

PROPUESTAS DE ADICAE ANTE LAS ELECCIONES AUTONOMICAS 2011

**Medidas e iniciativas ante los graves
problemas de los consumidores de servicios
financieros**

Febrero de 2011

Indice

Presentación.....	3
La importancia de la intervención activa de las Comunidades Autónomas en los problemas de los consumidores.....	5
I. Los graves problemas vinculados al crédito y las hipotecas.....	6
I.1.- El problema de las ejecuciones y embargos hipotecarios	
I.2.- El abuso de las “cláusulas suelo” en las hipotecas	
I.3.- Apoyo a los afectados por los contratos de permuta financiera vinculados a hipotecas	
II. Afrontar el grave problema del sobreendeudamiento de las familias	8
1.- Impulso de una Ley autonómica	
2.- Creación de un Fondo de Ayuda para las Familias Endeudadas por la Hipoteca de su vivienda habitual.	
III. Desprotección y abusos de los consumidores en el ámbito del ahorro-inversión	11
III.1.- Respuesta al más grave fraude al ahorro de los españoles: Forum-Afinsa-Arte y Naturaleza	
III.2.- Medidas relativas a la defensa de los consumidores y ahorradores afectados por productos tóxicos	
IV. Mejora del control de la actividad financiera frente a los consumidores	14
Creación de una Dirección General de Consumidores de Servicios financieros	
V. Mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito financiero.....	15
Plan de medidas para impulsar un Arbitraje de consumo específico y en el sector financiero.	
VI. El acceso a una vivienda digna.....	15
VII. El futuro social y territorial de las nuevas Cajas de Ahorros	17
VIII. La educación financiera como garantía de los derechos de los consumidores.....	18
IX. La necesidad de una Justicia Eficaz para los consumidores	19
X. Hacia una auténtica participación y representación de los consumidores.....	19

Presentación:

Por una política de consumo con participación activa de los

Consumidores y Usuarios

Año tras año los problemas colectivos de los consumidores de servicios financieros se hacen más evidentes: embargos hipotecarios que han superado ya los 500.000, sin contar con otros embargos por productos financieros (tarjetas, créditos...) que alcanzan el millón; hipotecas trampa que están poniendo a muchas familias en serios problemas en sus economías domésticas y hasta en riesgo de exclusión social y de embargo; fraudes al ahorro-inversión con productos que estafan "legalmente" a millones de familias y que se vienen reiterando en los últimos 10 años; y en general el descontrol de la actividad financiera, que están pagando los consumidores a través, entre otras cosas, del incremento sangrante de comisiones; y un largo etcétera. Todo ello se ha agravado con la situación actual. La actual crisis que sufrimos como consumidores y ciudadanos, cuyas secuelas durarán muchos años, tiene tal envergadura que implicará cambios financieros, económicos, productivos y de consumo. Unos cambios que desde una organización de consumidores como ADICAE debemos también impulsar.

En el ámbito de la política de consumo en general no hay verdaderos programas de acción en defensa de los consumidores, sin que puedan considerarse suficientes ni eficaces los diversos "Planes Estratégicos" (cuyo diseño por parte de las Conferencias Sectoriales de Consumo no ha dado respuesta efectiva a los problemas existentes). Esta falta de eficacia ha sido aún más evidente en el ámbito de la protección de los consumidores de servicios financieros, donde la propia actuación de los organismos supervisores y los mecanismos de reclamación, discutidos desde distintos ámbitos, incluídas las instituciones europeas, han agravado la desprotección de los consumidores. Así mismo los propios programas electorales de los diferentes partidos que han hecho referencia a los problemas de los consumidores ni han sabido recoger esta importante demanda social ni posteriormente llevar a cabo medidas de manera eficaz. Se trata de problemas de alcance, en unos casos generadores de situaciones de exclusión social y económica para muchas familias, y en otros de grave incidencia reiterada.

A la hora de abordar estos problemas y sus soluciones ADICAE, que lidera la defensa de los consumidores en un ámbito tan determinante como el sector financiero (sector que además está en el foco de la actualidad y la crisis), ha servido de canal de participación activa para los consumidores afectados por esas diferentes problemáticas y otros muchos que, sin ser víctimas directas de las mismas, son conscientes de la necesidad de promover cambios en las realidades que han llevado a la situación actual. De esta manera los propios consumidores, de la mano de ADICAE, se han organizado en toda España para multiplicar las actuaciones de reivindicación de respuestas eficaces por parte de las instituciones, estructurándose en grupos y Comités representativos de los distintos problemas planteados que conjuntamente con ADICAE han desarrollado las propuestas aquí contenidas para su traslado a los responsables políticos que participarán en las elecciones de mayo de 2011, en el ánimo de poner de manifiesto la problemática que afrontan los ciudadanos de los diferentes municipios y comunidades autónomas y de solicitar la inclusión de las medidas de solución propuestas como expresión del compromiso de los partidos políticos y candidatos con los ciudadanos-consumidores y como respuesta efectiva a los problemas que tan gravemente les afectan.

En el presente documento resumen de propuestas las medidas planteadas se articulan en torno a 10 ámbitos en los que la situación de los ciudadanos-consumidores requiere de actuaciones decididas y urgentes, y en los que el papel de las administraciones autonómicas no resulta baladí, sino que incluso puede ser determinante en la mejora de la posición de los consumidores. En todos los ámbitos existe un amplio número de ciudadanos que en cada Comunidad Autónoma se verían beneficiados de las medidas

propuestas en caso de implementarse, constituyendo las mismas una auténtica demanda social y ciudadana a la que los partidos políticos y las diferentes candidaturas están en condiciones de dar respuesta.

