

# La voz de los CONSUMIDORES

PERIÓDICO DE LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE USUARIOS DE  
BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE ANDALUCÍA (ADICAE—ANDALUCÍA)

NÚMERO 1 | 2016

## La UE clarifica el debate sobre las cláusulas suelo

La esperada resolución del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, ¿será la luz al “final del túnel”?

El próximo 21 de diciembre se aclarará el panorama para los más de 4 millones de hogares españoles afectados por la cláusula suelo, el abuso hipotecario impuesto por la banca que impide al usuario beneficiarse de las bajadas del euríbor: el Tribunal de Justicia de la Unión Europea fijará la doctrina que deberán seguir todos los tribunales: si hay que devolver todo el dinero cobrado desde el inicio de la hipoteca, tal como apoyan la Comisión Europea y ADICAE en favor de los consumidores; o si hay que restituir solo el dinero cobrado desde mayo de 2013, según defiende la banca, el Gobierno español y el abogado general de la Unión Europea, quien apoyó el falso argumento del ‘lobby’ bancario acerca de los “riesgos macroeconómicos” que sufriría la banca española—ya rescatada una vez por los ciudadanos— en caso de afrontar la devolución total.

Aunque la opinión de este último suele coincidir con lo que acaba dictaminando el tribunal europeo, los consumidores tienen de su parte la ley: la normativa europea (Directiva 93/13) deja bien claro que si una cláusula es declarada nula también han de anularse todos los efectos que haya provocado, por lo cual los ciudadanos deben recuperar todos sus ahorros y no solo una parte.



La banca ha ingresado indebidamente miles de millones de euros.

Este debate en favor de la banca, que pretende ‘trocear’ los derechos de los consumidores aun cuando la cláusula en cuestión ha sido anulada por abusiva por el Supremo, no debería reproducirse si llega a buen puerto el pacto de Estado por la transparencia en la contratación que ADICAE acaba de presentar. La asociación ha propuesto al Gobierno de España y a los partidos políticos más de 10 reformas basadas en la transparencia como control de legalidad de cualquier contrato que firme un consumidor y una empresa.

Mientras, los 15.000 afectados de la macrodemanda de ADICAE (Juzgado de lo Mercantil nº 11 de Madrid) esperan que el tribunal europeo termine de completar lo que sería una victoria histórica de los consumidores, a los que ya se ha reconocido la devolución desde mayo de 2013 según el erróneo criterio del Tribunal Supremo: por ello, pendiente del fallo de Luxemburgo, la asociación ha recurrido el fallo de su macrodemanda para mejorarlo y conseguir que los 15.000 demandantes y cualquier afectado que lo desee

consigan la devolución total de sus ahorros.

En cualquier caso, ningún consumidor debe caer en las tretas de la banca, que está aprovechando este tiempo de espera para engañar a sus clientes y cambiarles la cláusula suelo por nuevas condiciones abusivas que solo benefician a la entidad. El cambio a una hipoteca a tipo fijo, o mixta, y la renuncia a reclamar y a recuperar miles de euros son algunos de los abusos que hay que evitar en este nuevo tiempo marcado por la acción colectiva de ADICAE. ❖ pág. 4

## Los planes de pensiones, la amenaza fantasma para los futuros jubilados

Los bancos sacan tajada de la alarma generada en torno al sistema de pensiones

Los fondos y planes de pensiones son uno de los asuntos que pueden influir de manera directa en el futuro del denominado Estado del Bienestar, en un momento en el que el gasto en pensiones constituye uno de los principales frentes que tiene abierto el Gobierno, debido principalmente a su elevado coste y a la reducción del Fondo de Reserva que en el año 2011 alcanzaba los 68.000 millones de euros y actualmente roza la cifra de los 13.500 millones.

También debemos tener en cuenta que en el año 2017 el Gobierno comenzará a ahorrarse dinero con los pensionistas gracias a la reforma del sistema de pensiones que

realizó el Partido Popular en el año 2013. Gracias a esta reforma la revalorización de las pensiones se desliga del crecimiento del IPC, esto significa que si el incremento de los precios es superior al de la subida de las pensiones la capacidad para adquirir bienes y servicios se verá mermada.

El Sistema está en entredicho y el lobby bancario lo sabe, que junto con el Gobierno, dirigen a los consumidores hacia la contratación de planes de pensiones privados permitiendo así hacer negocio de la mala situación que atraviesa uno de los principales pilares en los que se sustenta nuestro Estado del Bienestar. ❖ pág. 6

## ADICAE Andalucía, con los consumidores

Intensa actividad durante al año 2016

ADICAE ANDALUCÍA ha desarrollado durante el año 2016 una intensa actividad dirigida a los consumidores andaluces y en especial a sus socios, voluntarios, miembros de órganos de gobierno, simpatizantes y consumidores andaluces en general.

Las actividades desarrolladas por la Federación en las distintas provincias de nuestra Comunidad ha tenido como principal objetivo la formación e información de los consumidores despertando en ellos un espíritu crítico, responsable y solidario, que permita llevar a cabo, paso a paso, el cambio hacia un nuevo modelo de consumo.

Talleres formativos sobre productos de ahorro e inversión, sobre cláusulas abusivas en contratos bancarios, sobre energía...confe-



Las actividades abarcan todos los sectores del consumo.

rencias y jornadas de debate donde se han debatido y analizado los principales abusos que sufren los consumidores en los grandes sectores del consumo, mesas informativas sobre la problemática eléctrica en Andalucía o los abusos en las telecomunicaciones, hasta actos de bienvenida de socios o la propia Asamblea General de la Federación, son algunas de las actividades desarrolladas por la Federación a lo largo de este año 2016. ■

## Los seguros, un mundo lleno de riesgos

El de los seguros es un sector que afecta a la mayor parte de la población española, aunque, según un estudio realizado por ADICAE, 9 de cada 10 usuarios desconocen las condiciones de su póliza debido, principalmente, a la complejidad técnica y a la falta de transparencia, en muchos casos premeditada, de la publicidad del producto que contratan, por no hablar de las trampas que esconde la letra pequeña de los contratos.

Si a ello sumamos que la banca ha comenzado, ahora con más fuerza que nunca, a comercializar todo tipo de seguros, con campañas comerciales agresivas e imponiendo a los consumidores determinados seguros para contratar determinados productos como una hipoteca por ejemplo, los riesgos para el consumidor crecen exponencialmente. ■

## La Banca desembarca en las aulas

Actualmente, la educación financiera en Andalucía se imparte a través de un proyecto diseñado por las instituciones públicas e impartido por personas provenientes de la banca. El resultado es una educación financiera monopolizada por agentes de diferentes entidades bancarias, que no dejan de velar por sus intereses.

A principios del 2000, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Comisión Europea expresaron su voluntad de educar en materia financiera a la población, siendo éste el germen de la educación financiera actual. En España, la Comisión Nacional de Mercado de Valores (CNMV) y el Banco de España, junto con las administraciones pertinentes, firmaron en 2009 un convenio que culminó con la elaboración de un Plan educativo en el año 2013 que, entre otros objetivos, pretende la sostenibilidad del sistema financiero. Sin embargo, los contenidos elaborados por estos organismos supervisores cuentan con un peligroso sesgo bancario. ■

La voz de los  
**CONSUMIDORES**

## Tiempos de mudanza... otra vez

### La protección de los derechos de las personas consumidoras en Andalucía no puede ser una cuestión intermitente

**Director**  
Manuel Pardos

**Subdirector**  
Fernando Herrero

**Redacción**  
Alicia De La Puente  
José Carlos Cutiño  
Rafael Fernández

**Colaboradores**  
M<sup>a</sup> José Luque  
Sandra Barrera  
Marta López

**Maquetación**  
Cerezo Design

**Edita**  
Federación de Asociaciones  
de Usuarios de Bancos,  
Cajas y Seguros de Andalucía  
(ADICAE—Andalucía)

**Administración y suscripciones**  
Avenida Marqués  
de Pickman, 15; 1<sup>o</sup> — Oficina 1  
41005 Sevilla  
Tfno: 954 652 434  
Fax: 954 709 300

<http://andalucia.adicae.net>  
[coordinacionandalucia@adicae.net](mailto:coordinacionandalucia@adicae.net)

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

Se prohíbe su reproducción con  
fines de publicidad comercial.

