución inmediata del 100% de las cantidades que se adeudan) lo cierto es que por el momento el Juzgado no las ha aprobado, aunque ha pedido al fiscal y a los interventores que se pronuncien sobre la cuestión. Estas ofertas proceden de un grupo sueco Intrum Justicia y las inmobiliarias españolas Tradisol y Gebira que presentaron ofertas de casi 26 millones de euros para adquirir la mayor parte de los activos de Eurobank Desde ADICAЕ dudamos de la viabilidad de estas ofertas, aunque en cualquier caso mantendremos a nuestros socios al corriente de cualquier circunstancia que se produzca en torno a esta situación.

Con relación a las Mutuas, como ya saben, AICEC presentó una reclamación ante la Direcció General de Política Financiera i Assegurances para lograr la devolución del 5% de comisión por cancelación anticipada. Por el momento las Mutuas han presentado alegaciones a dicho recurso, por lo que AICEC continúa en el procedimiento defendiendo lo que entendemos es de derecho.

Investahorro

El Caso en la Audiencia Nacional

Desde a finales del año 2.003 la totalidad de Tomos del procedimiento se encuentra en el Juzgado Central de Instrucción Núm. Dos de Madrid, el cual ha resultado competente por reparto de entre los Juzgados Centrales de Instrucción de la Audiencia Nacional.

El procedimiento se siguen el citado Juzgado, bajo la nueva referencia de Diligencias Previas Procedimiento abreviado 63/2003-D. A primeros de año 2004, se le dio traslado de la totalidad de actuaciones al Ministerio Fiscal, el cual con fecha de 24 de Marzo de 2.004 ha emitido un breve informe solicitando la práctica de tres diligencias de prueba y que son las siguientes:

a) Que se requiera a la Comisión Nacional del Mercado de Valores a fin de que remitan el Expediente incoado a la Sociedad Investahorro, S.A, a propuesta de la Inspección en la reunión de fecha 27 de julio de 1998.

b) Que se libre Oficio a la Gestora del Fondo General de Garantía de Inversiones S.A, a fin de que aporte cuantos antecedentes tenga en relación a las reclamaciones a la sociedad Investahorro S.A c) Solicita testifical del Instructor del Expediente Disciplinario incoado por el Banco de España, Número de referencia IE/LDI-2/98

Con fecha de 5 de abril, se ha dictado Providencia por el Juzgado Central de Instrucción núm. Dos de Madrid, donde se admiten las diligencias de prueba propuestas por el Ministerio Fiscal, requiriendo a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y al Fondo de Garantía de Inversiones a los efectos que remitan el oportuno Expediente e Informe solicitados.

Con relación a la testifical solicitada, a fecha actual no se ha señalado nada al respecto de la fecha de su práctica. Tampoco consta a fecha de hoy, remisión alguna del Expediente e Informes requeridos señalados con anterioridad.

A fecha de 29 de junio se dicta providencia judicial en que se hace referencia a la personación en Madrid de los socios afectado de AICAR-ADICAЕ. Una vez cumplidos los trámites oportunos a los efectos de proceder a la personación de los afectado, socios de AICAR - ADICAЕ en la Audiencia Nacional, nos encontramos a la espera del resultado de la práctica de las diligencias de prueba por el Ministerio Fiscal. En el mes de Septiembre de 2.004 se va a solicitar por esta parte la práctica de la totalidad de pruebas pendientes solicitadas al Juzgado de Instrucción Núm Nueve de Zaragoza y que, por motivos de la cuestión de competencia planteada, no se resolvió sobre su admisión y consiguiente práctica, la totalidad de pruebas solicitadas (declaraciones de diversos imputados, solicitud de entrega de documentación requerida a las Agencias de Valores relacionadas con Investahorro, S.A etc), van encaminadas hacia la determinación exacta de los responsables civiles asó como la oportuna cuantificación de su presenta responsabilidad civil. De todas formas, habrá que estar a la espera de ver que decisión adopta el Juzgado Central de Instrucción Núm Dos de Madrid con relación a la fase de Instrucción del caso Investahorro, S.A; si por un lado decide continuar con la misma practicándose las diligencias de prueba pendientes y/o otras complementarias o si, por otro lado, decide dar por finalizada la instrucción y procede a la correspondiente apertura del Juicio Oral.



Boletín de participación y propuestas de los socios

Si queremos tener una Asociación grande y fuerte que pueda resolver los problemas de todos cada vez mejor es necesaria la colaboración y participación de todos en la vida de la misma.

Si queremos tener una Asociación grande y fuerte que pueda resolver los problemas de todos cada vez mejor es necesaria la colaboración y participación de todos en la vida de la misma.

Cualquier colaboración, o participación, por pequeña que sea, será muy valiosa.

POR FAVOR, NO DEJES DE CONTESTARNOS A ESTA ENCUESTA

(Recórtala y entrégala en la Delegación de tu provincia, envíala por fax o métele en un sobre y envíala a ADICAЕ-Servicios Centrales, C/ Gavín, 12 (local), 50001 Zaragoza

Nombre **Socio titular o familiar de socio**

Domicilio: Calle		Núm.	Piso	Localidad / Provincia	
Teléfono fijo y móvil		Fax		e-mail	

1. ¿Dispones de algunas horas a la semana o mes para colaborar en el trabajo de la Asociación en tu vincia?

Nº horas	Semanales o mensuales	Mañana o tarde	Profesión

Aficiones o habilidades que querías realizar como voluntario

- ☐ labores administrativas
- ☐ labores informáticas
- ☐ documentación
- ☐ organización de actividades
- ☐ gestiones para la Asociación
- ☐ escribir artículos
- ☐ marketing o atención telefónica
- ☐ otras:

2. ¿Desearías colaborar en actividades para resolver el caso del colectivo o problema que te ha traído a la Asociación?



3. ¿Te gustaría participar en actividades de formación como consumidor y usuario que organice la Asociación?

- a) En conferencias y debates de temas de actualidad
- b) En cursillos y seminarios de 2, 3 o más charlas sobre temas básicos del consumo financiero como hipotecas, manejo de cuentas bancarias, fondos de inversión, fondos de pensiones, seguros, etc.

Nº. veces

Mensual, trimestral,...

Nº. veces

Mensual, trimestral,...

Sugerencias de temas o contenidos para conferencias, debates o seminarios

4. Propuestas de actividades o cuestiones que consideres convenientes para la buena marcha de la Asociación



REGALO GRATUITO CON CADA RESPUESTA

Agradecemos a todos nuestros socios el tiempo dedicado a cumplimentar este boletín, y premiamos vuestra colaboración con un regalo. Se trata del **fichero práctico para el usuario de productos bancarios, seguros y ahorro-inversión**, una colección de fichas prácticas y concisas que explican las características de los principales productos financieros de hoy en día, imprescindible para la información y formación de cualquier usuario.



Academias de inglés



La insostenible lentitud de la Justicia

OXFORD

CATALUÑA, VALENCIA, MADRID

Se concedieron las medidas cautelares en 1ª instancia, pero fueron denegadas en la 2ª instancia. A pesar de ello los socios no reciben ningún tipo de presión. Fecha de juicio octubre 2.004.

CAMBRIDGE

MADRID, BARCELONA

No se concedieron las medidas cautelares en 1ª instancia, pero si fueron aceptadas en la 2ª instancia. Se tiene fecha para la vista previa en septiembre.

VALENCIA

Ya han sido emplazadas todas las partes, y sólo queda pendiente que el juez ponga fecha y hora para que se celebre la AUDIENCIA PREVIA. Ya se han puesto en contacto con nuevo Procurador para poder personarse en la quiebra de la academia para poder dar una solución a aquellos que pagaron al contado. Se está tramitando actualmente.

CASTELLÓN

El pasado viernes 2 de julio se celebró en Castellón audiencia previa por la demanda interpuesta por ADICAE contra la academia Cambridge y diversas entidades financieras. El juez estimó que los afectados no deben declarar como testigos sino que cada uno de los socios de ADICAE que contrataron el crédito con la entidad financiera deben comparecer en el juicio. El juicio se celebrara en marzo 8,9,10,11 del 2.005.

ALCANTÉ

En septiembre del 2.003 se admitió a trámite la demanda y se abrió un plazo para nuevas adhesiones de dos mese que terminó en Diciembre 2.003 y en que se añadió a unos 15 socios afectados más a los 125 iniciales. En los meses posteriores ya han contestado a la demanda SCH, Caja Madrid (que ha presentado un recurso porque no le ha sido admitida la contestación, y ante el que hemos efectuado alegaciones, y está pendiente de resolución por el juez en la actualidad), también ha contestado BBVA Finanzia y se ha llegado a un acuerdo con Cofidis (que beneficia a tres socios, que ya tienen resuelto el problema).

OPENING

ZARAGOZA

Ganada sentencia en primera instancia. Han recurrido las entidades financieras. Los recursos de las entidades financieras y oposición a las mismas de AICAR esta en la Audiencia provincial.

VALENCIA

El juez ha acordado la acumulación de todos los procedimientos de otras asociaciones en uno y esta a la espera de que se haga efectiva. Una vez hecho esto, nos citaran para Audiencia previa. Adicae-Cv no ha abandonado la solución extrajudicial del conflicto e incluso habiendo comenzado la vía judicial, ha llegado acuerdos con una caja de ahorros valenciana y esta pendiente de llegar a otro con un establecimiento financiero de crédito. Esta pendiente de una reunión con una procuradora en el proceso de liquidación de la empresa.

BARCELONA

El juez esta pensando en acumular el procedimiento al ya abierto en Madrid, medida que no se ha pedido. Aun en fase muy inicial del procedimiento. Se acaba de abrir el periodo de contestación a la demanda. Aun no hay fecha para las medidas cautelares.

MADRID

Aprobada las medidas cautelares, éstas se hallan recurridas por los bancos y pendiente por tanto de resolución en la Audiencia Provincial

WALL STREET

BARCELONA

Fase muy inicial. En fecha 25/05/04 se presentó una segunda ampliación de la demanda. Ya ha pasado el plazo de dos meses para las adhesiones. A la espera de vista para medidas previas.

CÁCERES

Sentencia firme de la Audiencia Provincial de Cáceres desestima integralmente el recurso de apelación el recurso de apelación de la entidad financiera Citibank. Confirma la anulación de los contratos de enseñanza y de crédito desde la clausura de la academia. Citibank deberá devolver el importe del préstamo abonado en exceso desde el cierre del centro de enseñanza.

CORUÑA

Esta visto para sentencia en primera instancia.

SANTIAGO DE COMPOSTELA

El día 15 de Julio se celebró la vista para las medidas cautelares. Se ha dictado auto en que se estima parcialmente las medidas cautelares en el sentido de que se ordena a las entidades financieras a no incluir a los alumnos y terceros financieros en la lista de morosos. No se hace imposición de costas.