En consecuencia, y en la firme convicción de que el papel de los consumidores en la reivindicación de medidas e iniciativas en relación a los graves problemas que les afectan es tan necesario como imprescindible, y en la perspectiva de que los diferentes partidos políticos y candidaturas electorales no pueden permanecer ajenos y de espaldas a realidades que afectan a cientos de miles, e incluso millones de ciudadanos consumidores en cada Comunidad Autónoma, confiamos en que las cuestiones planteadas en este documento y las propuestas en él recogidas sean tomadas en cuenta a la hora de diseñar los correspondientes programas electorales, los consecuentes compromisos políticos y las posteriores políticas públicas.

Manuel Pardos
Presidente de ADICAE

La importancia de la intervención activa de las Comunidades Autónomas en los problemas de los consumidores:

El presente documento, dirigido a los partidos políticos que concurren a las elecciones autonómicas de mayo de 2011 y a las candidaturas conformadas de cara a dichas elecciones, contempla diferentes medidas en relación a algunos de los problemas más graves y acuciantes de los ciudadanos-consumidores.

En algunos casos las medidas abordan aspectos en los que las Comunidades Autónomas y los parlamentos autonómicos tienen competencias. En otros, como en el caso de los servicios financieros en general, si bien la capacidad de intervención de las autonomías

se encuentra restringida existen vías de actuación que deberían ser explotadas en beneficio de los consumidores por las plenas competencias que ostentan en materia de consumo y por tanto en la defensa de los consumidores y usuarios en cada territorio.

Son al menos cuatro las vías a través de las que las comunidades autónomas pueden llevar a cabo medidas de respuesta a los actuales problemas de los consumidores y usuarios de servicios financieros:

1. Apoyo e impulso institucional.

Cuando se trate de medidas y propuestas cuya competencia para hacerlas efectivas corresponda a instituciones estatales (Congreso o Senado, departamentos ministeriales, organismos reguladores, etc.), los miembros del parlamento autonómico y/o del gobierno de la comunidad autónoma, pueden elevar esas propuestas ante tales instituciones a través de los cauces legalmente establecidos o a través de los representantes políticos en aquellas instituciones.

2. Compromiso político.

Mediante el compromiso político de los partidos y candidaturas, y posteriormente de los grupos parlamentarios para informar, representar y apoyar ante el parlamento autonómico, consejerías y otros órganos de gobierno propios de la comunidad autónoma, etc. propuestas y medidas como las planteadas en este documento para impulsar soluciones a problemas existentes.

3. Ejercicio de las competencias propias en materia de consumo

Mediante las competencias propias en materia de consumo las comunidades autónomas pueden implementar medidas frente a los problemas que afrontan los consumidores.

4. Aprovechamiento de las vías y mecanismos de diálogo institucional

Mediante los órganos coordinación interterritorial prevista en la Constitución y las Leyes (Conferencias Sectoriales, etc...)

I. Compromisos políticos y electorales ante los graves problemas vinculados al crédito y las hipotecas.

Los datos existentes en relación al crédito, las hipotecas y el sobreendeudamiento familiar de los consumidores son de una importancia dramática. Por un lado, el creciente número de embargos desde 2007, anuncia el inminente problema de la multiplicación de situaciones de grave exclusión social y financiera. De los más de 500.000 embargos iniciados hasta 2010, y según ha expresado el propio Consejo General del Poder Judicial, son ya 350.000 familias las que han sufrido procesos de ejecución hipotecaria, cifra a la que debemos añadir las más de 65.000 abusivas “daciones en pago” en los años 2009 y 2010 y el crecimiento exponencial de otros tipos de embargos. En resumen, más de 415.000 familias enfrentadas al embargo de sus viviendas (en la mayoría de los casos sin que el embargo suponga la extinción de la deuda) y en torno a 1.000.000 afrontando graves y crecientes dificultades para el pago de sus compromisos financieros. Es decir, más del 1% de la población se ha visto abocada a la situación descrita.

Esta situación se ve agravada por la puesta de manifiesto de múltiples y generalizados abusos del sector financiero sobre los consumidores, entre los que destacan, por su alcance, el de las denominadas “cláusulas suelo” (que afectan a casi 4.000.000 de familias) y el de los productos de cobertura de tipos, swaps, clips, y similares (que afectan a 200.000).

En consecuencia los tres grandes focos de problemas para los consumidores son: el crecimiento de las ejecuciones y embargos hipotecarios, el abuso continuado derivado de la aplicación de “cláusulas suelo” en las hipotecas y el fraude cometido a decenas de miles de consumidores mediante la contratación engañosa de productos de intercambio de tipos de interés. Ante estos problemas ADICAE realiza las siguientes propuestas:

I.1.- Compromisos políticos y electorales ante las propuestas relativas al problema de las ejecuciones y embargos hipotecarios.

1.- Dar traslado por los grupos parlamentarios autonómicos a sus homónimos en las cortes generales de todas aquellas propuestas normativas para la **paralización inmediata de los embargos hipotecarios de la vivienda habitual de aquellas entidades que hayan recibido o solicitado financiación pública a través del FROB.**

2.- Elevar, a través de los representantes parlamentarios autonómicos, una **propuesta a las cortes generales para regular la Dación de la vivienda en pago al préstamo hipotecario impagado**, de tal forma que en los casos que se determinen legalmente la deuda quede completamente cancelada con la entrega de la vivienda.

3.- Igualmente, trasladar y apoyar una moción ante las cortes generales para que en los procedimientos de ejecución hipotecaria, se **mantenga la primera tasación de la vivienda.**

4.- Impulsar medidas desde los grupos parlamentarios autonómicos para implementar fórmulas mediante las que las administraciones autonómicas **puedan reconvertir las viviendas VPO cuyos propietarios no puedan hacer frente a los pagos del préstamo hipotecario, ofreciéndoselas en alquiler** en condiciones asumibles.