D.L.: SE 2030-2016

La Voz de los Consumidores

Subvencionado por:



La actualidad del Consumo en Andalucía nos ha sorprendido en este otoño con el anuncio de una nueva mudanza, algo que se veía venir desde que las competencias sectoriales volvieron —por enésima vez— a la Consejería de Salud tras su breve periplo por la transversalmente creada, Consejería de Relaciones Institucionales y Administración Local, como moneda de cambio en la legislatura de la coalición PSOE-IU.

En el fondo, volver a la Consejería de Salud es como volver a casa, ya que es un destino reiterado cuando no se sabe bien qué hacer con una materia tan compleja como aparentemente ingrata para la Administración Autonómica. De hecho, en el ámbito estatal, las competencias de Consumo han estado históricamente incardinadas en el Ministerio de Sanidad, quizás como herencia de los orígenes de las urgencias gubernamentales por avanzar en este terreno en los tiempos de la Colza.

La realidad es que, en Andalucía, hemos pasado por un amplio abanico de consejerías —Salud, Gobernación, Relaciones Institucionales,...— y por diferentes formatos administrativos —secretarías generales, direcciones generales exclusivas o compartidas o meros servicios administrativos— sin que hasta la fecha se haya alcanzado una estabilidad institucional y administrativa que evite la sensación de partir de cero cada cuatro (o menos) años.

Si los cambios implican además mudanzas físicas, la cuestión se



agrava, por cuanto suele conllevar la migración de buena parte del personal adscrito, cuando ya ha adquirido la experiencia y soltura que aporta la práctica, con lo que se pierden no solo los referentes espaciales o competenciales, sino también los administrativos, los técnicos e incluso los personales, en un recurrente castigo de Sísifo que pone en cuestión la autenticidad de la apuesta de la Junta de Andalucía por recuperar las posiciones de vanguardia que antaño tuvo esta Comunidad Autónoma en el ámbito de la protección de las personas consumidoras.

Resulta obvio que la incardinación en Salud aporta solvencia y competencia técnica, pero también una preocupante dilución entre las importantísimas competencias de esta Consejería en el ámbito de la asistencia sanitaria pública. Pero probablemente, éste sea —a día de hoy— el menor de los problemas. El problema estriba en que las políticas de

Consumo andaluzas adquieran el grado de prioridad necesario para que el Ejecutivo de turno no ande rebuscando el lugar que menos moleste y sí el más acorde para desarrollar un proyecto político de futuro en la protección de los derechos de las personas consumidoras en Andalucía.

**Manuel Pardos**  
**Presidente**  
[presidente@adicae.net](mailto:presidente@adicae.net)

## Los créditos rápidos

Los créditos rápidos no son recomendables incluso si la familia tiene ingresos estables que garantice la devolución

¿Qué conocemos como un crédito rápido? Un crédito rápido normalmente va dirigido al consumo y tiene como características:

—Se obtiene en un tiempo muy corto de tiempo.

—De la misma forma su devolución ha de hacerse en un periodo que va entre uno u dos meses.

—Normalmente llevan aparejados unos intereses muy altos, las compañías de créditos rápidos establecen intereses desmesurados al asumir un riesgo importante por el posible impago que puede realizar el consumidor, de esta forma trasladan el riesgo a sus clientes.

Este tipo de empresas se aprovechan de la situación de necesidad por la que pasan en muchos casos los consumidores, así como de la falta de información de estos, que ante la necesidad no se

paran a leer las condiciones del crédito o no las reciben por escrito ya que en muchos casos su contratación se realiza por teléfono o por internet.

Lo más alarmante de este tipo de préstamos es que incitan el sobreendeudamiento, los consumidores se ven en muchos casos en la necesidad de pedir créditos para pagar otros, por lo que la situación se les va de las manos y se encuentran en situaciones imposibles de afrontar.

Pongamos un ejemplo tipo:

Importe:	700
Periodo de devolución:	30 días
Importe a devolver:	910
TAE:	2333,95%

Este tipo de préstamos solo son factibles, en casos de familias con ingresos estables a las que les sur-



Los consumidores se ven en situaciones de sobreendeudamiento imposibles de afrontar.

ge un imprevisto determinado que no pueden afrontar, pero tienen la garantía de que van a tener ingresos próximos para hacer frente al pago, aun así no son recomendables por lo abusivo que resultan

los intereses como hemos podido ver en el ejemplo. Como consumidores responsables debemos preguntarnos, ¿realmente necesitamos ese dinero? Si es así podemos buscar otras alternativas antes

de acudir a este tipo de créditos como son ayuda familiar, vender algo que no necesitemos para obtener dinero o acudir a productos de segunda mano.

Por lo tanto y dado el alza de este sector, desde Adicae Andalucía creemos necesario y obligatorio el establecimiento de regulación por parte de la Administración Pública de este tipo de empresas crediticias (no están adscritas al banco de España), creemos es la única manera de poder al menos en parte poder proteger al consumidor frente a los abusos a los que son sometidos por estas compañías. Además entendemos necesarias la realización de campañas formativas e informativas a los consumidores donde se le adviertan de los riesgos y consecuencias de la contratación de este tipo de créditos. ■

# actualidad hipotecaria

## El auge de las hipotecas a tipo fijo: continúan los abusos de la Banca

Referenciar la hipoteca a un tipo fijo es tentador, pero ¿realmente nos saldrán las cuentas?



En septiembre de 2016 el 30% de las hipotecas se constituían a tipo fijo frente al 70% variables (INE: sept.2016).

El tipo aplicado en la mayoría de las hipotecas españolas está cambiando. Hasta la fecha, una mayoría aplastante de las hipotecas que se firmaban se hacían a tipo variable, por medio del Euribor. En la actualidad ante los mínimos históricos del Euribor, los bancos han empezado a promocionar de forma masiva las hipotecas a plazo fijo.

Este auge de los préstamos a tipo fijo también coincide con el revés

en las cláusulas suelo. La sentencia de la Macro-demanda, conseguida por ADICAE, que obliga por un lado

**Parte de este gran elevado número de contrataciones de hipotecas a tipo fijo proceden de acuerdos "abusivos"**

a eliminar las cláusulas suelo y por otro a devolver las cantidades aca-

rea un gran perjuicio para la banca. Antes de esta sentencia, la cláusula suelo limitaba la variabilidad del interés (como un tipo fijo); ahora los bancos buscan otras fórmulas para limitar la variabilidad. De ahí que parte de este gran elevado número de contrataciones de hipotecas a tipo fijo se han llevado a cabo porque muchos bancos están ofreciendo acuerdos "abusivos" a sus clientes en los que se les retira la cláusula suelo, renunciando a cualquier recla-

mación futura y se les aplica el tipo fijo a su hipoteca.

Así, si tenías una cláusula suelo del 3% y te pasan al 2,5%, al consumidor le parece que le baja la cuota y el banco elimina el riesgo de reclamación por todo lo pasado. En definitiva, la banca siempre gana. Tendremos pues que estar pendientes de todas las condiciones que incorporan estas hipotecas a tipo fijo y ver si realmente se ajustan a nuestras necesidades. ■

### Consejos para una compra de vivienda fructífera

■ Intente que la duración del préstamo no sea excesiva. Nuestras posibilidades económicas pueden ser muy distintas ahora a las de dentro de 30 ó 40 años. Hay que tener en cuenta posibles situaciones de paro, enfermedad o divorcio.

■ Tener en cuenta que el Euribor no siempre va a estar tan bajo. Llegó al 5'36%. A eso hay que sumarle el diferencial, por lo que es preciso negociarlo con diferentes bancos hasta conseguir uno lo más bajo posible.

■ Negociar las condiciones de la hipoteca. No hay que aceptar diferenciales demasiado altos, porque eso se queda para toda la vida. Actualmente un diferencial alto sería superior al 1,80%.

■ Examinar bien las condiciones de la hipoteca y asegurarse, con la ayuda de la sede de ADICAE más cercana, de que la hipoteca no tiene ninguna cláusula ni condición abusiva, como las funestas cláusulas suelo.