Consumo, una política sin lugar

La nula participación de los consumidores en el diseño de las políticas de consumo cuestionan la esfera pública como un espacio común para todos. Sin presencia de los consumidores, a través de asociaciones fuertes ajenas al clientelismo partidista y comercial, no existirá una verdadera política de consumo

Crearon un desierto y lo llamaron paz". Esta frase de Tacito puede servirnos para expresar gráficamente el grado de participación política en que se encuentra el ciudadano consumidor en nuestro país: crearon un desierto y lo llamaron política para los consumidores. La cuestión que planteamos no es baladí, o por lo menos no se reduce al ámbito estricto del consumo en cuanto objeto de la vida económica. El consumidor ha devenido en sujeto de derechos económicos pero también sociales y políticos, permitiéndonos recuperar la noción de ciudadano. Hablar de los problemas de representación de los consumidores supone ni más ni menos que señalar los síntomas de agotamiento de las democracias occidentales.

Sociedad adquisitiva

El actual modelo que impera en todos los órdenes sociales y que muchos autores han bautizado como neoliberalismo, supone la existencia de un orden auto-organizado y autorregulado, cuyo principal y único mecanismo lo constituiría el mercado, la mano invisible que equilibraría cualquier interés en pugna. Por tanto, todas las relaciones sociales hay que dejarlas en manos de esta ley impersonal, lo que, en tal caso, nos permite prescindir de toda discusión o participación política. Sin embargo, lejos de estos planteamientos, y como en su día apuntó Karl Polanyi y como hemos tenido ocasión de comprobar en los últimos años con los escándalos de AVA, Gescartera, Terra-Telefónica, Eurobank, etc... las actuaciones del mercado suponen altas dosis de riesgo. Por ello el entorno en que el mercado despliega sus efectos debe garantizar un clima de seguridad. Esta confianza debe estar basada en las relaciones entre los partícipes, en pequeños pactos sociales donde los protagonistas del mercado, construyan y debatan las cuestiones que les afecten a través de un espacio común.

Democracia y consumo

Conviene insistir en que la cuestión del consumidor se halla, a estas alturas, alejada de sus tradicionales connotaciones económicas. En nuestras sociedades se dedica un tiempo cada vez mayor a consumir, hasta el punto de que esta noción ha invadido incluso otros ámbitos cuya mercantilización parecía impensable. En cualquier caso esta actividad ha pasado a constituir un espacio importante de nuestra vida cotidiana, que es donde el ciudadano puede llegar a tomar conciencia inmediata y crítica de un modelo social. Pero el consumo no sólo tiene efectos sobre aquellos que disfrutaban de los bienes y servicios que adquieren, sino que puede afectar al



bienestar de otros, por lo tanto constituye un núcleo fundamental a la hora de hablar sobre el futuro de la democracia y las sociedades de bienestar.

Benjamín Barber en su libro *"Un lugar para todos. La sociedad civil"* plantea la necesidad de fortalecer lo que denomina "tercer sector". Este "tercer sector" - los otros dos son el

■ La participación de las organizaciones de consumidores y usuarios queda fuera del diseño de estas políticas de protección a los consumidores

estado y el mercado-debe ejercer una función de mediación entre nuestra individualidad como productores y consumidores y nuestra colectividad abstracta como miembros soberanos del pueblo. Para ello propone, entre otras cuestiones, ensanchar los espacios públicos y democratizar el consumo. En parecidos términos se expresa Robert Dahl quien establece, dentro de los requisitos institucionales mínimos que ha de tener una democracia para ser considerada con propiedad como tal, el acceso a fuentes alternativas de información y la autonomía de las asociaciones.

La tarea del Estado

El sociólogo alemán Claus Offe definía el papel del Estado en relación con los consumidores y al diseño de una política eficaz, como un papel "ambivalente y atrapado en un dilema": cómo proteger a los consumidores sin alterar los intereses empresariales ¿Cómo salir de este dilema?

Parece que la opción más lógica es la de fomentar unas asociaciones de consumidores más fuertes y potenciar su papel participativo en las decisiones políticas. Con relación a la primera de las cuestiones, Michel Wieviorka en *"Estado, empresarios y consumidores"* comenta la intervención de un representante del Ministerio de Comercio francés quien declaró a los representantes de los consumidores: "Si ustedes fueran más poderosos, los escucharíamos más. Si no se les presta atención es porque a ustedes les falta organización". Esta argumentación, en principio, parece difícilmente justificable a la luz de nuestra Constitución cuyo artículo 51.2 demanda a los poderes públicos el fomento de las asociaciones de consumidores. Pero no creemos que resulte suficiente la labor que han llevado a cabo hasta ahora los diferentes gobiernos en esta cuestión. Como reconoció en su Informe de 1999 sobre consumo el Consejo Económico y Social "el fomento del asociacionismo por parte de las diversas Administraciones, en una primera etapa, da como resultado la creación de numerosas asociaciones de consumidores en los ámbitos local, provincial, autonómico y nacional. lo que favorece su atomización, que influirá posteriormente en su desarrollo".

■ El fomento del asociacionismo por parte de las diversas Administraciones da como resultado la creación de numerosas asociaciones de consumidores, lo que favorece su atomización

Un papel protagonista

Las Asociaciones de Consumidores esperamos una nueva política que ponga en práctica una de las notas fundamentales del llamado "republicanismo cívico" que pretende constituirse en la base ideológica del actual Gobierno, la denominada estrategia del "poder recíproco", que consiste en hacer más iguales los recursos del dominador y del dominado, para que una persona o colectivo previamente dominado pueda llegar a defenderse por sí misma de la interferencia del dominador. Si todos tienen la posibilidad de defenderse efectivamente a sí mismos ante cualquier interferencia que otro pueda practicar, entonces nadie está dominado, nadie estará sometido a la permanente posibilidad de interferencia arbitraria ajena. El papel del Estado sería el de otorgar esos poderes de defensa que, en materia de consumo, se efectuaría a través de una participación efectiva de las Asociaciones de Consumidores en las configuraciones de las políticas de consumo, hasta ahora en manos de las administraciones.

Las líneas maestras en política estatal de consumo quedan fijadas en los Planes Estratégicos de Protección al Consumidor. Estos Planes, de periodicidad cuatrienal, se elaboran por la Conferencia Sectorial de Consumo, integrada por las Consejerías correspondientes de las Comunidades Autónomas y presidida por el Ministro de Sanidad y Consumo. A escala municipal, la política de consumo tiene su reflejo en los Planes Estratégicos de la Política Municipal de Consumo, trazados por la Federación Española de Municipios y Provincias. Como vemos, la participación de las organizaciones de consumidores queda fuera del diseño de estas políticas de protección. El Consejo Económico y Social ya advertía a este respecto, en su informe de 1999, que esto "se traduce en un enfoque en ocasiones demasiado institucional y optimista de los planes estratégicos", (en otras palabras, ineficaz) añadiendo además que el papel que podría desempeñar el Consejo de Consumidores y Usuarios en este ámbito se encuentra prácticamente desvirtuado tanto por falta de infraestructuras y dotación, como por las escasas oportunidades en que se solicita su consulta a la hora de adoptar decisiones que se refieran a las políticas de consumo.



los usuarios consultan

Cobros por información bancaria

Recibo mensualmente un extracto informativo sobre el estado de mi préstamo hipotecario, por este hecho me cobran una determinada cantidad, en concepto de gastos de información. Teniendo en cuenta que yo no solicité este servicio ni se me pidió mi autorización para realizarlo, ¿puede mi entidad de crédito cobrarme dicha cantidad?. I.A.G

Respuesta: Según los criterios generales que establece el Banco de España en sus Resoluciones y Circulares: "la entrega de extractos mensuales o por plazos superiores será, en todo caso, gratuita" (Circular nº4/1998, de 27 de enero).

En base a esta normativa que acabamos de enunciar, será gratuita la entrega de extractos con periodicidad mensual o por plazo superior (bimestral, trimestral, semestral...) Por lo que en los demás casos podrán cobrarse las comisiones tarifadas, esto es, si se trata de entrega de extractos, a expresa petición del cliente, por plazo inferior al mensual o de extractos distintos a los periódicos. Por todo lo dicho, estimamos que la información que en este caso se proporciona debe ser gratuita.



Disconformidad con la indemnización del seguro

Debido a una fuga de una cañería, sufrí daños en mi piso que ha de cubrir la póliza del vecino del piso de arriba, en donde se generó la avería. No he tenido ningún problema en cuanto a la reparación de los daños en la pared, pero no estoy de acuerdo con la tasación que me hizo el perito de unos libros que resultaron dañados, algunos de los cuales ya no están siquiera en venta. Solicité una segunda tasación al perito de mi compañía, pero éste fijó una indemnización todavía más baja. ¿Qué puedo hacer?. G.A.F.

Respuesta: El cálculo de las indemnizaciones por bienes dañados en un siniestro se basa en parámetros que varían según el tipo de bien a peritar. En el caso de los libros que sigan a la venta, suelen existir suficientes referencias en cuanto a su precio como para guiar al perito y que éste pueda justificar sus conclusiones. Pero esto no suele ser el caso de libros más viejos, para los que las estimaciones pueden ser mucho más aventuradas. Nuestro consejo es que, si la compañía en cuestión está sometida al Sistema Arbitral de Consumo, intente un arbitraje en el que, si los árbitros estiman necesario que se practique un nuevo peritaje, éste correría a cargo de la Administración. Si fuese usted quien lo instase,

correría de su bolsillo. Pero el éxito no está garantizado y sólo si los daños afectasen a libros de alto valor artístico, histórico o por su lujo cabría considerar acudir a los Tribunales de Justicia.

Remítanos sus consultas a nuestro servicio de asesoría. Pueden enviarnos vía e-mail a asesoria@adicae.net, o bien por correo ordinario a la dirección de nuestra sede:

**AICAR-ADICAE
c/Gavín, 12 local
50001 ZARAGOZA**



Préstamo para el 100% del coste del piso

Quiero comprar una vivienda que me gusta mucho pero no tengo ahorrado suficiente dinero como para pagar una entrada, pero mis amigos me dicen que ningún banco da jamás un préstamo que cubra el 100% del coste. ¿Es eso cierto? ¿Hay alguna posibilidad de obligar a un banco a financiar el total?. R.R.C.