5.- Impulsar medidas de apoyo a los consumidores embargados, de manera que aquellos ciudadanos que hayan sido desalojados de su vivienda habitual por impago de hipoteca, carezcan de otros bienes y tengan rentas inferiores a 20.000 euros anuales, sean realojados en las viviendas que forman parte de la bolsa de vivienda para alquiler, en inmuebles propiedad del Ayuntamiento o de la Comunidad Autónoma, etc.

6- Elevar consulta al Gobierno de la Nación acerca del estado, tramitación y/o perspectivas existentes en relación al *“Dictamen de Iniciativa propia del Consejo de Consumidores y Usuarios relativo a la situación de endeudamiento y sobreendeudamiento financiero de las familias en la actual situación de crisis económica y del crédito”* presentado por el Consejo de Consumidores y Usuarios a la Oficina Económica del Presidente del Gobierno en febrero de 2009

I.2.- Respuestas de los partidos y candidaturas al abuso de las “cláusulas suelo” en las hipotecas

Mediante la aplicación de las denominadas “cláusulas suelo” en las hipotecas (que imponen un límite a la bajada de los tipos de interés aplicables al préstamo

hipotecario que ronda entre el 3,5% y el 5%) bancos y cajas se han embolsado indebidamente el último año una cifra de entre 3.500 y 7.000 millones de euros, a costa del pago por parte de los consumidores hipotecados de entre 1.000 y 2.000 euros anuales por encima de lo que debieran haber afrontado de no existir el abuso. Por ello estimamos necesaria la intervención de los partidos políticos e instituciones autonómicas, asumiendo los mismos el siguiente compromiso:

1.- Tramitar a través del parlamento Autonómico una propuesta normativa a los representantes de los grupos parlamentarios en las cortes generales para **incluir como abusiva la “cláusula suelo”** con compromiso de reparación de las pérdidas ocasionadas.

I.3.- Compromiso político de apoyo a los afectados por los contratos de permuta financiera vinculados a hipotecas irregularmente colocados entre decenas de miles de consumidores

Los llamados “swaps”, “clips” o contratos de cobertura de tipos son productos de inversión arriesgados y especulativos asemejables a una verdadera “apuesta” sobre la futura evolución de los tipos de interés. Los consumidores no fueron en ningún momento conscientes de las características ya que estos productos se colocaron de manera irregular, sin la mínima información y en la mayoría de los casos mediante engaño (vendiendo los productos como seguros frente a la subida del tipo de interés) entre al menos 200.000 familias en toda España, que en la actualidad se enfrentan a una situación en la que además de hacer frente a las cuotas mensuales de sus hipotecas deben abonar cuantías mensuales o trimestrales a la entidad bancaria que alcanzan de media los 3.000 euros anuales.

Ante este grave y pernicioso abuso planteamos la actuación desde las Comunidades Autónomas en el siguiente sentido:

1.- Para lograr el compromiso de los grupos parlamentarios autonómicos para **impulsar una vía de diálogo entre Cajas de Ahorros, representantes de los Consumidores y órganos autonómicos de Gobierno para negociar la reparación y pactar un resarcimiento razonable para los afectados por “clips” y “swaps” hipotecarios.**

2.- Para impulsar ante las Cortes Generales una propuesta normativa por la que se establezca la nulidad de aquellos contratos que se celebren con ahorradores sin cumplirse las previsiones de la Ley del Mercado de Valores y normas complementarias en relación a la valoración de sus características y adecuación a un producto determinado de ahorro.

II. Compromisos políticos y electorales para afrontar el grave sobreendeudamiento de las familias en España

Cerca de 12 millones de familias en España tienen contratada una hipoteca (se estima que 11.958.719). El endeudamiento de las familias, cuya causa principal es el crédito hipotecario, nos sitúa en los primeros puestos del ranking internacional del endeudamiento familiar, y ha alcanzado tal nivel de gravedad que la amenaza de embargo de la vivienda habitual, las nóminas, y otros activos patrimoniales de las familias, se cierne sobre cientos de miles de consumidores.

En esta situación es necesaria una regulación de las situaciones de insolvencia de las familias tanto para la resolución de problemas actuales graves como para abrir las puertas a cambios de futuro en el uso responsable del crédito, en especial en la concesión de créditos por parte de las entidades financieras. La Ley de sobreendeudamiento familiar, que vienen reclamando los consumidores a través de ADICAE desde hace más de 5 años y que ha reclamado el Consejo de Consumidores y Usuarios, se presenta como una cuestión de Estado que puede aliviar el impacto de la crisis en los consumidores y en la economía española.