■ Cuidado con la cantidad que solicita al banco: no debe superar el 80% del valor de tasación del inmueble, esto le obligará a tener una cierta cantidad ahorrada antes de decidir comprar la vivienda.

■ La cuota mensual no debe ser lo primero a negociar en su hipoteca. Debe fijarse en las condiciones que puedan hacer variar la cuota como tipos de interés, diferencial, o cláusulas suelo. ■

## ¿Que son las titulizaciones hipotecarias?

Los consumidores no conocen si sus hipotecas están titulizadas porque tanto las entidades como la CNMV no ofrecen respuestas

Una titulización es la venta por parte de una entidad bancaria del préstamo hipotecario que en su día le concedió a un particular a normalmente a un Fondo de titulización de Activos, creando para ello una Sociedad Gestora que gestionará los activos cedidos y emitirá bonos que colocará a terceros, normalmente inversores extranjeros.

**Según el Banco de España, entre el 50% y 60% de las hipotecas están titulizadas.**

Así, la entidad obtiene liquidez y sana su balance, ya que el riesgo que asumía la entidad ante posibles impagos lo traslada al Fondo

de Titulización, una jugada perfecta. Desde ADICAE Andalucía entendemos que este tipo de operaciones no deberían de estar permitidas ya que las Entidades Financieras estuvieron dando préstamos hipotecarios a personas con escasa capacidad crediticia, y ahora no sólo no asumen el riesgo en el que ellos mismo se metieron sino que encima lo usan como modelo de financiación. Desde diciembre de 2007 las entidades no tienen obligación de comunicar la cesión del crédito, entonces ¿qué debo hacer si quiero saber si mi hipoteca esta titulizada?, según el Banco de España, entre un 50% o 60% de las hipotecas están titulizadas, las Entidades solo tienen derecho de comunicar y entregar la documentación de las hipotecas titulizadas a la CNMV.



Las entidades deben asumir las consecuencias de haber proporcionado hipotecas a personas de escasa capacidad crediticia

El primer paso para saber si nuestra hipoteca esta titulizada es consultar a la entidad con la que contratamos el préstamo hipotecario. La CNMV, ante el aluvión de

personas que se han interesado por esta temática, ha determinado que son las Entidades las que tienen que informar a sus clientes, aunque esto en la práctica no se esta produ-

ciendo, ¿Por qué no se le exige a las entidades la obligatoriedad de facilitar esta información a los Consumidores? Desde Adicae Anda-

**El Tribunal Europeo deberá decidir sobre la obligatoriedad o no de la entidad a comunicar la titulización**

lucía creemos que es fundamental y necesario que exista transparencia ya que los consumidores no saben realmente a donde dirigir sus reclamaciones. Este tema se encuentra en manos del Tribunal Europeo de Justicia que deberá decidir sobre la obligatoriedad o no de las Entidades de comunicar a sus clientes la titularización de sus hipotecas. ■

## adicae andalucía

# Cláusulas suelo: ¿Dónde estamos? ¿dónde vamos?

Europa puede ordenar la devolución total de la cláusula suelo, tal como ha recurrido ADICAE en su macrodemanda

**H**ace prácticamente seis años 15.000 consumidores se unieron junto a una asociación de consumidores sin ánimo de lucro, ADICAE, para hacer frente a toda la banca de este país por un abuso hipotecario como la cláusula suelo que entonces nadie ponía en cuestión. Pero esta cláusula ha supuesto de media 3.000 euros anuales cobrados indebidamente a cada familia, múltiples ejecuciones hipotecarias y desahucios.

Pero el 7 de abril de 2016 la historia daba un giro: el Juzgado de lo Mercantil nº 11 de Madrid fallaba a favor de la macrodemanda de ADICAE frente a 101 entidades (luego 42 tras la reestructuración del sector bancario). Reconocía el efecto extensivo de la sentencia para que cualquier ciudadano se pudiera beneficiar de lo conseguido: eliminación de la cláusula de todas las hipotecas y devolución de lo cobrado. Sin embargo, la restitución del dinero solo sería desde el 9 de mayo de 2013, y no desde el inicio de la hipoteca. ADICAE ha recurrido el fallo para mejorarlo y lograr la recuperación total, tal como dicen las leyes española y europea.

Y es que el juzgado madrileño no hizo más que aplicar la doctrina impuesta por el Tribunal Supremo cuando este se pronunció por primera vez sobre la cláusula suelo, en concreto las aplicadas por BBVA, Cajamar y Novacaixagalicia. Entonces el Supremo se saltó tanto el Código Civil español como la Directiva europea 93/13/CEE, que dejan bien claro que si una cláusula es declarada nula también han de anularse todos los efectos que



haya provocado, por lo cual los ciudadanos deben recuperar todos sus ahorros y no solo una parte.

Precisamente esta incongruencia legal es uno de los abusos que pretende evitar en el futuro el pacto de Estado por la transparencia en la contratación que ADICAE acaba de presentar este 14 de diciembre. La asociación ha presentado al Gobierno de España y al conjunto de los partidos políticos una batería de más de 10 reformas legales basadas en la transparencia como control de legalidad de cualquier contrato que firme un consumidor y una empresa de cualquier sector.

### Europa resuelve

La citada decisión del Supremo ha llevado a que jueces de primera instancia, en claro desacuerdo, pidan al Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) que se pronuncie. El Juzgado de lo Mercantil nº1 de Granada rompió el fuego.

Ahora, el próximo 21 de diciembre el TJUE dirá si hay que devolver todo o desde mayo de 2013. Ese es el debate, no la nulidad de la cláusula suelo, algo más que reconocido por todos los órganos de justicia, incluido el Supremo español.

A favor de la devolución parcial están los bancos, el abogado ge-

neral de la Unión Europea y el Gobierno español; y a favor de la devolución total, la Comisión Europea, los consumidores y ADICAE.

Las consecuencias de la macrodemanda de ADICAE están determinando el rumbo del mercado hipotecario. Desde el 7 de abril, las entidades han iniciado una campaña sin precedentes para convencer a sus clientes de que firmen unas modificaciones contractuales que, lejos de beneficiar al usuario, persiguen perpetuar los ingresos de la cláusula suelo con nuevas condiciones abusivas que ADICAE ya ha denunciado a las autoridades.

Entre los nuevos abusos para ‘canjear’ la cláusula suelo destaca el cambio del tipo variable –euríbor– por un tipo fijo. Con intereses fijos que ya superan el 3%, este resulta más caro que la suma del diferencial y el euríbor (en -0,074% en noviembre de 2016) escriturados en la hipoteca. Para ello se ‘atemoriza’ al cliente con una “pronta” y “segura” subida del euríbor. Otra variante es el cambio a una hipoteca de tipo mixto, es decir: durante los próximos 10 años, que es el tiempo que la banca estima que los tipos de interés permanecerán bajos, se impone un tipo fijo cercano al 3%; después, una vez que el euríbor haya subido, se cobra un tipo variable para pagar el diferencial (cercano al 3%) más el euríbor, toda una bomba de relojería.

### El peligro de firmar con el banco

A ello se suma la imposición al usuario de que renuncie a cualquier tipo de reclamación, es decir, la renuncia a recuperar los miles de euros que le debería devolver por la cláusula suelo. Pero la Ley General de Consumidores prohíbe este tipo de cláusulas y ADICAE está trabajando ya para dejar sin efectos este tipo de ‘pseudoacuerdos’ privados.

De hecho, esta práctica ha quedado en cuestión por varias sentencias, como la de marzo de la Audiencia Provincial de Zaragoza.

No obstante, lo más recomendable a día de hoy es abstenerse de firmar cualquier acuerdo con la entidad bancaria, ya que la victoria final de los consumidores está más cerca. ■

## Medidas insuficientes para proteger al hipotecado andaluz

Luces y sombras en la Ley que entró en vigor el pasado septiembre

**A**ndalucía fue en el año 2015 la segunda Comunidad Autónoma con más lanzamientos por Desahucios (10.694), ante esta situación tan dramática la Junta se ha visto obligada a realizar una normativa para la protección de las personas consumidoras en la contratación de préstamos hipotecarios sobre vivienda que ha culminado con la Ley 3/2016, que entró en vigor el 16 de Septiembre. El pilar básico en el que se fundamenta es garantizar la transparencia para garantizar que

los consumidores entienden la documentación antes de firmar un préstamo hipotecario, pero

**Al no ser vinculante para las entidades financieras no se logra el objetivo marcado**

¿Cómo se va a garantizar esta transparencia? Desde ADICAE ANDALUCIA, creemos que esta nueva Ley aunque incluye ini-

ciativas que pueden resultar muy beneficiosas para el consumidor pero que al no ser vinculantes para las entidades financieras no se logra el objetivo marcado, además incluye terminología y conceptos que no son asimilables fácilmente por el consumidor.