Respuesta: Sí que es posible que un banco o caja le financie el 100% del precio de la vivienda, aunque no son muchas las entidades que lo hacen. De todos modos, las entidades son mucho más exigentes en esos casos, pidiendo garantías añadidas tales como que se presenten avalistas, se hipoteque otro inmueble aparte del adquirido o se apliquen condiciones y comisiones más caras que los demás. Aun con eso, no es raro que, con frecuencia rechacen la propuesta. No suele ser aconsejable, de todas formas, pues también conviene que usted no se ponga en una situación de riesgo excesiva en caso de que no pudiese pagar. Además, hay que tener en cuenta que al coste de la compra hay que añadir al menos un 10% que siempre hay que pagar en impuestos, notario y registro.



Garantías para operar en banca telefónica

De vez en cuando realizo operaciones a través de un sistema de banca telefónica con mi banco de toda la vida. Me pregunto si estas operaciones son seguras, pues cuando uno va a la ventanilla del banco siempre hay algún resguardo o constancia de la operación realizada, pero en los bancos telefónicos ¿cómo es posible demostrar que uno ha dicho o hecho alguna operación?. P.M.H.

Respuesta: El Banco de España controla la operativa de estos bancos en condiciones tan estrictas como las de cualquier otro banco, y no escapan de sus inspecciones. Sin embargo, en cuanto a la constancia de las operaciones realizadas, sepa que las entidades de banca telefónica han de grabar todas las conversaciones que mantengan los operadores con sus clientes y los registros de las llamadas producidas, con los datos que permitan establecer el día y hora en que se produjeron. Con todo, conviene revisar regularmente los extractos de movimientos de la cuenta para asegurarse de que las operaciones por usted realizadas concuerdan con lo realizado a través del teléfono y que usted mismo las anote para no olvidar lo que haya hecho, especialmente si usa este medio con cierta frecuencia. En caso de conflicto o diferencia, la entidad está obligada a recuperar esos registros para dar cuenta de lo que realmente sucedió al teléfono al realizar la operación que pudiera ser motivo de disputa.



Ante el rotundo fracaso de las elecciones europeas, una Europa eficaz para los derechos de los ciudadanos es la única solución

Si no se cuenta realmente con las organizaciones sociales, como las de consumidores y usuarios, seguirá fracasando "la Europa de los Ciudadanos"

Las elecciones al parlamento europeo fueron la ocasión para que una mayoría muy amplia de ciudadanos de todos los países de la Unión Europea convergiera en el rechazo pasivo a esta Europa de los gobiernos y los partidos que solo beneficia a los grandes poderes económicos-financieros.

El mensaje de la abstención fue claro y rotundo: una Europa así se soporta pasivamente en muchos países como un mal menor, no cabe alternativa, sobre todo para los países no ricos de Europa, pero no tendrá ningún apoyo ciudadano. Ni con "Constitución" europea, ni sin ella, porque en definitiva la constitución tampoco es mas que un acuerdo entre gobiernos y partidos, que hoy por hoy representa casi solo derechos formales muy ambiguos que no pueden primar ante los fuertes intereses pactados y acordados muy firmemente en la economía y las finanzas, en el sistema monetario y en el euro, que se cumplen implacablemente y por encima de cualquier otra consideración o crisis.

No creemos que esta huida hacia adelante que es la Constitución Europea contribuya a crear una mayor identidad, ni Europea ni democrática entre los ciudadanos. Y ello porque, pese a incluir la Carta Europea de Derechos Fundamentales (entre los que se encuentran nuestros derechos como consumidores), no deja de ser un puro formalismo cuyo propósitos más inmediatos son los de reordenar el caos normativo que se había acumulado por la multitud de tratados precedentes, repartir poderes entre países y establecer pesos y contrapesos entre los órganos de decisión europeos. Pero ha quedado al margen la búsqueda de una gobernanza europea más civil y cercana, de la que parece haberse olvidado.

Entretanto, la ciudadanía europea ve como cada día los precios se homogeneizan al alza hasta en los países de menores salarios, la vivienda y los bienes de consumo duradero sumen en el endeudamiento a aquellos "privilegiados" que pueden acceder a ellos y los derechos como consumidores son en muchos casos papel mojado al arbitrio de las grandes multinacionales europeas de la industria, la distribución comercial y las finanzas.

Se diga lo que se diga y a pesar de todo el "acervo legislativo comunitario" en materias como derechos de los

■ Se diga lo que se diga, el acervo comunitario en materias como derechos de los consumidores, mediambiente y derechos sociales, etc. para muchos de los casi 500 millones de ciudadanos de la Unión ampliada siguen siendo algo lejano y teórico



consumidores y usuarios, medioambiente, derechos humanos y sociales, etc... para muchos de los casi 500 millones de ciudadanos de la Unión ampliada siguen siendo en la mayoría de los casos algo lejano y teórico que no se traduce a su calidad de vida y derechos concretos que todavía en cada país se rige más por tradiciones prácticas y jurídicas mucho más atrasadas y negativas que los "derechos europeos". Y nada mejor para ejemplificar esto que la constatación del hecho de que la economía europea (los intereses económicos) han ido demasiado por delante de los sistemas de protección a los consumidores. Nuestra voz sigue en el furgón de cola.

El Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre "El papel y la contribución de la sociedad civil organizada en la construcción europea" de 22 de septiembre de 1999, recoge textualmente que "la Unión Europea (...) se enfrenta con la falta de confianza de los ciudadanos de la Unión, que repro-

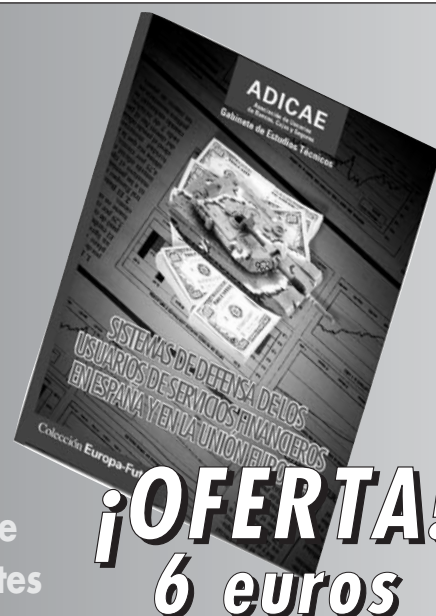
chan a la UE su falta de eficacia, denuncian los déficits democráticos y reclaman una mayor proximidad al ciudadano." Para intentar paliar esta situación se publicó a finales de julio de 2001 el "Libro Blanco sobre la Gobernanza Europea", donde podemos leer "las Instituciones democráticas y los representantes públicos tanto a nivel nacional como europeo pueden y deben tratar de conectar Europa a sus ciudadanos, como requisito previo a unas políticas pertinentes y efectivas". Que escuchen mejor nuestro mensaje: no queremos esta Europa y nuestra abstención en las pasadas elecciones al parlamento europeo es, por el momento, nuestra pompa de silencio en un desierto de ruidos. Lean el Dictamen a que antes he hecho referencia y allí podrán dar con algunas claves: "la sociedad civil es un lugar de formación de la voluntad colectiva y de representación de los ciudadanos" Lean y aprendan.

Solicite nuestras publicaciones

Nombre.....
Dirección.....
Ciudad.....
CP.....Teléfono.....
Deseo adquirir "Sistema de defensa"
Forma de pago:
☐ Contrareembolso
☐ Adjunto talón bancario
☐ Giro nº.....
Enviar a ADICAE Gavín nº12, Local
50001-Zaragoza

Sistemas de defensa de los usuarios de servicios financieros en España y en la UE

Recopila los momentos más interesantes de varios seminarios organizados por ADICAE sobre el tema, con la participación de prestigiosos ponentes



¡OFERTA!
6 euros

Internet un lugar inseguro para los niños

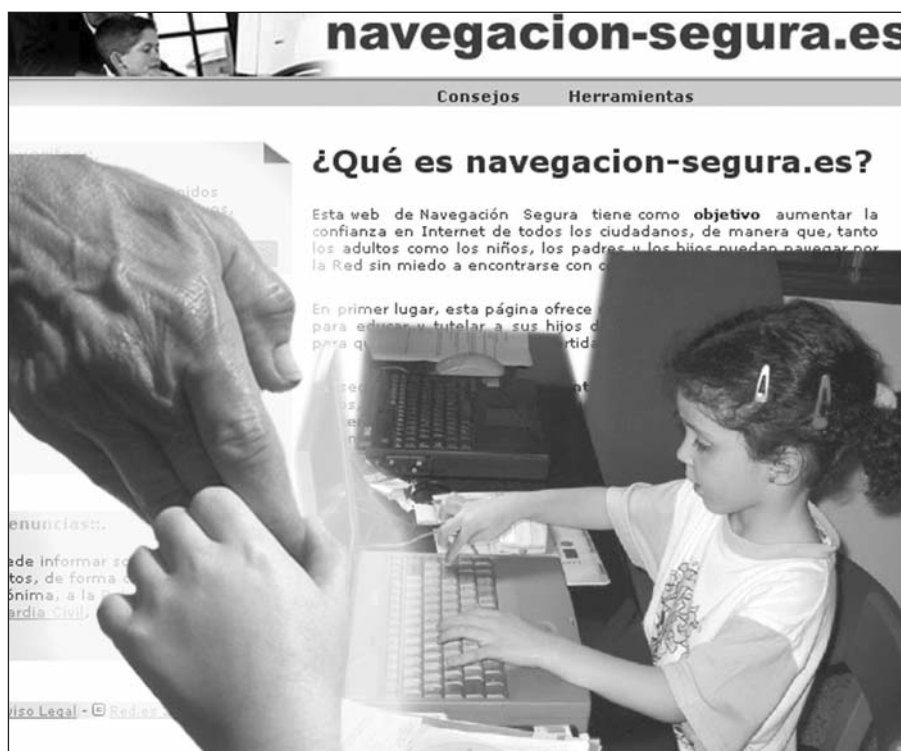
Esta inseguridad no viene causada por la tecnología con la que se accede a este nuevo medio de comunicación, sino del uso que de esa tecnología hacemos los seres humanos. Mientras la mayoría lo vemos como una magnífica forma de comunicarnos y de acceder a informaciones que hasta ahora nos estaban vedadas, otros utilizan Internet para fines más oscuros: prostitución infantil, pornografía infantil, blanqueo de dinero y otras muchas actividades delictivas.

Principales problemas de la red

De este modo los dos principales problemas con los que se encuentran los menores en Internet son los contenidos inapropiados y el contacto con extraños. El acceso a contenidos que puedan ser dañinos para los niños es sencillo y a menudo casual, por ejemplo a través de una palabra de significado ambiguo introducida en un motor de búsqueda. Asimismo, el anonimato de los chats permite a los adultos entrar en contacto con chavales, precisamente las 'salas de charla' son la herramienta más utilizada por los menores siendo casi la mitad la emplean.