Por ello se realizan las siguientes propuestas de intervención a través de las cuales la Comunidad Autónoma puede mejorar la situación y posición de los consumidores:

1.- **Compromiso político y electoral para el impulso de una Ley autonómica que establezca mecanismos de información, prevención y mediación ante situaciones de insolvencia de las familias sobreendeudadas.**

Las Comunidades Autónomas tienen competencia en materia de bienestar social. El consumidor debe recibir apoyo cuando la situación de sus economías familiares se vuelve insostenible o esté en riesgo de estarlo. Esta ley debe crear “Centros de Asesoramiento Personalizado para los Consumidores y Usuarios” en las administraciones de consumo y con participación de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios para desarrollar labores de información, formación y ayuda a los usuarios endeudados, así como de mediación ante las entidades financieras para reordenar la deuda y negociar mejores condiciones de pago, creando un Sistema de Mediación y Renegociación de Deudas Hipotecarias

En su labor como mediación de deudas, los Centros de Asesoramiento Personalizado para los Consumidores y Usuarios estarían integrada por tres expertos en representación de los consumidores, la administración y el sector financiero/servicios de interés general, encargados de mediar entre las partes y orientar los acuerdos, así como elaborar y supervisar los que se adopten entre ambas partes. Este procedimiento se centraría en la búsqueda del consenso teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) El fomento de soluciones rápidas e inmediatas para deudores y acreedores.
- b) Buscar nuevas formas de pago a los acreedores por las deudas existentes.
- c) Buscar fórmulas que permitan la conservación de los bienes, en especial la vivienda
- d) Plantear propuestas con las entidades financieras para paralizar los intereses que se derivan de los créditos impagados, así como intentar renegociar los préstamos existentes de los clientes con objeto de mejorar sus condiciones financieras o aglutinar en un único préstamo todas las deudas existentes planteando un plazo mayor de devolución y posibilitando el pago de una cuota menor.
- e) Contemplar la posibilidad de condonación de deudas en los casos de mayor gravedad,

Asimismo, esta ley debe complementarse con una serie de actuaciones que comprometan la actuación eficaz de las administraciones locales y autonómicas como iniciar campañas de difusión pública que prevengan el excesivo endeudamiento de las familias españolas.

2.- Apuesta política para la creación de un **Fondo de Ayuda para las Familias Endeudadas** por la Hipoteca de su vivienda habitual.

Este fondo, con personalidad jurídica propia, se fijará anualmente por los Presupuestos Generales Autonómicos o en la normativa de acompañamiento a los presupuestos generales autonómicos como un porcentaje del PIB de la Comunidad correspondiente en función del volumen de embargos hipotecarios del año anterior incrementado en un 25%. Será financiado por la banca que opere mediante establecimiento permanente o sucursal en la Comunidad Autónoma y las administraciones autonómicas y locales, en un porcentaje del 75%-20%-5% respectivamente, y tendrá por objetivos y destinatarios:

- a) Contribuir al pago de un porcentaje de la cuota Hipotecaria durante un plazo de tiempo determinado que se fije posteriormente por ley, para aquellos consumidores que han dejado de percibir prestación por desempleo de cualquier tipo. Pago posterior durante un periodo de 6 meses. Reembolsable una vez que el consumidor consiga un empleo de duración superior al año, y cuya amortización mensual no suponga más de un 25% mensual de sus ingresos.
- b) Aquellos consumidores que en aplicación del artículo 693.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, puedan evitar la ejecución de su vivienda aportando las cuotas pendientes e intereses. El fondo aportará hasta un 75% de las cantidades adeudadas.

Financiación: Al margen de las aportaciones públicas, el 75% de los fondos necesarios correspondientes a las entidades bancarias se obtendrán a través de una Tasa Bancaria específica que se establecerá como porcentaje del saldo vivo (pendiente de amortizar) de las hipotecas concedidas para adquisición de vivienda que tenga la entidad en cada Comunidad Autónoma o bien como un porcentaje de la obra social cuando se trate de Cajas de Ahorros cuya sede social esté radicada en la Comunidad respectiva. Esta Tasa Bancaria se podrá minorar en un porcentaje determinado, para aquellas entidades que se hayan adherido al Sistema de Mediación y Renegociación de Deudas Hipotecarias (punto anterior).

Estos porcentajes se reducirán paulatinamente de forma anual en función de las renegociaciones de deuda que se hayan suscrito entre la entidad de crédito y sus clientes. Asimismo, este porcentaje de Tasa podrá incrementarse en función de las cantidades de principal e intereses que hayan sido recuperados por las entidades de créditos a través de ejecuciones hipotecarias.

Gestión: Este fondo será gestionado por representantes de las entidades financieras, corporación municipal de más de 25.000 habitantes donde resida el inmueble, de las Asociaciones de Consumidores y de la Consejería de Economía de la Comunidad Autónoma.

III. Compromisos políticos y electorales ante la situación de desprotección y abusos de los consumidores en el ámbito del ahorro-inversión

Es indudable la importancia del ahorro en la calidad de vida de los ciudadanos-consumidores y en las expectativas de los mismos a la hora de acometer proyectos personales y adoptar decisiones de gasto. Sin embargo han sido reiterados los escándalos financieros que en los últimos 10 años han golpeado el ahorro de millones de consumidores, que en muchos casos se encuentran en la actualidad en la situación de haberse visto privados de los ahorros de muchos años de esfuerzo y de trabajo.

Ante esta realidad, de enorme impacto tanto en el propio día a día de los afectados como en la economía, la sociedad y el consumo, ADICAE plantea a los diferentes partidos políticos y candidatos a las elecciones del próximo 22 de mayo las siguientes propuestas de actuación para su incorporación a los programas y compromisos electorales:

III.1.- Respuesta política al más grave fraude al ahorro de los españoles: Forum-Afinsa-Arte y Naturaleza

Después de 5 años sin solución a un problema que ha afectado al 1% de la población española, dejándoles sin unos ahorros siempre claves pero más aún en épocas de crisis como la actual, después de las promesas del Gobierno de que este problema se resolvería judicialmente, y a pesar de los numerosos apoyos autonómicos conseguidos por los afectados (traducidos en mociones, iniciativas diversas y otras expresiones de apoyo de representantes y parlamentos autonómicos), la realidad pone de manifiesto que los afectados (en torno a 500.000 familias en toda España) siguen en la misma o peor situación que en mayo de 2006, cuando explotó este inmenso fraude.

