

“El rescate según los consumidores y usuarios”

Informe resumen de las percepciones, causas e impactos previsibles del rescate a España aprobado por el Eurogrupo el pasado 9 de junio de 2012.

Medidas e iniciativas de ADICAE para el seguimiento de las medidas vinculadas al rescate y el establecimiento de garantías para los consumidores

**Equipo técnico ADICAE
13 de junio de 2012**

Introducción

El actual rescate tiene el peligro de cambiar la operativa bancaria, el flujo del crédito y las repercusiones en la economía a peor, hacia un sistema más bancarizado y monopolista. Sin embargo el conjunto de los análisis y evaluaciones de esta medida y de sus consecuencias están tendiendo a obviar algunos aspectos clave, que resultan determinantes en la aplicación de todas las medidas que se adopten en el futuro más próximo y en la salida final a la situación originada.

En esta perspectiva el presente informe-resumen recoge de forma esquemática y directa el análisis que los equipos técnicos de ADICAE han realizado en relación al rescate (o intervención) recién aprobado. Un análisis realizado desde la óptica de los consumidores, grandes olvidados en todo el debate, tras haber observado durante meses las medidas aprobadas primero por el anterior Gobierno de Rodríguez Zapatero, luego por el actual Gobierno de Mariano Rajoy, y después de haber asistido a la promulgación de sucesivos decretos de reforma del sector financiero en los que los consumidores y usuarios han sido objeto de absoluto ninguneo y desatención.

De igual forma se abordan las previsibles consecuencias que el rescate y todo lo que el mismo conlleva tendrán para los consumidores, más allá de los debates sobre pérdida de soberanía, las discusiones terminológicas sobre la calificación de la intervención Europea, o los efectos sobre la prima de riesgo, entre otros de los aspectos que centran gran parte de las opiniones que estos días se están expresando.

Y como conclusión de estos análisis, el presente documento detalla una batería de medidas de respuesta de los consumidores y toda clase de organizaciones sociales para contrarrestar los reiterados y ya patentes intentos de que sean los consumidores financieros quienes carguen con el coste del rescate, evitar que esto suceda e impulsar que los cambios y reformas a realizar impulsen la reconstrucción de un sistema financiero sano y justo para los consumidores que evite fraudes y burbujas especulativas como las que han llevado al momento actual.

Índice

1. Análisis del rescate desde la perspectiva de los consumidores	4
2. Consecuencias del rescate para los consumidores	8
3. Medidas e iniciativas desde los consumidores y la sociedad civil	9
3.1.- Aspectos de fondo de las medidas a implementar	9
3.2.- Puesta en marcha de un Observatorio de Distribución de los costes del rescate	11
3.3.- Decálogo de objetivos y medidas	11

1. Análisis del rescate desde la perspectiva de los consumidores

1.1.- De donde venimos

El pasado 9 de junio se manifestó la consecuencia directa de la explosión de las burbujas hipotecaria y financiera, que ADICAE calificaba hace tiempo de verdaderas causantes de la crisis y las cuales nadie negaba ya, poniéndose de nuevo en evidencia con este rescate a la banca.

Estas burbujas habían dejado en el precipicio a muchas entidades, que en todo caso siguen con su escalada de comisiones, aumentos en los márgenes de intermediación de créditos (cada vez se conceden menos), colocando productos tóxicos, etc.

No es el primer rescate del sector financiero, los consumidores ya habían recapitalizado a la banca con más de 40.000 millones de euros

En los últimos años, y a través de productos de ahorro tóxicos diseñados por las entidades financieras para obtener el capital que requerían, los usuarios han venido llevando a cabo un auténtico rescate del sector financiero en el que más de un millón de familias han sido víctimas de abusos flagrantes y de una estrategia de obtención de fondos, en este caso sin condiciones, por parte de bancos y cajas de ahorros.