Por otro lado aunque la Ley esta vigente desde Septiembre, apenas se han dado pasos en lo concerniente a la Administración pública, el consumidor sigue desprotegido ante las malas prácticas de las entidades. ■

## El nuevo Euríbor y los consumidores

Seguimos sin tener claro qué supondrá el cambio

**S**erá durante el segundo trimestre de 2017, según del IEM cuando se implante el nuevo método de cálculo del índice.

Con la reforma del Euríbor las autoridades europeas pretenden lograr una “mayor transparencia” y que los datos se basen en operaciones reales realizadas entre bancos, empresas, aseguradoras, fondos de pensiones y de inversión y algunas entidades oficiales.

Una de las controversias del nuevo Euríbor es saber qué impacto tendrá frente al actual índice. Ahora que está en negativo, debemos estar alerta y que no suponga un encarecimiento en los créditos.

Por ello ADICAE Andalucía seguirá de cerca la evolución de los trabajos para el diseño de este nuevo índice, exigiendo a las instituciones europeas la involucración de los consumidores en la formulación de una referencia en sus hipotecas. ■

adicae andalucía

# ADICAE Andalucía: Otro año repleto de actividades

La formación e información en materia de Consumo no ha pasado por la tangente de los consumidores andaluces en el año 2016

A lo largo de este año 2016 Adicae Andalucía ha venido ejecutando una serie de actividades dirigidas a los consumidores andaluces y subvencionado por la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, se han desarrollado mesas informativas, talleres y Jornadas en todas las provincias Andaluzas, así como un premio sobre buenas prácticas en Consumo celebrado en Sevilla pero en el que han participado empresas de toda la Comunidad.

En las **mesas informativas** nos hemos acercado a los consumidores y se les ha explicado cuáles son sus derechos, como pueden reclamar en consumo y además se les ha informado sobre voluntariado y asociacionismo, los ciudadanos han sido muy receptivos y en muchos casos nos han trasladado sus vivencias en materia financiera y de consumo, ha sido una manera de interactuar y ver de primera mano cuáles son los principales problemas a los que se enfrentan los consumidores hoy en día.

Los **talleres** han servido como instrumento para facilitar a los consumidores información y formación sobre productos bancarios, todos sabemos que hoy en día y dada la voracidad con la que tra-



bajan las entidades financieras y las campañas tan agresivas de publi-

**Los ciudadanos han sido muy receptivos y han trasladado sus vivencias en materia financiera y de consumo.**

cidad que realizan, es fundamental para los consumidores están formados en materia bancaria ya que

es la única manera de saber defender nuestros derechos como consumidores ante cualquier actividad fraudulenta que las Entidades Financieras quieran realizar, los talleres han tenido un éxito de público considerable y han resultado de suma utilidad a los ciudadanos.

Por otro lado las **Jornadas** han sido un punto de encuentro entre diferentes profesionales relacionados con el sector del consumo: telecomunicaciones, energía, sector

financiero, asegurador, alimentación y resoluciones extrajudiciales de conflictos. En estas Jornadas se ha debatido y se han dado diferentes puntos de vista sobre los derechos de los consumidores, que es lo que ha pasado hasta ahora y que nos depara el futuro en los diferentes sectores del consumo.

Por último los **Premios sobre Buenas Prácticas en Consumo** han significado el reconocimiento a la labor que durante

años muchas pequeñas y medianas empresas andaluzas llevan desarrollando, defendiendo que otro modelo de consumo es posible, apostando por una economía responsable y medioambientalmente sostenible. Desde ADI-

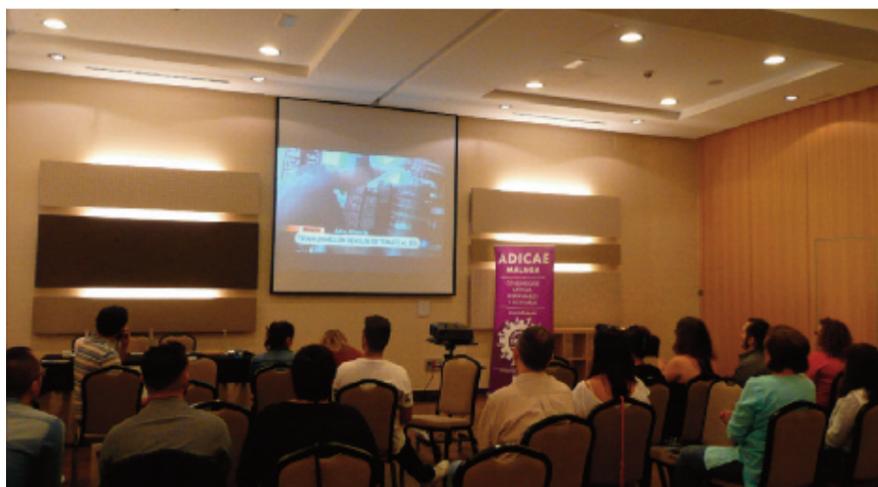
**Animamos a los consumidores a que sean críticos, activos y participativos**

CAE Andalucía se ha premiado a empresas que desarrollan su actividad en sectores tan importantes para los consumidores como, el sector alimentario, el de la educación, formación e intervención social, el de las telecomunicaciones, el del transporte, el de la energía o el de las finanzas.

Desde ADICAE Andalucía queremos animar a los consumidores a que sean críticos, activos y participativos y que formen parte de una manera u otra de todas las actividades que aún nos quedan por desarrollar, es la única posibilidad que tenemos como consumidores para poder defendernos: la educación y la información en materia de consumo. ■

## Jornadas que han marcado la diferencia

Las jornadas organizadas por ADICAE Andalucía son una oportunidad de formación, información, intercambio de opiniones y cohesión de grupo



### Jornada sobre desperdicios alimentarios

ADICAE Andalucía celebró el día 28 de Octubre en la capital malagueña una Jornada titulada "La minimización de pérdidas en los desperdicios alimentarios". En dicha Jornada, se analizaron temas como el tratamiento de los residuos derivados de la alimentación, las vías para reducir el desperdicio alimentario en nuestro hogar, la importancia del consumo de proximidad —teniendo como objetivo el respeto al medio ambiente— y la gestión del desperdicio en el actual sistema agroalimentario. Todo ello, gracias a la colaboración de ponentes expertos en las materias tratadas. ■



### Jornada sobre la obsolescencia programada

El día 18 de noviembre, se celebró en Córdoba la Jornada sobre Obsolescencia Programada. Con una duración de 4 horas, la jornada procuró que los consumidores identificaran esta problemática y las vías para enfrentarse a ella. A la misma asistió un público mayoritariamente joven, implicado y concienciado con la causa, procediendo principalmente del sector informático, logrando que los ponentes expertos se involucraran especialmente captando la atención de los clientes. ■

## ahorro

# Los planes de pensiones, la amenaza fantasma para los futuros jubilados

En España sólo el 27% de los trabajadores cuenta con un plan de pensiones

Los fondos y planes de pensiones son uno de los asuntos que pueden influir de manera directa en el futuro del denominado Estado del Bienestar, en un momento en el que el gasto en pensiones constituye uno de los principales frentes que tiene abierto el Gobierno.

También debemos tener en cuenta que en el año 2017 el Gobierno comenzará a ahorrarse dinero con los pensionistas gracias a la reforma del sistema de pensiones que realizó el Partido Popular en el año 2013. Gracias a esta reforma la revalorización de las pensiones se desliga del crecimiento del IPC, esto significa que si el incremento de los precios es superior al de la subida de las pensiones la capacidad para adquirir bienes y servicios se verá mermada.

