

## Defensa judicial colectiva de ADICAE

Tres autos judiciales respaldan la estrategia colectiva planteada por ADICAE contra Bankia, contra las 'cláusulas suelo' y contra los 'clips' de Caixa Galicia. Además se ha logrado un importante triunfo al incorporarse en la reforma de la ley de consumidores interesantes avances a la acción colectiva.

Páginas 6-8

## Seguros

El coste de asegurar el coche: mirando y analizando ofertas el ahorro puede ser importante.

Página 9

## Los grandes temas de consumo

Cambia el recibo de la luz en junio, pero nada indica que vaya a rebajarse el precio.

Páginas 14-17

# Tras la crisis, un nuevo modelo de consumo

Los consumidores adaptan sus gastos a unos ingresos cada vez menores, aprenden a consumir de otro modo y son el motor de cambio hacia un modelo económico más justo y equilibrado.

Durante la crisis, los consumidores han adoptado actitudes más racionales: ahorro, consumo con más criterio, mejor administración de su presupuesto... Se ha aprendido a consumir mejor, primer paso para un nuevo modelo económico más justo. Pero las grandes empresas y la banca juegan sus bazas, y los abusos en productos y servicios financieros y en grandes asuntos de consumo están generando una situación difícilmente sostenible. Frente a esto, la participación y unión de los consumidores se presenta como el mejor cauce para hacer valer sus derechos ante instituciones y empresas y lograr así cambios reales y profundos.

Los mismos que provocaron la crisis y se beneficiaron de ella parecen querer olvidar rápidamente que todos estos años en los que los consumidores han sufrido problemas de endeudamiento o se han visto afectados por fraudes financieros masivos o han pagado precios abusivos por la luz, también han servido para crear un nuevo modelo de consumo, más crítico y racional.

Estas nuevas formas de consumir son resultado de la capacidad de adaptación de



los consumidores al complejo y cambiante panorama económico y social actual. La llamada "deflación" junto a otros fenómenos como la concentración bancaria o los oligopolios en sectores como la energía y las telecomunicaciones, continúan a la orden del día y se refuerzan, lo que plantea nuevos retos como consumidores. Los grandes sectores empresariales buscan volver al modelo anterior a la crisis. Por eso, los consumidores han de ser

activos, aprovechar la experiencia adquirida y plantar cara a estos intereses para ser el motor de un cambio a mejor de sus derechos y de su calidad de vida.

Páginas 4-5



## La propuesta de solución de ADICAE para Forum, Afinsa y AyN avanza respaldada por cinco parlamentos autonómicos y decenas de ayuntamientos

Los afectados, en unidad impulsada por ADICAE, pretenden una cascada de apoyos en las Comunidades Autónomas y decenas de ayuntamientos a una propuesta que permitiría a los afectados recuperar la mayor parte de sus ahorros. Además, la Plataforma Unitaria "Solución Fórum-Afinsa" viene realizando acciones reivindicativas para conseguir que este año 2014 sea el de la solución definitiva. El próximo sábado 10 de mayo hay convocada una Movilización unitaria de todas las plataformas en Madrid.

Página 19



## ADICAE en el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores

Páginas 12-13

La información que interesa para todos los consumidores

Edición digital



laeconomíadelosconsumidores.adicae.net



## Triunfos de ADICAE en la defensa judicial colectiva de los consumidores

Los tribunales reconocen y el Congreso refuerza con cambios legislativos importantes la defensa de los consumidores.

La crisis financiera de la que han sido injustas víctimas los consumidores y ciudadanos ha incrementando la litigiosidad de las entidades financieras y grandes empresas, que en las dos últimas décadas ha dejado un reguero de escándalos y fraudes masivos que han afectado tanto al ahorro como a los préstamos y créditos hipotecarios, e igualmente en los grandes servicios (energía, telecomunicaciones, etc..) con fraudes de pequeña cuantía pero de miles de millones de euros en su conjunto. Todos estos fraudes se han caracterizado por ser masivos y realizarse conforme al mismo patrón: complejidad del producto, factura o publicidad, engaño en la información, contratos con cláusulas abusivas, negligencia de los organismos reguladores (CNMV y Banco de España o Comisión Nacional de la Competencia, que actualmente agrupa el control a todos los sectores), etc. Pretender que los consumidores perjudicados, ya castigados por los efectos del propio fraude, tengan que acudir a la vía judicial de uno en uno y "con el carnet en la boca", es una maniobra urdida por el sector bancario y cuenta con complicidades inconfesables de algunos abogados y pseudo organizaciones a la caza del cliente y del negocio.

A través de recientes resoluciones judiciales de varios juzgados y audiencias se ha respaldado inequívocamente la defensa judicial colectiva que está impulsando ADICAE:

- **Preferentes Eroski:** El Juzgado de lo Mercantil 1 de Bilbao ha sentenciado sobre las llamadas preferentes de Eroski y determinado que a pesar de los intentos de BBVA por que la demanda se troceara en reclamaciones individuales, "todos los casos son idénticos" ya que hay un nexo común entre los afectados y los problemas.
- **Preferentes Caja Madrid-Bankia.** Juzgado Mercantil 5 de Madrid ha estimado seguir el procedimiento desde la perspectiva colectiva y de abuso masivo que ADICAE ha denunciado, junto a 3.500 afectados a los que, con este llamamiento, podrán sumarse decenas de miles más.
- **Cláusulas suelo:** el Juzgado Mercantil 11 de Madrid conoce de la **macrodemanda de ADICAE contra las cláusulas suelo**, ha confirmado la validez del hecho de que a la demanda de ADICAE se hayan incorporado 15.000 afectados y ha acordado la procedencia de que a la declaración de nulidad de los "suelos" se le sume la solicitud de devolución a los afectados de las cantidades cobradas por las entidades como consecuencia de la aplicación de esta abusiva cláusula. También el Juzgado Mercantil 3 de Valencia ha resuelto lo mismo para los afectados de Caja Canarias.
- Respecto a los llamados Swaps hipotecarios de **Novagalicia Banco**, la Audiencia Provincial de A Coruña, ha reconocido que puede hacerse colectivamente, frenando así la pretensión de la entidad de que los consumidores acudieran a reclamar uno a uno.

A todo ello debemos añadir que gracias al empuje de ADICAE, la reciente reforma de la Ley General de Consumidores y Usuarios ha incluido una propuesta de cambio que consolida la defensa judicial colectiva de los consumidores y usuarios. En ella se recoge la posibilidad de solicitar junto a cualquier acción de cesación, nulidad, o rescisión del contrato, también la de reclamar devolución de cantidades y daños y perjuicios al consumidor. Con ello se allanan las dificultades que presentaban en la práctica la acumulación de acciones, atribuidas a la competencia de órganos judiciales diferentes. Esta reforma, conseguida por la tenacidad y principios de ADICAE, desenmascara posiciones como las de Ausbanc, que se ufana de una sentencia a la que acudió sin afectados para luego exigirles a todos ir de manera individual y cobrarles sus altas tarifas de sus franquicias de abogados.

Estos hechos avalan a ADICAE, la única asociación que lucha porque se haga valer la acción judicial colectiva que en España se ejerce recortada y con interpretaciones por la presión del lobby bancario. Pese a todo vamos a seguir peleando por alcanzar un procedimiento judicial más justo y eficaz para los consumidores.

**Manuel Pardos** presidente@adicae.net

**Director:**

Manuel Pardos

**Subdirector:**

Paco Sanz

**Redacción:**

Tomás Santos, Héctor Mendal, Óscar Senar

**Colaboran:**

Javier Terrado, Antonio Pulido, Javier Contreras y Santiago Pérez

**Maquetación:**

Diego Palacios

**Edita:**

ADICAE, miembro del Consejo de Consumidores y Usuarios de España, de Euroshareholders y de Consumers International

**Redacción, administración y suscripciones:**

Gavín nº12, local, 50001 Zaragoza (España)  
Tel. 976 390060; Fax 976 390199

**Web:**

www.adicae.net

**E-mail:**

aicar.adicae@adicae.net

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

Se prohíbe la reproducción de artículos de este periódico salvo autorización de ADICAE y citando su procedencia. Asimismo se prohíbe expresamente su reproducción con fines de publicidad comercial.

D.L. Z-707-2001

**MESA DE REDACCIÓN » Página 3**

De un vistazo, la escasa remuneración que ofrecen los depósitos en España, millonarias multas a Santander y la Caixa por la venta de preferentes y bonos, la regulación hipotecaria en Europa o el frente europeo contra la subida de comisiones en tarjetas.

**EN PORTADA » Páginas 4-5**

Los consumidores no pueden volver a dejarse llevar por un consumismo desaforado. La crisis no cesa, pero ADICAE responde.

**ACCIÓN COLECTIVA » Páginas 6-8**

La acción colectiva que impulsa ADICAE logra avances en los juzgados. Logros en preferentes, cláusulas suelo, 'swaps'... La reforma de la ley de consumidores incluye avances en la acción judicial colectiva gracias al impulso de ADICAE.

**SEGUROS » Página 9**

En seguros de coche aún hay margen para el ahorro. Cuidado con los seguros de salud básicos.

**SERVICIOS BANCARIOS » Página 10**

Las comisiones han llegado a subir a lo largo de 2013 hasta un 31%, y las reclamaciones no paran de crecer.

**CRÉDITOS » Página 11**

Cuidado con las condiciones de las financieras on-line. Las nuevas hipotecas, con extra de vinculación para el consumidor.

**15 DE MARZO » Páginas 12-13**

Actos en todas las sedes de ADICAE, mesas informativas, asambleas y comités... La asociación multiplica su activa vida colectiva.

**ENERGÍA » Página 14**

Entra en vigor el nuevo sistema para establecer el precio de la luz. Un nuevo lío para los consumidores.

**SERVICIOS BÁSICOS » Página 15**

Agua, gasolina, butano... Servicios esenciales cuyo precio no deja de crecer y amenaza al bolsillo y la calidad de vida.

**INTERNET » Página 16**

El Internet más caro de Europa está en... España. Para compensar, unos trucos que ayudan a una mejor conexión.

**TELEFONÍA » Página 17**

Jazztel y Vodafone cobran por enviar facturas en papel; ADICAE lo denuncia. Trucos para un mejor Internet en el móvil.

**CONSUMO DE POLÍTICA » Página 18**

¿Cómo afrontan los consumidores las elecciones europeas? Las propuestas de ADICAE.

**FRAUDE FILATÉLICO » Página 19**

Cinco parlamentos autonómicos respaldan la propuesta de solución de ADICAE.

**AHORRO » Página 20**

ADICAE moviliza a los pequeños accionistas para defender sus derechos y los de los consumidores.

**EDUCACIÓN FINANCIERA » Página 21**

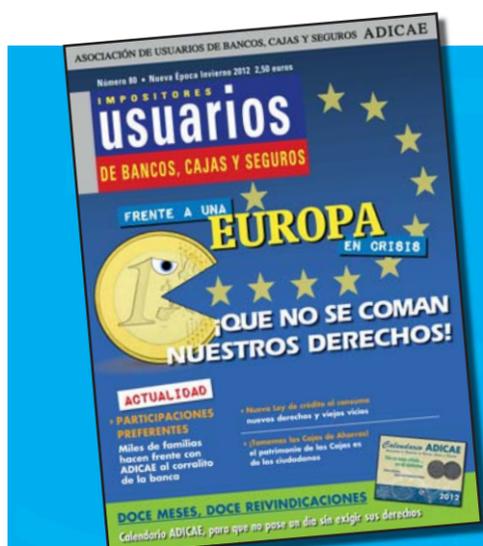
El aula online de educación financiera, herramienta básica para la formación de los consumidores.

**EL OJO CRÍTICO » Página 22**

Mucho cuidado con ofertas de inversión 'mágicas', seguros de ahorro y otros reclamos para gastar más.

**HABLAN LOS CONSUMIDORES » Página 23**

Los usuarios de ADICAE preguntan sus dudas, el equipo de la asociación responde y da soluciones.