Las cifras relativas a esta auténtica primera recapitalización del sector son claras: 30.000 millones de euros a través de diferentes emisiones de participaciones preferentes, salidas a bolsa de entidades como Bankia ¹, Caixabank o Banca Cívica ², o la emisión masiva de obligaciones convertibles por parte de múltiples entidades ³ son muestra evidente de que los consumidores ya han desembolsado tanto o más que las cuantías previstas por el FROB y la Unión Europea. Todo ello sin tener en cuenta los desembolsos del FROB hasta ahora, como los 4.465 millones de euros de preferentes convertidas por esta institución en acciones de BFA.

¹ Bankia captó en su OPS más de 2.000 millones de euros de pequeños accionistas

² Banca Cívica obtuvo 350 millones de euros en el tramo minorista en su salida a Bolsa en 2011

³ Durante los años 2009, 2010 y 2011 el sector bancario ha captado recursos por importe de 9.780 millones de euros en obligaciones convertibles (fuente: Bolsas y Mercados, informe primer trimestre 2012)

Conviene recordar que esta auténtica recapitalización se ha llevado a cabo con la anuencia de los supervisores, a pesar de que la misma ha atrapado a más de un millón de familias en una suerte de “corralito” (de participaciones preferentes), reconvirtiendo al menos a otro tanto de depositantes en accionistas que no lo querían ser. Todo ello sirviéndose además de una comercialización irregular y fraudulenta.

El papel (mojado) de los consumidores y usuarios

Ni la legislación española ni los organismos reguladores valoran la posición de los usuarios como se hace en otros países de nuestro entorno, donde existe una banca más saneada y con un funcionamiento menos abusivo hacia los usuarios.

Una breve mención a algunas de las medidas adoptadas en los últimos 4 años en el ámbito del sector financiero dan fe de la ausencia de atención alguna a los consumidores y usuarios, a pesar de la constancia de la existencia de problemas y abusos de carácter grave, reiterado y masivo.

Desde la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, hasta los sucesivos reales decreto-ley aprobados por el Gobierno para abordar reformas del sector financiero, son innumerables los casos de normas y medidas adoptadas que han tenido su foco exclusivo y excluyente en la solvencia del sector, algo comprensible dada la situación que atraviesa pero que no justifica ni el ninguneo reiterado al que en dichas medidas se ha sometido a los consumidores ni los intentos de convalidar abusos existentes a los usuarios bajo la excusa de la necesidad de sanear a los bancos y cajas españoles.

A modo de ejemplo más reciente puede citarse la Disposición Adicional Primera del Real Decreto-ley 18/2012, de 11 de mayo, sobre saneamiento y venta de los activos inmobiliarios del sector financiero (ahora en tramitación parlamentaria como proyecto de ley), que a pesar de ser de general reconocimiento el fraude existente en la comercialización de participaciones preferentes, habilita a las entidades que las emitieron a *“diferir por un plazo no superior a doce meses el pago de la remuneración prevista, a pesar de que, como consecuencia del saneamiento que hayan tenido*

que llevar a cabo según lo previsto en este Real Decreto-ley, no dispongan de beneficios o reservas distribuibles suficientes o exista un déficit de recursos propios en la entidad de crédito emisora o dominante”, y a no hacer finalmente efectivo el pago si no se dispone de “beneficios o reservas distribuibles suficientes y no existe un déficit de recursos propios en la entidad de crédito emisora o dominante.”

De igual forma la Disposición Final Séptima de esta misma norma establece que *“El Gobierno podrá dictar las normas reglamentarias necesarias para el desarrollo de lo dispuesto en este Real Decreto-ley. En particular, mediante Real Decreto se establecerán los supuestos en los cuales las entidades emisoras de participaciones preferentes u obligaciones subordinadas deberán ofrecer su canje por acciones o por obligaciones subordinadas de la entidad emisora o de cualquiera otra de su grupo; así como los criterios para determinar el porcentaje del valor nominal de dichos instrumentos que deberán ser objeto de canje.”* Es decir, se da por bueno que las participaciones preferentes se canjeen por acciones y de esta forma se convierta de manera forzosa a sus titulares en accionistas, pese a conocerse que los titulares de preferentes son depositantes que fueron engañados en la colocación de dichos productos.