**Aunque los planes de pensiones desgravan en el IRPF, a su rescate el capital tributa al 21%**

El Sistema está en entredicho y el lobbín bancario lo sabe, que junto con el Gobierno, dirigen a los consumidores hacia la contratación de planes de pensiones privados permitiendo así hacer negocio de la mala situación que atraviesa uno de los principales

pilares en los que se sustenta nuestro Estado del Bienestar.

En España sólo el 27% de los trabajadores cuenta con un plan de pensiones, lo que supone que sea un sector mucho menor que en otros países europeos, un producto poco atractivo para el inversor, si se exceptúa el hecho de que tienen una interesante desgravación en el IRPF, aunque hay que subrayar que, a su rescate, el capital tributa al 21%.

Podemos decir que en nuestro país, hay tres tipos de planes de pensiones.

Los primeros son los de sistema individual, que se contratan en las entidades financieras; están también los de planes de empleo, que son ofrecidos por las empresas a sus trabajadores; y los asociados, ofertados por asociaciones o colectivos a sus miembros. Desde el mundo de la política son cada vez más las voces que hablan de los planes de pensiones como la solución para esa previsible quiebra de la Seguridad Social. Pero desde ADICAE se tiene claro que no se puede ni se debe renunciar a la defensa de un derecho tan básico para millones de españoles que, tras haber trabajado toda su vida, han sido víctimas de la actual crisis económica, que les impide acceder a este tipo de inversiones y quedan, por lo tanto, dejados a su suerte si se elimina el tradicional



En nuestro país hay tres tipos de planes de pensiones: los de sistema individual, los de planes de empleo y los asociados.

sistema de pensiones mediante una auténtica privatización del mismo.

Los Poderes Públicos y los interlocutores sociales no deben, por lo tanto, desentenderse de este problema y más cuando las pensiones, como se recuerda desde ADICAE, apenas rebasan los 700 euros mensuales para las personas con cónyuge a su cargo, una cifra de por sí insuficiente en un momento en el que la mayoría los espa-

ñoles necesitan hasta del último céntimo

**Las pensiones apenas rebasan los 700 euros mensuales para las personas con cónyuge a su cargo**

Si trasladamos esta afirmación a Andalucía, destaca aún más si

cabe si tenemos en cuenta las cifras de paro que sufre nuestra Comunidad Autónoma

¿Quién podría pensar que los planes de pensiones son una solución viable para los andaluces? ADICAE no, desde luego, máxime cuando el ahorrador no puede disponer del dinero aportado hasta que se jubile, excepto en ciertos supuestos contemplados por la normativa. ■

## Las entidades bancarias monopolizan la educación financiera en las aulas andaluzas

ADICAE defiende una formación crítica, objetiva e independiente de los intereses de la banca

Actualmente, la educación financiera en Andalucía se imparte a través de un proyecto diseñado por las instituciones públicas e impartido por personas provenientes de la banca. El resultado es una educación financiera monopolizada por agentes de diferentes entidades bancarias, que no dejan de velar por sus intereses.

A principios del 2000, la OCDE y la Comisión Europea expresaron su voluntad de educar en materia financiera a la población, siendo éste el germen de la educación financiera actual. En España, la CNMV y el Banco de España, junto con las administraciones pertinentes, firmaron en 2009 un con-

venio que culminó con la elaboración de un Plan educativo en el año 2013 que, entre otros objetivos, pre-



Los contenidos elaborados por los organismos supervisores cuentan con un peligroso sesgo bancario

tende la sostenibilidad del sistema financiero. Sin embargo, los contenidos elaborados por estos orga-

nismos supervisores cuentan con un peligroso sesgo bancario.

Nadie cuestiona la importancia de la educación financiera, lo que se discute es cómo ha de ser impartida, cuáles han de ser sus contenidos,

**ADICAE defiende una formación en materia financiera crítica, objetiva e independiente de los intereses de la banca.**

quién debe impartirla y qué valores deben transmitirse. ADICAE, defiende una formación en materia financiera crítica, objetiva e independiente de los intereses de la banca.

Denunciamos también que para la impartición de esta enseñanza no se haya contado ni con los diferentes agentes sociales educativos ni asociaciones de consumidores como ADICAE, y si se cuenta con entidades como el BBVA, el Banco Santander o Unicaja.

Sabiendo esto, no sorprende que al analizar los contenidos del programa de educación financiera, nos encontremos con la defensa de los intereses de la Banca. Desde ADICAE, promovemos una educación financiera independiente de la banca, que cuente con la supervisión de los agentes sociales del mundo educativo y de las asociaciones de consumidores. ■

## participación

# El voluntariado en ADICAE: agentes activos de consumo

El voluntariado es el motor principal que mueve ADICAE

**D**e sobra es conocido que toda aquella persona que forma parte de una asociación u organización se presta necesariamente a colaborar para procurar que el movimiento salga adelante y avance en su dedicación. En ADICAE Andalucía, no podía ser menos, y sumada a la participación necesaria a la que se compromete cada socio, existen otras personas que ofrecen algo más y su colaboración va un paso por delante: hablamos de los voluntarios, simpatizantes y activistas cuya implicación se sostiene en el tiempo. Una persona voluntaria aporta desinteresadamente y de manera altruista su granito de arena, tanto a ADICAE como a la sociedad; así es un elemento dinamizador, de difusión y multiplicador de nuestra filosofía.

Siendo el movimiento social de los consumidores del siglo XXI que quiere transformar el sistema financiero y el modelo de consumo; ADICAE lucha contra la impunidad, los fraudes y los abusos que hemos sufrido en nuestro país, pero al mismo tiempo, no permite que exista una sociedad poco organizada y adormecida que contemple esta situación y otras vendedoras.

Cada vez somos más los consumidores críticos, reivindicativos, responsables y solidarios que nos organizamos en ADICAE. No hablamos de personas fuera de lo común, extraordinarias o de dedicación exclusiva; hablamos de personas que, teniendo sus obligaciones y quehaceres defienden

sus derechos contra el poder de la banca y las grandes empresas.

¿Cómo puede colaborar una persona voluntaria en ADICAE?, son muchas las formas y las tareas que un voluntario o agente activo en Consumo puede desarrollar, de manera de que cada vo-

cogidas de firmas, concertando reuniones con políticos locales para llevar las propuestas y campañas de ADICAE; Entablando relación con organizaciones sociales y plataformas ciudadanas para implantar ADICAE en la sociedad civil...

clusión la realización de talleres de formación y sensibilización a socios y consumidores en general etc.

■ **Voluntariado en tu barrio o en tu ciudad:** de manera que la persona participa en grupos locales y de barrio de ADICAE;

■ **Cibervoluntariado:** a través de Internet, actuando en redes sociales, foros y webs, difundiendo las campañas de ADICAE en Internet; entablando relación con organizaciones y grupos de activismo...

¿Qué recibe el voluntario a cambio? Lógicamente lo primero es la satisfacción personal de poder contribuir con su participación activa en todas las actividades y tareas recomendadas. Pero además de eso ADICAE se preocupa de manera importante de que el voluntario de encuentre plenamente satisfecho en cada una de sus participaciones, procurando, además, que se haga uso de los Centros de Interpretación del Consumo que ADICAE tiene en L'Atmella de Mar (Tarragona) y Azlor (Huesca); una oportunidad de interactuar con los voluntarios de otras comunidades, compartir experiencias y transmitir conocimiento.

ADICAE Andalucía cuenta con unos 54 voluntarios que realizan su labor semanalmente en las diferentes sedes, aunque esperamos que este número, gracias a acuerdos con Universidades e Institutos, y a la importancia del "boca a boca" vaya creciendo de manera exponencial a lo largo de estos años.