No obstante son varias las medidas en las que desde el ámbito de la política autonómica se puede cooperar a abordar este grave problema de forma eficaz y razonable, mediante la asunción de los siguientes compromisos electorales:

1.- Apoyo e impulso de una solución que se viene reclamando desde hace mucho tiempo como es la creación de un **Fondo Extraordinario de Compensación de Pérdidas**. Solución que se puede instrumentar bien elevando y apoyando desde los parlamentos autonómicos u otras vías una propuesta de creación de dicho Fondo, bien proponiendo una reforma de la “Ley de Bienes Tangibles” que incorpore alguna clausula de reparación del daño que los afectados han sufrido.

Sobre la base del generalizadamente reconocido y demostrado carácter financiero de la actividad de Forum, Afinsa y Arte y Naturaleza, desde el inicio del problema han sido múltiples las ocasiones en que los afectados han propuesto la creación de este Fondo, que basándose en los sistemas de indemnización existentes en el ámbito financiero (Fondo de Garantía de Depósitos, Fondo de Garantía de Inversiones....) se caracteriza por prever una compensación razonable a los afectados implementando lo que sería una solución satisfactoria para en torno al

90% de las familias víctimas del fraude.

2.- Mediar o intervenir con la finalidad de que el Gobierno intervenga para que la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, una vez tasados los sellos, los adquiera para de esta forma facilitar un resarcimiento razonable a los afectados.

En los procedimientos concursales de Forum y Afinsa que se siguen ante los Juzgados de lo Mercantil y de cara a la liquidación de ambas compañías para poder resarcir a los afectados, al problema del enorme agujero existente (el activo supone en torno al 30% teórico del pasivo) se une la imposibilidad de hacer efectivo el valor de los millones de sellos, que han sido tasados en aproximadamente el 10% del pasivo de las empresas (es decir, el 10% de las cantidades que se adeudan a los afectados), puesto que resulta inviable vender en el mercado los sellos en plazos razonables para el resarcimiento a los afectados.

Por ello el hecho de que la FNMT adquiriese esos lotes filatélicos a un precio razonable permitiría proceder a liquidación de Forum y Afinsa y promover que los afectados obtuviesen el máximo (aunque insuficiente) resultado de esa liquidación, al tiempo que la FNMT podría dar salida a los valores filatélicos de forma eficiente, es decir, en un amplio plazo de tiempo, recuperando de esta manera lo desembolsado para su adquisición.

3.- Impulsar ante los representantes de las instituciones, parlamentos y gobiernos Autonómicos la cooperación e impulso al establecimiento de **todas aquellas medidas de apoyo** necesarias para impulsar **la finalización inmediata de los procedimientos judiciales** (penales y concursales y administrativos) constituye otra de las reivindicaciones claras en beneficio del conjunto de los afectados por este grave problema, que después de 6 años por un lado ven cómo los procedimientos no ofrecen solución efectiva alguna y por otro asisten recientemente a resoluciones judiciales discrepantes en relación a un aspecto tan determinante como el del carácter financiero o mercantil de los contratos, a pesar de tratarse de algo ya en su día resuelto en más de 14 sentencias judiciales, en informes del Defensor del Pueblo y prestigiosos académicos e instituciones, en documentos de organismos públicos y en la propia querrela de la Fiscalía.

III.2.- Compromisos relativos a la defensa de los consumidores y ahorradores afectados por productos de ahorro-inversión complejos y “tóxicos” indebidamente comercializados por múltiples bancos y cajas en España

Durante los últimos años se ha generalizado la oferta por parte del conjunto de bancos y cajas de ahorros en España de productos de ahorro-inversión estructurados, de características complejas y que se han comercializado y se siguen comercializando de manera engañosa tanto en su denominación y publicidad como en la información que se facilita a los clientes.

Este tipo de productos engañosos no sólo constituyen un abuso generalizado a los consumidores, sino que afectan al ahorro popular, elemento clave para los ciudadanos así como para el desarrollo económico. En la práctica los diferentes fraudes masivos al ahorro de los ciudadanos detraen sus ahorros y por lo tanto el Producto Interior Bruto de la Comunidad Autónoma. Por desgracia, no se han adoptado iniciativas serias y eficaces de ninguna clase por parte de los organismos

supervisores que hayan contribuido a eliminar este tipo de prácticas, a pesar de que medidas de resolución de estos problemas constituirían una forma eficaz de atraer importantes volúmenes de fondos económicos a las Comunidades Autónomas.

Ante estas circunstancias, por parte de las Comunidades Autónomas es posible y necesario el compromiso político y electoral para la adopción de medidas, entre las que por parte de ADICAE se proponen las siguientes:

III.2.1.- Con carácter general, impulsar la emisión por parte de las autoridades de consumo de las comunidades autónomas de un dictamen sobre las condiciones de los contratos de comercialización de estos productos, prácticas comerciales, etc., de conformidad con la legislación autonómica de consumo correspondiente.

III.2.2.- En relación a la representación de las Comunidades Autónomas en los órganos de gobierno de las cajas de ahorros, promover e impulsar una resolución rápida y justa de los conflictos planteados por la comercialización de estos productos, con la participación de las asociaciones de consumidores especializadas en dicha resolución

III.2.3.- Aprovechando la representación de comunidades autónomas como la Valenciana, Cataluña o Euskadi en el Comité Consultivo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, plantear ante este organismo los problemas existentes e impulsar una actuación decidida por parte de la CNMV para revisar los contratos y formas de comercialización de los productos de ahorro-inversión, previa elaboración de un dictamen al respecto.