En este sentido un estudio de la European Research into Consumer Affairs (ERICA) de la Comisión Europea concluye que la mitad de las webs europeas infantiles son inseguras y no disponen de las medidas necesarias para proteger los datos personales ni de los mecanismos para impedir el acceso a materiales que pueden herir la sensibilidad de los menores.

Este estudio se realizó sobre los 48 portales infantiles europeos más visitados en siete idiomas: inglés, holandés, francés, alemán, italiano, español y catalán. De las páginas estudiadas, 24 permiten abiertamente la comunicación entre menores a través de foros y salas de chat, y sólo nueve de ellas incorporan mensajes de seguridad. Sólo 26 portales incluyen consejos sobre cómo navegar en condiciones de seguridad, y únicamente 18 explican a los menores que las personas que conocen a través de Internet pueden no ser quienes dicen ser. Además, según el estudio, el consentimiento de los padres para que sus hijos puedan acceder a chats o foros es exigido solamente por 10 de los 24 portales infantiles que tienen este tipo de comunicación. Por otra parte, once de las páginas estudiadas tienen material que la Comisión Europea considera inadecuado para los menores, como imágenes violentas, juegos de azar, apuestas y chistes sexistas, entre otros contenidos.



Webs que promueven la anorexia y la bulimia

Siguiendo en esta línea, recientemente, el Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid, alertó de la existencia de páginas en Internet que promovían la anorexia y la bulimia. En este sentido, dijo que estas webs alentaban a las adolescentes a seguir en esa actitud y daban trucos para engañar a los padres.



Los dos principales problemas con los que se encuentran los menores en Internet son los contenidos inapropiados y el contacto con extraños

Estas páginas, conocidas con los nombres de PRO ANA (pro-anorexia) y PRO MIA (pro-bulimia), fueron descubierta por médicos de varios hospitales que trataban a estas enfermas. Observaron que muchas de sus pacientes en fase inicial de la enfermedad conocían trucos y artimañas propias de aquellas que ya llevaban varios años padeciendo algún trastorno de la conducta alimentaria.

La inmensa mayoría de estas páginas eran promovidas por las adolescentes anoréxicas y contaban con foros, que registraban cada uno un intercambio de entre 300 y 400 mensajes diarios, y con comunidades de unas 600 a 700 usuarias.

Planes para hacer de internet un lugar más seguro

Las acciones para proteger a los niños en la Red van encaminadas a crear una red segura, con contenidos específicos y puertas para cerrar el acceso a la Internet 'perniciosa'. Estados Unidos puso en marcha el dominio 'kids.us' a modo de "sección infantil de una biblioteca", donde las webs se pliegan a unas normas, como no contar con enlaces al exterior y no incluir chats. Además, hay numerosas páginas que han creado un entorno exclusivo para los niños, como como **kids-space.org**, **kidsdomain.com** o **Yahooligans!**, todas ellas en inglés.

En España, el Ministerio de Ciencia y Tecnología ha seguido esa línea con los portales **Chavales.es**, con ofertas de ocio educativo para los niños, y **navegacion-segura.es**, destinada a padres y educadores con consejos para tutelar a los menores en el manejo de Internet y herramientas para filtrar contenidos. Con el mismo objetivo, la Fundació

Catalana per a la Recerca y la Comisión Europea han puesto en marcha **internetsegura.net**, que aborda la sensibilización y la prevención.

Respecto a la Unión Europea, el pasado mes de abril, los ministros de Comunicación presentaron un plan para hacer de Internet un lugar más seguro para los niños.

Este programa, de cuatro años de duración, busca aumentar el uso de la tecnología de filtro y las líneas públicas de alerta para combatir el contenido ilegal en Internet. El plan, que debe comenzar el año próximo, se anunció en un momento en que un sondeo de la UE revela que casi la mitad de los jóvenes en el norte de Europa han recibido invitaciones de extraños que han conocido en Internet para verse personalmente. En concreto, según este sondeo, el 46% de los niños que entran en las salas de conversación en el norte de Europa ha recibido invitaciones para conocer a sus "amigos" personalmente. El 14% ha respondido a esas citas.

Asimismo, otra encuesta, publicada en marzo, puso de manifiesto que la mitad de los padres europeos no cree que sus hijos supieran cómo actuar ante una situación incómoda en Internet. Por otra parte y para reforzar todavía más la seguridad y los contenidos de Internet en la Unión Europea (UE) los ministros de Telecomunicaciones de los 25 han aprobado prorrogar el programa "Safer Internet Plus", el cual contará con 45 millones de euros que se utilizará en la financiación de proyectos que combatan los contenidos ilegales y dañinos en la Red.

En este sentido, el secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Francisco Ros destacó que este programa contribuirá a erradicar la pornografía infantil a través de programas de filtrado y de rechazo del correo electrónico no deseado ("spam"), así como fomentando el intercambio de información.



BREVES BREVES BREVES BREVES BREVES BREVES

INTERNET UNA SELVA PARA LOS CONSUMIDORES

Un reciente informe del defensor del pueblo insta a mejorar la situación de los consumidores en éste ámbito

En su "Memoria Anual 2003", el Defensor del Pueblo señala que durante ese año recibió un "gran volumen" de reclamaciones contra los proveedores de servicios de Internet (ISP). A este respecto, considera muy necesario "regular con precisión los derechos de los consumidores de este tipo de servicios de transmisión de datos". Según señala las quejas evidencian "importantes problemas" en la relación de los ISPs con los internautas, por lo que recalca la "necesidad" de poner en marcha procedimientos de reclamación ajenos a la vía judicial "rápidos y efectivos". Asimismo, Múgica ha pedido a la Administración que estudie la posibilidad de adoptar medidas que fomenten el sometimiento de estas empresas, entre las que cita a Wanadoo, Terra-Networks y Auna, al sistema arbitral de consumo.

Para el Defensor del Pueblo, las "dificultades de los abonados de tales compañías para hacer efectivos sus derechos" provienen, en unos casos, de la declaración de no competencia en la materia por parte de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, mientras que en otros obedece a que dichas empresas no están sometidas a sistemas arbitrales de consumo.

Con todo, la mayoría de las quejas presentadas ante el Defensor del Pueblo en materia de Internet y Nuevas Tecnologías se refieren a "cuestiones ajenas" a sus competencias, por lo que su actuación se limita, en la mayoría de los casos, a la labor informativa que le atribuye la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI).



CONSEJOS BURSÁILES FALSOS EN SU CORREO ELECTRÓNICO

Especialistas en detección de "spam" o correo electrónico no solicitado, han alertado de la expansión en los últimos meses de correos "basura" que inflan de forma fraudulenta los precios de las acciones de compañías pequeñas con el fin de engañar a los internautas. Según informaron expertos en seguridad informática y finanzas, "los spammers (remitentes de spam) están buscando un nuevo ángulo para ganar dinero y el objetivo de este tipo de "spam" es inflar y vender acciones a una audiencia potencial más amplia. Estos "e-mails" han aumentado más del 300% durante el primer trimestre del año, lo que significa que miles de sugerencias falsas de inversión están llegando a diario por Internet, refiriéndose a oscuras firmas que cotizan en bolsas de todo el mundo. Los observadores del fenómeno prevén que esta práctica aumentará significativamente en los meses venideros, a la par de un mayor entusiasmo de los inversores.



¡ Infórmese y solucione su problema !

Encuentre soluciones a sus problemas o desacuerdos con las entidades financieras, conozca sus derechos como usuario de un banco, caja, compañía aseguradora o de una entidad de bolsa

Página Web:
www.adicae.net



◆ asesoría on-line

E-mail:
aicar.adicae@adicae.net

◆ noticias

◆ documentación y archivo de publicaciones



◆ revista USUARIOS en internet



Con acceso a todos los nºs de nuestras publicaciones

IMPOSITORES
USUARIOS
DE BANCOS,
CAJAS DE AHORROS
Y SEGUROS
la economía de los
Consumidores

Información al usuario por internet

Se abre un nuevo servicio por internet para aquellos usuarios que dispongan de e-mail, mediante el cual podrán recibir informaciones inmediatas y documentos que la asociación lanza por este medio. Para utilizar este servicio sólo tienen que enviarnos un e-mail con su nombre y apellidos y dirección de e-mail e indicando en el asunto "lista información e-mail" a: aicar.adicae@adicae.net



Envíenos su e-mail con su consulta, sugerencia o queja a nuestra dirección de correo electrónico:

aicar.adicae@adicae.net

Un excelente grupo de asesores le informara sobre casos comunes y sobre si esta o no usted afectado

Agencias de viajes, garantías que hay que conocer

Publicidad e información

El organizador o detallista debe facilitar un programa-folleto informativo, claro, preciso, sobre la oferta del viaje. La información será vinculante para el organizador o detallista, salvo que los cambios se hayan comunicado por escrito al consumidor antes del contrato, y así conste en el folleto, o que el consumidor acepte, por escrito, los cambios después de firmar el contrato.

El contrato de viaje

Se formaliza por escrito, y el consumidor tiene derecho a tener una copia del mismo. Entre otras cosas, el contrato debe incluir el destino o destinos de viaje; los periodos y fechas de estancia; características y categorías de los medios de transporte; fechas, horas y lugares de salida y regreso; itinerario, visitas, excursiones y otros servicios incluidos en el precio; precio del viaje, indicando posibles revisiones e impuestos no incluidos; modalidades de pago, calendario y condiciones de financiación.

Modificación del contrato

Si antes de la salida del viaje, el organizador se ve obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, deberá comunicarlo al consumidor. Éste podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en la que se incluya la repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar su decisión al organizador en el plazo de tres días. Si no dice nada, se entiende que opta por resolver el contrato.

Si es la agencia la que cancela el viaje, el consumidor tiene derecho al reembolso o viaje equivalente además de la correspondiente reclamación, salvo que el número de personas inscritas sea inferior al previsto y así se comunique por escrito antes de la fecha fijada, o existan razones de fuerza mayor.

Si es el consumidor el que desiste del viaje ya contratado, tiene derecho a la devolución de los pagos efectuados, pero indemnizará a la agencia de viajes pagando todos los gastos de gestión y de anulación si los hubiera, y una penalización variable según la antelación con que se avise a la agen-

cia: 5% del total del viaje entre 10 y 15 días antes de la fecha de comienzo del viaje; 15% entre 3 y 10 días, y 25% en las 48 horas anteriores a la salida. De no presentarse a la salida, el consumidor deberá pagar el importe total salvo acuerdo en contrario.

Los precios no pueden ser modificados salvo si se recoge en el contrato tal posibilidad, con algunas limitaciones:

- sólo se pueden producir en caso de variación de precios de transporte, carburante, tasas e impuestos y tipos de cambio aplicados al viaje.
- es nula la revisión al alza en los 20 días anteriores a la fecha de salida.