No importa la disponibilidad que tengas, ni tu profesión, ni tu edad, ni donde vivas, ni si estudias o trabajas. No es necesario tener mucho tiempo ni tener grandes conocimientos. Sólo hace falta tener ganas y entusiasmo. Ser voluntario—activista de ADICAE es sencillo. ■



Para transformar el modelo de consumo debemos empezar por ser solidarios y luchar por causas ajenas.

luntario encuentre algo con lo que se sienta cómodo, desde tareas sencillas a algunas más complicadas, como son:

■ **Voluntariado reivindicativo:** dedicado a la movilización, presión política y difusión del movimiento de los consumidores; preparando movilizaciones, organizando mesas informativas, re-

■ **Voluntariado social y de prevención de fraudes:** centrado en la formación, educación, sensibilización y asistencia social a los consumidores; con acciones como el fomento de la educación financiera y de derechos de los consumidores, la asistencia a familias en situación de sobreendeudamiento y riesgo de ex-

creando comités locales de socios y simpatizantes en municipios o barrios, extendiendo ADICAE, colaborando en campañas de información colectiva a consumidores: distribución de materiales, facilitar la organización de asambleas, atenciones, recepción de documentación en localidades, etc.

## Consumidores organizados

ADICAE Andalucía invita a los consumidores a unirse a los comités de afectados

**F**órum Filatélico, Afinsa y Arte y Naturaleza, Preferentes, Cláusulas suelo... ADICAE ha tejido una red estatal de comités de afectados por fraudes y abusos a los consumidores. Su principal misión: la defensa de sus intereses y los de otros damnificados a través de campañas de presión social, política y mediática.

Fundamental: que los perjudicados estén organizados territorialmente y creen grupos de trabajo y de presión, acompañados de una fuerte coordinación estatal, con liderazgo de campañas de presión política. Además, campañas



Los comités han obtenido resultados impensables hace unos años

de presión social y mediática: celebración de manifestaciones y acciones reivindicativas, realización de llamadas a radios y televisiones y escribir cartas a los principales periódicos denunciando estas situaciones. En definitiva, se

trata de visibilizar el fraude masivo sin resolver, lo que genera una presión extra sobre los políticos e instituciones que tienen en su mano la solución.

Los afectados han logrado obtener resultados impensables hace unos años, por ejemplo, que la propuesta de ADICAE para los escándalos financieros de Fórum Filatélico, Afinsa y Arte y Naturaleza se aprobase entre 2013 y 2014 en todos los parlamentos autonómicos, con la benia del Congreso de los Diputados sobre una solución.

Más información: [www.adicae.net/comites.html](http://www.adicae.net/comites.html) ■

## Acercar el arbitraje a los consumidores

ADICAE Andalucía exige la creación de una Ventanilla Única

**E**xisten muchas Juntas Arbitrales en todo el territorio nacional y cada una de ellas con su listado de empresas adheridas, esto produce mucha confusión al consumidor, desde ADICAE Andalucía creemos necesario la creación de una Ventanilla Única, donde todos los consumidores puedan acudir y acceder a un fichero único donde aparezcan todas las empresas a nivel nacional independientemente al ámbito que pertenezcan, de la misma forma a través de esta

Ventanilla Única sería un gran avance que se pudiesen presentar reclamaciones independientemente del lugar geográfico en el que nos encontremos, para esto las Administraciones deberían hacer un esfuerzo y centralizar todo para que al ciudadano le resulte fácil el poder acudir al arbitraje, paralelamente se debería invertir en equipos y programas informáticos para que todos estos trámites se pudiesen realizar si el consumidor así lo desea de manera on line. ■

# PUBLICACIONES ADICAE ANDALUCÍA



**ADICAE Andalucía pone al servicio de todos los consumidores y usuarios unas publicaciones rigurosas y amenas que analizan el mundo del consumo**



Solicite estas publicaciones en cualquiera de las sedes de ADICAE Andalucía, o envíenos un correo electrónico a [coordinacionandalucia@adicae.net](mailto:coordinacionandalucia@adicae.net)

## **ADICAE, CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS**

## seguros

# La sustitución del IRPH ya es un problema para miles de hipotecados andaluces

Muchos hipotecados andaluces con el índice IRPH se sienten engañados pues en su día el banco les garantizó que este índice de referencia cotizaría más bajo que el Euríbor.

En noviembre del año 2013 desaparecieron los índices de referencia hipotecaria, IRPH de Cajas, e IRPH de Bancos, quedándose en su lugar el conocido IRPH Entidades. Así, los titulares de los préstamos hipotecarios referenciados a estos valores experimentaron las sustituciones correspondientes reflejadas en sus escrituras -en el caso de que las hubiera- No obstante, otros préstamos se vieron modificados a referencias no concertadas previamente y que modificaron las cuotas hipotecarias en los siguientes términos.

Cada entidad actuó bajo su propia política, esto es, hubo entidades que usaron el valor sustitutivo establecido en sus hipotecas en las revisiones sucesivas y otras que emplearon el nuevo valor que contemplaba la Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización, a saber, el IRPH Entidades al que se le añadiría un diferencial equivalente a la media aritmética de las diferencias entre el tipo que desaparece y el citado anteriormente.



Estos IRPHs son un abuso histórico contra el que ADICAE lleva ya mucho tiempo luchando.

A partir de ahí se dieron varias situaciones. En el caso de que en la propia escritura apareciera detallado el índice sustitutivo, quedaría referenciado a este mismo índice, hablamos, por ejemplo, de Euríbor más el diferencial que apareciera reflejado en el contrato

hipotecario. Otra opción contemplaba un índice fijo muy elevado -es común ver reflejado un 14%-, o el CECA (Índice de tipo activo de las Cajas de Ahorro), también desaparecido. Si bien es cierto que las entidades no optaron por estas vías, sí decidieron una especie de

“vía intermedia”, es decir, devengar la parte de los intereses al último valor que hubiera adoptado el IRPH Cajas antes de su desaparición de forma fija -3,9%- .Es por ello que muchas personas han visto perjudicada su cuota hipotecaria, viéndose reflejada a una espe-

cie de interés fijo cuando su contrato de préstamo establece claramente un interés variable.

ADICAE recuerda que “Estos índices se imponían a usuarios que no tenían información diciéndo-

**Muchas personas han visto perjudicada su cuota hipotecaria, viéndose reflejada a una especie de interés fijo.**

les que eran mejores y más estables que el Euríbor”. Sin embargo están considerados como abusivos en numerosas sentencias judiciales por ser susceptible de influencia y manipulación por parte de las propias entidades. Ante esta tesitura, la Asociación ADICAE plantea que, no sólo se debe reclamar la falta de aplicación de la Ley de Emprendedores, sino que “se pone de relevancia que una vez más el Banco de España se ha puesto del lado que favorece a los bancos, en lugar de a los consumidores”, refiere Manuel Pardos. ■

## Los seguros, un mundo lleno de riesgos para el consumidor

El campo de los seguros es un auténtico desconocido para los consumidores, que se ven perjudicados por la falta de información y transparencia

El de los seguros es un sector que afecta a la mayor parte de la población española, aunque, según un estudio realizado por ADICAE, 9 de cada 10 usuarios desconocen las condiciones de su póliza debido, principalmente, a la complejidad técnica y a la falta de transparencia, en muchos casos premeditada, de la publicidad del producto que contratan, por no hablar de las trampas que esconde la letra pequeña de los contratos.

Además, la normativa legal que regula los seguros en España se encuentra en proceso de reforma, pero sigue vigente desde 1980, por lo que adolece de una evidente falta de adaptación a la sociedad actual. Tal vez el tipo de seguro más numeroso es el de automóvil, con 28 millones de pólizas en todo el país. No en vano, todo propietario de un vehículo está obligado, por ley, a tener un seguro obligatorio que cubre daños a terceros aunque, aparte, podemos encontrar

el seguro de conductor, que es recomendable a menos que se tenga ya un seguro de vida; y el seguro de asistencia en viaje. Al firmar deben entregarle al asegurado su póliza con las condiciones generales, las condiciones particulares y las cláusulas limitativas, que recogen modi-

ficaciones, ampliaciones o limitaciones de sus derechos, y que deberán ser expresamente aceptadas y firmadas por el consumidor. Asimismo, si dos compañías no nos quieren asegurar, debemos acudir al Consorcio de Compensación de Seguros y que dispondremos de un

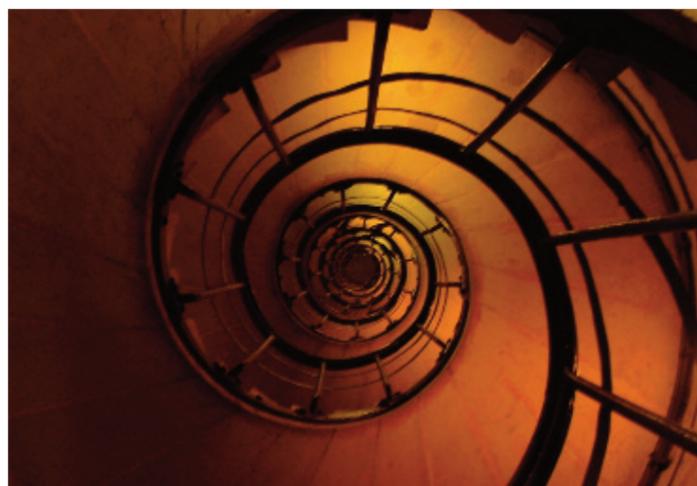
plazo de desistimiento de 14 días naturales para renunciar al seguro tras la contratación de éste.