III.2.4.- En relación a los problemas generados a la comercialización de productos estructurados vinculados a Lehman Brothers y otros similares, y sin perjuicio de la aplicación de las anteriores medidas, impulsar ante la administración central de Justicia, **medidas de fomento que agilicen las demandas judiciales** interpuestas.

IV. Compromisos políticos y electorales para la mejora del control de la actividad financiera frente a la posición dominante de las entidades financieras

El poder que paulatinamente han adquirido las entidades financieras de todo tipo

contrasta con el escaso control público de sus actuaciones. Tanto el Banco de España como la CNMV y la Dirección General de Seguros dedican una mínima porción de su capacidad a proteger los derechos de los consumidores. Nuestra propuesta es que las autoridades autonómicas se involucren más en este control y supervisión, con las herramientas que les proporciona el derecho de consumo y dada su función de proximidad con los problemas cotidianos de los consumidores. Para ello planteamos que los partidos políticos y candidaturas a las elecciones autonómicas de 2011 se comprometan a:

1.- La creación de una **Dirección General de Consumidores de Servicios Financieros** dentro de la Consejería de Economía en cada Comunidad Autónoma. Esta Dirección General de Consumidores de Servicios Financieros debe ser el organismo competente para poner en marcha una serie de medidas anuales de control sobre las entidades financieras y su aplicación de derechos de los consumidores. En particular deben comprometerse a:

- Desarrollar medidas especiales de control para mejorar la información y comercialización de productos financieros.
- Desarrollar un Plan Específico Anual de supervisión y control de las prácticas comerciales fraudulentas de las entidades financieras en cada Comunidad Autónoma.
- Crear un cuerpo específico de inspectores para vigilar de manera permanente la actuación de las entidades de crédito en el ámbito territorial de la comunidad de que se trate. Fomentar la colaboración de las Asociaciones de Consumidores para la formación, diseño de las campañas: recogida de contratos, folletos, prácticas abusivas, etc.
- Impulsar la capacidad sancionadora respecto a los incumplimientos de las normas de protección del consumidor, estableciendo un cauce con las asociaciones de consumidores para el traslado de denuncias fundadas y destinando un porcentaje de las sanciones ejecutadas al fomento del asociacionismo de consumidores en la comunidad autónoma.

Esta Dirección General de Consumidores de Servicios Financieros debe mantener un estrecho contacto con las Asociaciones de Consumidores, a través de una Comisión de trabajo compuesta por representantes públicos y de las organizaciones más representativas de consumidores especialistas en esta materia.

V. Compromisos políticos y electorales para una aplicación efectiva de la resolución extrajudicial de conflictos con los consumidores en el ámbito financiero

El arbitraje de consumo se halla estancado. El motivo fundamental es que los principales problemas de los consumidores, como son los derivados de servicios financieros, quedan al margen al negarse las entidades de crédito, aseguradoras, etc., a someterse a tal mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos.

Por ello, buscamos un compromiso en los programas electorales que impulse medidas concretas de fomento de la sumisión a arbitraje de las entidades de crédito y financieras de todo tipo que desarrollen su actividad dentro de una comunidad autónoma, compromiso que se traduce en la siguiente iniciativa:

1.- Plan de medidas para **impulsar un Arbitraje de consumo específico y en el sector financiero.**

Las medidas que, entre otras, podrían articularse, son las siguientes:

- Que todo contrato de naturaleza pública con una administración exija sumisión al arbitraje de consumo.
- Que todo concurso público o dotación de ayudas o subvenciones, programas de colaboración, etc. incluya esta exigencia.
- Que se establezcan criterios de reducción de sanciones administrativas en materia de consumo por hallarse la entidad adherida al sistema arbitral.

VI. Compromisos políticos y electorales para garantizar el acceso a una vivienda digna

En la actualidad existe un parque inmobiliario por toda España de casi un millón de viviendas vacías. Resulta contrario a toda lógica que el precio de la vivienda no se abarate y que los consumidores que quieren acceder a una vivienda se encuentren en las mismas dificultades, o peores, que en tiempos del boom inmobiliario. Además no se puede obviar el hecho de que el precio de la vivienda y la conformación de la burbuja inmobiliaria se encuentran directa y estrechamente vinculados al sector financiero y sus prácticas en los últimos años, y que el progresivo ajuste de los precios del mercado inmobiliario tiene importantísimas y graves consecuencias entre millones de hipotecados, que se enfrentan a préstamos hipotecarios de importe muy superior al valor actual de su vivienda que se concedieron en base a tasaciones sobrevaloradas.

En todo caso los problemas vinculados a la vivienda y a su acceso a la misma no pueden abordarse más que en una perspectiva global. Por ello nuestra propuesta es hacer efectivo el derecho a una vivienda digna comprometiendo a las formaciones políticas en un plan integral que dé respuesta a las necesidades de los ciudadanos. En consecuencia planteamos las siguientes propuestas, sobre la base del compromiso político para **ampliar y mejorar el acceso a la vivienda digna, con líneas de financiación justas y sin condiciones abusivas. Fomento del alquiler social de vivienda.**

Vivienda en Alquiler

–Creación de una bolsa con viviendas desocupadas para ponerlas en el mercado como vivienda social en alquiler. Para ello se incentivará mediante aplicación de tasas a los propietarios con viviendas vacías de 10 euros anuales por metro cuadrado.

–Establecimiento, con cargo a los presupuestos autonómicos, un seguro de daños por cada vivienda alquilada.

–Adopción de las medidas pertinentes para que aquellas viviendas de una promoción privada que no se vendan en un plazo de 3 años desde su finalización pasen, durante un periodo de 5 años a formar parte de la bolsa de viviendas en alquiler.