En caso de incumplimiento

- Si después de la salida del viaje el organizador no suministra una parte importante de los servicios previstos en el contrato deberá adoptar las soluciones más adecuadas para la continuidad del viaje y, si ello no es posible, facilitar el regreso al lugar de origen.

- Si para cumplir con las prestaciones se encarece el viaje, no se pueden pedir cantidades suplementarias al consumidor. Si, por el contrario, las soluciones alternativas son más baratas, se abonará la diferencia entre la prestación prevista y la suministrada.



Asegurarse durante las vacaciones



Seguro para la casa que dejamos

Los seguros para vacaciones se contratan por tiempo muy limitado: uno o dos meses en los que la vivienda está desocupada. El inconveniente que tienen es que por estar vacía supone para la aseguradora un riesgo de mayor siniestralidad que si la vivienda se encuentra habitada, por lo que la prima se nos incrementa notablemente. La diferencia en la prima a pagar en

función de si la vivienda está o no ocupada puede llegar a ser de hasta el 300 %. Así, con lo que pagamos por un seguro que nos cubra dos meses que vamos a estar fuera, pagaríamos la mitad de un seguro anual. Lo que cabe hacer es cerciorarnos de que nuestro seguro multirriesgo de hogar contemple una prima para todo el año que contemple que la vivienda está ocupada la mayor parte del año (diez meses) no habiendo recargos sobre la prima. En caso de un robo u otro siniestro durante las vacaciones la aseguradora deberá pagar las indemnizaciones correspondientes. La conclusión a la que llegamos es que por un poco más de lo que nos supone el periodo del seguro de vacaciones tenemos seguro para todo el año con las consiguientes ventajas que ello conlleva.

Seguros de asistencia en viajes

Existen otras modalidades de seguros para las vacaciones distintos de los de la vivienda y son aquellos por los que cubrimos los robos de equipajes o las lesiones que podamos sufrir en nuestros desplazamientos. Son los denominados seguros de asistencia en viaje que, cada vez más, también se nos ofrecen en la contratación de nuestro seguro de hogar, pero que pueden ser contratados separadamente, por ejemplo, con la agencia de viajes.

Su cobertura debería incluir los equipajes, accidentes, demoras, asistencia a personas y la responsabilidad civil.

Sobre el equipaje, será conveniente que se cubran los robos y el retraso en la entrega del mismo. Con respecto los accidentes, su aseguradora debe garantizarle una indemnización en caso de fallecimiento o invalidez.

Las demoras de transporte, anulaciones de salidas por huelgas, pérdidas de enlaces con otros medios u overbooking deben ser también contempladas.

Tenga también en cuenta que su seguro cubra los gastos médicos, el billete de ida y vuelta para un familiar en el caso de hospitalización, las repatriaciones y el regreso anticipado por la muerte u hospitalización de un familiar directo.

Por otra parte, será necesario también que se recojan las indemnizaciones pecuniarias, así como las costas y gastos judiciales ocasionados por responsabilidad civil.

Estos tipos de pólizas contienen limitaciones y así normalmente se viene a contratar el riesgo de robo de equipajes con un límite de 300 euros por persona y la asistencia sanitaria, hospitalización, etc., con unos límites de 1.500 euros; si es en territorio nacional, o 3.000 euros si es en el extranjero.

Medios de transporte con todos los derechos



En coche

Si alquila un coche, lea con atención el contrato y la cobertura del seguro complementario, pues las exclusiones y las franquicias (que rara vez bajan de 300 euros) hacen que en caso de siniestro no nos libremos de pagar; conviene, pues, pagar un poco más para extender estas coberturas. Y sobre todo: antes de recibir el vehículo señale hasta el más mínimo rasguño del exterior o de su interior, comprobar el estado del depósito de combustible, kilometraje, etc. y que figure por escrito.

Al repostar, absténgase de fumar, tener los faros encendidos o el motor en marcha, y de usar el teléfono móvil: sus ondas pueden afectar a los impulsos del contador del surtidor, y marcar cantidades erróneas. Si observa alteraciones en la medición o en la calidad del combustible, sepa que tiene derecho a exigir una comprobación in situ de las cantidades suministradas y a que le proporcionen hojas de reclamaciones.

En tren

Destaca por la variedad de sus tarifas según circunstancias como la fecha, el número o la edad de viajeros, etc. Conseguir estas bonificaciones a veces es un trámite que requiere la intervención de diferentes administraciones (por ejemplo los menores de 26 años pueden solicitar en sus comunidades autónomas el carné joven). El billete puede ser utilizado por cualquiera, ya que no es nominativo; pero eso no evita en ningún caso justificar que se tiene derecho a las posibles bonificaciones como por jubilación o tarjeta joven. Hay que



conservar el billete hasta el fin del viaje. Pues es el contrato entre el viajero y RENFE, lo que incluye la póliza de los seguros de viaje y de pérdida del equipaje.

Los billetes se pueden anular hasta 15 minutos antes de la salida del tren en la estación de origen o en cualquiera que esté conectada electrónicamente con ella; desde cualquier otra estación, el plazo de anulación es de una hora antes del viaje. En estos casos, la anulación conlleva un pago de entre el 15 y el 25% del precio del billete.

Si se paga un viaje que incluya transbordos y se pierde el segundo tren por un retraso en la hora de llegada del primero, se tiene derecho a la devolución del precio del segundo billete o al abono de los gastos de hospedaje y manutención que se originen. Cualquier retraso o irregularidad en el servicio se puede reclamar utilizando las hojas de reclamación.

En autobús

El billete incluye un seguro para indemnizar posibles daños sufridos por accidentes o eventualidades: consérvelo hasta llegar a destino. Su venta comenzará como mínimo media hora antes de la salida. Si anula el billete 48 horas antes de la salida, recibirá el 90% del importe. Si anula entre las 48 y las 2 horas antes de la partida, le deben reembolsar el 80%. Sin embargo, si anula su billete con menos de dos horas de antelación, no tendrá derecho a devolución.

Puede transportar hasta 30 kilogramos de equipaje sin que le impongan recargo. Salvo fuerza mayor, la empresa deberá indemnizar una cantidad fijada por kilo de equipaje en caso de pérdida o deterioro. Y si lleva objetos de valor, es mejor que los declare. Pagará por transporte de mercancías valiosas, pero en caso de desperfectos, recibirá una indemnización superior.

En avión

Los tres incidentes negativos para el consumidor más habituales son los retrasos, la pérdida de equipajes y el overbooking o sobreventa de billetes.

Para los retrasos las compañías suelen alegar "causas técnicas" o de otro tipo, pero ello no significa que no deban responder por ellas, salvo que obedezcan a fuerza mayor, es decir, a circunstancias excepcionales, irresistibles e inevitables, lo que deberán demostrar. En caso contrario, responderán por incumplimiento del contrato. Tal incumplimiento provocará la obligación de indemnizar a los pasajeros afectados. El importe de esta indemnización variará según los casos, y los factores que pueden influir en su determinación pueden ser: el retraso en llegar al destino; la duración de la estancia prevista en él, y lo que ha supuesto ese retraso; si se viaja en compañía de niños, lo que incrementa las molestias, etc.

Recuérdese que la indemnización nunca puede enriquecer al agraviado, pero sí puede llegar a alcanzar el importe del viaje originariamente concertado.

En cuanto a la pérdida de maletas, las compañías aéreas indemnizan con un importe estándar en función del peso, que siempre deja insatisfecho al turista, pero que resulta difícil de rebatir si no podemos probar el valor de lo perdido. Una forma de precaución puede ser hacer una declaración de valor del contenido al hacer la facturación en el mostrador, guardando una copia por si es necesario reclamar. Si las maletas se pierden en el viaje de ida, y para disfrutar de las vacaciones debemos comprar lo indispensable, deberemos guardar las facturas de lo que compremos para añadirlo a nuestra posterior reclamación.

El overbooking es una práctica habitual de ciertas compañías que, desgraciadamente, no está prohibida. Según el Reglamento del Consejo de la Unión Europea 295/91, a que la compañía aérea correspondiente se haga cargo de la situación de overbooking en toda aquella salida desde aeropuerto de la UE, independientemente de la nacionalidad del pasajero, el lugar de destino y el lugar en el que esté establecida esa compañía.

El pasajero al que se le deniegue el embarque puede elegir entre las siguientes opciones:

- El reembolso del precio del billete, en metálico o en bonos de viaje u otros servicios, de acuerdo su elección

- Ser conducido al destino final del modo más rápido posible

- Trasladar la fecha del viaje a su conveniencia

Si en el vuelo alternativo la plaza asignada corresponde a una clase inferior a la solicitada en un principio, el pasajero tendrá derecho al reembolso de la diferencia. Si el billete es de clase superior, no estará obligado a pagar más.

En caso de que no se llegue a un acuerdo respecto a las compensaciones, el pasajero puede cumplimentar un impreso de reclamación de la Dirección General de Aviación Civil en un aeropuerto español, y fuera de España, mediante los cauces que cada aeropuerto disponga, entregando una copia de la reclamación en el aeropuerto español de destino.

Al margen de estas compensaciones, la compañía aérea debe pagar de modo automático una indemnización.



NUEVAS indemnizaciones

A partir de febrero de 2005, las indemnizaciones quedan fijadas en tres categorías en función del tipo de vuelo. Para los de menos de 1.500 kilómetros, los pasajeros que no puedan embarcar por cancelación del vuelo o por "overbooking" recibirán 250 euros, cantidad que se elevará a 400 euros para los trayectos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros y a 600 euros para los superiores a esa distancia.

Para los retrasos de más de dos horas si son vuelos cortos, de tres horas para los intracomunitarios y de cuatro para los de larga distancia:

Los pasajeros deberán recibir

- Comida y bebida gratis "en proporción razonable al tiempo de espera"

- Los pasajeros tendrán igualmente derecho a realizar las llamadas telefónicas, de télex, fax o "e-mail" que puedan necesitar y recibirán alojamiento si el vuelo se retrasa hasta el día siguiente, además de transporte desde el aeropuerto al hotel.

Para retrasos superiores a cinco horas:

- Los pasajeros podrán pedir el reembolso del precio pagado en un plazo de siete días, siempre que demuestren que ese retraso supone que el vuelo ya no cumple el plan de viaje original del pasajero. Si el usuario lo prefiere, en lugar de recibir el dinero, podrá obtener otro billete de las mismas características para salir lo antes posible.

En cuanto a los límites para registro de pasajeros, éstos deberán haber confirmado una reserva y presentarse en el mostrador de facturación en los plazos que marque la compañía o 45 minutos antes de la hora de salida. Las compensaciones no se aplicarán si los pasajeros son informados de la cancelación del vuelo dos semanas antes de la fecha prevista o son desviados a una ruta próxima en el tiempo a la original.