Otro capítulo es el de los seguros de vivienda, que ha sido aprovechado por las entidades bancarias para malvender o colocar infinidad de productos a quien pedía un préstamo hipotecario, entre ellos los propios seguros de vivienda. Se puede decir, pues, que

ingeniado para hacerle creer lo contrario.

Los abusos no sólo se dan en la banca, porque las aseguradoras también son artífices de los atropellos que sufre el consumidor. Una vez que tenemos unos “seguros colocados” y que el consumidor no ha podido negociar, toca batallar con la aseguradora, ya que el banco, tras vendernos el seguro, se lava las manos de los problemas con que se encuentra el usuario.

Entre ellos está el hecho de no quedar cubierto el siniestro, creyendo lo contrario como consecuencia de la falta de información, pasando por las cláusulas abusivas que se pueden encontrar en sus pólizas, hasta indemnizaciones insuficientes o aumentos injustificados de las primas. ADICAE ha editado por todo ello una guía sobre seguros en los que los consumidores se pueden informar de todos estos aspectos. ■



Un seguro puede contener una espiral de condiciones y cláusulas indeseadas por el consumidor.

**El banco, tras vendernos el seguro, se lava las manos de los problemas con que se encuentra el usuario**

las aseguradoras han sido cómplices y beneficiarias de esta venta indiscriminada.

A pesar de que la ley sólo exige contratar el seguro de incendios, pero sin obligar al consumidor a que sea él quien lo pague, las entidades financieras se las han

## adicae responde

### Agenda

#### **ADICAE Andalucía: diciembre repleto de actividades**

ADICAE Andalucía organiza en diciembre diversas actividades que incluyen una jornada informativa, un curso de formación y un encuentro navideño para socios.

#### **15 Diciembre Granada Jornada Los consumidores granadinos ante los grandes sectores del consumo**

#### **16 – 17 Diciembre Sevilla Curso formativo para el personal técnico, órganos de gobierno y voluntarios de ADICAE Andalucía**

#### **20 Diciembre Todas las sedes Encuentro Fin de Año**

#### **21 Diciembre Todas las sedes Asambleas de suelos para la valorar la sentencia del TJUE**

Más información en:  
[www.adicae.net](http://www.adicae.net)  
y [andalucia.adicae.net](http://andalucia.adicae.net) ■



## Preguntas frecuentes en consumo

Aquí encontrará las respuestas a las cuestiones más planteadas en la sede de ADICAE, como si es legal el IRPH o cuál es la forma de reconocer una cláusula suelo

### **1. ¿Cómo sé si tengo cláusula suelo en mi hipoteca?**

Le ayudaremos a comprobarlo revisando su préstamo hipotecario en su sede de ADICAE o en las diferentes campañas informativas que estamos realizando. En cualquier caso, seguramente en su hipoteca no aparezca mencionada la cláusula suelo como tal: dentro de la sección ‘Condiciones financieras’ —o similar— de su contrato hipotecario, esta cláusula suele estar disfrazada bajo complejas expresiones, como “limitación a la variabilidad del tipo de interés” (que es como suele recogerse). Revise la de su contrato hipotecario. En todo caso, si desde 2009 su cuota mensual no ha bajado, es muy probable que sea a causa de una cláusula suelo.

### **2. ¿Me beneficia la sentencia de la macrodemanda de ADICAE aunque no haya reclamado?**

Sí, alrededor de 2 millones de familias podrán beneficiarse gracias al efecto extensivo de la sentencia obtenida por ADICAE. Para ello la Asociación, que pedirá la ejecución provisional de esta sentencia, está agrupando a todos los afectados, con objeto de trasladar al juzgado los datos de todas las personas que quieran que se les deje de aplicar su cláusula suelo como ha ordenado la justicia.

### **3. ¿Tenemos derecho a tener un ejemplar de la escritura en la que se formaliza un préstamo hipotecario?**

En cualquier momento se puede obtener una copia de la escritura del préstamo hipotecario solicitándolo al notario ante el que se firmó. Su coste no debe ser excesivo y con esta copia podremos saber en cualquier momento nuestros derechos y obligaciones en el préstamo. De todas formas, también puede exigir la escritura original pues así la pago en la provisión de fondos.

### **4. ¿Como saber si tengo IRPH en vez de Euribor?**

Si en su momento usted pacto IRPH de las Cajas o Bancos (sectoriales) estos índices desaparecieron el 28 de Abril de 2012 y a la hipoteca se le aplica el tipo sustitutivo. Si el tipo actual es el IRPH de conjunto de entidades, la forma de averiguarlo pasa por leer la

escritura de préstamo hipotecaria firmada y localizar el término “Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre” en el apartado de intereses.

### **5) ¿Es legal el IRPH?**

En nuestro país hay muchas sentencias que declaran nulo el IRPH ya que es un índice abusivo y manipulable establecido por las entidades bancarias y más elevado que el Euribor, muchos consumidores desconocían cuando firmaron sus hipotecas que estaban sujetos a este índice, como se calculaba y sus consecuencias a largo plazo, es por

sufrir alguna penalización por rescate anticipado.

### **7. ¿Como puedo reclamar una factura a mi empresa de telefonía?**

Si tengo algún tipo de discrepancia con la facturación nos dirigiremos al departamento de atención al cliente de nuestra compañía y presentaremos la reclamación bien por escrito a la dirección de correo que nos aparezca en la web o bien por teléfono a atención al cliente, en este caso nos deben facilitar un número de referencia para hacer el seguimiento. La com-

mación, bien al departamento de atención al cliente o al defensor del asegurador, en nuestra póliza vendrá reflejado cual es el procedimiento de la reclamación y si nos podemos acoger al arbitraje o no, es recomendable que esta reclamación sea por escrito, la compañía nos contestará en un plazo no superior a dos meses, la decisión debe ser clara y concisa para que sea entendible por parte del consumidor.

Si seguimos sin estar de acuerdo o nuestra compañía no nos ha contestado acudiremos a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, tenemos que demostrar previamente que hemos reclamado a nuestra compañía sino no se admitirá nuestra reclamación, aunque también cabe la posibilidad de reclamar ante el Banco de España y la CNMV ( Comisión Nacional del mercado de valores).

### **9. ¿Es correcto que mi entidad bancaria me cobre comisiones por una cuenta inactiva?**

Debemos siempre leer lo que pone nuestro contrato, en el mismo se debe reflejar las cantidades que la entidad nos podrá cobrar por mantenimiento o gestión de la cuenta, lo normal es que si tenga comisión de mantenimiento. Lo que Adicae recomienda es que para evitar sorpresas en el caso de que una cuenta no se use se proceda a su cancelación lo antes posible y evitar de esta forma comisiones innecesarias.

### **10. ¿Existe alguna ley que limite el tipo de interés por préstamos personales o créditos rápidos?**

El Banco de España ha indicado que no existe ningún límite legal para tipos de interés en créditos rápidos o cualquier otro tipo de crédito, si hay normativa legal para los créditos de importe igual o superior a 200€ según la Ley 16/2011.