ADICAE pone al servicio de todos los consumidores y usuarios una publicación rigurosa y amena que analiza el mundo del consumo financiero

Suscríbete a **la revista 'USUARIOS'**

- Información técnica y pedagógica sobre la actualidad del consumo financiero
- Análisis en profundidad de los temas más controvertidos
- Noticias jurídicas y económicas comentadas desde la perspectiva de una organización de consumidores

Solicite esta publicación en cualquiera de las sedes de ADICAE o envíenos un correo electrónico a [aicar.adicae@adicae.net](mailto:aicar.adicae@adicae.net). Le enviaremos un ejemplar gratuito para que usted pueda decidir suscribirse

# Los ahorradores en España reciben un 20% menos por los depósitos que el resto de Europa

De media, ponderando todos los plazos posibles, un 5% menos rentables. Depósitos a más de dos años, un 3,15% menos favorables al ahorrador. Y en depósitos hasta un año, la rentabilidad que paga la banca española es un 20% inferior a la que se otorga en las entidades del resto de países europeos. Ésta es la desagradable situación de partida que tiene que soportar el pequeño ahorrador español, mayoritariamente de perfil conservador, a la hora de contratar un depósito para guardar sus ahorros con la máxima seguridad. A cierre de 2013, las estadísticas del Banco de España y del Banco Central Europeo

muestran hasta qué punto sigue habiendo diferencias en el tratamiento que se da al ahorro entre unos países y otros. Ni los mínimos impuestos por el BCE para el interés oficial del euro, ahora en el 0,25%, ni los intentos de fijar un mercado bancario y financiero unificado entre todos los países están consiguiendo que las condiciones impuestas por la banca en España se acerquen a los estándares de los países más desarrollados. Lo que se traduce en que, a la larga, el usuario en España se ve forzado a aceptar condiciones peores o, en muchos casos, sumergirse en una vorágine de productos muchos de los



cuales no son adecuados para su nivel de conocimientos financieros. Depósitos estructurados, mixtos, fondos de inversión, seguros... Ninguno de ellos tienen el nivel de estabilidad,

seguridad y garantías que aseguran los depósitos a tipo fijo, bien al contrario, obligan a mantener el ahorro más tiempo, con más riesgos, con más gastos y comisiones, y sin el respaldo del Fondo de

Garantía de Depósitos. Para verlo con más claridad, un ejemplo. Si tuviésemos para depositar unos ahorros de 20.000 euros, y quisiéramos invertirlos en un plazo fijo a un año como máximo, en España obtendríamos, según la cifra media del Banco de España -1,26%, una rentabilidad de 252 euros. Si aplicamos el tipo medio que recoge el Banco Central Europeo -1,59%, la rentabilidad que obtendríamos sería de 318 euros, esto es, 66 euros más. Casi, casi, el importe de una factura de la luz media en España...

Más información en:

<http://laeconomiadelosconsumidores.adicae.net/index.php?articulo=2002>

## Millonarias multas al Santander y a 'La Caixa' por la venta fraudulenta de preferentes y bonos

Las denuncias de ADICAE en 2011 ante la CNMV por venta de productos tóxicos de ahorro comienzan a ser sancionadas

ADICAE destapó el fraude masivo de las preferentes, con una denuncia ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) en octubre de 2011 contra 52 bancos y cajas de ahorros por la comercialización de preferentes y otros productos de "deuda perpetua". Estos productos tóxicos de ahorro se emitieron por las entidades con el objetivo de mejorar su solvencia. En la denuncia ADICAE instó a la CNMV, entonces presidida por Julio Segura, a iniciar una campaña de inspección sobre la comercialización de estos productos para verificar si se han respetado los derechos de los consumidores y revisándose el cumplimiento de la normativa MIFID -realización correcta de tests de idoneidad-, la existencia de prácticas abusivas, etc. Ya en febrero de 2012 la CNMV abrió



un expediente sancionador a cuatro de las 18 entidades de crédito emisoras de participaciones preferentes en el periodo 2007-2009 al detectar incumplimientos relacionados con normas de conducta en la comercialización con los consumidores. Posteriormente la CNMV anunció la apertura de otros 17 expedientes sancionadores a nueve grupos financieros por la comercialización de participaciones preferentes por un valor de 5.900 millones de euros, entre ellos Caja Madrid, Bancaja, Caixa

Laietana (pertenecientes al grupo Bankia) y NovacaixaGalicia.

De momento ha sancionado a La Caixa con seis millones de euros y sobre todo destacar a Santander con 17 millones de euros. Esta sanción al banco de Botín demuestra el carácter fraudulento de estas emisiones de valores y su ilegal colocación a 10.000 familias ahorradoras clientes del Santander

Todo ello viene a demostrar una vez más el carácter masivo y organizado de este gran fraude a los consumidores a quienes se les colocaron como si se tratase de plazos fijo estos productos complejos y de riesgo. Esto sin duda colaborará a las centenares demandas judiciales en curso, sobre las que el Santander no acepta ninguna negociación, ignorando completamente a sus clientes defraudados.

Más información en: <http://adicae.net/nota-de-prensa/527.html>

## ADICAE encabeza un frente común en Europa contra la subida de comisiones en tarjetas de pago

ADICAE y otras cinco organizaciones de consumidores de Italia, Portugal, Rumanía, España y los Países Bajos organizaron en febrero un acto en el Parlamento Europeo sobre la protección de los usuarios de tarjetas de pago en Europa. En dicho acto ADICAE presentó una declaración conjunta de seis asociaciones de consumidores europeas sobre el nuevo paquete legislativo que regirá sobre las comisiones de las tarjetas bancarias.

La unión de estas seis asociaciones de consumidores responde al hecho de que, tras la



propuesta de la Comisión Europea, van a aumentar los riesgos para los consumidores europeos. Las experiencias de otros mercados, como España,

Australia o Estados Unidos, donde las tasas de intercambio se han reducido, demuestran que los consumidores fueron los principales perjudicados.

## La regulación europea de las hipotecas, otra oportunidad perdida

La Unión Europea ha aprobado una Directiva (2014/17/UE) para regular el crédito hipotecario en Europa. Esta norma supondrá importantes novedades para muchos países de la Unión; no así para España, que ya tiene muchos de sus puntos recogidos en la Orden de Transparencia de 2011, y que ha demostrado reiteradamente su ineficacia en la protección de los consumidores, e incluso su retroceso en varios puntos respecto a la ya de por sí deficiente legislación anterior. Da una idea del bajo nivel de protección la mención a los Estados para adoptar medidas para "alentar" a los prestamistas a mostrarse "razonablemente tolerantes antes de iniciar el proceso de ejecución". Una declaración sin contenido jurídico, en la que no se plantean medidas concretas para garantizar la resolución de proble-

mas con los consumidores en situaciones de dificultad económica. La Directiva no hace ningún tipo de referencia a las abusivas cláusulas suelo o los swaps hipotecarios, no incluyendo una regulación para eliminar de las hipotecas estas cláusulas y productos que tantos perjuicios han originado a los consumidores. Además, permite al banco la posibilidad de exigir al consumidor que solicita un préstamo abrir una cuenta de ahorro, que contrate un producto de inversión o un producto de pensión privada y suscribir una póliza de seguros pertinente en relación con el contrato de crédito. No acaba con los abusos de los "productos vinculados que se imponen con la hipoteca.

La Directiva Europea por tanto, es una oportunidad perdida para un avance más firme en la protección de los consumidores.

HÁGASE SOCIO DE ADICAE

SUS DERECHOS ESTÁN EN JUEGO



**EN PORTADA**

Los consumidores no pueden volver a dejarse llevar por un consumismo desaforado

# Consumo crítico para un mejor bienestar

Crisis, deflación, endeudamiento... Los consumidores siguen adaptando sus gastos a unos cambios económicos actuales que traen ingresos cada vez más ajustados para las familias. Están aprendiendo a consumir de otro modo. Una nueva forma de consumir es clave para un verdadero cambio en el modelo de producción y consumo.

Tradicionalmente la gran amenaza para las economías domésticas ha sido la inflación, es decir una subida de precios que dificulta el acceso a bienes y servicios. Esta situación de asfixia se agrava si sumamos las cargas por el pago de la hipoteca. Pero poco a poco comienza a aparecer una nueva amenaza: la llamada deflación, es decir, la bajada de precios. En parte tiene un efecto positivo ya que las familias no pierden poder adquisitivo. Sin embargo, produce efectos perniciosos. De una parte aumento del valor real de las deudas; y hay que recordar que el nivel de endeudamiento hipotecario de las familias sigue siendo elevado.

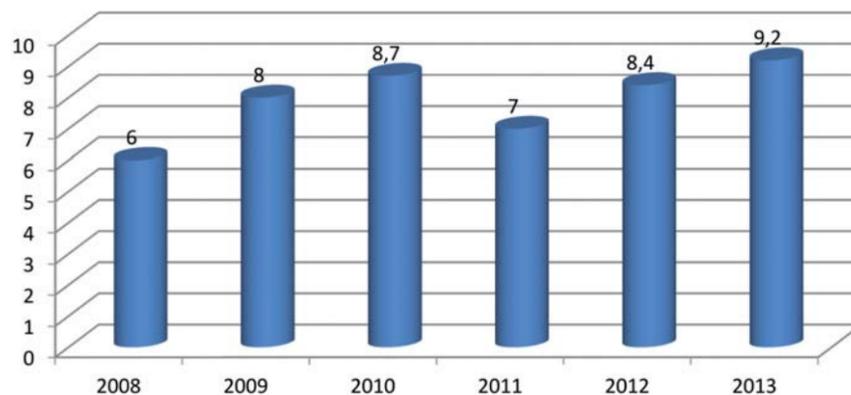
## Retrato de los consumidores de hoy

Y en segundo lugar, retrasan las decisiones de gasto, ya que se espera a que continúen bajando los precios. Si esto lo combinamos con el

## ■ Un laberinto que evidencia el precario equilibrio de una economía en la que casi el 60% depende del consumo interno

nivel de desempleo el resultado es muy peligroso. Nadie consume, ya sea por carecer de rentas disponibles o por miedo al futuro. Ello provoca que los precios sigan bajando, las empresas no perciban ingresos y comiencen de nuevo a despedir personal que, lógicamente, restringirá su consumo. Un laberinto que evidencia el precario equilibrio de una economía en un contexto

**Hogares con retrasos en el pago del piso, luz, agua, etc. En porcentaje**



general y continuado de pérdida de poder adquisitivo. Los consumidores, presionados por este marco, han reducido sus gastos un 13%. Están aprendiendo a consumir de otra manera.

A estos datos puramente económicos debemos añadir los cambios que está habiendo a través de fusiones de empresas. En el ámbito financiero, pero también en otros, asistimos a una con-

centración de empresas que incrementan su influencia en el mercado. Frente a ello surgen alternativas para los consumidores: Internet, como herramienta para encontrar mejores condiciones; las

“compras colectivas”; los denominados “bancos de tiempo”, etc. Todo ello, todavía minoritario, evidencia que los consumidores quieren un nuevo modelo que hay que saber potenciar y estimular frente a los intereses empresariales.

## Nuevo consumo: de la necesidad, virtud

Los abusos en los precios de la energía, luz, hipotecas, etc., están aflorando actitudes prudentes y sensatas en los hogares españoles que

## ■ Apostar por un nuevo rumbo económico exige conciliar crecimiento con sostenibilidad

deben contribuir a equilibrar crecimiento económico y consumo. Permitir que la economía funcione pero sin los excesos de antaño que soportaban los consumidores y cuyas consecuencias recaen también sobre ellos.

Apostar por un nuevo rumbo económico exige conciliar crecimiento con sostenibilidad. La primera lección es que apostar al consumismo y el endeudamiento supone preparar las condiciones para una nueva crisis. Potenciar la demanda interna sin caer en el consumismo exagerado de estos años pasados es deseable y posible a través de un consumo crítico y razonable. Ello contribuiría a vivir mejor. Las lecciones de un consumidor más atento a sus gastos y crítico con lo que adquiere y contrata, debe ser el fruto positivo de la crisis. Para que la ciudadanía recupere a través del consumo responsable los jirones de bienestar que se han ido cayendo.