También correrán por cuenta del transportista aéreo los gastos de desplazamiento de un aeropuerto a otro cercano en el que se pueda ofrecer un vuelo al pasajero afectado para conducirlo a su destino.

No habrá compensación cuando el pasajero viaje gratuitamente o con tarifas reducidas. Si el vuelo afectado es parte de un viaje combinado, la compañía compensará al operador turístico que lo contrató con el pasajero, ya que ante él es responsable de la situación. El operador repercutirá en el pasajero las cantidades percibidas.

Al margen de las indemnizaciones y compensaciones previstas por la ley, se puede presentar un recurso ante los Tribunales de Justicia para obtener indemnizaciones adicionales correspondientes a posibles daños y perjuicios.

LA MENOR PRESIÓN DE LOS PARTÍCIPE DE PLANES DE PENSIONES PERMITE COMISIONES MÁS CARAS

Las entidades cobran un 29% más por la gestión de los planes de pensiones individuales que por los fondos de inversión, a pesar de que estos dos productos de ahorro tienen características muy similares en su gestión. La comisión máxima de los planes de pensiones es del 2,5% desde marzo pasado, cuando entró en vigor el nuevo reglamento de este sector mientras el coste máximo de gestión de los fondos de inversión es del 2,25%.

Este mayor coste de la gestión de los planes de pensiones individuales contrasta con la comisión de administración de los fondos de empleo, aquellos promovidos por las empresas para sus empleados, que se sitúa en el 0,09%. Ello se debe a que las comisiones de control de los planes de empleo juegan un papel fundamental en la consecución de precios bajos, mientras que los partícipes individuales tienen una postura mucho más pasiva frente a sus gestoras. Por ello, no debe dudar en negociar sus comisiones y si tiene duda, pásese por una asociación de consumidores como ADICAE.

PREPÁRESE: LOS BANCOS AFILAN SUS GARRAS PARA CAPTAR CLIENTES

Listos para dar guerra. Tras el negocio de las hipotecas durante los últimos años, bancos y cajas se preparan para disputarse otros sectores de negocio que garanticen el aumento de sus ingresos. Aunque estiman una desaceleración de la demanda de créditos para la financiación de vivienda, el sector no está en absoluto preocupado por su impacto en sus cuentas de resultados (ni mucho menos en la morosidad de las familias...) Sus objetivos prioritarios son ahora medios de pago, seguros y fondos de inversión, pero aunque olvidar tampoco las hipotecas, un negocio que algunos bancos consideran que todavía no se ha agotado.

La obsesión de bancos y cajas es ahora buscar nuevas fórmulas para seducir a los clientes y satisfacer sus necesidades financieras de cada momento (y si no se crean que para eso está el marketing). Para ello no sólo va a incidirse sobre los productos sino que van a fomentarse los canales de distribución, especialmente Internet, que aunque todavía inseguro para los usuarios, es el que menos gastos ocasiona a las entidades.

Productos Financieros

Conozca la evolución de los diversos servicios financieros, sus comisiones y gastos.

Préstamos Hipotecarios

■ Consejos ADICAE

Los aspectos más importantes en los que debemos fijarnos son:

■ Plazo de duración del préstamo, es decir número de años en el que se va a devolver el préstamo. Hay que tener en cuenta que cuanto mayor sea el plazo de duración menores serán las cuotas mensuales.

■ Periodicidad de las cuotas, es decir intervalo entre pago y pago. Lo más habitual es que tengan carácter mensual (un recibo al mes) pero también pueden ser trimestrales o tener cualquier otra periodicidad que se pacte.

■ El importe de las cuotas. Está integrada por dos elementos:

la parte del capital del préstamo que se amortiza y los intereses que se pagan por todo lo que se debe. Generalmente se utiliza el denominado sistema de amortización francés según el cual la cuota es constante durante toda la vida del préstamo (salvo que tratándose de interés variable, se varíe) de forma que la parte interna de cada cuota de intereses va disminuyendo con el tiempo y paralelamente aumenta el capital

■ Por último, se ha de estudiar la conveniencia de amortizar anticipadamente el préstamo. Es decir si interesa que se pueda devolver el préstamo antes de los plazos pactados, en cuyo caso se ha de solicitar esta posibilidad al Banco o Caja e incorporarlo como pacto separado en la escritura, y negociar la comisión que se cobrará por ello.

Desde 1994 la Ley ha establecido un tope máximo para esta comisión en los casos de hipoteca a interés variable que no puede exceder de un 1% de lo que se anticipe. En las hipotecas a interés fijo, sin embargo, no existe límite legal, pero suele estar entre el 2% y el 4% de lo que se devuelve anticipadamente.

Formas de amortización de los préstamos hipotecarios

1. Amortización mediante pago de cuota comprensiva de capital e intereses: también conocido como sistema francés de amortización constante.
2. Amortización mediante reducción fija y constante de capital a lo largo de la vigencia del préstamo, más el cargo correspondiente de intereses, en las mismas fechas que la amortización de capital.
3. Amortización mediante cuota fija comprensiva de capital e intereses que se va incrementando en cada vencimiento en un porcentaje fijo.

ÍNDICES DE REFERENCIA DEL BANCO DE ESPAÑA

Índice	Tipo
IRPH para bancos	3,245
IRPH para cajas	3,362
IRPH conjunto entidades	3,307
CECA	4,625
Deuda pública dos a seis años	3,127
Mibor a un año	2,405
Euribor	2,404

FUENTE: Banco de España. Mes: diciembre(1) IRPH: Índice de referencia de los préstamos hipotecarios a más de tres años para la adquisición de vivienda libre. (2) TAE: Tasa Anual Equivalente. (3) Tipo nominal medio. Fuente: Inversión y elaboración propia.

PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS A INTERÉS FIJO

Entidad	Tipo de interés		Periodo de amortización	Comisiones (1)		Máximo financiado (%) (2)
	Nominal	TAE		Apertura	Cancelación	
IBanesto	3,89	4,13	12 años	0,75	2,00	80
BBVA	4,25	4,33	12 años	0,00	0,00	100
Banco Popular	4,40	4,66	15 años	0,75	2,00	90
Sabadell	4,80	5,08	20 años	0,75	2,00	80
Banco Popular	4,90	5,18	20 años	0,75	2,00	90

PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS A INTERÉS VARIABLE

Entidad	Tipo de interés		Periodo de amortización	Comisión de apertura (1)	Máximo financiado (%)	Cláusula revisión
	Nominal	TAE				
BBVA	2,75	3,96	30 años	0,60	80	Euribor+0,75
Caixa Galicia	1,95	2,75	35 años	0,50	80	Euribor+0,45
Caja Madrid	2,50	3,66	20 años	1,50	85	Euribor+1,25
Oficina Directa	2,50	2,72	35 años	0,00	80	Euribor+0,4
Banco Popular	2,60	2,93	30 años	0,75	90	Euribor+0,6
ING	2,80	2,82	30 años	0,00	80	Euribor+0,49

Estas referencias se ofrecen a título informativo. La Economía de los Consumidores no tiene por función recomendar un producto u otro.

CONOZCA LOS MEJORES TIPOS DE INTERÉS HIPOTECARIO

Los teléfonos de los USUARIOS con DERECHOS

976 390 060

Servicios Centrales de ADICAE
915 400 513 933 425 044 963 527 770
Madrid Barcelona Valencia

PRÉSTAMOS AL CONSUMO

Entidad	Preferencial	Tipo interés		Importe	Plazo años	Comis. (%) apert./est.	Cuota mes/6.010 euros
		NOM.	TAE				
IBanesto	-	6,50	6,7	3005,06	1	0	184
Bankinter	3,75	8,50	10,34	30.000	8	2,00/0	189
BBVA	5,75	8,75	10,78	60.000	10	2,00/0,2	190
Bancaja	400,00	7,25	8,41	-	7	1,25/0,00	186
Patagon	-	6,75	8,43	30000	7	2,00/0,00	185
Ibercaja	-	8,00	9,41	60.000	6	1,50	188
Ibercaja	-	8,00	9,79	60.000	5	2,00	188
Caja Madrid	-	8,00	9,41	9.000	5	1,5	188
Ibercaja	-	8,00	9,79	60.000	8	2,00/0,00	188
Ibercaja	-	8,50	10,34	60.000	10	2,00	189

Estas referencias se ofrecen a título informativo. La Economía de los Consumidores no tiene por función recomendar un producto u otro.

Préstamos al Consumo

■ Consejos ADICAE

■ En todas las oficinas abiertas al público por una entidad de crédito deberán tener en el tablón de anuncios los tipos de interés preferencial, los aplicables en los descubiertos, en los excedidos de cuentas, además de un folleto de tarifas y comisiones revisado por el Banco de España.

■ En la liquidación de intereses y amortizaciones, el usuario deberá recibir del banco o caja una comunicación que al menos contenga: el importe de la cuota, de

los intereses que resulten, de la amortización; el período a que corresponde la liquidación, el tipo de interés aplicado, el saldo deudor, el nuevo saldo pendiente y los impuestos liquidados.

■ El poseedor de un préstamo o crédito tiene derecho a que se le entreguen los contratos intervenidos por federatario público.

PACTO PARA REDUCIR LOS PRECIOS DE LA CESTA DE LA COMPRA

La actuación de nuestros vecinos franceses debería servir de ejemplo a las autoridades de nuestro país. El acuerdo entre el Gobierno francés, las grandes superficies y los productores, ha propiciado que éstas empresas rebajen sus márgenes para forzar una caída de los precios de la alimentación del 2% a partir de septiembre y de otro 1% adicional en enero de 2005. Se hace necesario un pacto como el firmado en Francia porque el actual nivel de precios afecta al nivel de endeudamiento de los hogares y resta capacidad de compra a consumidores y usuarios. Para solventar este problema, piden que se reduzcan los precios actuales en alimentación en el mismo nivel en que éstos se han desviado. Los culpables de este encarecimiento tienen nombres propios: el euro y el aumento del nivel de vida que ha provocado, aunque en nuestro país la inflación constituye un mal endémico. Según estudios recientes, la culpa del incremento de los precios corresponde en gran parte a las empresas porque anticiparon el efecto que en la demanda podría provocar el euro. A esto hay que añadir que la adopción de la moneda única dejó a los consumidores sin referencia que permitiera comparar precios lo que originó que compraran influidos por otras razones, lo que aprovecharon las empresas para aumentar sus márgenes comerciales.