1.2.- El momento actual

El rescate supone un nuevo fraude bancario masivo a los derechos de los consumidores a los que se sigue dejando en el corralito de las preferentes y pequeños accionistas, sólo para salvar las cuentas de las entidades.

Y no sólo entre los consumidores y la ciudadanía se han generado dudas; los propios “mercados” han reaccionado trasladando muchas dudas frente a esta “chapuza” de la UE.

Las mentiras en torno a la crisis y al rescate

El crédito no se va a recuperar. Esa y otras muchas mentiras que se están contando a los ciudadanos en relación al rescate no convencen y por tanto habría que dar protagonismo a todos los españoles usuarios de servicios financieros en este desastre nacional en el que se les ha metido.

A pesar de la insistencia en afirmar que todo está cerrado y decidido, lo cierto es que no nos han dado 100.000 millones aún, sino que nos los irán dando con cuentagotas (como a Portugal, Grecia o Irlanda), con condiciones, exigencias y toda clase de medidas. Además, quizá no sean ni siquiera suficientes dado el enorme agujero de la banca española, que cada día más se asemeja a un verdadero “pozo sin fondo”.

Además, esta ingente cantidad de dinero irá destinada a la banca a través del FROB pero firmado por el Estado y por tanto si la banca no pagara pagarán todos los ciudadanos. Por otro lado, aunque los intereses sean del 3%, un tipo aparentemente bajo, se trata en realidad de ingentes cantidades de dinero a abonar cada trimestre, que pagará el Estado pese a que luego se pidan cuentas a los bancos.

La responsabilidad de la crisis determina los responsables del pago del rescate

No cabe duda de que la banca es la causa de la crisis económica y financiera española, y el rescate hace patente quién debe pagarla, con responsabilidades y una serie de cambios que hagan de verdad a los usuarios, que han sido las víctimas al fin y al cabo, protagonistas de este rescate.

Sin embargo no se han pedido responsabilidades ante esa gran tragedia española ni se han esclarecido las mismas a los ciudadanos y consumidores, que exigen explicaciones completas y responsabilidades a los causantes a pesar de que todo parece apuntar a que dichas responsabilidades intenten obviarse bajo la errónea y equivocada justificación de no generar un incremento de la desconfianza en el sistema financiero español.

2. Consecuencias del rescate para los consumidores

Son múltiples las consecuencias que la intervención de la Unión Europea y el FMI tendrá en los consumidores, al margen de las posibles consecuencias en otros ámbitos.

La intensificación del abuso de las comisiones, un claro riesgo de traslado del coste del rescate a los consumidores

En primer lugar las entidades financieras pueden pretender que volvamos a pagar este rescate los usuarios en su escalada de comisiones, gastos, incrementos de tipos de interés, fraudes al ahorro, etc. Está claro que se lo han hecho pagar antes de tiempo a todos los consumidores y querrán que lo sigan pagando todos los españoles, como usuarios de servicios financieros, de una manera u otra.

Los cambios y reformas, una vez más dirigidas exclusivamente al sector, sin tener en cuenta a los usuarios y aspirando a reeditar el sistema que llevó a la crisis actual

Además este rescate tiene el peligro de que se produzcan cambios en la operativa bancaria, el flujo del crédito y otras repercusiones en la economía en general a peor, hacia un sistema aún más bancarizado y monopolista. Es por ello por lo que hay que tomar todo tipo de medidas que permitan explicar a los consumidores toda esta problemática, protegiendo desde el gobierno y la legislación a los millones de usuarios españoles.

El crédito no se va a recuperar ya que estas ayudas sólo quieren tapar agujeros de la banca, pero no dan solución al problema del endeudamiento ni del acceso a una financiación pública en condiciones razonables y accesibles. El simple apoyo de dinero que le van a inyectar a la banca sin que haya cambios sustanciales que tengan en cuenta los derechos de los consumidores puede degenerar en nuevas crisis como ésta y en un sistema financiero más monopolista y avaricioso, que los ciudadanos no aceptan ni deben aceptar.