## ¿Qué pueden aportar los consumidores a la salida de la crisis desde su posición en la economía?

- Consumir con exigencia productos y servicios: Ello contribuye a estimular la mejora y calidad en la producción.
- Los consumidores pueden actuar con criterios más responsables y preocupados por el medio ambiente y pueden incentivar que las empresas incrementen sus inversiones en sectores sostenibles.
- El recurso a nuevas tecnologías de los consumidores como canal para descubrir mejores ofertas puede recibir un impulso como canal de distribución. Esto potenciará que las empresas inviertan en tecnología.
- Los consumidores, con estos criterios de consumo responsable, lograrán ahorrar. Con la adecuada política fiscal que proteja el ahorro popular, permitirá que ese ahorro se canalice hacia inversiones que respondan a criterios de sostenibilidad.

## Sólo el consumo responsable garantiza más 'riqueza'



Se sigue consumiendo lo mínimo y los ingresos continúan bajando, la renta disponible está en mínimos desde el año 2007. Así lo atestigua el Instituto Nacional de Estadística, que cifra en el 10,4% la tasa de ahorro de los hogares españoles en 2013, el porcentaje más bajo registrado desde 2006. La renta disponible es un diez por ciento menor que la que tenían los consumidores españoles antes de la crisis, y sólo la reducción del volumen total de crédito en Es-

paña puede explicar el último dato de riqueza familiar publicado por el Banco de España. El propio Banco de España confirma que esta "mayor riqueza" no está basada en mayores ingresos y mejor trato al ahorrador, sino que es consecuencia de una mayor propensión al ahorro por el descenso en los gastos, y una escasa fluidez de crédito que implica menor deuda global y, por lo tanto, mayor diferencia con el ahorro global.

## El gasto en bienes básicos pesa cada vez más en los presupuestos familiares

- Alimentación, vivienda, energía, agua, sanidad y educación ocupan ya el 52% del presupuesto familiar. Si le añadimos transporte, la cifra se eleva al 63%. En 2006 ese porcentaje era del 43%.
- Vivienda, luz, gas y agua se llevaron de cada familia casi 9.100 euros en 2012. En alimentación gasta 4.200 euros anuales.
- Los consumidores 'tratan de ponerse enfermos' lo mínimo posible, menos de 900 euros al año gasta cada familia en sanidad. La educación también sube el presupuesto familiar.
- La tasa de ahorro, de las menores de Europa, permanece anclada en el 10%, y los ingresos han caído un 10% desde que comenzó la crisis: no hay recuperación para los consumidores.



## Consumidores por un cambio de modelo

- La experiencia de la crisis ha de servir para que los consumidores adopten actitudes más reflexivas, cautas e informadas.
- Fuera de los gastos imprescindibles, cualquier compra diaria debe ser un acto meditado, en el que se valoren las necesidades reales y los medios para afrontarlas.
- Planificar los gastos en relación a los ingresos evitará a los consumidores una acumulación de deudas que pueden hacer la economía familiar insostenible.
- La unión y acción colectiva de los consumidores permitirá ser más fuertes frente a los abusos de las grandes empresas y hacer girar la economía hacia un modelo más sostenible.

## Propuestas y acciones de ADICAE ante la crisis Desde 2008 exigimos soluciones



Gran manifestación de afectados por fraudes al ahorro organizada por ADICAE

**2008.** Ante la quiebra de Lehman Brothers, que atrapó a cientos de consumidores por los bonos colocados por la banca en España, ADICAE agrupó a los afectados. La Plataforma Hipotecaria de ADICAE se constituye y pone en marcha los primeros foros hipotecarios que, desde entonces, han sido una constante.

**2009.** ADICAE consiguió que el Consejo de Consumidores y Usuarios emitiese un dictamen que se elevó a la Oficina Económica del Gobierno. Se denunciaban situaciones de extrema gravedad en cientos de miles de familias, exigiendo reformas en el proceso de ejecución hipotecaria y una regulación del sobreendeudamiento. En abril ADICAE organizó una gran manifes-

tación unitaria con los afectados por distintos fraudes al ahorro inversión.

**2010.** ADICAE propone una reforma deslegislativa que incluya a la cláusula suelo como abusiva. Se inició una gran campaña de denuncia social, política y judicial, agrupando a decenas de miles de afectados por esta cláusula abusiva y por los clips hipotecarios.

**2011.** Hubo cientos de reuniones con los partidos políticos para las elecciones municipales, autonómicas y nacionales.



El presidente de ADICAE, en la Subcomisión de análisis y posible reforma del Sistema Hipotecario

ADICAE consiguió que decenas de propuestas se plasmasen en sus programas electorales. Se trasladó al Gobierno una propuesta de moratoria hipotecaria por tres años, en forma de Real Decreto Ley que, de haber sido aprobada, hubiera solucionado gran parte de los problemas económicos de cientos de miles de familias. ADICAE desarrolló varias iniciativas legislativas populares (ILP) para reformar la legislación hipotecaria, que no fueron tenidas en cuenta por el poder político.

**2012.** ADICAE abanderó movilizaciones para mejorar la situación de los hipotecados y exigiendo el fin del corralito de las preferentes, que había estallado en octubre de 2011 con una denuncia de ADICAE ante la CNMV. Se consiguió que este caso entrase definitivamente en la agenda política y judicial. Se presentan querrelas contra los ex directivos de todas las cajas de ahorros quebradas.



Masivas movilizaciones

**2013.** De la mano de ADICAE nace la Marea de los Consumidores, movimiento social que pretende unir las luchas de los afectados por los diversos fraudes al ahorro. Se consigue que los partidos políticos aprueben decenas de proposiciones en parlamentos autonómicos y ayuntamientos exigiendo el fin de las cláusulas suelo y una solución al fraude de Forum y Afinsa.



INICIATIVA PROPIA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS RELATIVA A LA SITUACIÓN DE SOBREENDEUDAMIENTO Y SOBREENDEUDAMIENTO FINANCIERO EN LAS FAMILIAS EN LA ACTUAL CRISIS ECONÓMICA Y EL CRÉDITO

Dictamen del Consejo de Consumidores y Usuarios relativo al sobreendeudamiento. Más información en <http://ow.ly/w6LQK>



ILP hipotecaria hecha por ADICAE en 2011. Más información en <http://hipotecaconderechos.org/moratoria-adicae>

REAL DECRETO LEY 6/2012, CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA RESTRUCTURACIÓN VIABLE DE LAS DEUDAS CON GARANTÍA HIPOTECARIA SOBRE LA VIVIENDA HABITUAL.

REAL DECRETO LEY 27/2012 DE MEDIDAS URGENTES PARA REFORZAR LA PROTECCIÓN A LOS DEUDORES HIPOTECARIOS

REAL DECRETO LEY 27/2012 DE MEDIDAS URGENTES PARA REFORZAR LA PROTECCIÓN A LOS DEUDORES HIPOTECARIOS

REAL DECRETO LEY 27/2012 DE MEDIDAS URGENTES PARA REFORZAR LA PROTECCIÓN A LOS DEUDORES HIPOTECARIOS

REAL DECRETO LEY 27/2012 DE MEDIDAS URGENTES PARA REFORZAR LA PROTECCIÓN A LOS DEUDORES HIPOTECARIOS

REAL DECRETO LEY 27/2012 DE MEDIDAS URGENTES PARA REFORZAR LA PROTECCIÓN A LOS DEUDORES HIPOTECARIOS

REAL DECRETO LEY 27/2012 DE MEDIDAS URGENTES PARA REFORZAR LA PROTECCIÓN A LOS DEUDORES HIPOTECARIOS

REAL DECRETO LEY 27/2012 DE MEDIDAS URGENTES PARA REFORZAR LA PROTECCIÓN A LOS DEUDORES HIPOTECARIOS

REAL DECRETO LEY 27/2012 DE MEDIDAS URGENTES PARA REFORZAR LA PROTECCIÓN A LOS DEUDORES HIPOTECARIOS

REAL DECRETO LEY 27/2012 DE MEDIDAS URGENTES PARA REFORZAR LA PROTECCIÓN A LOS DEUDORES HIPOTECARIOS

REAL DECRETO LEY 27/2012 DE MEDIDAS URGENTES PARA REFORZAR LA PROTECCIÓN A LOS DEUDORES HIPOTECARIOS

REAL DECRETO LEY 27/2012 DE MEDIDAS URGENTES PARA REFORZAR LA PROTECCIÓN A LOS DEUDORES HIPOTECARIOS

REAL DECRETO LEY 27/2012 DE MEDIDAS URGENTES PARA REFORZAR LA PROTECCIÓN A LOS DEUDORES HIPOTECARIOS

REAL DECRETO LEY 27/2012 DE MEDIDAS URGENTES PARA REFORZAR LA PROTECCIÓN A LOS DEUDORES HIPOTECARIOS

REAL DECRETO LEY 27/2012 DE MEDIDAS URGENTES PARA REFORZAR LA PROTECCIÓN A LOS DEUDORES HIPOTECARIOS

REAL DECRETO LEY 27/2012 DE MEDIDAS URGENTES PARA REFORZAR LA PROTECCIÓN A LOS DEUDORES HIPOTECARIOS

REAL DECRETO LEY 27/2012 DE MEDIDAS URGENTES PARA REFORZAR LA PROTECCIÓN A LOS DEUDORES HIPOTECARIOS

REAL DECRETO LEY 27/2012 DE MEDIDAS URGENTES PARA REFORZAR LA PROTECCIÓN A LOS DEUDORES HIPOTECARIOS

Las **claves** de la actual crisis y su repercusión en los **consumidores** en

'La *Economía de los Consumidores*'

Llámenos: ADICAE, C./ Gavín, 12 local. 50001 - ZARAGOZA  
aicar.adicae@adicae.net - 976 390 060



**ACCIÓN COLECTIVA**

Las demandas colectivas de ADICAE avanzan y consolidan...

**PREFERENTES BANKIA****La demanda colectiva contra Caja Madrid se abre a los afectados que todavía no han visto ninguna solución**

Los juzgados respaldan la acción colectiva de ADICAE frente a la entidad

El Juzgado Mercantil número 5 de Madrid confirma la admisión de la demanda colectiva de ADICAE y suspende el procedimiento dos meses para que se sumen todos los afectados. El magistrado García Marrero acepta resolver sobre las reclamaciones de ADICAE en lo relativo a la acción de cesación, la de publicidad engañosa, la nulidad por abusividad de las condiciones y la petición de daños y perjuicios.

El juzgado de lo Mercantil nº 5 de Madrid ha aceptado la demanda colectiva interpuesta por ADICAE y otros 3.200 afectados contra Bankia y Caja Madrid Finance Preferred por el fraude de las participaciones preferentes. El magistrado, tras afirmar la competencia del juzgado mercantil para conocer de la acción colectiva de ADICAE y los aspectos objeto de reclamación, ha resuelto, conforme a lo establecido en la Ley de Enjuiciamiento Civil, realizar un llamamiento a sumarse al proceso a "quienes tengan la condición de perjudicados", para lo cual ha ordenado la publicación de un edicto en el diario El País. Añade el auto que "tratándose de un proceso en el que el hecho dañoso perjudica a una

pluralidad de personas indeterminadas o de difícil determinación [...] el llamamiento suspende el curso del procedimiento por un plazo de dos meses...".

El auto del Juzgado establece que estamos ante un supuesto contemplado expresamente en la LEC (art. 15.1 y 15.3) en el que la norma dicta que "se llamará al proceso a quienes tengan la condición de perjudicados por haber sido consumidores del producto o usuarios del servicio que dio origen al proceso, para que hagan valer su derecho o interés individual".

Con este auto se confirman las tesis defendidas por ADICAE sobre el carácter colectivo del fraude y la necesidad de abordarlo mediante la acción judicial colectiva que la LEC contempla para este tipo de casos, y se "tumban" las pretensiones de individualización del fraude que han caracterizado otras reclamaciones al estimar el juzgado la procedencia de abordar el mismo desde la perspectiva global y de abuso masivo que ADICAE ha denunciado junto con otros 3.500 afectados a los que, con este llamamiento, podrán sumarse decenas de miles.