LOS USUARIOS PRESENTAN MÁS RECLAMACIONES POR LOS SEGUROS

Según datos de la memoria de la Dirección General de Seguros (DGS), el total de reclamaciones que se recibieron en 2003 y que dieron lugar a expedientes, ascendió un 50% respecto al año anterior alcanzándose los 2.256. En concreto se recibieron 4.788 escritos, de los que 4.550 eran reclamaciones, 188 consultas y 50 quejas. De entre las reclamaciones 2.294 no fueron admitidas por no cumplir los requisitos para su tramitación. De las admitidas, un total de 446 finalizaron con resolución favorable a la entidad y 386 dieron la razón al asegurado. Otras 349 se remitieron al trámite pericial y 153 al órgano judicial. En 128 ocasiones se terminó anticipadamente la reclamación por conformidad de la aseguradora con la pretensión del reclamante. Los seguros de automóvil, los multirriesgo, básicamente, del hogar, vida y otros daños a los bienes, fueron los que generaron la apertura de mas expedientes, al sumar el 78% del total de los presentados.

PRODUCTOS DE AHORRO														
Entidad	CUENTAS CORRIENTES					DEPÓSITOS A LARGO PLAZO				IMPOSICIÓN		LIBRETAS		
	Tipo para 6.010 euros.		Periodicidad remuneración	Comisiones admón. o por apunte	Descub. en cuenta corriente (%)	Tipo para 30.050 euros		Mínimo apertura exigido	Periodicidad	Tipo para 6.010 eu./1 año		Tipo para 6.010 eu		Comisiones admón. o por apunte
	NOM.	TAE				NOM.	TAE			NOM.	TAE	NOM.	TAE	
Cam	0,1	0,1	Trim	0	10,22	3,5	3,44	3.000	2 años y 1 día	-	-	-	-	-
Bancaja	0,00	0,00	Trim	0	13,09	2,4	2,37	n.d	25 meses	-	-	-	-	-
BBVA	0,25	0,25	n.d	0	n.d	3	n.d	n.d	2 años y 1 día	2,5	n.d	0	0	
Deutsche Bank	0,00	0,00	Trim	0	12,95	2,03	2,01	30	2 años y 1 día	2,75	2,79	-	-	-
Sabadell	n.d	n.d	Trim	0	450,76	n.d	2,75	6.000	2 años, 1 mes y 1 día	-	-	-	-	-
Santander C. Hispano	n.d	n.d	n.d	n.d	600	2	n.d	6.000	2 años	1,98	2	0	0	n.d
Caja Madrid	0,25	0,25	Trim	0	10,226	1,5	1,49	600	25 meses	1,75	1,76	0,50	0,50	0
Ibercaja	0,10	0,25	n.d	0,15	13,75	n.d	4,75	3.000	3 años	2,95	2,35	0,10	0,25	0
La Caixa	0,1	0,1	Mens	n.d	n.d	n.d	n.d	600	5 años	-	-	n.d	1,25	n.d

Productos de Ahorro

■ Consejos ADICAE

No son auténticos depósitos en su concepto clásico, sino un híbrido que conlleva riesgo, algo totalmente contrario al concepto que tenemos de depósito. Se han creado al objeto de comercializar renta variable aún cuando el consumidor busque renta fija y sin riesgo. Se componen de un auténtico depósito a plazo con una alta rentabilidad (que es el reclamo publicitario) a un plazo muy corto, y de un segundo contrato firmado sobre un porcentaje del dinero depositado, o sobre la totalidad, en el que

se vincula la rentabilidad futura a la evolución de valores bursátiles u otros de renta variable. Este segundo contrato, sin el cuál no se puede realizar el depósito de alta rentabilidad es el que incluye el riesgo, que en muchos casos puede llevar a pérdidas importantes sobre el capital invertido. Pueden agruparse en dos tipos básicos: por un lado, depósitos a plazo cuya rentabilidad varía en función de un índice o referencia (una cesta de fondos, o de valores cotizados en Bolsa, o índices bursátiles). Pueden tener una rentabilidad mínima garantizada, o simplemente se ga-

rantiza el capital invertido (y, lo que es peor, a veces ni eso), y se le añade una rentabilidad que va ligada a la evolución de esos índices variables. Eso sí, se contratan en un único documento como depósitos y tributan como tales. Por otro, están los contratos de depósito a plazo, con las mismas características que los descritos anteriormente, sólo que su parte variable se contrata aparte, en un contrato vinculado al del depósito (es decir, no se pueden contratar por separado, sino en el mismo paquete).

PRODUCTOS DE AHORRO EN INTERNET											
Entidad	CUENTAS CORRIENTES					DEPÓSITOS A LARGO PLAZO				IMPOSICIÓN	
	Tipo para 1 mill.		Periodicidad remuneración	Comisiones admón. o por apunte	Descub. en cuenta corriente (%)	Tipo para 30.050 euros		Mínimo apertura exigido	Periodicidad	Tipo para 6.010 euros./1 año	
	NOM.	TAE				NOM.	TAE			NOM.	TAE
IBanesto.com	0,00	0,00	n.d	0,33	12,95	2,02	2	1.503	2 años y 1 día	2,08	2,08
ING	2,42	2,42	Mens	0	n.d	2,69	2,65	0	25 meses	6	6
Patagon	2,47	2,50	Mens	0	n.d	3,05	3	6.000,00	2años y 1 día	2,4	2,4
Directa Pastor	n.d	2,25	Sem	0	n.d	2,5	n.d	5.000	36 meses	n.d	1,5
Banco Popular-E	2,72	2,75	Mens	0	n.d	-	-	-	-	2,6	2,58
Uno-E	0,1	0,1	Mens	0	n.d	2	1,98	3.000,00	2 años y 10 días	1,95	1,95

Fe de errores: Por error no se actualizaron los datos en el número anterior de la Economía de los Consumidores en Productos de Ahorro por Internet. Estas referencias se ofrecen a título informativo. La Economía de los Consumidores no tiene por función recomendar un producto u otro.

IMPOSITORES

usuarios

LA MEJOR PUBLICACIÓN PARA EL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

COLABORE CON SU ASOCIACIÓN, HAGA SUSCRITORES O SOCIOS A SUS FAMILIARES Y AMIGOS

¡¡Cuánto más fuerte sea su asociación mejor podremos defenderles!!

adicaeeninternet

Infórmese y solucione su problema en la página Web de ADICAE

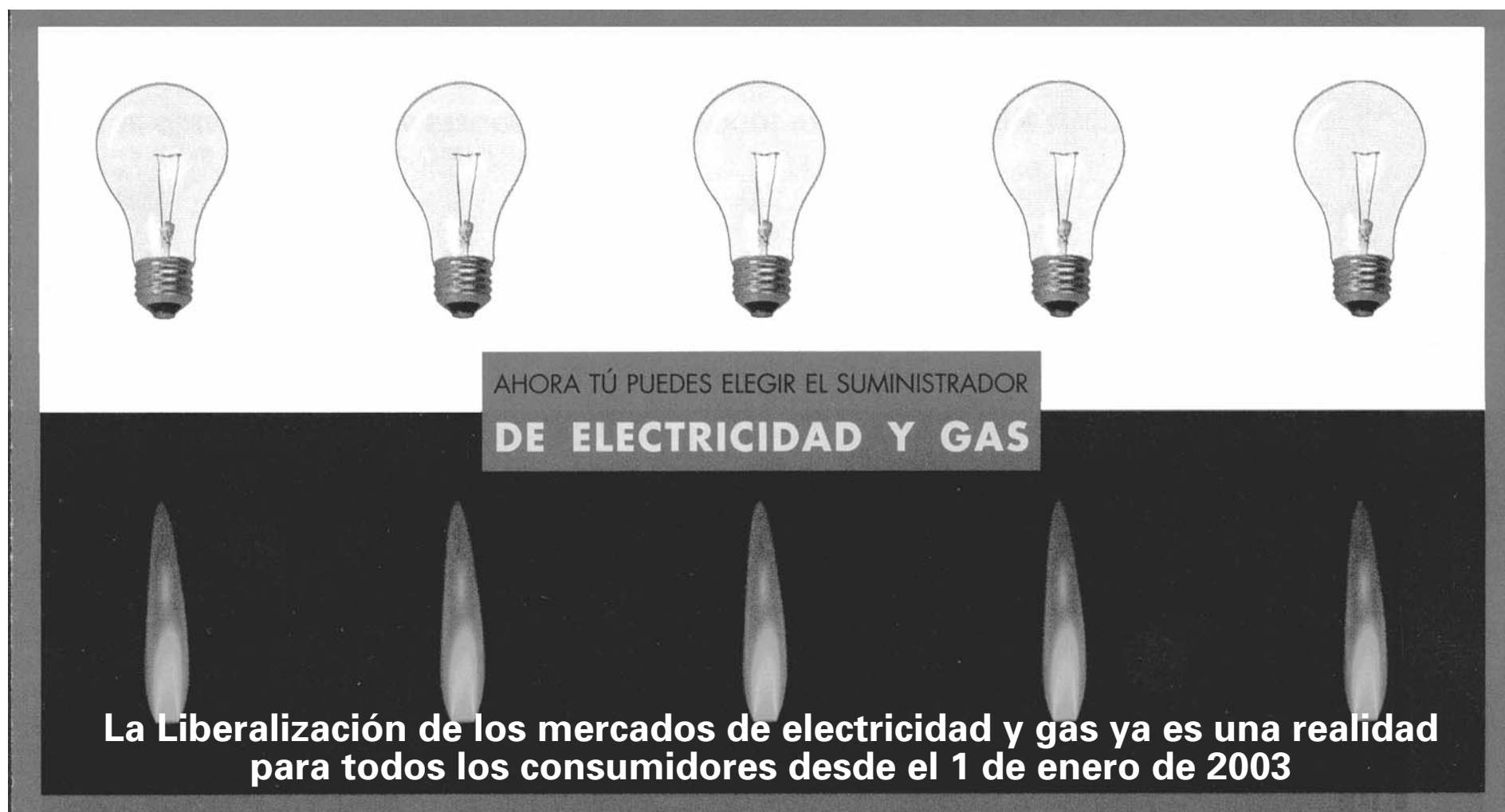
Página Web: www.adicae.net

E-mail: aicar.adicae@adicae.net

¡Hágase socio internauta de ADICAE! y podrá disfrutar desde su casa u oficinade todos los servicios de una Asociación de Consumidores especializada en servicios financieros.

Una liberalización energética que no satisface al consumidor

La completa liberalización del suministro de gas y electricidad el uno de enero del pasado año 2003, no ha traído precisamente la satisfacción a los consumidores. La idea de que la mano invisible del mercado es el único instrumento regulador que permite mejorar la eficacia y el nivel de satisfacción en una sociedad se ha revelado cuanto menos insuficiente. En primer lugar los altos precios de la energía eléctrica con relación al coste, que durante el periodo 2001-2002 subieron un 42%, hacen que la liberalización no resulte tan atractiva para el consumidor doméstico como se esperaba, ya que el ahorro resulta insignificante para las familias. Además la estructura empresarial del sector, especialmente la vinculación entre comercializadoras y distribuidoras, supone un obstáculo a cualquier intento de mejora de los hogares. De hecho hasta el pasado mes de marzo sólo un 17% de los usuarios habían cambiado su tradicional empresa distribuidora por una de la competencia.



Desde enero de 2003 la liberalización de los mercados de electricidad y gas es una realidad para todos los consumidores. Ahora ya puede elegir el suministrador que mejor se adecúe a sus necesidades y acordar con él las condiciones económicas.

¿Qué opciones tengo?

Hasta ahora sólo podía contratar la electricidad y el gas con el distribuidor de su zona, acorde con una tarifa fijada por la Administración.

A partir de enero de 2003, puede permanecer como estaba, o bien contratar la electricidad y el gas con otros suministradores también llamados comercializadores. Recuerde que este cambio se produce sin coste alguno para el consumidor.

Además, siempre tiene la posibilidad de cambiar de empresa suministradora, o bien de volver a la tarifa reguladora con el distribuidor de su zona.

La legislación española le reconoce el derecho de elegir la empresa sumi-

nistradora que le ofrezca el servicio más adecuado a sus necesidades.

La liberalización del mercado genera una situación de competencia que redundará en beneficio de los consumidores en forma de precios y servicios adaptados a las necesidades de los clientes.

¿Qué oferta de suministro elegir?

Aquella que mejor se ajuste a sus necesidades o le ofrezca condiciones más favorables. Compare las condiciones económicas y de servicio que le ofrecen las distintas empresas suministradoras autorizadas (comercializadoras).

¿Tengo que cambiar el contador?

No, los consumidores domésticos no tendrán que cambiar ni su contador de energía eléctrica ni el de gas. Sólo en el caso eléctrico, tendrá que instalar un interruptor de control de potencia, si no lo tuviera ya instalado.

Se verá afectada la calidad del suministro?

No, la calidad del suministro está ligada a las redes de distribución de energía eléctrica y de gas, por lo que no dependerá de la empresa suministradora que elija. Las empresas distribuidoras de electricidad y de gas son las que responden de la calidad del suministro ante el consumidor.

¿Cómo contratar?

Contacte con diferentes empresas suministradoras, compare ofertas y elija la más ventajosa. Le recordamos que una cosa es la electricidad y el gas que consume, y otra las redes de electricidad y gas que se lo suministran. Por esta razón, cuando firme el contrato con la empresa elegida, ésta se encargará de suministrarle la energía y de pagar a las empresas distribuidoras por el uso de sus redes. El precio que le oferte su suministrador será el precio total de ambos conceptos.

¿Qué debo revisar antes de firmar?

Revise el período de contratación y la oferta económica y compárela con su tarifa actual. Fíjese si el contrato contempla revisiones del precio durante el período de vigencia y preste atención a las cláusulas de penalización por rescisión de contrato por su parte. Si recibe una oferta compleja de un paquete de servicios, solicite que se le detalle el precio de la electricidad y del gas suministrados. Consulte cualquier duda sobre su contrato en los organismos públicos competentes.

¿A quién reclamar?

En caso de anomalías en el suministro, recuerde que el responsable de la calidad del suministro es la empresa distribuidora. Su empresa suministradora le tramitará su queja. Para cualquier consulta relacionada con sus facturas, acuda a su empresa suministradora. En ambos casos, si no queda satisfecho, acuda al organismo competente de su Comunidad Autónoma.

Las revistas más cualificadas de los usuarios de servicios financieros



¡Suscríbase!

Información: **AICAR ADICAE** c/Gavín nº 12
50001 ZARAGOZA Telf: 976 390060 fax: 976 390199
web: www.adicae.net email: 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



Suscríbase

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

Forma de Pago: 18 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 18 euros

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

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

Índice

EDITORIAL — Pág. 2

En Portada — Pág. 3 - 5

Cuidado con las tarjetas

Noticias ADICAE — Pág. 6 - 7

ADICAE encabeza la Europa de los consumidores

Vivienda — Pág. 8

La subida de tipos puede amenazar las economías familiares

Seguros — Pág. 9

Seguro de decesos, una trampa mortal

Con la ley por delante — Pág. 11 - 12

Seguros Privados

Boletín Informativo Nº 3

Especial información y participación de los socios

Cuadernillo

Europa Creciendo (3) — Páginas Centrales

Política y Consumo — Pág. 21

Consumo, una política sin lugar

Nuestros Derechos — Pág. 22

Los usuarios consultan

Punto de Vista — Pág. 23

Rotundo fracaso de las Elecciones Europeas

Internet — Pág. 24 -25

Internet, un lugar inseguro para los niños

Especial Vacaciones — Pág. 26 - 27

Agencias de viajes, garantías que hay que conocer

Economía para los consumidores — Pág. 28 - 29

Productos financieros

Tablón del consumidor — Pág. 30

Una liberalización energética que no satisface al consumidor

Contraportada — Pág. 32

Cambio climático, una amenaza social y económica

Cambio climático, una amenaza social y económica

A sí sólo en Francia murieron en la primera quincena de agosto del pasado 2003 unas 10.000 personas de edad avanzada poniendo de manifiesto aspectos de hondo calado como la inadecuación y la falta de agilidad de sus servicios de salud, el altísimo porcentaje de sus ancianos que viven solos, la carencia en sus asilos de aire acondicionado y una cierta insolidaridad familiar y vecinal. Alemania por su parte ha demostrado ser mucho más consciente del problema de envejecimiento demográfico. Efectivamente a pesar de batir todos los registros históricos de calor, sus 8.500 asilos y un personal especializado que duplica y triplica las tasa francesas, más su sistema federal de salud, que cubre el territorio con gran eficacia, han minimizado la mortalidad de la canícula. En el lado negativo de la estadística, Portugal ha contabilizado según fuentes oficiales, 1.316 muertes por la canícula, además del 5% de su territorio asolado por los incendios, en un país seis veces menos poblado que Francia. Esta ola de calor causó en España alrededor de 6.500 muertos, según concluye el estudio "Valoración del impacto de la ola de calor del verano de 2003 sobre la mortalidad", publicado en el Informe 2004 de la Sociedad Española de Salud Pública y Administración Sanitaria (SESPAS), un estudio que analizó la mortalidad registrada durante el período comprendido entre el 1 de junio y el 31 de agosto de 2003

Energías renovables

El debate científico está lejos de haber llegado a un consenso sobre las causas últimas del fenómeno pero parece evidente que las implicaciones por la emisión de gases son algo más que un hecho. Los múltiples intereses económicos que inciden en el asunto - que han provocado, por ejemplo, el abandono unilateral de EEUU del protocolo de Kioto de 1997, que puso límites a las emisiones de los gases invernadero que calientan la atmósfera- han levantado una intensa polémica en la que es difícil orientarse sin las aportaciones científicas independientes ajenas a la presión de los lobbies.

Las necesidades de refrigeración por la ola de calor del pasado verano en Francia hicieron subir la demanda de electricidad que EDF (Electricité de France) tuvo muchas dificultades en satisfacer. Hubo dos razones para esa dificultad: unos 15 de sus 59 reactores nucleares no estaban en funcionamiento y la generación hidroeléctrica sufrió una fuerte caída a causa de la sequía persistente. La producción eléctrica francesa, que se apoya en dos fuentes esenciales, la nuclear y la hidráulica, demostró entonces ser muy sensible a los riesgos climáticos.



Desde los años setenta y con la primera ola de interés por las energías limpias, importantes progresos técnicos han permitido desarrollar las energías renovables, como son la eólica, la solar, la biomasa y la geotermia. Estas fuentes, no contaminantes e inagotables, presentan la enorme ventaja de ofrecer una energía generada y utilizada localmente, ya sea en el centro de una ciudad como en pleno campo.

Más allá de las energías renovables, también está ausente la discusión sobre el despilfarro energético. Se sigue llevando a cabo una política de oferta siempre creciente. Pero es la demanda la que debería limitarse empezando por las empresas que deberían fomentar la inversión a energías renovables. La revisión de nuestra política energética puede hacerse regulando el consumo, es decir, trabajando para lograr la sobriedad y la eficacia energética. También los consumidores tenemos unas responsabilidades. Acciones simples como la renovación del hábitat- aislamiento de las paredes interiores, instalación de cristales dobles, mejora de la ventilación-, refrigeradores económicos en electricidad, bombillas de bajo consumo, supresión en los aparatos eléctricos de la opción de consumo mínimo permanente... toda una acumulación de acciones locales con frecuencia modestas, incluso imperceptibles, pero que producen un efecto conjunto considerable. Estos potenciales de ahorro son gigantescos, especialmente en la vivienda y oficinas, con el simple reemplazo en cada oficina de las bombillas más utilizadas por modelos de bajo consumo, se ahorraría la producción anual de un reactor nuclear y medio.

Estudiar y repensar nuestras necesidades, y agregar el uso de las energías renovables es una manera de prevenir eficazmente posibles nuevas crisis energéticas y, lo que es más importante, cuidar nuestro ecosistema.

ADICAE Al servicio de los usuarios en toda España

Servicios Centrales de AICAR-ADICAE

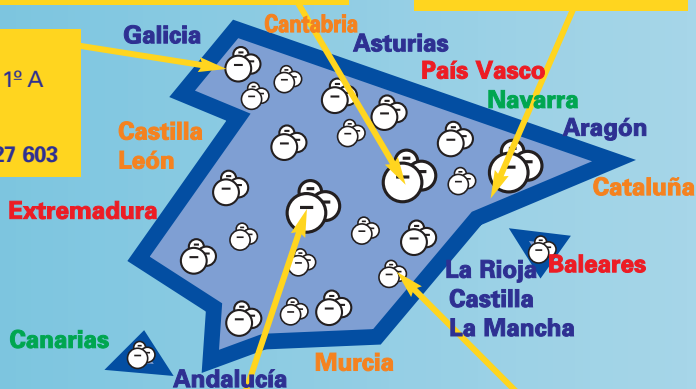
C/ Gavín nº12 local
50001 Zaragoza
Tfno. 976 390060 Fax 976 390199

Barcelona

Entença, 30 Entlo. 1ª
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



Madrid

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

Valencia

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

Cambio de Dirección en la Coordinadora de Valencia

a partir de ahora les atenderemos en:

Av. Pérez Galdós, 97 puerta 1 - 46008 VALENCIA
Tfno. 963540101 - Fax 963540106

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