3. Medidas e iniciativas desde los consumidores y la sociedad civil

Los consumidores no vamos a consentir más mentiras y marketing. Se debe recuperar la confianza con la participación de todos los usuarios a los que el Ministro De Guindos en sus decretos de saneamiento del sistema financiero ha ninguneado, teniendo en cuenta sólo a las entidades financieras y sus responsables.

Por ello ADICAE ha evaluado los principales aspectos que deben ser considerados en las reformas que necesariamente habrán de abordarse para lograr un recuperación de la confianza de los consumidores y para avanzar hacia una salida sostenible de la actual situación.

3.1.- Aspectos de fondo de las medidas a implementar

ADICAE va a tomar todas las medidas para impedir que se vuelvan a cargar sobre los consumidores las consecuencias de esta grave crisis.

Es impensable una salida a la situación actual sin contar con los consumidores y sin recuperar la confianza de los mismos

Progresivamente va limitándose la eficacia de las mentiras y marketing dirigidos a la ciudadanía en relación a este rescate, a la situación actual y a las vías de solución adecuadas. Se debe recuperar la confianza con la participación de todos los usuarios a los que el gobierno ha ninguneado en todos los aspectos, teniendo en cuenta sólo a las entidades financieras y sus responsables.

Una nueva posición de los consumidores, más activa y promotora de un nuevo marco de relación entre el sector financiero y la clientela

Desde ADICAE hacemos un llamamiento a todos los consumidores para que se mantengan vigilantes ante cualquier variación de las condiciones de sus contratos, mayores costes etc., ya que estos cambios nunca serán en beneficio del cliente. Una actitud vigilante que crecientemente los consumidores están asumiendo ante la constatación del abuso constante y reiterado al que se pretende someterles.

Para los afectados de preferentes y pequeños accionistas ADICAE ya ha iniciado procesos extrajudiciales y judiciales para que se dé una solución adecuada, legal y aceptable a los millones de usuarios que tienen atrapados sus ahorros en productos que comprometen gravemente su situación de vida. La Asociación entablará todo tipo de procedimientos pero esperamos que se resuelva por el del diálogo, y resulta necesario que el gobierno apoye ese diálogo y que se acuerde de los usuarios en sus decretos de saneamiento.

ADICAE ya ha lanzado todos tipo de propuestas antes y durante la crisis sobre los organismos reguladores con participación de los usuarios y ahora es el momento de que se saquen del cajón para dar soluciones, como única forma de recuperar la confianza de los usuarios y que el sistema tenga unas perspectivas más favorables. Vamos a observar qué hace la banca a partir de este momento, es decir, si sigue en su escalada de hacer pagar a los usuarios su crisis o si reforma sus métodos e imponemos un nuevo trato a la clientela más europeo y dialogante.

La salida de la crisis resulta imposible si no se exigen todas las responsabilidades que correspondan

Los ciudadanos y consumidores piden explicaciones completas y responsabilidades a los causantes de lo que se confirma como el mayor fraude a la economía y a la sociedad perpetrado por la banca y un poder político tolerante durante muchos años con sus abusos. No cabe duda de que la banca es la causa de la crisis económica y financiera española, y el rescate hace patente quién debe pagarla, así como los cambios que deben hacerse para salvar a la ciudadanía y los consumidores, que han sido las principales víctimas del fraude y están injustamente pagando sus consecuencias.

3.2.- Puesta en marcha de un Observatorio de Distribución de los costes del rescate

Como primera iniciativa ADICAE va a impulsar y poner en marcha un Observatorio, conjuntamente con otras organizaciones sociales y ciudadanas, y abierto a la participación y colaboración de los consumidores, cuyos principales objetivos son:

- Vigilar que la banca no haga pagar a los usuarios su crisis
- Verificar que los cambios y reformas también se hacen en su trato a la clientela más europeo y dialogante.
- Impulsar que el dinero del rescate sirva para “resetear” el sistema financiero y evitar que vuelvan a construirse “gigantes con pies de barro”.

Todo ello en la perspectiva de avanzar hacia un sistema financiero por y para los consumidores.