Más información en <http://colectivos.adicae.net/plantilla.php?id=61>

Desde ahora y hasta finales del mes de mayo ADICAE está llevando a cabo una intensa campaña de difusión de esta novedad clave en un fraude en el que dos tercios de los 300.000 afectados aún no han visto ninguna solución, y facilitará a los mismos la información necesaria para sumarse a esta acción colectiva en defensa de sus dere-

chos y acreditar el engaño masivo y generalizado de la emisión y colocación de participaciones preferentes.

De esta forma y en toda España ADICAE realiza asambleas informativas, lleva a cabo repartos de información ante las sucursales de Bankia y desarrolla campañas de información a pie de calle para hacer llegar a los afecta-

**PREFERENTES CAJA INSULAR DE CANARIAS****También demanda colectiva**

El juzgado de lo Mercantil 3 de Valencia ha admitido la acción de cesación contra Caja Insular de Ahorros de Canarias, hoy integrada en Bankia. Impulsada por ADICAE y 25 afectados, esta demanda persigue también la nulidad de las cláusulas abusivas, la devolución de los ahorros a los afectados y una indemnización por daños y perjuicios. El tribunal permite también la acumulación de acciones y que la demanda se amplíe a todos los afectados.

dos la posibilidad judicial colectiva que finalmente la Asociación ha logrado abrir a pesar del interesado emplazamiento de abogados, pseudoasociaciones e incluso instituciones públicas a acudir a los tribunales en acciones individuales para probar el engaño concreto e individualizado como única vía de solución.

**PREFERENTES 'VASCAS'**

Para los juzgados todos los casos son idénticos y por ello hay acción colectiva



Mantengase informado en <http://colectivos.adicae.net/plantilla.php?id=72>

El juzgado mercantil número 1 de Bilbao condenó a BBVA a devolver los ahorros a las 68 familias que los perdieron por el fraude de las "preferentes vascas" (la "defectuosa" comercialización de las aportaciones de Eroski-Fagor), agrupadas por ADICAE en la demanda colectiva presentada a finales de 2012.

Esta sentencia, que abre camino para otras, reconoce la nulidad de los contratos e incide en la tóxica comercialización de BBVA, que colocó un producto de riesgo sin advertir de sus peligros. Además, la sentencia reafirma la vía de la acción co-

lectiva que impulsa ADICAE en estos casos. Así, a pesar de los intentos de BBVA por que la demanda se convirtiera a 71 demandas individuales el juez estima que "todos los casos son idénticos" y que a pesar de que cada afectado tuviese unos estudios distintos o hubiese contratado otros productos igual o más complejos que las Aportaciones Subordinadas Financieras Eroski, eran clientes "minoristas" sin experiencia financiera. Considera que hay un nexo común entre los afectados, lo que permite que la sentencia establezca la devolución íntegra de los ahorros a todos.

**Un paso hacia la solución colectiva**

Este éxito de la acción colectiva de ADICAE supone un paso más en las reclamaciones que mediante la asociación decenas de miles de afectados por preferentes y otros productos tóxicos plantean ante los tribunales. ADICAE además lo hará extensivo a todos los afectados de este caso por BBVA, pero también por La Caixa y Kutxa, para iniciar las actuaciones que procedan, sin descartar una resolución o acuerdo extrajudicial.

**PRODUCTOS TÓXICOS CAJA ESPAÑA-CAJA DUERO**

ADICAE demuestra que Caja España engañó a sabiendas

ADICAE demuestra que Caja España engañó premeditadamente en la venta de preferentes. El argumentario interno de la entidad, al que ADICAE ha tenido acceso, acredita que la Caja decidió engañar a los consumidores para poder reforzar sus balances. "No utilizar la palabra perpetuo. Suenan muy mal" o "Hay que venderlas sea como sea", son algunas de las directrices que los empleados de Caja España recibieron en 2009.

La Caja incentivaba entre sus empleados de manera destacada la venta de preferentes, que constituían el producto por cuya colocación más "pluses" se otorgaban a las sucursales. El abuso masivo y el carácter colectivo del fraude que ADICAE defiende en sus demandas judiciales colectivas encuentra nuevo respaldo.

El documento, que ADICAE ha aportado a los juzgados en



los que mantiene demandas colectivas contra la entidad junto con las reclamaciones de otras 300 personas que se han sumado a las mismas, evidencia que las preferentes fueron comercializadas de manera intencionadamente engañosa entre pequeños ahorradores sin perfil inversor, con el objetivo de obtener liquidez y mejorar así sus ratios de solvencia.

ADICAE también mantiene una demanda contra Caja Duero por la venta indebida de deuda subordinada, representando a 272 afectados, y dos por sus participaciones preferentes, con 43 afectados, exigiendo una solución global.

Mantengase informado en <http://ow.ly/w71pN>

## ...la acción judicial colectiva en defensa de los consumidores

### CLÁUSULAS SUELO

# ADICAE logra el desbloqueo del proceso y acelerar su tramitación

Después de más de tres años de lucha contra las estrategias de dilación de las 101 entidades demandadas la mayor demanda colectiva interpuesta en España por una Asociación de Consumidores toma impulso.

El Auto constituye un nuevo respaldo a la acción judicial colectiva que se suma al dictado por el Juzgado mercantil 5 de Madrid admitiendo la demanda colectiva de ADICAE contra Bankia y haciendo un llamamiento a los afectados que deseen sumarse a la misma.

En el auto dictado el pasado 6 de marzo el Juzgado resuelve los múltiples recursos que han mantenido paralizada esta demanda colectiva de ADICAE, a la que se han sumado más de 15.000 hipotecados, y en la que la Asociación solicita la declaración de abusividad de las cláusulas suelo, la nulidad de las mismas y la devolución de las cantidades indebidamente pagadas por los hipotecados. A partir de este momento el Juzgado deberá pronunciarse sobre las medidas cautelares solicitadas por ADICAE, consistentes en la suspensión de aplicación de los "suelos" hasta que se dicte sentencia, y fijar la vista previa en la que los Servicios Jurídicos de la Asociación defenderán la posición y argumentos esgrimidos en la demanda.

#### Estrategia dilatoria

Desde el inicio del procedimiento las entidades demandadas han desarrollado una estrategia dirigida a la paralización y demora del mismo, dada la relevancia de esta macrodemanda que de ser estimada conllevaría la anulación de las cláusulas suelo de todas las entidades que operan en

España e incluso la devolución de las cantidades abonadas por millones de hipotecados en aplicación de estas condiciones abusivas. La magistrada resuelve los recursos presentados reafirmando la competencia del juzgado mercantil para conocer de la acción colectiva de ADICAE y de la abusividad y nulidad de las cláusulas suelo, y confirmando la procedencia de que a la demanda de ADICAE se hayan incorporado 15.000 afectados. Además ha determinado que la pretensión de declaración de nulidad de los "suelos" hipotecarios formulada por ADICAE es perfectamente compatible con la solicitud de reintegro a los afectados de las cantidades cobradas por las entidades como consecuencia de la aplicación de "esta condición general de la contratación".

#### Acabar con todas las cláusulas suelo

De esta forma el juicio abordará la abusividad y nulidad de las cláusulas suelo aplicadas por el conjunto de la banca en España y determinará si debe procederse a la devolución de las cantidades indebidamente pagadas. En caso de declararse la abusividad y nulidad de las cláusulas suelo la resolución (eliminación de la cláusula y cese en su aplicación) afectaría a todas las hipotecas con "suelo" de todas las entidades (no sólo a las de los 15.000 consumidores que demandan con ADICAE).



La defensa de ADICAE de la acción judicial colectiva como única y necesaria respuesta eficaz a los abusos y fraudes masivos recibe con este auto un nuevo respaldo, y permite a los millones de familias hipotecadas víctimas de las cláusulas suelo albergar una nueva expectativa sobre la resolución masiva y global que un abuso de estas dimensiones requiere. Los afectados que todavía no se han sumado a reclamar por este asunto, pueden hacerlo a través de nuevas demandas agrupadas. ADICAE, que en todo caso sigue obteniendo sentencias favorables en las demandas agrupadas que tras iniciarse la macrodemanda del juzgado mercantil 11 fue interponiendo con centenares de consumidores, seguirá agrupando y defendiendo a las víctimas de este auténtico fraude que el Supremo no quiso resolver de raíz.



Mantengase informado en <http://afectadosclausulasuelo.org>

### SWAPS NOVACAIXAGALICIA

## La demanda de ADICAE se juzgará de forma colectiva

El juzgado de Primera Instancia número 9 de La Coruña ha estimado un recurso de ADICAE a la petición de NovaCaixaGalicia Banco de desagrupar la acción colectiva de la asociación en el 'caso swaps', en el que ADICAE representa a aproximadamente 1.500 afectados. Tras celebrarse audiencia previa en octubre de 2012, el Juez hizo constar su decisión de desagrupar la demanda, determinando que los afectados tuvieran que reclamar individualmente a los Juzgados.

Contra esta decisión, ADICAE presentó recurso de apelación; después de más de un año desde la presentación del recurso, el pasado 28 de febrero de 2014 la Audiencia Provincial dictó un auto que estima parcialmente el recurso interpuesto por ADICAE, implicando que

el proceso continúe colectivamente tal y como solicitaba la asociación.

El recurso determina que la reclamación de los importes sí que puede hacerse colectivamente por lo que establece que deberá convocarse a las partes para la realización de la audiencia previa, punto en el que se quedó la demanda cuando se avisó de su posible 'partición'. ADICAE reclama por los aproximadamente 1.500 afectados adheridos a la demanda más de 7,5 millones de euros, entre perjuicios y daños morales.

aproximadamente 1.500 afectados adheridos a la demanda más de 7,5 millones de euros, entre perjuicios y daños morales.

Mantengase informado en <http://ow.ly/w6YUH>

### PRODUCTOS TÓXICOS NOVACAIXAGALICIA

## ADICAE recurre en apelación la desacumulación de acciones agrupadas



ADICAE mantiene tres demandas por las emisiones de preferentes de Caixa Galicia de 2003, mayo de 2009 y octubre de 2009, a las que se han sumado decenas de afectados. Asimismo, también se han presentado 2 demandas por las emisiones de preferentes de Caixa Nova de 2005 y 2009, con numerosos afectados.

Las entidades están intentando dilatar los procesos presentando todo tipo de recursos contra las acciones colectivas. Pese a que en primera instancia se han desacumulado, ADICAE ha recurrido esta decisión en apelación a la Audiencia de A Coruña que en el caso de los swaps de Caixa Galicia dio la razón a ADICAE y mantuvo la acumulación de las demandas.

## ACCIÓN COLECTIVA

# ADICAE logra que la reforma de la ley de consumidores incluya avances en la acción judicial colectiva

ADICAE seguirá insistiendo en la necesidad de abordar la regulación de las abusivas cláusulas suelo y el sobreendeudamiento familiar, que ahoga a cientos de miles de consumidores.



El 29 de marzo entró en vigor la reforma de la Ley General de Consumidores y Usuarios, que incorpora una Directiva europea de protección a los consumidores. Es un "paso adelante" y aborda materias como las ventas a distancia y el comercio electrónico. La reforma es positiva, pero la situación actual de los derechos de los consumidores requería haber ido más lejos. Con esta reforma se ponen fin a más de seis meses de tramitación parla-

mentaria en la que, además de transponer los nuevos derechos de la directiva, se han incorporado algunas otras cuestiones de interés.

### Las propuestas de ADICAE incluidas en la reforma

Destacan propuestas planteadas por ADICAE a varios grupos parlamentarios

que han sido aceptadas, suponiendo un pequeño avance sobre la acción judicial colectiva de los consumidores, que se viene enfrentando a graves trabas demostrándose la necesidad de un cambio de fondo. En octubre, durante la toma en consideración de una proposición de ley del PSOE sobre acción colectiva, los grupos

parlamentarios se comprometieron a abordar esta importante cuestión. ADICAE aprovechó para elaborar sus propuestas y presentarlas a todos. Han sido los grupos de la oposición los que las han asumido, traducéndose en múltiples enmiendas que han sido incorporada al texto ya en vigor.