–Dotación de mayores recursos a las ayudas para alquiler de vivienda, para aquellas personas cuyos ingresos no superen los 15.000 euros para familias de 3 o más miembros, los 12.000 de 2 miembros y los 9.000 de 1 miembro. Jóvenes hasta 28 años que no puedan acreditar empleo estable y ganen mensualmente menos de 9.000 euros netos al año.

Vivienda en propiedad

–Las Comunidades Autónomas avalarán a aquellos consumidores que habiendo adquirido una vivienda en promoción en el periodo comprendido entre 2007-2009, no puedan acceder a un préstamo o crédito hipotecario por insuficiencia de garantía.

–Las Comunidades Autónomas en colaboración con las asociaciones de consumidores representativas elaborarán los contratos de compra de vivienda y condiciones de financiación, para evitar la inclusión de condiciones abusivas.

–Creación de un departamento financiero dentro de cada Consejería Económica responsable de la concesión de la financiación para la adquisición de viviendas.

–Adoptar las medidas pertinentes para que el precio de aquellas viviendas de una promoción privada que no se vendan en un plazo de 5 años desde su finalización, se rebajará por ley en un 35%.

VII. Compromisos políticos y electorales para garantizar el futuro social y territorial de las nuevas Cajas de Ahorros

La reforma de un sector tan importante en la economía y la vida cotidiana de los ciudadanos debe contar con los gobiernos autonómicos y tener en cuenta factores decisivos como son los derechos de la clientela, la conservación y destino del patrimonio de la Obra Social, su organización democrática y su vinculación como motor económico del territorio. Es este modelo social de entidad financiera con que nacieron las cajas de ahorros el que ADICAE quiere retomar y potenciar desde una perspectiva moderna y de futuro. Como respuesta a la amplia demanda social que apuesta por mantener y reconstruir este modelo de entidad social ADICAE hace las siguientes propuestas, para cuya implementación solicita el compromiso político y electoral de los partidos y candidaturas:

- 1.- Puesta en marcha de todas las decisiones políticas necesarias y reformas normativas precisas para **no dilapidar el patrimonio y la obra social de las cajas**

de ahorros en los actuales procesos de reestructuración.

2.- Promover los cambios legislativos necesarios para democratizar proceso electoral de las cajas de ahorros.

Para evitar todo tipo de fraudes electorales se propone como compromiso para los partidos y candidaturas adecuar la normativa autonómica sobre elecciones a órganos de gobierno de cajas de ahorros en base a los principios democráticos de representación proporcional establecidos en la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General y aplicarlo, con las mínimas particularidades que procedan dada la naturaleza del procedimiento, y su ámbito de aplicación.

3.- Impulsar compromisos de transparencia y responsabilidad en el trato a la clientela de las futuras entidades que nazcan tras el proceso de reordenación.

Que tanto los bancos que operen como propiedad de una caja de ahorros como los bancos que ejerzan tal actividad a partir del patrimonio financiero traspasado por las mismas, deben adoptar obligatoriamente compromisos de transparencia y responsabilidad en el trato a la clientela: forma de contratación, tipos de productos financieros que se ofrezcan, transparencia en condiciones económicas, sometimiento al arbitraje de consumo específico, etc.

4.- Impulso a una obra social amplia, moderna y con renovada función social y mayor compromiso con los problemas reales

Las cajas de ahorros pueden desempeñar un papel decisivo en el desarrollo económico y social a través de un mayor compromiso con los ciudadanos. Para ello es preciso que los representantes políticos autonómicos pongan en marcha las decisiones legislativas pertinentes que impongan a las cajas dotar un porcentaje mayor de sus beneficios a obra social, para alcanzar por lo menos el 40% de los mismos, porcentaje éste muy alejado del promedio del 20% actual en la mayoría de las cajas, y que aquella sea más extensa, adaptándola a las nuevas demandas de la sociedad. En este sentido, atender las necesidades de muchas familias en riesgo de sobreendeudamiento y exclusión social por pérdida de vivienda debe ser una de las prioridades.

5.- Apuesta por un uso social del parque de vivienda embargada por las cajas de ahorros

Las viviendas adjudicadas por las Cajas en los procedimientos hipotecarios, así como los inmuebles sin vender ofrecidos en garantía por los constructores y promotores, deben ser adquiridos por el gobierno autonómico a la Caja con sede social en la Comunidad Autónoma de que se trate, y puestos en el mercado para su explotación en régimen de alquiler. Ello contribuiría a sanear balances y ampliaría el número de viviendas en alquiler social.

VIII. Compromisos políticos y electorales para garantizar la educación financiera de los consumidores y usuarios como garantía de sus derechos

La información es un derecho básico de los consumidores. Esta información resulta especialmente relevante en el ámbito financiero, dada su complejidad, por lo que sin una adecuada formación en la mayoría de las ocasiones la información no cumple su finalidad de facilitar al consumidor una adecuada comprensión de las características y consecuencias vinculadas a un determinado producto financiero. Por ello planteamos la necesidad de que se asuman compromisos para el **diseño y puesta en marcha inmediata de planes de formación escolar en educación financiera**, con participación de las Asociaciones de Consumidores.

El enfoque de toda educación financiera debe ser la de formar consumidores críticos, activos y responsables, fomentando su toma de conciencia como colectivo. ADICAE, con estos principios, propone las siguientes medidas:

- Creación de un grupo de trabajo entre órganos competentes de la comunidad autónoma en materia de consumo y educación y representantes de asociaciones de consumidores para diseñar los criterios curriculares de la materia “Educación Financiera para el Consumidor.”, elaboración del Plan de estudios, los materiales y el profesorado responsable del mismo.
- Las Asociaciones de consumidores participarán en el diseño de los materiales, docencia y formación de formadores en colaboración con los organismos competentes de las Comunidades Autónomas.
- Diseño de programas específicos de formación para grupos especialmente sensibles (inmigrantes, tercera edad, familias con riesgo de sobreendeudamiento...) con participación de las Asociaciones de Consumidores.