3.3.- Decálogo de objetivos y medidas

Este Observatorio se guía en su funcionamiento por un “decálogo” de objetivos a los que hacer el seguimiento y servir de base para reconstruir un sistema financiero sano y justo para los consumidores que evite fraudes y burbujas especulativas. Este decálogo determina un conjunto de actuaciones e iniciativas que se llevarán a cabo de manera coordinada aprovechando las capacidades del conjunto de organizaciones y personas que conformarán el Observatorio :

1.- Vigilancia, control y denuncia del aumento de las comisiones y gastos que las entidades de crédito apliquen en sus productos y servicios financieros. Los intereses y demás costes que las entidades bancarias deban pagar, en su caso, por acceder a la línea de crédito que va a solicitar el Estado a través del FROB no deben recaer en los consumidores mediante un incremento en el coste por la operativa bancaria. Se vigilará el coste de estos servicios, en forma de comisiones y gastos, de entidades que han sido absorbidas o fusionadas, y se integren en una entidad mayor.

Después de haber pagado los consumidores y ciudadanos la explosión de la burbuja, después la crisis y luego la reestructuración financiera, ahora los costes del rescate no deben recaer en los consumidores.

2.- Revisión de la evolución de los tipos de interés en los créditos, préstamos y demás intereses remuneratorios o de demora para evitar que se incrementen con diferenciales más elevados. Asimismo se prestará especial **atención a las condiciones de contrato en préstamos hipotecarios**, en concreto en relación a la exigencia de vinculaciones tales como contratación de seguros, de planes de pensiones, de uso y disposición de tarjetas, etc. Todo ello para impedir que el incremento de intereses pagado por la banca, en su caso, a la línea europea de crédito otorgada a través del FROB sea repercutida a los usuarios bancarios. En teoría, esta línea de crédito europea va a establecer para la banca unos tipos de interés más bajos que los habituales que exigía el FROB (del 7% y del 10%). Por tanto sería impensable que se incrementasen injustificadamente para los consumidores.

3.- Depuración de responsabilidades de los directivos de entidades financieras que opten o hayan optado al rescate. El Observatorio de ADICAE pondrá en marcha un equipo jurídico, y técnico específico cada vez que una entidad solicite ayudas al FROB procedentes del Fondo Europeo. El objetivo será analizar las causas del deterioro económico de la entidad respectiva, así como las tomas de decisiones que han abocado a esta situación. En su caso se propondrán las medidas legales de todo tipo que resulten oportunas. Se prestará especial atención a la falta de transparencia y por la ocultación de datos e información en la actuación de los Consejos de Administración, actuales y pasados.

En todo caso, las cuentas y actuaciones de los directivos de las entidades que soliciten dinero del rescate deben hacerse públicas por parte de la entidad, en un momento en el que más que nunca los bancos son mantenidos por todos.

4.- Vigilar especialmente, y denunciar en su caso, los tipos de productos de ahorro-inversión y sus condiciones financieras y contractuales que se coloquen a los consumidores por todas aquellas entidades de crédito que soliciten ayudas al FROB, **así como las formas de comercialización y venta.** El escándalo de la colocación masiva e indiscriminada de

participaciones preferentes y otros productos de ahorro-inversión entre los consumidores respondió al propósito exclusivo de tratar de sanear las cuentas y recapitalizarse, sin respetar los derechos mínimos y dejando al consumidor sin la protección del Fondo de Garantía. En este sentido se vigilará la estricta aplicación de la MiFID, incorporada en nuestra Ley del Mercado de Valores.

Respecto de las entidades que no soliciten ayudas al FROB, se denunciarán aquellos intentos de convertir al pequeño ahorrador en accionista a través de manipulaciones que no tienen otro objeto que hacerles pagar las pérdidas acumuladas durante todos estos años.

5.- Defensa de los derechos de los pequeños accionistas de aquellas cajas de ahorros convertidas en bancos que emitieron acciones para recapitalizarse y que deban acudir al FROB para sanear sus cuentas. La captación masiva de ahorro de los consumidores ha servido para capitalizar a las entidades pero ha creado una masa enorme de pequeños accionistas dispersos y fragmentados. Sin embargo, su participación en las respectivas Juntas Generales es necesaria ya que representan unos intereses que sumados son mayoritarios. Por tanto, deben potenciarse y reforzarse sus derechos de asistencia, participación y agrupación colectiva. Todo ello en aras de una adecuada manifestación de sus derechos, y en el objetivo de lograr unas entidades financieras más democráticas, transparentes y participativas.

6.- Análisis de las resoluciones a las reclamaciones que dan a los consumidores aquellas entidades que recurran a las ayudas establecidas por el plan de rescate concedido por la Unión Europea. Asimismo, el Observatorio propondrá que todas aquellas entidades de crédito que soliciten ayudas al FROB, en la cuantía y porcentaje que sea, y en tanto éstas no sean devueltas en su integridad, deberán **adherirse al sistema arbitral de consumo** (como sucede con antiguas empresas de naturaleza pública, como Telefónica) u a otro mecanismo específico y adecuado que se implemente de forma urgente, y que cumpla los mismos principios que el sistema arbitral de consumo: participación de los usuarios, eficacia en sus resoluciones, gratuidad, rapidez y sencillez en sus resoluciones.

7.- Vigilancia de las soluciones y propuestas que las entidades que soliciten ayudas la FROB **ofrecen a los consumidores que se encuentren en riesgo de perder su vivienda**, desde la perspectiva de que si se rescata a las entidades, deben instrumentarse soluciones para los hipotecados en problemas. En particular, el Observatorio propondrá que en casos de embargo, sean

de aplicación por aquellas entidades que soliciten ayudas al FROB los criterios y derechos planteados en la Moratoria Hipotecaria elaborada y propuesta por ADICAE. Si las entidades de crédito pueden optar a una línea de refinanciación a precios y en condiciones aceptables, resultaría injusto no conceder una medida equivalente a los consumidores.

En particular, si las auditorias externas previstas determinan un descenso en el precio de los activos inmobiliarios en los balances de las entidades, se exigirá la reducción proporcional de las cuantías de las cantidades debidas y exigibles al consumidor en un procedimiento de embargo de su vivienda habitual.

8.- Supervisión especial de la publicidad y condiciones financieras y económicas en los contratos de aquellas entidades que soliciten ayuda al FROB. El Observatorio denunciará expresamente aquellas informaciones que se ocultan deliberadamente en publicidad, páginas webs y folletos informativos de las entidades bancarias. Exigiendo un cumplimiento ejemplar a aquellas entidades que hayan requerido las ayudas al FROB.

9.- Verificación del saneamiento que se produzca en el parque inmobiliario de las entidades rescatadas. Para ello se analizarán los precios de las viviendas en balance y las formas de dar salida a las mismas que cooperen a solucionar el problema del acceso a la vivienda (no necesariamente en propiedad) a los consumidores, cooperando así además a que cuando se supere esta situación el sistema esté “limpio”.

10.- Propuesta de reformas y cambios legales oportunos. Las ayudas a las entidades bancarias a través del FROB deben servir para reorientar y cambiar completamente el sector financiero, en especial en lo que se refiere a la protección a los consumidores y usuarios de este ámbito. En particular se propondrán reformas en los organismos supervisores en orden a establecer mecanismos para fomentar la presencia de los consumidores a través de sus organizaciones en tales organismos supervisores.

ANEXO: Referencias y documentos de interés

Datos sobre emisiones de obligaciones convertibles: Bolsas y Mercados, Informe primer trimestre 2012

http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=obligaciones%20convertibles%20emitidas%202011%20sector%20financiero&source=web&cd=5&ved=0CFYQFjAE&url=http%3A%2F%2Fwww.bolsasymercados.es%2Faspx%2FRevOnLine%2FDocumento.aspx%3Fid%3D4461&ei=Z4LXT46gEOea1AX9mK2kBA&usg=AFQjCNHBRGg_jv_s1GWGL0sFrIpFqVZGdAQ&cad=rja

Estudio de ADICAE sobre participaciones preferentes

[Enlace]

Propuesta de Real Decreto-Ley de aprobación de una moratoria a los embargos hipotecarios

[Enlace]

Propuestas de reforma de la legislación hipotecaria

[Enlace]