En la nueva redacción del artículo 53 se recoge sin ningún género de dudas la posibilidad de solicitar junto a cualquier acción de cesación la acción de nulidad, la de incumplimiento de obligaciones, resolución o rescisión contractual y la de restitución de cantidades y de daños y perjuicios que se hubieren causado al consumidor. De esta forma se aclaran notablemente las dificultades que presentaban en la práctica la acumulación de ambos tipos de acciones, en principio atribuidas a la competencia de órganos judiciales diferentes (Juzgados de lo Mercantil y de Primera Instancia). Asimismo, esta posibilidad se reconoce en dos

ámbitos específicos: para las demandas por publicidad ilícita y en el ámbito de los créditos al consumo (Disposición final tercera).

A la espera de una necesaria reforma más amplia y ambiciosa que demandan ya la realidad, estas reformas son un éxito y un reflejo de la tenacidad de ADICAE.

### Insolvencia de los consumidores

ADICAE continuará insistiendo en las propuestas que ha trasladado al Gobierno y a los grupos parlamentarios en relación a la necesaria regulación de las cláusulas suelo y al establecimiento de una Ley de Sobreendeudamiento o procedimiento concursal especial para consumidores. A modo de ejemplo una Recomendación del 12 de marzo la Comisión insta a los Estados Miembros a estudiar la aplicación de las recomendaciones a los consumidores, reforzando así la propuesta de ADICAE de medidas frente al sobreendeudamiento familiar que debieran haber sido incluidas en la actual reforma de la Ley de Consumidores y Usuarios.

Amplíe la noticia en:

<http://laeconomiadelosconsumidores.adicae.net/index.php?articulo=2111>

## ADICAE estuvo en los debates y logró mejoras en la legislación

ADICAE estuvo en los debates finales en los que se aprobó la reforma de la ley general de consumidores y usuarios, departiendo con los distintos senadores, algunas de cuyas formaciones han incluido en

propuestas enviadas por ADICAE. Estas propuestas han configurado enmiendas debatidas y en algunas ocasiones aceptadas, lo que ha supuesto un enriquecimiento del texto, aún insuficiente en todo caso.



El Presidente de ADICAE D. Manuel Pardos y el Responsable de Comunicación D. Fernando Herrero junto a la ponente del proyecto de reforma, la senadora Dña. Carmen Riobos y la secretaria general de Sanidad y Consumo, Dña. Pilar Farjas.

**colectivos.adicae.net**

*La unión  
entre  
todos los  
consumidores  
nos hace  
más fuertes*

**ADICAE, LA GRAN FUERZA  
COLECTIVA DE LOS CONSUMIDORES**

## Progresivo descenso del precio de las pólizas En seguros de coche aún hay margen para el ahorro

Desde 2011, asegurar un automóvil es un 7,5% más barato. Los consumidores pueden sacar partido de esta situación a la hora de renovar el seguro de su coche y ahorrar una media de 220 euros.

La crisis ha hecho que se incremente la competencia entre las compañías de seguros, un fenómeno acentuado por la proliferación de comparadores en Internet - una herramienta que puede orientar, pero que nunca sustituir a una comprobación detallada por parte del consumidor de los precios y condiciones reales. En este contexto, se ha producido un ligero abaratamiento de las pólizas de las principales compañías, con un descenso 7,5% acumulado desde 2011, aunque en 2013 (datos hasta septiembre) esta evolución se frenó y la rebaja fue solo del 0,5%.

El momento de renovar el seguro del coche puede ser una buena ocasión para estudiar las distintas ofertas del mercado y comprobar si hay margen para el ahorro. La media de ahorro entre la prima de un seguro varios años renovado y la mejor oferta para un producto similar es en la actualidad de unos 220 euros. En los extremos, el ahorro puede ir desde los 60 euros para un seguro a terceros (incluidas lunas) sin bonificación máxima a más de 800 euros en un seguro a todo riesgo en el que se haya dado parte de siniestros.

### Bonificaciones vs. Nuevas ofertas

Las bonificaciones que ofrecen las compañías a los conductores que no han



Es posible ahorrar más de 200 euros al año

dado partes suelen ser mucho menos ventajosas que las ofertas que se hacen a nuevos clientes. Los consumidores pueden sacar partido de esto cuando su contrato de seguro vaya a expirar, y tratar de buscar un producto que le ofrezca las mismas coberturas a mejor

precio. En cualquier caso, a la hora de contratar un nuevo seguro, es importante estudiar las condiciones tanto para certificar que efectivamente ofrece la cobertura deseada como para comprobar cuál puede ser la evolución de las primas según nuestro perfil de conductores.

## Seguros de salud 'básicos': ponerse enfermo puede salir por más de cien euros todos los meses

Las compañías se han lanzado a promocionar seguros de salud 'básicos' en los que por una supuesta baja cuota mensual se tiene acceso a la sanidad privada. Sin embargo, tras el gancho del precio fijo hay una serie de copagos por los

pruebas diagnósticas... Si necesita de forma moderada estos servicios, un consumidor puede acabar por pagar, como poco, más de 110 euros al mes. Algo similar ocurre con Caser Salud Activa, cuyos 41 euros de cuota pueden convertirse



distintos servicios que pueden incrementar el coste final.

Algunas aseguradoras privadas tratan de promocionarse como alternativa a la sanidad pública ofreciendo su propia tarjeta a través de seguros 'básicos'. La "tranquilidad" que puede suponer tener cobertura sanitaria a un precio relativamente asequible se puede tornar en una sangría económica si el consumidor necesita hacer un uso habitual de las prestaciones.

Un ejemplo de esto es Adeslas Básico, de la compañía aseguradora de La Caixa. La entidad catalana oferta este producto desde 12 euros al mes (para menores de 34 años, la franja más 'sana' de población). Pero, tras esta cuota en apariencia tan económica, hay una retahíla de copagos por consulta del médico, enfermería o

en 64 euros al mes; Sanitas Primero, que de 22 euros de cuota puede pasar a 41 euros al mes (y esto si no hace falta hospitalización, que este seguro no incluye).

### A tener en cuenta

La mayoría de los seguros incluyen periodos de carencia, lo que significa que desde su contratación al uso de todo o parte de sus servicios debe pasar un plazo. Esto es algo que el consumidor debe tener muy en cuenta si piensa en contratar este tipo de seguros para hacer un uso inmediato. Además, es importante leer detalladamente todas las condiciones y coberturas que se incluyen y, sobre todo, las que no se incluyen. Por ejemplo, en muchos casos la asistencia dental u oftalmológica está excluida y se debe contratar aparte.

## Antes de contratar un seguro de coche...



- Compare las ofertas, coberturas, condiciones y precios de varias compañías. Los comparadores on-line pueden ser un indicativo del precio, pero es necesario comprobar toda la información antes de contratar.
- Lea detenidamente la póliza, incluso la letra pequeña, si no entiende algo pida que se lo aclaren, para que le

dejen bien informado lo que cubre y lo que no cubre la póliza de su seguro.

- Exija una copia de la póliza, y conserve los recibos del pago de las primas. Si tiene alguna duda, no se lo piense y pásese por ADICAE.
- No olvide que deben constar también por escrito las cláusulas denominadas bonus/malus por reducida siniestralidad.

- Si quiere rescindir el seguro, póngalo en conocimiento de la compañía por fax o carta certificada y con dos meses de antelación a su vencimiento.
- La compañía de seguros sólo podrá aumentarle el coste anual de la prima si se lo comunica por escrito de forma fehaciente, y con dos meses de antelación al vencimiento.

Conozca su seguro de la mano de ADICAE



**SERVICIOS BANCARIOS**

# Las comisiones bancarias llegan a subir hasta un 31% en 2013

Al finalizar el 2013, los datos extraídos de los libros de tarifas y comisiones de cada entidad revelan que la banca ha aumentado el precio de las comisiones más habituales con respecto a 2012, como la de mantenimiento anual de la cuenta, que ha subido un 29,42%. ADICAE defiende reclamaciones colectivas contra las entidades financieras para lograr rebajas de las que pueda beneficiarse el mayor número de usuarios.

El fin de año trajo otra nueva sorpresa desagradable para los consumidores: la banca ha subido de media sus comisiones más habituales hasta un 31% más con respecto a la media calculada en 2012. Este dato es una muestra más de la creciente tendencia que viene practicando la banca desde el comienzo de la crisis de aumentar sus comisiones, cargando parte de la reestructuración bancaria en los bolsillos de los consumidores.

Una de las subidas más significativas la encontramos en la comisión que se cobra por mantenimiento anual de la cuenta corriente, que asciende de media un 29,42% más que en el año anterior, una comisión que afecta a casi toda la población que tenga una cuenta de ahorros en cualquier entidad bancaria y que supone una ganancia fija anual para el banco. La comparativa de datos hace sospechar que, poco a poco, todas las entidades tienden hacia la comisión de 60 euros anuales por el mantenimiento de la cuenta, como se puede apreciar en los casos de La Caixa e Ibercaja, que en el año 2012 cobraban 27 y 36 euros respectivamente de comisión; en el 2013, este servicio ha ascendido hasta las cifras de 57 y 60 euros. Con esta medida, la banca



evita competir entre sí. El consumidor puede intentar unirse a los programas de

“comisiones cero” de cada entidad, pidiendo toda la información y analizar si le

conviene adherirse o, por el contrario, comparar comisiones y buscar bancos con menores costes o que no apliquen comisiones.

El resto de comisiones más habituales también ha aumentado. La cuota anual de las tarjetas de débito sube un 5,02%, al igual que las comisiones por sacar efectivo en cajeros, tanto de la propia entidad como en el resto de bancos, que llegan casi al 5%. Quedarse en números rojos en una cuenta también supone un gasto aún mayor que en 2012. La comisión por descubierto asciende el 5,38%, al igual que el mínimo, que sube un 31,29%. La reclamación por descubierto se incrementa un 1,45% en una tarifa ya de por sí abusiva que se suma a la comisión por descubierto.

## Evolución de las principales comisiones

Concepto	Media 2013	Media 2012	Subida media con respecto al 2012
Mantenimiento anual de cuenta corriente	55,29 euros	42,72 euros	29,42%
Descubierto	4,50%, mínimo 13,72 euros	4,50%, mínimo 10,45 euros	4,50%, mínimo 31,29%
Apertura de préstamo hipotecario	2,72%, mínimo 650,33 euros	2,57%, mínimo 551,94 euros	3,83%, mínimo 17,83%
Cuota anual de la tarjeta de débito	23,00 euros	21,90 euros	5,02%
Disposición de efectivo a débito en otras redes	4,36%, mínimo 3,57 euros	4,22%, mínimo 3,27 euros	3,32%, mínimo 9,17%
Disposición de efectivo en cajeros a crédito en cajeros de otra entidad	4,57%, mínimo 3,93 euros	4,36%, mínimo 3,63 euros	4,82%, mínimo 8,26%

Consulte el estudio completo en

<http://laeconomiadelosconsumidores.adicae.net/index.php?articulo=1940>

## Las reclamaciones al Banco de España por comisiones crecen espectacularmente desde 2008

El desmesurado aumento de las comisiones en los últimos años ha propiciado un monumental aumento de las reclamaciones presentadas por este concepto frente al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, pasándose de las 93 presentadas en 2008 a las 428 de 2012, último año analizado por el regulador. Esto significa un aumento del 460%.

Pese a este dato exponencial de crecimiento, lo que hay que destacar es el escaso número de reclamaciones que recibe el Banco de España. Todavía muchos consumidores no son conscientes del abuso que sufren con el cobro de estas comisiones. Por eso es im-

portante que examine lo que le cobra su entidad y discuta con ella para mejorarlas o incluso eliminarlas; y si no está conforme reclame.

Por otra parte, los datos del Servicio de Reclamaciones del Banco de España ponen de manifiesto que en sólo el 18,3% de las reclamaciones favorables al cliente se acepta rectificar por parte de los bancos. Ello constituye una prueba más de la ineficacia del regulador a la hora de resolver los problemas de los consumidores bancarios, y certifica que este organismo, tras tolerar muchas de las leoninas comisiones bancarias, ninguna los derechos de los consumidores.