IX. Compromisos políticos y electorales para una Justicia Eficaz para los consumidores

La judicialización, como método exclusivo de solución de los de los grandes fraudes colectivos a los consumidores ha demostrado sobradamente su ineficiencia. Los procedimientos judiciales no están adaptados a lo que requerirían las situaciones de daño y alarma social que producen estos casos multitudinarios, y el avance que han supuesto las acciones colectivas pueden quedar en nada si no se producen las reformas procesales adecuadas a este objeto.

Al margen de tales reformas, de competencia Estatal, las Comunidades Autónomas tienen la facultad de aportar medidas concretas para fomentar la defensa colectiva de los consumidores.

Por ello se plantea la adopción de las siguientes medidas:

1.- Compromiso político para **dotar de medios extraordinarios a los juzgados en aquellos procedimientos judiciales colectivos que afecten a más de 25 consumidores** y que se inicien por las Asociaciones de Consumidores.

En particular, desde ADICAE pedimos que se refuerce las dotaciones humanas, de infraestructuras y de cualquier otro tipo para agilizar aquellos procedimientos judiciales colectivos que afecten a más de 25 consumidores y sean representados por una organización de consumidores.

2.- Asunción como propuesta política y electoral de la creación de una mesa de diálogo permanente entre organizaciones de consumidores y responsables de los partidos judiciales autonómicos para fomentar el diálogo, colaboración y transparencia.

X. Compromisos políticos y electorales para una auténtica participación y representación de los consumidores

El momento actual, en el que los ciudadanos ven la participación política como algo lejano y al margen de su realidad cotidiana, o que no afecta a sus vidas o incluso como algo que lo hace de forma negativa, requiere de medidas que impulsen la expansión de la participación ciudadana a más ámbitos de la sociedad, con la inclusión de un mayor número de temáticas y de ciudadanos en el campo de la participación democrática. En ese impulso las asociaciones de consumidores son un elemento fundamental, pues pueden articular esa participación democrática como movimiento social aumentando el protagonismo de los ciudadanos en relación a una materia tan amplia y determinante para la sociedad y la economía como el consumo.

En esta línea debe abordarse el régimen de las organizaciones que ostentan la legítima representación de los consumidores, pues pese a la credibilidad social que hoy día tienen las asociaciones de consumidores la situación actual del movimiento consumerista arrastra unas carencias que lastran el desarrollo y fortalecimiento de los consumidores y su posición en el mercado y la sociedad.

En las perspectivas planteadas, se presentan las siguientes propuestas que desde las Comunidades Autónomas se pueden implementar asumiendo el compromiso político necesario para su impulso:

1.- Impulsar a través de la Conferencia Sectorial de Consumo el análisis de la situación del movimiento asociativo de los consumidores, con la finalidad de avanzar coordinadamente en las medidas planteadas a continuación [como punto 2.-] y de establecer los mecanismos de reacción inmediata ante circunstancias que las asociaciones de consumidores pongan en conocimiento de las administraciones de consumo autonómicas en materia de servicios financieros y revistan una gravedad especial por afectar a amplios volúmenes de población.

2.- Reforzar y aclarar **el régimen de las Asociaciones de consumidores**, mejorando la normativa autonómica del Registro, coordinando las condiciones de acceso y derechos.

Las Comunidades Autónomas, en virtud de sus respectivos Estatutos de Autonomía, han asumido competencia sobre las asociaciones de consumidores y usuarios. Para evitar contradicciones o posibles desigualdades que perjudicaran a los consumidores en el ejercicio de sus derechos, y sin olvidar el principio de unidad de mercado, deben garantizar la igualdad de todos los consumidores a la hora de establecer pautas comunes

de organización y funcionamiento para las asociaciones de consumidores.

Desde ADICAE pedimos unas pautas de actuación de las Comunidades Autónomas que sean los más comunes posibles entre ellas, mediante acuerdos de cooperación y mediante la reforma de sus leyes respectivas.

- Definición de Asociación para la Defensa y Representatividad de los Consumidores, donde la ausencia de finalidad lucrativa y la dedicación exclusiva sea la nota definitoria fundamental. Con ello se da un paso importante para evitar la atomización, ya que existen muchas asociaciones con otros fines, o cuya finalidad real no es social (buffetes de abogados) que se benefician de apoyo público.
- Flexibilidad en las obligaciones administrativas. Simplificación de los trámites formales para que el trabajo de las Asociaciones de Consumidores no sea un trabajo administrativizado para cumplir exclusivamente compromisos con la administración.
- Delimitar perfectamente las competencias entre las Asociaciones de Consumidores y las Administraciones Públicas responsables en materia de consumo. Es preciso que la futura ley actualice y acomode el papel de organismos públicos como las OMIC y los servicios autonómicos de consumo, asumiendo, por ejemplo, competencias de control y supervisión, y dejen a las Asociaciones el papel de formación, información y defensa que les corresponde.
- Es fundamental convertir los Consejo de Consumidores y Usuarios, en aquellas comunidades autónomas en que existan, en un foro de decisiones, más allá de la mera función consultora que en general tiene. Para ello conviene dotarle medios materiales y personales que garanticen su eficacia.
- Acceso de las asociaciones de consumidores a los medios de comunicación de titularidad pública, una exigencia legal nunca cumplida y que debe asumirse de una vez por todas.