Además no existe ninguna entidad que regule a las entidades que conceden préstamos rápidos por lo que es importante que tengamos sumo cuidado a la hora de firmar es muy importante asesorarse ya que este tipo de entidades llegan a tener hasta un 2000% TAE, por lo que recomendamos acudir antes a alguna Asociación de Consumidores o OMIC municipal si no entiende algo del contrato de préstamo. ■



En el caso de que una cuenta no se use, es recomendable cancelarla cuanto antes para evitar comisiones

todo esto que muchos consumidores hayan optado por reclamar este índice.

### **6. ¿Los fondos garantizados pueden tener alguna artimaña?**

Estos fondos garantizan el 100% del capital invertido pero no una rentabilidad con lo que podemos tener el dinero 5 años invertido y no ganar nada. Aún así, lo que deberíamos tener en cuenta es la existencia de comisiones de suscripción, reembolso, gestión etc. pueden sumar un porcentaje a considerar. No obstante, si cree que podría necesitar el dinero antes del vencimiento, no es un producto ideal para invertir, pues puede

pañía tiene un plazo de un mes para contestarnos, si pasado este tiempo no hemos recibido respuesta alguna nos podemos dirigir a cualquier asociación de consumidores, OMIC o a la Junta Arbitral de Consumo de nuestra localidad y solicitar el arbitraje, si solicitas el arbitraje y la empresa no acepta, tienes otros tres meses para reclamar a la oficina de Atención del Usuario de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones (SETSI).

### **8. ¿Como puedo reclamar a mi compañía aseguradora?**

Lo primero es contactar con la aseguradora y plantearle la recla-

**consumo**

# La necesidad de un sistema alimentario equitativo, aceptable y viable

Una planificación realista de las necesidades domésticas permitiría a cada español ahorrarse el coste de los 63 kilos de comida que tira a la basura al año

**E**l año pasado, los españoles tiraron a la basura 1.325,9 millones de kilos de comida y se confirmaron como los principales derrochadores de comestibles de toda la cadena alimentaria.

Una planificación realista de las necesidades domésticas redundaría en el presupuesto para alimentación, que supone la cuarta parte del gasto medio de las familias. Por ello, conviene huir de la publicidad dudosa y de ofertas como 3x2 y similares, que a la postre conducen al despilfarro y a tirar comida.

El objetivo de ADICAE es generar en el consumidor una capacidad crítica para que sus decisiones puedan mejorar su economía y los desequilibrios de la industria alimentaria.

En muchas ocasiones, cuando se habla del desperdicio alimentario se apunta únicamente a la responsabilidad del consumidor, pero no hay que dejar atrás la responsabilidad de los fabricantes, que basándose en criterios estéticos, retiran del mercado frutas y hortalizas con algún pequeño defecto, o productos cuyo empaque se ha arrugado, desperdician-



El 42% del total de desperdicios alimentarios procede de los hogares.

do grandes cantidades de comida en buen estado.

El gobierno francés, prohíbe a los supermercados con superficie superior a los 400 metros tirar los productos perecederos, y los obliga a donarlos a bancos de ali-

mentos o para alimentación animal o abonos, paliando así el despilfarro de alimento.

En España no existe una medida parecida a la francesa. No debemos dejar de reclamar al gobierno que implante este tipo de

medidas que acaben con el despilfarro alimentario y obligue a las grandes distribuidoras a ceder la comida sobrante.

Como consumidores reclamamos una seguridad alimentaria y nutrición para todos sin poner en peligro las bases sociales, mediambientales y económicas. Para ello es necesario la voluntad

**El gobierno francés aprobó el año pasado una ley que prohíbe a los supermercados con superficie superior a 400 metros tirar los productos perecederos**

política de llevar a cabo medidas encaminadas a este fin, cogiendo como modelo leyes ya existentes en otros países de la Unión Europea, que frenen la cantidades de alimentos que se desperdician. En un mundo en el que 900 000 millones de personas pasan hambre, los recursos hídricos son cada vez más escasos, y los presupuestos familiares más ajustados, toda medida encaminada a eliminar el despilfarro. ■

## Téfonos 900 y de tarificación especial, evite los abusos a final de mes

Los denominados teléfonos de tarificación especial constituyen uno de los terrenos más resbaladizos en los que se mueve el consumidor de telecomunicaciones y que, en no pocas ocasiones, le deparan desagradables sorpresas cuando llega la factura a fin de mes.



Algunas llamadas pueden suponer auténticos disgustos.

Actualmente los números 900 se han generalizado para la publicidad en televisión radio y prensa escrita. En cuanto a los números 800, generalmente sólo de acceso nacional, no suele ser precisamente utilizado de manera gratuita para el usuario. Los 901, el precio de la llamada corre a medias entre quien la realiza y quien la recibe. Pero los problemas empiezan a partir del momento en el que entramos en el terreno de los 902.

Por supuesto, capítulo aparte merecen los números de tarificación especial que son, claro está, los más peligrosos e incluso pueden llegar a ser desastrosos, para el bolsillo del consumidor. En todos los casos, el coste de la llamada debe ser informado al usuario, aunque esto no siempre ocurre, lo que supone un perjuicio añadido para el consumidor. Además, son de sobras conocidos recursos por parte del operador como el de tener la llamada en espera durante unos minutos, en los cuales el coste de la misma sigue corriendo. En resumen, cuando vayamos a llamar a una de estas líneas debemos conocer muy bien de qué se tratan y, sobre todo, tener claro que algunas de ellas son específicamente inapropiadas para el bolsillo de los consumidores en general. ■

## Sanción simbólica a Endesa por el fraude de los contadores

Un jubilado sevillano denunció en 2013 la falta de control metrológico en los aparatos

La Junta de Andalucía ha sancionado a ENDESA con una multa de 400.000 euros por supuesto fraude de contadores. Todo comenzó en marzo de 2013 cuando un jubilado sevillano Antonio Moreno Alfaro, ingeniero indus-

**El coste del fraude para los consumidores en el sector eléctrico se estima en torno a los 1.000 millones de euros al año**



El expediente sancionador se abrió en diciembre de 2015 y se dictó sentencia el pasado julio

trial, denunció mediante un escrito la falta de control metrológico sobre los contadores electromecánicos, el problema estaba en que ENDESA cobraba 0,81€ al mes por el alquiler de un contador telegestionado pero que no cumplía su misión ya no estaban integrados en el sistema y por lo tanto no prestaban servicio por lo

que no tenían ninguna ventaja ante los tradicionales. El resultado era que los consumidores pagaban 0,33€ de más de lo que le correspondía, lo que si confirmamos la existencia de unos

351.050 contadores de telegestión no integrados, suponía un beneficio diario de 115.846€ para ENDESA.

La multa impuesta a ENDESA por este hecho es totalmente insu-

ficiente ya que la compañía fue sancionada dos años antes por el mismo concepto y aún así ha decidido seguir engañando y estafando a los consumidores, estimándose el coste del fraude sobre unos 1000 millones de euros al año. ¿Qué es lo que supone 400.000€? realmente nada importante; ante estas multas irrisorias, la falta de sanciones ejemplarizantes y la disparidad de criterios legales están incentivando definitivamente al fraude eléctrico, interesa seguir robando.

Al igual que ENDESA las compañías Iberdrola, Gas Natural Fenosa, EDP HC Energía y E.On, han venido cobrando 0,81€ por la telegestión sin que funcionase aún, desde ADICAE esperamos que esta sentencia andaluza se haga extensible a todo el territorio nacional de manera que todos los consumidores que han sido engañados por las compañías eléctricas hagan valer sus derechos. ■

CAMPAÑA 2016 DE  
**EDUCACIÓN FINANCIERA  
EN ANDALUCÍA**

**APRENDE**  
Y VENCERÁS A LOS BANCOS



**REGÍSTRATE  
EN**

**[educacionfinanciera.adicaeonline.es](http://educacionfinanciera.adicaeonline.es)**

**Y  
MEJORA  
TUS  
CONOCIMIENTOS**

**([www.adicae.net](http://www.adicae.net))**

**Si eres un consumidor, si quieres modificar lo que sucede...  
acude a nuestras sedes o ponte en contacto en todas las capitales andaluzas**



**ADICAE ANDALUCÍA**  
Federación de Asociaciones de Usuarios de  
Bancos, Cajas y Seguros de Andalucía

Publicación subvencionada por:

