



Actas III Congreso Nacional de ADICAE

“Los consumidores, la gran fuerza social del siglo XXI. Por un consumo crítico, responsable, global y solidario”

Zaragoza, 26, 27 y 28 de abril de 2013. Centro de Historias

Sábado 27 de abril

10:00 h- CONSTITUCIÓN DE LA MESA DEL CONGRESO

Elección de Presidente y Vicepresidente de la Mesa del Congreso y Secretarios de Actas

10:30 h- ACTO DE APERTURA DEL CONGRESO

“De los 25 años de ADICAE en defensa de los consumidores a los retos del III Congreso”

- Composición del Congreso y presentación de las delegaciones de toda España participantes. El proceso de preparación del III Congreso en toda España. Orden del Día y Reglamento del Congreso. A cargo de Dña. Ana Solanas, Vicepresidenta de ADICAE y Directora de los Servicios Centrales

Este Congreso debe servir como un salto adelante para ADICAE. Nos encontramos en un contexto en el que existe un mercado injusto, con un claro oligopolio del sistema financiero. Nuestro reto debe ser extender nuestro modelo de defensa de los intereses de los consumidores a todos los ámbitos. Esto implica un mayor esfuerzo y trabajo pero también más ilusión. El Congreso debe servir para profundizar en nuestro proyecto y métodos para conseguir un avance cualitativo de la organización. Este es el final de un recorrido de asambleas autonómicas por toda España.

Estamos representados 32 provincias, 99 socios y 43 socios personal técnico (socios también), 16 CCAA por videoconferencia y 115 delegados. 182.132 socios inscritos. Empezó con 480 socios en Aragón. Ahora mismo domina Madrid con el 23% y después Cataluña y C Valenciana. Se ha duplicado la base social de ADICAE desde el último Congreso, “gracias” a las cláusulas suelo, swaps, preferentes, etc. Sigue habiendo socios comprometidos de casos antiguos como Gescartera, AVA, etc, y sin ningún caso colectivo definido. 53,6 años de media de nuestros socios. La progresión ha sido a más edad. Presencia de la mujer en el 38% de socios.

- Bienvenida y Discurso, a cargo de D. Manuel Pardos Vicente, Presidente de ADICAE

En primer lugar, se traslada el agradecimiento a los delegados presentes y a aquellos que participan por videoconferencia gracias a las nuevas tecnologías que nos brindan hoy la posibilidad. Las organizaciones sociales, sindicales, etc, sólo pueden ser instituciones que representen a sus ciudadanos y luchen por sus intereses. Debemos destacar los éxitos pero también hacer las críticas y propuestas que correspondan para mejorar en un contexto de crisis como el actual.

Tenemos un recorrido de 25 años desde que un pequeño grupo de aragoneses conseguimos representar a los clientes de Ibercaja y para lo cual vimos necesario crear una asociación de consumidores porque si no no hacíamos nada. Concluyó en el primer cese de un Presidente de una caja de ahorros que ya empezaban a corromperse. Hoy, aún queda un enorme patrimonio de las cajas por el que debemos luchar.

Después de esto, surgió un grupo algo más numeroso en Zaragoza que poco a poco fue consolidándose y expandiéndose por toda España y también de manera internacional. Llevamos 25 años creciendo permanentemente. Crecer es un problema en ocasiones aunque también es un reto. Siempre decimos que ADICAE “podría morir de éxito”. Este Congreso precisamente va a ser una palanca que lo va a impedir.

Programa de 8 grupos de trabajo que intenta recoger todos los desafíos de los consumidores.

Ambición y objetivo de ADICAE: vamos a por el millón de socios. Necesitamos una gran base social que garantice nuestra independencia en todos los sentidos y que refuerce nuestro impulso frente a los poderes financieros. Una organización sin socios y voluntarios no tiene sentido.

Dicen que ADICAE se nutre de los fraudes al ahorro y de las desgracias económicas de muchos consumidores y es verdad pero no podemos quedarnos en eso.

Las entidades financieras y las instituciones en general sólo aceptan que ADICAE sea una organización que sirva como interlocutor y mediador si lleva detrás una gran masa de socios que les respaldan.

En el siglo XXI debe imponerse la necesidad de las organizaciones de consumidores como ADICAE. El consumo se va a constituir en la clave de la calidad de vida de los ciudadanos, y más si cabe el consumo financiero. Hay que ampliar nuestro objeto

social ya que la banca también domina la energía, la distribución, las telecomunicaciones, etc., y debemos plantarles cara. Extenderemos nuestro ámbito de actuación a 4 grandes segmentos pero será progresivo porque corremos el riesgo de que “el que mucho abarca poco aprieta”.

Las grandes empresas y los políticos apuestan por consumir para evitar caer aún más en la crisis, parece que nos obligan a hacerlo. ADICAE va a proponer un nuevo modelo de consumo. Debemos derribar el consumismo y apostar por un consumo responsable, crítico y solidario. Un nuevo consumo que mejore la calidad de vida de los ciudadanos. No queremos que vuelva el consumismo y no puede hacerlo.

La economía financiera está dominando todo y sus decisiones son obligadas para los consumidores. Debemos llegar a aquellos que desde Europa y el resto del mundo deciden sobre nuestro futuro.

ADICAE no es ajeno a la política pero sí independiente de los partidos. Nunca nos hemos posicionado a favor de ningún partido político pero necesitamos mantener una línea de diálogo permanente con ellos porque debemos influenciarles en sus decisiones.

Estamos orgullosos de nuestra historia, de nuestra labor de los últimos 4 años pero MIRAMOS HACIA EL FUTURO, porque es el único punto de vista digno para el progreso de la sociedad y de los consumidores.

11:30 h Pausa café y Rueda de Prensa

12:00 h I SESIÓN PLENARIA

Balance de actividades de ADICAE en los últimos 4 años. Se entrega a los delegados un dossier-resumen de la actividad de los 4 años anteriores.

Presentación por Dña. Ana Solanas, Directora de los Servicios Centrales de ADICAE.

-Implantación territorial

Contamos ya con presencia en todas las comunidades autónomas, hemos abierto nuevas sedes a nivel provincial, también cambios de sede en varias ciudades. En 2012 llegamos a todas las comunidades. En 2013 tenemos 29 sedes abiertas. Tanto sedes de atención al socio como oficinas de gestión.

Junto con la implantación territorial, va el aumento de contratación de técnicos, evolucionando hasta 2012 con 68 personas de media.

El balance entregado contiene cierta subjetividad en algunas de sus partes, sobre todo en relación a los retos. No podemos estar en todas las provincias, necesitamos otro tipo de redes y fórmulas, por ejemplo, el voluntariado, cómo llegar a donde no tenemos sedes. Algunas sedes se han cerrado, como los casos de Mérida o Castellón.

-Participación de socios

La participación de los socios es el objetivo principal en todos sus grados. En los meses anteriores al congreso se han renovado los órganos de gobierno autonómicos, que se encontraban debilitados. Se ha iniciado el camino para su reforzamiento.

Hay diferentes grados de participación, impulsamos programas de actividades y contamos con un registro de socios participativos que es dispar entre comunidades.

Destacar el nuevo impulso a la participación con propuestas en relación al voluntariado, firma de compromiso de participación, espacios para socios en sedes, etc.

-Publicaciones, webs y redes sociales de Adicae.

Desde 2009 a 2013, de Economía de los Consumidores ha habido pocas ediciones, 7, habría que debatir respecto a esta publicación. A cambio, ha habido boletines especiales temáticos, documentales, etc, sobre todo relacionado con proyectos.

Evolución vistas web: en 1997 se puso en marcha la web de Adicae. En 2011 se le cambio la estructura y forma, así como el diseño. Critica a la misma por su complejidad. Aumento de las visitas en 2011, 2012 y 2013. También el apartado de casos colectivos, criticado por su forma poca atractiva, contenidos poco accesibles. Publicaciones en la web con artículos que se van renovando, por otro lado estarían las web de Adicae por CCAA, poco accesibles y poco conocimiento de su existencia; y que son gestionadas desde la propia CCAA.

Redes sociales, Youtube, etc. Requiere una labor de todos los socios en cuanto a la difusión por ser un apoyo importante.

Web de filatelia y cláusula suelo.

-Casos colectivos y acción reivindicativa

Lo primero no es la defensa judicial, sino la extrajudicial y reivindicativa, no solo con manifestaciones. Los casos colectivos tienen varias patas, con la creación de comités y coordinadoras nacionales.

En estos años han surgido muchos grandes, pero también algunos más pequeños. Hay casos presentes desde antes de 2009. La acción reivindicativa se ha debilitado en

comités como el de Forum Afinsa, Arte y Naturaleza, aunque con grado diferente de actividad, algunos persisten. Diversas actuaciones realizadas en los 4 años: mesas, boletines, manifestaciones, etc.

Acción reivindicativa de ahorro inversión, ya en 2009 hicimos manifestaciones de ahorro. En 2012 ha vuelto a surgir con el caso de preferentes. Se ha creado una coordinadora estatal de preferentes, también por entidades, dependiendo del surgimiento. También hemos tenido presencia en las juntas de accionistas.

En Plataforma hipotecaria comenzamos la acción reivindicativa en 2010, con convenciones hipotecarias y concentraciones, en 2011 con la macrodemanda despegó la cláusula suelo.

Cuestiones generales: no tenemos que entender la reivindicación solo como protesta en la calle, hay que ampliar este ámbito y lo debemos tratar.

En Plataforma hipotecaria no se ha creado un comité, no se ha sabido llegar, y es una cuestión a reflexionar, ya que está creada desde 2007.

-Informe de gestión de SSJJ

Creación en 2009. En 2010 se pone en marcha la oficina de Servicios Jurídicos de Ronda de Atocha en Madrid. Autocrítica por problemas de gestión que se están solucionando. Pero también es importante el volumen de casos judiciales que estamos llevando y siguen vivos durante estos años. El equipo jurídico ha crecido, actualmente 46 abogados, distribuidos por zonas geográficas y casos. Pero queda pendiente una mayor elaboración y propuestas.

Información y asesoría al consumidor: Atendemos también a consumidores individuales que llegan a nuestras sedes, que nos sirve para detectar problemas colectivos, no es algo solo asistencial.

A día de hoy se sigue trabajando en la solución de los problemas en cuanto a interposición de demandas e información a los afectados.

-Proyectos

Proyectos: a nivel nacional con el INC e internacional y europeo, a través de La Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo y la Comisión Europea. A parte de los proyectos autonómicas con el apoyo de las DGC de cada CCAA. Publicaciones, talleres, etc.

-Participación en órganos consultivos

Participación en órganos consultivos de varias instituciones a nivel nacional, europeo e internacional: Consejo de consumidores y usuarios de España, Comité Consultivo de la CNMV, Junta consultiva de seguros, Comisión Nacional de reproducción humana

asistida, Federación europea de usuarios de servicios financieros, FSUG (Grupo de los Usuarios de Servicios financieros), PSMEG (Grupo de expertos) y Consumers International (Federación mundial de asociaciones de consumidores)

-Campañas

Campañas: de Cajas de ahorro en 2010, en 2011 se crea la plataforma “Por otras cajas de ahorro”.

Campañas a elecciones generales, autonómicas y municipales, con presentación de propuestas a los diferentes partidos políticos.

-Impacto en medios de comunicación

Impacto en medios de comunicación a nivel nacional y local, en tv, prensa escrita, radio, etc. Hay que tener clara nuestra política en medios de comunicación.

Este balance debe servir para mejorar con las aportaciones y apreciaciones que hagamos. Debemos superarnos con nuevos métodos y estrategias, nos falta innovar.

INFORME ESPECÍFICO DE LAS PRINCIPALES ÁREAS DE GESTIÓN.

PACO SANZ. PUBLICACIONES.

Cuestión previa: qué hacemos en el departamento de publicaciones.

Publicaciones regulares: periódico y revista. Dotar de contenidos aprovechando la riqueza de la asociación para dar la perspectiva de los consumidores.

Web y redes sociales.

Estudios. Alegaciones normativas, preparación de la participación de Adicae en órganos consultivos, elaboración de propuestas normativas.

2 cuestiones: poca regularidad a las publicaciones regulares, periódico y revista. No las estamos dejando de lado, ya que no todo el mundo tiene acceso a internet. Si bien el formato no llega a calar. Por otro lado no ha habido quejas por parte de los socios en cuanto a la no recepción de las mismas, con lo cual se deben mejorar ya que esto quiere decir que los socios no las demandan.

Problemas de distribución, de ahí que no podemos hacer grandes tiradas, en kioscos no ha funcionado.

En web y redes sociales el crecimiento ha sido espectacular. No obstante, no nos conformamos con estas cifras.

Hay algunas sombras: hay una parte de la web, la zona de socios tiene pocas visitas. Y esto revela que no hay en la estructura un departamento dedicado a los socios, habría que hacer algo. Internet es una herramienta que debería aumentar exponencialmente nuestras intervenciones, lo que sí aprovechan otras organizaciones.

La web es confusa, de términos e información. Para ellos necesitamos a los socios, que nos hagan avanzar, ver cuáles son las dificultades. La cercanía es la que nos da perspectiva para dar respuesta a los consumidores.

SANTIAGO PÉREZ. SERVICIOS JURÍDICOS

Esta área se encuentra actualmente en una posición delicada, pero afrontamos el trabajo pendiente con ilusión.

En cifras vemos el volumen de trabajo.

Ahora mismo tenemos 181 procedimientos judiciales abiertos. Se han interpuesto 109 desde 2009. Importancia vital para la asociación, ya que miles de socios están pendientes de esas demandas, pero cabe preguntarnos si los socios, en especial los nuevos, no están excesivamente pendientes de esto.

La misión de Adicae SSJJ es la de sacar adelante la acción colectiva, ya que la experiencia nos dice que nadie la defiende: las entidades financieras engañan, estafan, de forma masiva, y no es posible que la respuesta de la sociedad sea de 1 en 1. Ese es el motivo por el que estamos por la acción colectiva. Si no la defiende Adicae, no lo va a hacer nadie. Abogados individuales, y jueces no la están facilitando, a parte de las entidades financieras. Lo defendemos porque la ley lo permite, no por capricho.

En 2009 encontramos problemas por el tema del engaño (vicio de consentimiento), debido a los diferentes criterios de los jueces. A nivel individual lo fuimos resolviendo.

-Información de los procedimientos: a los afectados les sigue pareciendo insuficiente. Hemos tenido éxitos que no hemos sabido transmitir a la sociedad y a los afectados.

Las preferentes: uno de los grandes atascos. Campaña larga, documentación compleja de tratar, pero también ha habido maniobras envolventes: canjes, información desde oficinas, arbitraje del propio gobierno, etc.

SSJJ no ha sabido vender sus éxitos. Tenemos sentencias de suelos, Lehman, etc. Y da sensación de desánimo a pesar de lo conseguido.

Los abogados deben saber qué es la asociación, integrarse en la misma.

Conclusiones:

1-Problemas organizativos.

2-Problemas jurídicos

3- Información como pilar fundamental para los afectados y los socios.

El socio debe entender estas dificultades.

FERNANDO HERRERO. COMUNICACIÓN

Los medios de comunicación son importantes como canal para llegar a la sociedad, instituciones, e incluso para influir en las prácticas de las empresas. Pero sobre todo para crear corrientes de opinión.

En el balance podemos darnos por satisfechos en cuanto a la evolución, avance creciente, por la actividad y esfuerzo. Pero no podemos quedarnos solo con los números. Debemos plantearnos las dificultades:

1-Llevar a la actualidad los temas que nos importan, tanto a la agenda pública como política.

2-Perspectiva morbosa de los medios respecto a los afectados. Si queremos cooperar al espectáculo o no.

No hemos establecido mecanismos adecuados para implicar a los propios socios en los medios de comunicación. Es complicado.

Impacto en grandes programas, que es donde se determina la verdadera influencia. Más que la aparición en un periódico o informativo.

Son retos desde una perspectiva crítica, destacar valores a mantener:

1-Coherencia, no damos bandazos.

2-Cercanía a la realidad.

3-Mantenimiento de posiciones propias

ANTONIO PULIDO. CASOS COLECTIVOS Y ACCIÓN REIVINDICATIVA

Es la marca propia de ADICAE, lo que nos diferencia de otras asociaciones de consumidores. Adicae se inventó los casos colectivos y la acción reivindicativa. Somos organización de acción colectiva.

El concepto ha cambiado, hemos tendido a evolucionar a una acción reivindicativa. 3 patas:

1-Ahorro inversión

2-Plataforma Hipotecaria

3-Seguros

Saber que estamos en un caso colectivo con 3 palancas:

1-Acción judicial

2-Acción política

3-Acción social y de movilización

Dentro de estas áreas: Fórum, Afinsa, Arte y Naturaleza, Plataforma Hipotecaria y preferentes, son las más activas.

Fórum, Afinsa, Arte y Naturaleza: déficits de cuestión judicial, la justicia no ha respondido. Ha cundido el desánimo disminuyendo los comités. La movilización sigue, pero debe evolucionar, hacer más pero más pequeñas hacia la innovación.

Ahorro-Inversión: agrupa los grandes asuntos, trae detrás casos anteriores

→ Breve Interrupción, descanso (Antonio Pulido)

12:55 h Balance económico

Exposición del informe de la Comisión Censora de Cuentas, los informes de auditoría internos, de expertos independientes, del Tribunal de Cuentas y de interventores de la Unión Europea en relación a proyectos europeos subvencionados

D. Javier Blancas, Tesorero de la Junta Directiva de ADICAE

JAVIER BLANCAS (TESORERO). Responsable de la Comisión Censora de Cuentas

Se refiere a ADICAE de ámbito nacional, la agregación de todas las organizaciones autonómicas.

Se creó esta comisión censora para hacer un seguimiento de la contabilidad propia de la asociación y poder pasar las auditorías de cuentas sin problemas (auditoría aragonesa de gran prestigio).

En 2009 ya teníamos una riqueza acumulada de en torno a 3,7 millones de euros. Socios activos al corriente de pagos unos 22.000

En 2009 se ven los ingresos reducidos porque se obliga por parte de las auditorías de cuentas a computar parte de los mismos al año siguiente.

Ingresos de ADICAE, dos orígenes: cuotas de socios y Administraciones Públicas.

Cuotas ordinarias superan enormemente las cuotas extraordinarias.

En 2012 aunque el volumen de socios ha ido en aumento, al haberse interpuesto las demandas judiciales de preferentes en 2013 en su mayoría, las cuotas extraordinarias de 2012 han sido muy bajas.

La duración media de un socio al corriente de pago es de 3 y 4 años. Los socios de ADICAE no lo son normalmente para toda la vida.

Los socios que menos duran son aquellos que antes ven resueltos sus problemas curiosamente.

Las subvenciones son de varios tipos: ordinarias y extraordinarias. En todo caso, todas ellas tienen un sentido decreciente.

En 2012 las asociaciones de consumidores que habíamos sido beneficiadas con subvenciones por parte del Instituto Nacional de Consumo fueron auditadas y supervisadas por expertos independientes. La conclusión fue que ADICAE resolvió con un informe muy favorable esta auditoría con unas cuentas muy saneadas y transparentes, además de manera unificada a nivel nacional.

En cuanto a trabajadores activos, en 2009 había 43 y en 2012 ya eran 68, lo que implica un incremento de los gastos de la Asociación.

Pasamos también de 14 a 35 oficinas abiertas al público desde el 2009 al 2012.

En 2009 hay pérdidas con el efecto contable comentado de dejar para el año siguiente un remanente de beneficios. A partir de 2010 ya hay beneficios y van en aumento. En 2012 se reducen los beneficios por la compra directa de inmovilizado material (patrimonio no líquido) en Madrid, Barcelona, Valladolid, etc.

13:25 h Informe de gestión a cargo del Presidente de ADICAE, D. Manuel Pardos

Hemos venido al Congreso a hablar del “ejército”, aunque también lo haremos de la “guerra”. Somos una gran organización pero podemos pasar a ser una grandísima organización.

Lo más importante que tenemos que hacer es instaurar la crítica en los puntos a mejorar, porque eso es lo que ha hecho de ADICAE lo que es. También debemos proponer las líneas de trabajo de la asociación para los próximos años.

Hemos hecho muchas cosas pero podemos intentar por ejemplo dar el salto a Europa, Latinoamérica, etc. Nunca nos debemos de conformar con lo que vayamos consiguiendo.

Las autoridades europeas ya nos reconocen como una de las grandes asociaciones de consumidores en Europa.

13:55 h Informe de la actividad del Consejo General de ADICAE

D.José María Solera, Dña.Helena Risco y D.Francisco Nicolas, miembros del Consejo General saliente.

Miembros actuales del Consejo:

9 +16 (y suplentes)

Varias reuniones desde la composición del Consejo en 2009:

- 26 septiembre 2009: aprobación cuentas
- 20 marzo 2010: reunión extraordinaria, preparatoria 2ª Convención Socios y análisis de la crisis económica y la posición de ADICAE con respecto a la misma. También las condiciones que deben reunir los técnicos de la asociación.
- Reunión anual Consejo 5 de noviembre 2010: salir más hacia el exterior por medio de publicaciones y otros medios. Participación con otros colectivos (15M, etc)
- 28 mayo 2011: se acordó la expansión de ADICAE a todas las CCAA y cómo incentivar a los socios. Habilitar espacios físicos para que los socios tengan vías de actuación directas con las que trabajar.
- 1 octubre 2011: Balance actuación órganos de gobierno y boletín de socios
- 28 enero de 2012: participación de los socios como objetivo fundamental.
- 9 junio 2012: revisión sistema notificación a los socios y preparación Consejo

- 26 de enero de 2013: valoración III Convención, 25 aniversario y preparación III Congreso

16:30 h Debate y aprobación, en su caso, de la gestión de la Junta Directiva y el Consejo General

1-PREGUNTAS, efectuadas por escrito a la Presidencia de la mesa.

- ¿Por qué no conocí Adicae hasta 2007? ¿Por qué me engañó en banco?
- Responde el presidente: hasta 2007, “no le apretaba el zapato”. La banca tiene toda una maquinaria de marketing para captar y engañar a los clientes, como por ejemplo las cuotas participativas de la CAM.
- ¿Es posible una fundación Adicae que financie obras sociales? Los estatutos están hechos, se pueden poner en marcha en cualquier momento. Se podría sacar un programa de formación para el empleo, crear un grupo de comunicación ligado a las publicaciones para su difusión que logre formar a los consumidores.
- ¿Cómo se puede hacer para que nos respondan los políticos? Responde el presidente; ya nos escuchan, pero poco. La banca solo nos escucha cuando tenemos 500 o más detrás. Solo hemos conseguido asustar a La Caixa, que quizá lo haya hecho por su interés en convertirse en el primer grupo bancario del país.
- Organigrama de la asociación: Junta Directiva Nacional, Consejo, comisión de cuentas, etc. Cargos de presidencia, vicepresidencia, secretario, tesorero, vocales.
- La ley de consumo va al parlamento, ¿Nos han consultado? Han ido muchos proyectos con nuestras propuestas, puede conseguirse, y más ahora que el movimiento social ha puesto a los políticos contra las cuerdas, que están dispuestos a escuchar y tomar medidas que luego se limitarán.
- Intervención en programas de consumo, secciones fijas en medios de comunicación. Responde el presidente; la publicidad está vetada, es muy cara y para un día no da ningún resultado. El impacto lo dan las intervenciones en grandes programas. Tenemos que convivir con el poder de los medios, hacen falta soluciones imaginativas, como las performances.
- ¿Cuál es la actitud a tener sobre el Tribunal Supremo sobre la sentencia de cláusula suelo? Las posiciones de los jueces pueden ser contradictorias. En las preferentes la estafa es generalizada y reconocida, el arbitraje restringe mucho, cumplir requisitos extremos; los jueces pueden ser sensibles a esto, pero puede que sentencien en contra. No se trata solo de que fue un engaño, si no en el propio producto. El equipo jurídico discurre para encontrar soluciones.
- ¿Adicae va a emprender medidas judiciales contra los grandes estafadores bancarios? Ya estamos en ello, estamos en querellas criminales contra varias

cajas. Estamos en las querellas defendiendo a todos los afectados y pedir responsabilidades por al quiebra de todas estas entidades. Es otro medio de defensa de los afectados, sino lo saben los afectados, debemos hacer autocrítica en cuanto a la información que damos.

2-PROPUESTAS

- Esperanza: La comunicación es lenta, hay que mejorarla mucho.
- Impulso al voluntariado
- Carlos: Poner en marcha en las CCAA que tengan sedes en todas las provincias, con colaboración de ayuntamientos, formando socios para que lo hagan.
- Belén: departamento exclusivo de atención al socio.
- Pilar: oficinas móviles a puntos previa cita para atender de forma ordenada. Abrirse a la demanda individual.
- Manuela: creación de departamento para cuidar a los socios.
- Carlos: Crear sede en Tenerife, caro desplazamiento a las Palmas que dificulta la atención..
- Gloria: Crear grupo de socios para informar a los nuevos de la labor de Adicae.
- Carlos: Poner en marcha con voluntarios la colaboración de lucha contra el cáncer, desgravaciones fiscales en la renta de las cuotas de socios.
- Bloque de propuestas de relación con otras organizaciones, ongs, plataformas, incentivos de alianzas con movilización (alianzas entre afectados del propio Adicae entre casos diferentes)
- Una sede autonómica con muchos medios, llegar a todo el territorio español sin tener que poner oficinas en todas las provincias. No es sostenible tanta oficina, idear nuevas fórmulas para llegar, no invertir en nuevas infraestructuras que puedan hundir la organización. Llegada a nuestros socios en red, no por métodos burocráticos tradicionales.
- Propuestas que son de grupo de trabajo, se llevarán allí, salvo las personas que quieran decirlo aquí.
- Propuesta de no extensión a otros campos del consumo. Ana aclara que no queremos ser generalistas, lo que queremos es que la experiencia del trabajo en el sector financiero, aplicarlo de manera general cuando surgen problemas colectivos. Ampliar objeto pero cuando veamos un problema actual, aplicar la metodología que usamos en los servicios financieros. No es algo que se vaya a hacer sin más, hay que darle un contenido.
- Miguel de Extremadura: explica su propuesta y pregunta. Pregunta por qué no se realizan acciones colectivas sobre otros ámbitos que no es el consumo financiero. Por ejemplo, el cobro por pago de facturas de suministros. Respuesta: crearemos un departamento central en la línea solicitada.
- Iria concreta la propuesta de Virginia para estructurar esta tarea.

- Belén: Ve carencias en el funcionamiento interno de la organización, primero solucionarlo, y luego expandirse a otros ámbitos. Dar prioridad a la mejora de procedimientos internos.
- Contra la extensión de actividad: áreas sobrecargadas, cuando hablamos de extender hay que tener cuidado. Manuel Pardos responde: hay que resolver todo esto en las comunicaciones, buscar nuevos métodos. Palancas que empujen a la asociación, especializando departamentos y personal. Obligaría a generar medios. Estudiaremos la expansión de objeto.
- Más propuestas: Cambio del icono nacional quitando el mapa de España, dejando solo las huchas.
- Propuestas para servicios jurídicos, suben al escenario Pablo Mayor, Santiago Pérez y José Ríos:
 - o Tres cosas importantes: la gestión de miles de expedientes, equipo jurídico y lentitud en la justicia. No vamos a culpar a nuestros abogados de la lentitud de la justicia. Nos ha costado varios meses gestionar el volumen que hay. Entendemos la inquietud de los socios, pero hay que calmarse. Quien quiera un abogado para él solo, hay miles en España a los que pueden acudir. Los abogados individuales no van a estar todo el día con ellos. La crítica es buena para encontrar mejoras. Tenemos compañeros muy valiosos en los que debemos confiar.
- Esperanza Carbonell: Poner acceso con clave en la web para que el socio pueda ver el estado de su expediente sin saturar las sedes. Respuesta Santiago: en el caso preferentes a nivel interno para ver el expediente ya lo tenemos, para el apartado de socios se puede implementar, está en fase de pruebas todo ese mecanismo en la intranet.
- Juan Piera: Instar cambios normativos a nivel europeo. Pablo: con la sentencia de la UE se abre un nuevo campo. En materia hipotecaria se valora positivamente esta sentencia Estamos ya teniendo las primeras reacciones, como la Audiencia Provincial de Burgos que se revela aplicando esta sentencia. Si los jueces en España nos ponen trabas, los europeos nos pueden dar solución.
- Isaac: crear socios web, estadísticas de casos relevantes para los socios. Santiago: Los datos existen. En cuanto al socio web, se tratará en el grupo de estatutos.
- Pilar: Información insuficiente y mal organizada. Creación de un protocolo para que el socio sepa cuando su caso ya depende de los juzgados. Jose Ríos: la comunicación es importante, pero para los abogados es imposible atender a todos los socios, que son miles de personas. Se hace necesario ese protocolo de comunicación. Santiago: un punto del grupo de trabajo, es determinar qué

información es adecuada dar al socio y cómo transmitírsela. Deber ser creíble y veraz. Pilar puntualiza su propuesta, la información hace un recorrido de media España, y no se hace creíble. Ha faltado que alguien le diga qué plazos va a tener, así se pierde la confianza por desconocimiento del procedimiento judicial.

- Jesús de la Fuente: Activar la acción judicial, los abogados son insuficientes y están influenciados por Adicae. Aumento de tasas. El socio aclara: se ha quedado con mejorar y superar. En el tema jurídico, saca la conclusión de que abogados se han marchado y eso no le gusta. Le gustaría que los abogados duren mucho tiempo, que se vayan es porque no se les paga bien o lo que sea. Adicae tiene dinero suficiente para mejorar los servicios jurídicos. Hacen falta más abogados y bien pagados, los consumidores estamos dispuestos a pagar más para que salga mejor. Ana Solanas puntualiza, que no se han ido tantos abogados, además es una defensa colectiva con costes económicos, no es cuestión de dinero el buen trabajo.
- Pablo, hay un error, hablar de Adicae y los abogados por separado. Somos la única organización que no contrata servicios externos. Los abogados no son “mercenarios”, los abogados somos Adicae, en ese sentido aclarar que no hay línea diferenciadora entre los abogados y Adicae. El abogado que está en Adicae es porque está a gusto, es un sistema de colaboración. Los servicios jurídicos son profesionales, somos conscientes de a quien nos enfrentamos, la guerra es difícil, y el ejército jurídico es bueno.
- Ana, aclara que la estrategia judicial la realizan los abogados, son los que ven las posibilidades o no de los casos.
- Nesca: cómo agilizar la acción judicial. Pablo: las acciones colectivas están ajustadas a nuestro derecho, la estrategia jurídica es tratar de tú a tú a las entidades. La lentitud del sistema es un problema grande que tenemos y se añade a la marca de la casa que es la acción colectiva. Solo podemos instar al Consejo General del Poder Judicial, a que dote de medios a un determinado caso, ejemplo, Fórum, Afinsa y Arte y Naturaleza. Explotamos las posibilidades que nos da el sistema, pero finalmente es la administración de justicia quien decide finalmente, actualmente es complicado pero solicitamos el impulso judicial.
- Manolo interpreta el logo del III Congreso: el círculo que cierra toda la acción de Adicae, no solo la vía judicial es la solución, sino que la línea multilateral de actuación es la solución.

Intervención de Javier Mompel: Campaña antitabaco. Adicae no solo debe ayudar al ciudadano por los engaños bancarios, sino también a la salud. Se ha iniciado una campaña antitabaco. Puntos:

- Un fumador es un enfermo del tabaco.
- Tenemos que ser conscientes de las sustancias que se ingieren en el cuerpo.
- Coste del tabaco. Se tira una media de 1000€ al año.
- Decidir una fecha para dejar de fumar. Desde que finalice el congreso hasta fin de año, ver cuanta gente se apunta, atraer a través de ella a gente. Hay centros públicos en todas las CCAA donde se trata el tabaquismo. Nosotros aportamos la hucha, el tiempo que deje de fumar supondrá un ahorro. Hay gente que en 10 años han tirado 15.000€ en tabaco.

Domingo 27 de abril

10:00 h II SESIÓN PLENARIA

- Exposición de las conclusiones de los Grupos de trabajo (90 min)
- Aprobación, en su caso, de Resoluciones del III Congreso (15 min)
- Aprobación, en su caso, de modificaciones a los Estatutos (20 min)
- Líneas y Plan de Actuación de ADICAE para el próximo período (25 min)

Propuestas de los grupos de trabajo

Grupo 1:

Grupo 2:

Grupo 3:

→ Grupo sectorial de consumo:

Ampliar la actividad de ADICAE a los ámbitos de consumo general.

Especialización departamento consumo general: crítico y responsable. Al menos un técnico y un socio para energía, telecomunicaciones, distribuciones, salud, etc.

Coordinadora Nacional de Socios de consumo general, con diversos comités regionales.

Detectar y actuar frente a los abusos de consumo general: a través de internet, de las diversas sedes,... Defensa colectiva judicial y denuncias ante instituciones.

Nuevo periódico específico de consumo general, envío periódico de información, potenciación del apartado de la web de consumo crítico y responsable.

Presencia e interlocución en las instituciones de consumo correspondientes.

Grupo 4:

Que este Congreso inste a la futura Junta Directiva a que cree un Observatorio que analice las nuevas prácticas bancarias, el endeudamiento de las familias, la banca ética, etc.

Seguir defendiendo la obra social de las cajas de ahorro.

Diseñar campañas de formación e información a los consumidores donde se les alerte de los nuevos riesgos que corren los usuarios en sus relaciones con la banca.

Desarrollar campañas que fomenten el consumo crítico y responsable.

Grupo ss jurídicos:

Gestión e información. Agilización gestión jurídica con una mayor dotación de medios. Establecimiento de una intranet accesible al socio, un protocolo de atención a los socios...

Acción colectiva: creación de juzgados especializados, modificación legislación procesal instando al TJCE, creación de grupo de presión para ello, etc.

Mejorar los servicios técnicos y jurídicos.

Potenciar el acceso telemático al registro de cláusulas abusivas para que todos los consumidores conozcan qué cláusulas son abusivas antes de firmar cualquier producto. También crear un registro de productos tóxicos.

Arbitraje para las entidades financieras.

Potenciar otras funciones para que lleven a cabo los organismos supervisores y no sean simples instituciones cuyos dictámenes no son vinculantes.

Reestructurar los servicios jurídicos.

Reforzar la intranet jurídica a efectos de que tenga un real y efectivo funcionamiento para que todos los abogados puedan beneficiarse.

Grupo 5:

Extensión de la base social.

Dotar de los medios necesarios para un mayor acceso de los socios a las nuevas tecnologías.

Aumentar el porcentaje de socios cibervoluntarios.

Conocimiento social de ADICAE. Conocimiento de la marca ADICAE más allá de la repercusión mediática que tenemos.

Análisis mediante encuestas a los socios de la página web.

Medición de la satisfacción de los socios con la información que reciben.

Análisis de las publicaciones de ADICAE.

Chats o foros temáticos con personalidades de interés como hace el mundo.tv, etc

Simuladores sobre endeudamiento familiar, etc.

Crear un departamento de marketing

Creación de un libro de estilo de ADICAE que haga transmitir una imagen común en todas las materias.

E-learning. Dominio aula.adicae.es

→ Enseñanza virtual compatible con la enseñanza presencial.

Grupo 6:

Metodología sencilla y directa que permita la colaboración de cualquier persona aunque no sea socio y de otras organizaciones que persigan los mismos o similares fines que nosotros.

Formación con contenidos reales para que las personas tengan criterios propios y sean menos manipulables.

Establecer una estructura de organización que aproveche todos nuestros recursos disponibles. Estudio y conocimiento de la realidad de nuestra asociación. Documento explicativo de lo que es ADICAE.

Actividades y campañas de desobediencia civil y el manifiesto del consumidor.

Grupo 8:

Organizar nuestra “casa” empezando por los cimientos: idea general.

Estructurar la atención de los socios para dedicar un tiempo razonable a cada necesidad. Mejorar la atención a los socios. Crear un departamento de participación y voluntariado con técnicos especialistas en motivar a los socios.

Dar formación al socio y al voluntario, incluso a personas ajenas a nuestra organización.

Propuesta para incentivar a que los socios se hagan voluntarios:

→Dejar claro los éxitos de ADICAE en la web.

→Hacer hincapié en la formación.

→Que no le ocasione gastos al socio el hecho de ser voluntario.

→Dar ventajas al socio a través del carnet de socio.

Dar a conocer a los socios nuevos que hay voluntariado. Realizar actos de bienvenida de socios.

Estudiar la posibilidad de voluntariado “obligado”.

Formación, comunicación y voluntariado como las tres patas fundamentales de la organización.

Grupo estatutos:

Seguir con la misma denominación de ADICAE pero reflejar un cambio en lo que se refiere a la marca ADICAE, por un consumo crítico y responsable.

-Prevención del uso de la marca ADICAE en los territorios: unidad de acción.

-Agrupar y simplificar fines de la asociación.

-Extensión del objeto social de ADICAE.

-Reflejar en los estatutos con mayor profundidad el tema del voluntariado.

-Líneas de colaboración con todo tipo de entidades sociales en el ámbito nacional pero también en el europeo y latinoamericano.

-Impulso de la acción colectiva. Desarrollarlo expresa y explícitamente en los estatutos.

- Darle mayor valor en los estatutos a la Convención de Socios como expresión de la voluntad de los socios respecto a las líneas estratégicas de ADICAE.
- Convocar el Congreso cada 5 años pero en el ecuador de ese proceso una Convención de Socios para orientar el Congreso e ir planteando propuestas.
- Incompatibilidades: dirigentes de la organización no pueden serlo de un partido político, diputado, senador, dirigentes en centrales sindicales, empresariales, de las Administraciones Públicas, religiosas, etc.
- A efectos de la composición del Consejo General incorporan un cambio: un elemento de representación territorial. Un miembro de cada CCAA donde ADICAE está presente con o sin personalidad jurídica.
- Junta Directiva: hasta 3 vicepresidencias. Además del Secretario y Tesorero un Vicesecretario y un Vicetesorero.
- Que sea el propio Consejo General quien pueda designar a los sustitutos en la Junta Directiva sin necesidad de convocatoria extraordinaria.
- Refuerzo de la categoría del socio internauta.
- Creación de lo que se llamaría el socio "afiliado", de manera que se establezca una cuota reducida o condicionada en la medida en que ese socio ejerza unas funciones determinadas.
- Cualquier socio que entre a formar parte de ADICAE firme un documento de participación e implicación en la vida cotidiana de la organización.

→Paco Llanos: limitación máxima de socios para representación en el Congreso y establecer un mínimo también.

VOTACIONES

A) En cuanto a la aprobación del informe de gestión

Abstenciones: 2

resto: si

B) Propuestas de resoluciones

grupo 1: no 1 resto si

grupo 2 unanimidad si

grupo 3 unanimidad si

grupo 4 1 abstencion resto si

grupo 5: 2 abstenciones

grupo 6: 8 abstenciones

grupo 8: no 1 abstencion 1 resto si

12:30 h Pausa-café

13:00 h ELECCIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA NACIONAL, así como de los 10 miembros permanentes del **CONSEJO GENERAL** de la Asociación y de los miembros de la **COMISIÓN CENSORA DE CUENTAS**

MANUEL PARDOS

Hay un pensamiento colectivo que es indestructible y sorprende que en dos días hayamos dejado 30 propuestas tan importantes.

Una idea sería crear una comisión de ponencias que redactara sistemáticamente y que se sometiera a todos los inscritos en el Congreso.

Ronda de preguntas tras la pausa-café.

-José María, Madrid: los estatutos son como la constitución de la asociación. Pide una mayor valoración de las modificaciones. Crecimiento importante de la asociación, el consejo es el órgano supremo de la asociación, y aprueba la gestión anual de la Junta Directiva, pero la composición quedaría desequilibrada entre los socios elegidos en el congreso y los de las juntas directivas de las comunidades. Pueden darse ciertas afinidades, si se duplican cargos de junta autonómica y nacional. Renunciaría a su puesto en el consejo nacional, porque ya está en la Junta Directiva de Madrid.

Contesta Fernando: Sería una cautela sobre “la independencia” de esos miembros. El consejo es como el congreso, pero de forma anual. Una es la elección nominal, aquí se viene como delegado de una zona, no como representante de la Junta Directiva de su zona. No todas las CCCAA están representadas, ya que no todas tienen personalidad jurídica propia. Un miembro de Junta Directiva autonómica no tiene por qué ser designado al consejo general, puede ser otro socio de su zona que no esté en órganos de gobierno autonómicos. No termina de ver lo del desequilibrio y la independencia, son los mismos fines en la organización a nivel autonómico y nacional.

José María: no pueden dejarse flecos sueltos en los estatutos de una organización del tamaño de Adicae, sobre todo en designaciones de órganos de gobierno y participación. Debe estar clara la regla. Tampoco se precisan las funciones del secretario general, que ya se debatió en un consejo anterior. Debe recogerse todo esto para evitar problemas futuros.

Manuel Pardos, propone acuerdos transaccionales: que todos los textos definitivos serán sometidos a una ratificación final de todos los delegados inscritos y otro, que los compañeros que han participado por videoconferencia tendrían un congreso propio por videoconferencia.

-Definir la capacidad del socio para poder convocar una asamblea extraordinaria.

Fernando Herrero responde, está contemplado que se haga por iniciativa de la junta u otros promotores, lo determina la ley. Hay una obligación de la Junta Directiva, de realizar la convocatoria en unos plazos a instancia de la petición de un número determinado de socios. Y respecto a la ley de protección de datos, se pide por un porcentaje de socios y la propia organización lo convoca.

-Manuela, las obligaciones que queremos que asuman los socios, no pueden tomarlas todos. Reflejar en los estatutos la participación en función de la disponibilidad. Fernando Herrero: se pedirá algún grado de compromiso, con un grado de determinado. Manuel Pardo: hay que meditar bien la fórmula de reflejarlo en los estatutos. El compromiso es un intento de promover la interactividad, pero no se les negará la condición de socio. Debe quedar ese compromiso ético, partiendo de la colaboración en la resolución de su propio caso.

-Isaac: que se reflejen los acuerdos en las actas; y si hay discrepancias en las mismas. En lugar de votar un texto, votar punto por punto. Manuel Pardo: si hay puntos determinados que dan problemas, se revisaría.

-José María: los estatutos están dados por aprobados, ve bien las propuestas, pero recogiendo que se aceptan como transitorios hasta la redacción del texto definitivo, con flecos pendientes de cerrar.

Votación de estatutos: un voto en contra, 17 abstenciones, 89 a favor.

Manuel Pardo: Aclaración sobre la ratificación de modificación de estatutos, a todos los delegados se les someterán todos los texto y actas cerradas para ratificar o discrepar. Si muchos delegados ponen pegas a un punto, se sometería a una ratificación especial.

ELECCIÓN DE LA JUNTA

Manolo: estamos tocando el fondo del Congreso, en primer lugar veriamos si la fórmula de consenso para los órganos de gobierno es la correcta.

Ha habido propuestas nuevas, en la Junta Directiva nacional no ha habido discrepancia, salvo que Antonio Berrueta es vicepresidente y tesorero. Fernando Herrero también es portavoz de la Junta Directiva nacional. Elena Risco como miembro del equipo jurídico, al resto no se le ha asignado función adicional.

Las candidaturas propuestas son:

Presidente: Manuel Pardo

Vicepresidente y tesorero: Antonio Berrueta

Vicepresidente 2º: Eleazar Benito

Secretario: Santiago Pérez

Vicesecretario: Patricia Lezcano

Vocales: Fernando Herrero, Helena Risco, Mercedes de la Serna, Narciso Colmenar y Daniel Benito.

Votación: 3 abstenciones, resto a favor

La secretaría general no requiere votación, pero decidimos pronunciarnos. 1 abstención, resto a favor.

Comisión censora de cuentas, mismos miembros que el periodo anterior: todo a favor.

Consejo, cambios respecto a la lista inicial. Francisco Llanos ha declinado.

Se instaurará en los estatutos la elección por listas abiertas, en relación a la crítica de Paco Nicolás al método de elección de lista cerrada. Se facultará al consejo para revisar si los cargos funcionan perfectamente. Adopción de disposición transaccional.

José María, no está de acuerdo porque debe ser bien elegido desde el principio. Si alguien tiene algo que plantear, que lo haga y que lo que se tenga que aprobar se apruebe.

Socio, déficit de democracia para elegir los miembros del consejo general. Forma dirigida por la dirección, no tiene por qué ser negativo, pero para el futuro podría ocasionar problemas. Para el futuro la asociación no debe tener miedo a una participación más democrática.

Manuel Pardos da por aprobado el sistema de listas abiertas y votación secreta en los estatutos.

-Isaac: el problema es que no nos conocemos entre nosotros, haría falta algún mecanismo para echar a personas que veamos que perjudican a la organización.

-Américo: no tiene cargos, pero se lo ha tomado como hobby. En cuanto al punto 6.

Votación del consejo: 6 abstenciones, resto a favor.

14:00 h ACTO DE CLAUSURA DEL CONGRESO. MANUEL PARDOS

Propuestas de resoluciones extraordinarias de futuro:

1-Difusión de los centros de interpretación del consumo, con una sola condición, que los grupos que participen vayan con un programa de actividad, sea cual sea, no de vacaciones personales.

2-Como colaboración de Adicae a la salida de la crisis, plan de empleo para el movimiento consumerista a aprobar en un mes.

3-Plan de incorporación a las auditorias a la fundación Lealtad, pone condiciones muy estrictas, a aprobar en el plazo de un año. Sobre todo en cumplimiento de estatutos y fines sociales.

4-Caso Forum, Afinsa, que llega a 7 años sin solución. Propuestas posibles.

5-Resoluciones sobre Ahorro inversión y Plataforma Hipotecaria

6-Premios Cerdito rebelde: son candidatos el director de 20 minutos y cajas de ahorros supervivientes. El 22 de mayo se entregarán en la celebración del XXV Aniversario en Madrid.

7-Prioridades organizativas: creación inmediata del departamento de intervención en grandes temas de consumo, voluntariado, marketing social y apoyo especial a la federación de Andalucía, que ha roto el monopolio histórico que había en esa comunidad.

Quedan aprobadas.

Tenemos 4 años para desarrollar el logo del congreso y para terminar: tenemos historia, tenemos realidad, tenemos proyecto; pues entonces tenemos futuro.