## Cómo negociar con su banco y ahorrar en comisiones

- **APÚNTESE TODAS LAS COMISIONES QUE LE COBRA EL BANCO**  
Lo primero es hacer una lista con todas las comisiones que nos está cobrando el banco, apuntando conceptos e importes en un mes. Nuestro objetivo: negociar su rebaja o eliminación de tú a tú con el banco.
- **USE LAS ARMAS A SU ALCANCE: TARJETAS, DOMICILIACIONES...**  
Los productos que tenemos contratados con el banco juegan a nuestro favor. Si tiene la nómina, una o varias tarjetas, planes de pensiones, depósitos, recibos domiciliados... úselos. Dígalos que se los va a llevar a otro banco. Les cambiará la cara.
- **MUEVASE POR INTERNET**  
La banca on line suele ofrecer comisiones mejores que las tradicionales sucursales. No obstante, no se deje llevar sólo por eso. Compare con el resto de condiciones financieras del producto o servicio que quiere contratar.
- **RECLAME**  
No le pase ni una al banco. Si no está conforme o le parece excesivo, reclame. En ADICAE le decimos cómo.

Comparar las comisiones de los productos exige tiempo

ADICAE le ayuda con el **COMPARADOR DE COMISIONES**

<http://adicae.net/comparador-financiero-buscador-comisiones.html>



Acérquese a ADICAE y analice con nosotros las comisiones que le cobran

# Cuidado con los intermediarios de crédito que operan a través de Internet

La difícil situación económica de muchos consumidores es el caldo de cultivo que permite la proliferación por Internet basados en mediar en el préstamo entre particulares. Estas "empresas" se dedican a poner en relación a personas que necesitan un préstamo con quienes lo pueden facilitar, obteniendo de ello una comisión jugosa.

Los préstamos que ofrecen este tipo de empresas suelen ser contratados por personas en difíciles situaciones económicas y máxima vulnerabilidad, que recurren a ellos como única vía para obtener crédito. Ello permite a estos mediadores por Internet incluir condiciones muy agresivas, como elevados intereses (muy por encima de las ya de por sí elevadas TAE que ofrece el sector financiero); comisiones y gastos muy altos; con plazos de de-



volución más cortos y bajo condiciones muy exigentes para el deudor.

La forma de operar de estas webs es la de solicitar una cantidad y enviar los datos personales para recibir

la oferta. Por tanto, no son páginas que ofrezcan una información sobre el coste y condiciones del crédito de manera clara y previa, sino que es necesario enviar nuestros datos personales. Un

riesgo ya que posteriormente pueden utilizarlos para bombardearle con ofertas.

De esta forma, lo que se anuncia como una fuente de dinero rápido y sin apenas exigencias previas, se convierte en no pocas ocasiones en una trampa mayor para familias ya de por sí en dificultades económicas que creen encontrar en estas "entidades mediadoras" una solución temporal a sus problemas económicos.

No caiga en las ofertas que aparecen por Internet. Recuerde los famosos "créditos rápidos", préstamos de pequeñas cantidades pero que por sus elevados intereses se convertían en trampas difíciles de pagar ellas en procesos de desahucio.

### Otras soluciones

Si necesita un préstamo antes de caer en las redes de estas entidades, de prestamistas pri-

vados, o incluso de las entidades bancarias (cuyos tipos de interés también son muy elevados) agote todas las posibilidades. Solicítelo a algún familiar o amigo de confianza. Puede formalizar el préstamo por escrito, para darle mayor garantía y registrarlo sin coste en la delegación de Hacienda de su comunidad autónoma. Pregunte cómo hacerlo y no se deje tentar por ofertas abusivas por Internet.

### ¿Están controladas algunas de estas empresas?

Empresas de este tipo, como Lendico, además de conceder crédito, ofrecen rentabilidades a quienes quieran "invertir" su dinero, una actividad regulada y reservada para las entidades de crédito. ¿Están cumpliendo el banco de España y la CNMV su misión de vigilar estas extrañas entidades?

## Hipotecas imposibles y con letra pequeña

Con diferenciales del 2% no se puede contratar hipotecas

El 2014 trae nuevas hipotecas con diferenciales del 2% (el porcentaje de más que pagamos a la entidad y que se suma el tipo de interés) y que además exigen al consumidor una alta vinculación con la entidad como la domiciliación de nóminas, contratación de seguros y planes de pensiones; unas ventajas no accesibles para todo el mundo y que hacen que prácticamente se paguen "dos pisos".

Con diferenciales como los que ofrece Santander (1,99%) un consumidor que desee contratar una hipoteca debe tener presente que ante una subida de tipos, por ejemplo del euribor, su cuota hipotecaria y lo que pagará en total de préstamo albanco, se puede disparar.

Pero además, para conseguir estas hipotecas, el consumidor debe contratar una

amplia variedad de productos que le vincularán con la entidad, como son seguros de vida, del hogar, abrir planes de pensiones y la domiciliación de nóminas por importes mínimos que van desde los 12.000 euros anuales a los 36.000.

Las entidades han endurecido sus condiciones a la hora de prestar crédito para hipotecas. Las han endurecido tanto que son inaccesibles para un consumidor que gane el sueldo medio (unos 1.150 euros al mes según datos del INE). Pocos son los casos en que una familia, con dos salarios, pueda llegar a los 3.000 euros mensuales como pide Caja Sur o los 2.500 del Santander.

### Demasiados seguros

Además, la contratación de diversos seguros es una práctica abusiva por parte de las entidades; por ley, el único



obligatorio es el de incendios. El seguro de protección de pagos es un producto que se ha vuelto habitual en los últimos años, debido a que es un seguro que en teoría te garantiza el pago de las cuotas hipotecarias en caso de no poder hacer frente a ellas, pero la letra pequeña lleva demasiadas exclusiones. Los planes de pensiones son un producto de ahorro-inversión que retiene tu dinero durante mucho tiempo, dinero que se puede necesitar en algún momento para pagar la hipoteca.

### Un diferencial del 2% puede convertir su hipoteca en una trampa

En la actualidad el Euribor se encuentra en el 0,60%, pero en los próximos meses o años puede subir, dando lugar a grandes incrementos en las cuotas mensuales de las hipotecas. Así para una hipoteca de 150.000 euros a 30 años, con un interés de Euribor+2%, la situación puede ser:

Euribor	Cuota mensual	Cuota anual	Coste total hipoteca
0,60% + 2% de diferencial	600,51 euros	7.206,12 euros	216.183,44 euros
2,00% + 2% de diferencial	716,12 euros	8.593,44 euros	257.804,26 euros
5,00% + 2% de diferencial	997,95 euros	11.975,4 euros	359.263,35 euros

Entre en el Comparador Financiero de ADICAE y compare diferentes hipotecas: <http://www.adicae.net/comparador-financiero.html>

## Cuidado con los diferenciales

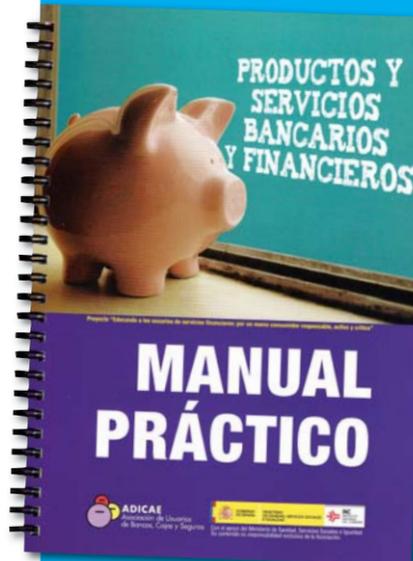
Producto	Interés de salida	Diferencial	Años	Comisión de apertura
Hipoteca Vivienda <b>Caja Sur</b>	2,5%	1,25%	30	0,5%
Hipoteca Net Oro <b>Caja España-Duero</b>	2,75%	1,75%	35	500 euros
Hipoteca Naranja <b>ING</b>	EUR+ 1,99%	1,99%	40	0%
Hipoteca Por Fin <b>Banco Santander</b>	2,95%	1,99%	30	0%

Compare entre las principales hipotecas del mercado y conozca sus características en: <http://laeconomielosconsumidores.adicae.net/index.php?articulo=2018>

### PREVENCIÓN E INFORMACIÓN: Las mejores armas frente a los abusos de las entidades financieras

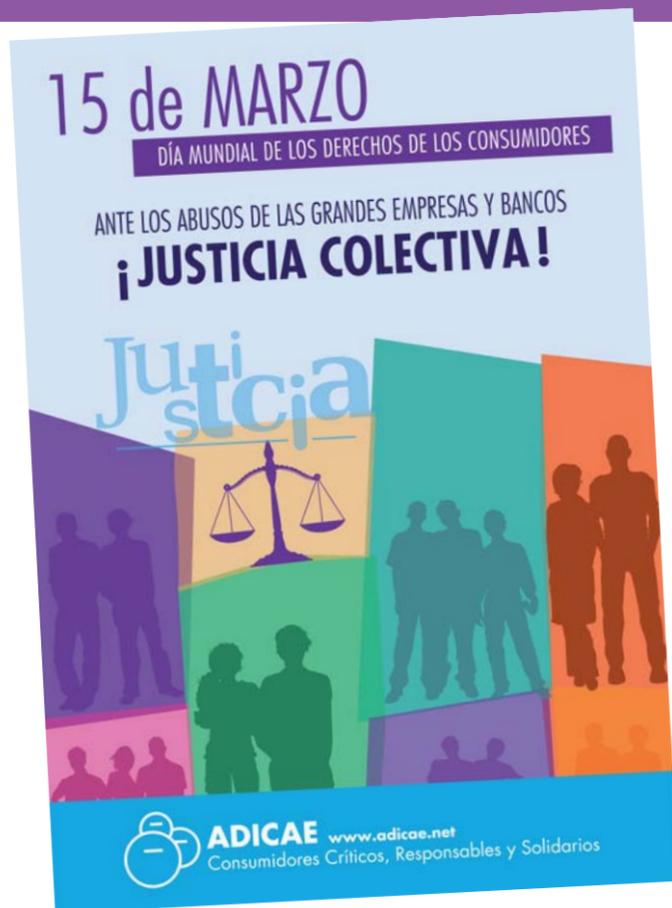
ADICAE ha editado un "Manual Práctico de Servicios bancarios y Financieros", en el que se hace especial hincapié en el

riesgo que entrañan los productos que están vendiendo las entidades financieras en sus sucursales. Una manera sencilla de conocer todos los aspectos relevantes de productos más habituales (cuentas corrientes, tarjetas, transferencias, etc), productos de ahorro-inversión (depósitos, fondos de inversión, acciones de bolsa, deuda pública o privada o planes de pensiones) o la contratación de una hipoteca. Un consumidor formado es más fuerte, es capaz de detectar los riesgos de los productos financieros con mayor facilidad.



Consiga esta publicación en la web

<http://blog.adicae.net/educacion-financiera>



# ADICAE celebró centenario

ADICAE convirtió el Día Mundial de los Derechos de los consumidores, que se celebra el 15 de marzo, en una marea de actividades formativas, de debate y participación para fomentar la concienciación de los consumidores. Cientos de actividades se prolongaron durante todo el mes de marzo y su objetivo era demostrar la actitud activa y reivindicativa de los consumidores.

Mesa



Consumidores conscientes de sus derechos

## Importantes conferencias y actos formativos e institucionales en toda España

### › 58 talleres formativos

Mejorar la educación financiera de los consumidores para estar prevenidos frente a los abusos de las entidades de crédito, es una necesidad que ADICAE ha querido remediar. Este asunto es vital en la formación e información del consumidor. La complejidad de los productos financieros, las agresivas e incluso fraudulentas técnicas comerciales de la banca y, en suma, las dos décadas que llevamos de fraudes al ahorro, así lo demuestran. ADICAE ha tra-



Taller de ADICAE en Sevilla

tado este tema junto a destacados miembros de la comunidad universitaria, juristas y expertos en consumo de todas las CC.AA., organizándose talleres en decenas de ciudades españolas.

Así en Zaragoza, Cáceres, Madrid, Murcia, Barcelona, Vigo, Logroño, Tarragona... se le dio al concepto una vuelta de tuerca muy interesante, con charlas que partían de la tesis de que una de las características de los consumidores en nuestro país es su bajo nivel de cultura financiera. En estas charlas se presentó el estudio de ADICAE elaborado sobre cultura financiera, que muestra cómo tres cuartas partes de los españoles quieren saber más de consumo financiero, y cómo la mayoría de los usuarios hemos firmado algún contrato bancario sin entenderlo correctamente. Así, ADICAE en la Comunidad Valenciana, en Cantabria, Galicia, Extremadura, Murcia y Castilla La Mancha enseñaba en varias ciudades a reclamar por los princi-



Actividades en la sede de Barcelona

pales abusos de consumo, en diversos talleres de reclamaciones que ayudarán a los consumidores a combatir abusos en energía, telecomunicaciones, cadenas de distribución...

A través de numerosos talleres desarrollados por toda las Comunidades Autónomas, ADICAE ha impulsado su objetivo de crear un consumidor crítico.



Las publicaciones de ADICAE resultan siempre bien acogidas por los consumidores

### › 35 sesiones informativas sobre los grandes temas de consumo

Asimismo, numerosas conferencias han tratado los problemas de los consumidores con los grandes temas del consumo, en especial la luz y la telefonía. En todas estas actividades se han dado a conocer los aspectos clave para evitar los fraudes y los abusos bancarios desde la perspectiva del conocimiento. La complejidad de los productos financieros, las agresivas e incluso fraudulentas técnicas comerciales de la banca fueron objeto fundamental que se abordaron en estas actividades que se desarrollaron de manera práctica y muy pedagógica.



Taller sobre consumo responsable en Zaragoza

### › 15 actos institucionales

Aunque ADICAE participó en actos programados por las instituciones públicas, como los celebrados en Zaragoza y Alicante, no podemos dejar de ser críticos con unas celebraciones del 15 de Marzo que se fijan más en su aspecto meramente formalista y lúdico, de mero cumplimiento, en vez de ser actos que sirvan para la concienciación de los consumidores y usuarios y la reivindicación seria de sus derechos.

# Encuentros de actos por toda España

as A PIE DE CALLE en todas las comunidades autónomas



## Más de 700 delegados de todas las comunidades autónomas Convención Estatal de Comités de Afectados por los fraudes financieros

ADICAE celebró el 15 de marzo convenciones de comités de afectados por fraudes financieros y de consumo en todas las comunidades autónomas. Con estas reuniones, en las que participaron más de 700 delegados desde todas las provincias españolas, ADICAE impulsa la organización de los consumidores que han sufrido los abusos de las grandes empresas y bancos para coordinar acciones que sirvan para luchar contra la impunidad empresarial, la pasividad institucional y la lentitud judicial.

Representantes de los afectados por las abusivas cláusulas suelo, por productos híbridos (preferentes y subordinadas), y por el "atracón eléctrico", entre otros abusos y fraudes masivos, se han dado cita, junto a afectados por el fraude de Forum y Afinsa que 8 años después siguen luchando por una solución.

El conjunto de los delegados han concretado, a través de grupos de trabajo interconectados telemáticamente en las diferentes Comunidades Autónomas, los planes de actuación y reacción conjunta de

los consumidores frente a las limitaciones y dificultades comunes que para la defensa judicial colectiva de sus derechos están afrontando en los diferentes problemas que les afectan, actuaciones que ya han comenzado.

"Llegamos al año 2014 en un marco de continua impunidad por los fraudes y abusos a los consumidores, y de inacción por parte de los poderes públicos y la Justicia" ha afirmado el Presidente de ADICAE, Manuel Pardos. "Además nos amenazan con una "recuperación económica" en la que los consumidores seguiremos pagando las consecuencias de una crisis que no hemos provocado. Ante ello los ciudadanos han de organizarse y reivindicar sus derechos frente a todas estas instancias".

Por eso en el manifiesto que con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor las diferentes convenciones han aprobado ADICAE reivindica un movimiento global, activo y crítico de consumidores, capaz de actuar y defenderse colec-



tivamente que impida que los ciudadanos y consumidores sigan siendo la pieza más débil, manipulable y vulnerable del sistema económico.

Los socios de Galicia, especialmente participativos



Los propios afectados tomaron la palabra en estas convenciones. Imagen del acto celebrado en Madrid



Alto interés de los consumidores en la convención de Cáceres

Numerosos asistentes a la convención de Valladolid

Alta participación del comité de Alicante

**ENERGÍA**

# La nueva tarifa eléctrica no hará bajar el precio de la luz

Desaparece la subasta eléctrica como método para fijar el precio de la luz para los consumidores domésticos. El nuevo modelo que entró en vigor el 1 de abril tiene en cuenta el coste real de la energía. Sin embargo esta medida llega después de que el Ministerio de Industria haya hecho una subida del 18% en la parte fija del recibo, que representa ya el 60% del total de la factura. Por tanto, el margen para el ahorro será prácticamente nulo.



El nuevo sistema de facturación de la luz referencia el precio regulado a la cotización que alcance la electricidad en el mercado mayorista (que es donde las empresas compran la electricidad que luego venden). Una novedad de la que se espera un insignificante abaratamiento de la factura (se habla de un 3%, tras un encarecimiento del 70% desde 2007), pero que la hace todavía más incomprensible para los consumidores. Aunque este sistema está en vigor desde el 1 de abril, las eléctricas cuentan hasta julio para ponerlo en marcha.

### Tres opciones para los consumidores domésticos

Los consumidores acogidos al Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC, an-

tigua TUR) se encontrarán con tres posibilidades ante sí. Si en su hogar tienen instalado un contador digital, se le facturará en función del precio que marque la energía en el mercado mayorista en cada hora. Eso supone que el importe de su factura bimestral se habrá calculado sumando 1.440 tarifas diferentes, algo que obligará a los consumidores que quieran comprobar su factura a hacer malabarismos.

### La mayoría de usuarios siguen con contadores analógicos

Para la mayoría de usuarios, que sigue teniendo contadores analógicos (las eléctricas no tienen obligación de cambiarlos por los nuevos hasta 2018), se establecerá un precio medio, que calculará

Red Eléctrica Española en base a la cotización media del mercado mayorista, y que podrá consultarse en la web de esta empresa semiestatal.

### Tarifa 'plana' anual

Una tercera posibilidad es que los consumidores soliciten a su compañía una tarifa 'plana' anual, que deberán ofertar de forma estándar las compañías y que mantendrá el precio invariable durante todo el año. Una opción que puede parecer más sencilla a priori, pero que conlleva un precio más elevado. Los consumidores, en teoría, también pueden negociar el precio de manera individual en el libre mercado con las eléctricas; una opción que suena bien sobre el papel, pero que será difícil llevar a

## Las eléctricas tendrán que devolver una media de 17 euros a cada consumidor

En el primer trimestre del año, el precio que fijó el Gobierno para la luz, tras anular las subastas trimestrales, fue de 48 euros/MWh, muy superior frente a los 26 euros/MWh que ha marcado el mercado mayorista. Por eso, las compañías eléctricas deberán devolver al total de los consumidores unos 300 millones de euros por el sobrepago del primer trimestre, una media de 17 euros por cada usuario de tarifa regulada.

El reintegro se hará mediante una refacturación, en la que se calculará lo cobrado de más. Luego será necesaria una segunda refacturación para devolver lo que previsiblemente se va a cobrar de más en el segundo trimestre, hasta que acabe la prórroga de la que disponen las eléctricas para aplicar el nuevo método. La fecha límite para hacer las devoluciones será el 30 de agosto.

### Información necesaria

Las eléctricas tendrán que mandar en los próximos días un modelo de carta a los consumidores para informarles del cambio en el sistema de cobro. La propia Comisión Europea ha planteado que es necesario que el Gobierno español acompañe la implantación del nuevo sistema de tarifa eléctrica con una "campana de información intensiva" para los consumidores, teniendo en cuenta que la mayoría no contará con un contador "adecuado" de energía hasta 2019.

la práctica dado que las empresas tienen la sartén por el mango.

### Un ahorro insignificante

El Ministerio de Industria insiste en que el cambio traerá un ahorro para los consumidores. Será así, pero prácticamente insignificante. Esta medida para calcular la tarifa de la luz llega después de que se aprobara una subida del

18% en el término de potencia del Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC). Esto supone que la parte fija de la factura, lo que el consumidor va a pagar sí o sí con independencia de su consumo, es ya el 60% del total de la factura, cuando hace apenas un año era el 35%. Por tanto, aunque el consumidor ahorre en su consumo, apenas lo notará en la factura.

ADICAE en You Tube



[www.youtube.com/user/ADICAE1](http://www.youtube.com/user/ADICAE1)

# Cada hora se registran en España medio centenar de cortes de agua a consumidores

Otra estadística que muestra hasta qué punto la crisis y el abuso dejan a los consumidores sin acceso a servicios clave. Si cada año se registran millón y medio de cortes de luz, otro medio millón de familias se enfrentan en España a un corte de agua por impago. La Unión Europea pide a España garantizar agua para todos, pero no se atreve a legislar de modo global.

Medio millón los avisos de corte de agua. Esta es la cifra que se registra todos los años en España como consecuencia directa de la crisis económica y los abusos bancarios y empresariales que han mermado hasta la extenuación los bolsillos de millones de consumidores. Esto es, cada hora se registran entre 50 y 60 órdenes de corte de agua, en un proceso que va incrementándose de manera exponencial a medida que las rentas familiares siguen disminuyendo.

## ■ La factura media del agua en España ha subido entre un 25 y un 35%

A esto hay que sumar que España está entre los países europeos con más riesgo de sufrir problemas de desabastecimiento de agua, tanto por cuestión económica, como por déficit de recurso, como por problemas de saneamiento. La Comisión Europea ha reclamado a España que garantice el abastecimiento mínimo de agua para todos los ciudadanos tras admitir que existe este problema por impago de facturas por la crisis.

Una vez que se inicia el proceso de corte de agua, se abren dos alternativas para los consumidores. La primera, renegociar la deuda pendiente y abonarla como se pueda para evitar el corte, lo que ya de por sí sobrecarga todavía más los depauperados bolsillos de los usuarios. La segunda, asumir que el corte va a producirse y esperar mejores tiempos para abonar la deuda, soportando un tiempo indeterminado sin agua. Pero esto provocará la multa correspondiente y el reenganche, que también hay que pagar.

### Agua más cara

La factura media del agua en España ha subido entre un 25 y un 35 por ciento desde que comenzó la crisis económica. Hay numerosas diferencias entre cada localidad,

puesto que el servicio del agua suele ser competencia municipal, pero se han detectado subidas en determi-

nados lugares de más del 50% y la creación de nuevos impuestos que encarecen el servicio.



El agua amenaza con convertirse en bien de lujo

## El precio del butano lleva diez meses en máximos históricos, y amenaza con otra burbuja

Desde la pasada primavera, el precio de la bombona de butano en España está estabilizado en los 17,5 euros, máximo histórico, un 63% más caro que los poco más de diez euros que costaba en 2009. Desde entonces, ininterrumpidas subidas que, de momento, Industria frena a cambio de otro 'déficit de tarifa'. La patronal dice que debería subir aún más, de tal manera que la bombona costase 23 euros en 2015; un modelo idéntico al de la burbuja de la luz.

La comercialización de butano es deficitaria, dice la patronal. El mismo argumento que con la luz. Y las mismas consecuencias para los consumidores. El precio de la bombona estándar, la de 12,5 kilogramos, lleva en máximos históricos diez meses, desde mayo de 2013 en 17,5 euros. Y las em-



presas comercializadoras ya han amenazado que aplicarán subidas en este bien energético, de primera necesidad para ocho millones de consumidores con bajos ingresos, de manera continuada hasta al menos 2015.

Por ahora, el Gobierno ha decidido que ese sobrecoste que muestran las comercializa-

## La gasolina se dispara de nuevo y se paga ya hasta 1,45 euros el litro en grandes ciudades y regiones costeras



Los precios del litro de la gasolina y del gasóleo han repuntado por tercera semana consecutiva y abren marzo en máximos del año, según datos recogidos a partir del Boletín Petrolero de la Unión Europea (UE). En concreto, el litro de gasolina se sitúa en la actualidad en un precio de 1,4 euros, tras encarecerse en la última semana, mientras que el litro de gasóleo cuesta 1,34 euros, tras subir un 0,14%.

Con respecto al cierre del año 2013, el precio de las gasolineras es aún más alto. Un céntimo de media, en fin, es lo que se ha encarecido el carburante en los últimos dos meses, sobre todo en las grandes ciudades, en Madrid y en las comunidades mediterráneas, que continúan siendo las que sufren los precios más caros.

### Competencia no actúa

"Efecto pluma". Éste es el poético nombre que le otorga la CNMC al fenómeno que sigue detectando en el mercado de distribución de

carburantes en España, la traslación de un abuso institucionalizado entre las grandes petroleras. El resumen: Cuando el petróleo baja en los mercados internacionales, la gasolina baja poco, o incluso no baja. Pero en cuanto el crudo se dispara, enseguida se dispara el precio que pagan los usuarios. Y estos días son días de alzas en el precio del crudo, que probablemente continuarán.

### Lo mejor, gasolineras independientes

Competencia desvela de hecho que las estaciones de servicio independientes fueron las más competitivas a lo largo de 2013, y las que trataron de trasladar el precio de los carburantes de la manera más fiel al consumidor. Comparadores diversos confirman, en efecto, que en una misma zona es posible encontrar diferencias de precios de hasta un céntimo el litro tanto de gasolina como de diésel, y que son las marcas independientes las más baratas.

finalmente ha originado un incremento exponencial en el coste de la luz. Y esos déficits de tarifa ya se sabe que, al final, explotan...

Sea como sea, ese precio de la bombona de butano sigue a un nivel prohibitivo, lo que afecta a más de ocho millones de usuarios en España, la mayor parte de ellos consumidores de ingresos bajos, y que tienen en el butano el principal combustible para su calefacción y, sobre todo, para su agua caliente. Estos hogares pagaban en 2009 poco más de diez euros por la bombona, y entre 14 y 15 euros entre 2011 y 2012, en subidas que ya entonces los consumidores calificaban como abusivas. Pues bien, en 2014 la bombona seguirá siendo un 63% más cara que hace cinco años.

## » Whatsapp anuncia que permitirá llamadas de voz

Whatsapp, la popular aplicación de mensajería instantánea para móviles, ha anunciado que en los próximos meses dará también servicio de llamadas de voz. Esto hará que entre en el mercado de la telefonía móvil un nuevo agente, pero habrá que ver en qué condiciones. Para los consumidores puede abrirse una oportunidad para ahorrar más en sus facturas, optando por tarifas que incluyan solo el servicio de datos sin necesidad de contratar el servicio de llamadas. Sin embargo, habrá que ver en qué condiciones se presta este servicio, ya que productos similares como podría ser Skype no cubren ciertas necesidades, como las llamadas de emergencia.

Otro interrogante que se plantea también es si Whatsapp estará sujeta a la normativa vigente para el resto de operadores telefónicos. Además, desde algunas instituciones, como la oficina de regulación de la privacidad en las comunicaciones de Alemania, se plantean serias dudas sobre la política de protección de datos de esta aplicación.

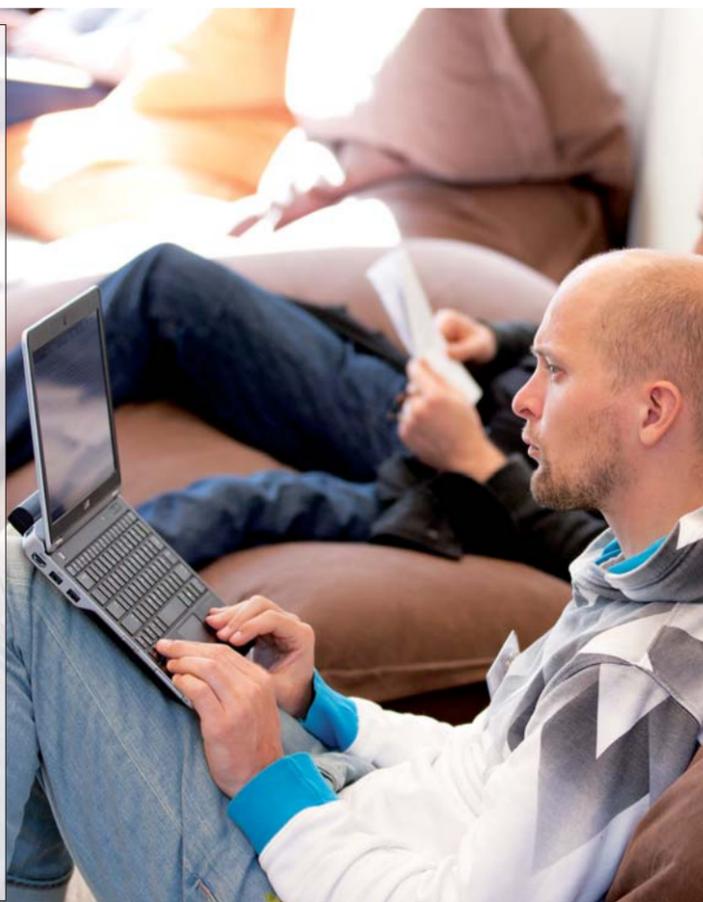


## Los consumidores sufrimos el Internet más caro de la UE

España es el segundo país de la Unión Europea, sólo por detrás de Chipre, en el que los precios a la hora de contratar banda ancha para Internet son más caros, entre los 40 y los 60 euros mensuales. Así lo reflejan varios estudios de la UE que confirman que el Internet en Francia o Alemania puede ser hasta un 50% más barato.

### Los europeos no somos iguales ante las telecomunicaciones

- Los precios por contratar servicios similares banda ancha en Europa oscilan entre **10 euros y 46 euros**, dependiendo del país.
- En España, la oferta más barata de Internet banda ancha cuesta unos **38,70 euros**; en Lituania, apenas **10,30 euros**.
- En cuanto a velocidad de navegación, los consumidores europeos tienen como media un **75%** de la velocidad real contratada. En España esta media se reduce al **65%**.



Internet necesita más regulación

Los 400 millones de usuarios de Internet europeos están expuestos a una "lotería geográfica" en lo que respecta al precio, la velocidad y la oferta de servicios de banda ancha, según la Unión Europea. Cuatro estudios publicados por la institución revelan que en los mercados de la banda ancha de la UE prácticamente no existen pautas ni hay coherencia. Los consumidores están también desconcertados ante la disparidad de la información que facilitan los operadores, lo que limita su capacidad para elegir la oferta que más les conviene.

Pero la conclusión fundamental de estos informes confirma que los precios de las conexiones más comunes de banda ancha pueden llegar a ser hasta cuatro veces más altos en algunos Estados miembros, incluso tomando en con-

sideración las correspondientes correcciones según poder adquisitivo. Y España sale muy mal parada en este ranking, nuevamente. El informe revela que los precios mínimos en la categoría de 12 a 30 megas por segundo (Mbps) de banda ancha fija, la que contrata la mayoría de los europeos, oscilan entre 10 y 46 euros al mes, dependiendo de dónde se viva, y pueden alcanzar un máximo de hasta 140 euros al mes.

### Más de 28 euros de diferencia

El servicio de banda ancha más barato se publicita en Lituania (a partir de 10,30 euros), Rumanía (a partir de 11,20 euros) y Letonia (a partir de 14,60 euros); sin embargo, la oferta 'barata' puede ascender hasta los 46,20 euros en Chipre, seguido de cerca por España (38,70 euros) e Irlanda (31,40

euros). Esto es, España tiene la segunda tarifa plana más cara de toda Europa, en otro ranking en el que sale 'victoriosa', como la luz o las gasolinas.

Sobre velocidad de conexión, los estudios señalan que el 66 % de los ciudadanos no sabe qué velocidad de Internet ha contratado. Y que, a la postre, los consumidores solo obtienen, como promedio, el 75 % de la banda ancha que han contratado, una cifra que aún es menor en España, apenas el 65%, porque todavía predomina el ADSL, conexión que en la práctica supone menor velocidad de la contratada.

### Un continente conectado

Si bien, según dice la UE, "las sucesivas oleadas de reforma del sector de las telecomunicaciones de la Unión Europea han contribuido a transformar la manera en la

que se prestan los servicios de telecomunicaciones", el sector "sigue funcionando en gran medida sobre la base de veintiocho mercados nacionales. Tanto los consumidores como los operadores se enfrentan a precios y normas divergentes", fenómeno que, según Europa, está detrás del abuso que vienen sufriendo especialmente los consumidores españoles.

La Comisión Europea presentó ya en septiembre de 2013 una propuesta de Reglamento para regular las telecomunicaciones en toda la Unión. Se han dado pasos, como la aprobación de la eliminación del 'roaming', el sobrecoste que se aplica a los

usuarios que llaman desde otro estado de la Unión Europea a su país de origen. Pero los Estados miembros todavía tienen que revisar esta propuesta de Reglamento, y faltaría todavía el acuerdo final para su aprobación. El objetivo final de las instituciones europeas, más que lograr mejores condiciones y servicios para los consumidores, es crear un mercado único de telecomunicaciones. Un marco que puede traer beneficios en algunos aspectos, pero que también podría llevar aparejadas fusiones de operadores a nivel europeo y la consecuente pérdida de competencia.

## Trucos para cuidar nuestro router



Si alguien ha entrado en nuestra Wi-Fi es porque probablemente no esté bien asegurada. Desde la página del router podemos aumentar la seguridad de nuestra conexión, algo que podremos hacer fácilmente siguiendo el manual de instrucciones o llamando al servicio técnico de nuestro operador de Internet.

Estas son, no obstante, algunas recomendaciones básicas de configuración:

1. Cambiar la contraseña que viene por defecto del Wi-Fi por una segura, que combine números y letras mayúsculas y minúsculas, e incluso símbolos. Es conveniente cambiar esta contraseña periódicamente.

2. Filtrar las conexiones por direcciones MAC, que es como la firma del dispositivo inalámbrico, y el router puede identificarla.

3. Asignar las direcciones IP manualmente. Por defecto, no hay que configurar nada en nuestro dispositivo para que se conecte a un Wi-Fi, ya que recibe del router todos los pará-

metros necesarios. Para entorpecer la entrada de intrusos podemos desactivar esta asignación automática (llamada DHCP). En ese caso, cada dispositivo que se conecte al Wi-Fi deberá configurarse individualmente según los parámetros establecidos en el router.

4. Hacer invisible nuestro Wi-Fi o cambiarle el nombre -el SSID-. Ciertos nombres identifican el dispositivo con el operador que lo ha suministrado, lo que facilita que pueda conocerse la contraseña por defecto. Para evitarlo podemos ponerle a nuestra conexión otro nombre y además que no informe de su presencia cuando alguien busque redes inalámbricas. Para conectar nuestros dispositivos habrá que introducir manualmente el nombre exacto.

Protegiendo nuestro Wi-Fi dificultamos que alguien use nuestra conexión fraudulentamente e impedimos que acceda a nuestra información personal y bancaria.

## » Las operadoras 'castigan' a los consumidores que menos llaman

Cada vez se llama menos por teléfono móvil. Entre 2011 y 2013, el consumo de voz ha caído un 9%, y también lo ha hecho el gasto medio por minuto de llamada, un 25,3%. Sin embargo, esta rebaja del precio no ha sido igual para todos los consumidores, ya que los más beneficiados han sido los grandes consumidores que hacen un uso intensivo del móvil. Así, los consumidores que llamaban mucho lo han seguido haciendo, ya que en su mayoría contratan una tarifa semi-plana, que permite llamar un determinado número de minutos a cambio de pagar un fijo.

Sin embargo, los consumidores que llamaban menos en 2011 aún lo hicieron mucho menos en 2013, con una caída del 41,3% en la duración total de sus llamadas, y no se beneficiaron de la bajada generalizada de precios. Esto se debe a que la política comercial de los operadores ha obviado la bajada de los precios del minuto de llamada, y han buscado promover las tarifas planas. Una forma de desincentivar la contratación de las tarifas con cuotas mensuales más económicas frente a tarifas más caras con tarifas planas que fomentan el consumo.

## ADICAE denuncia a Vodafone y Jazztel por seguir cobrando el envío de facturas en papel



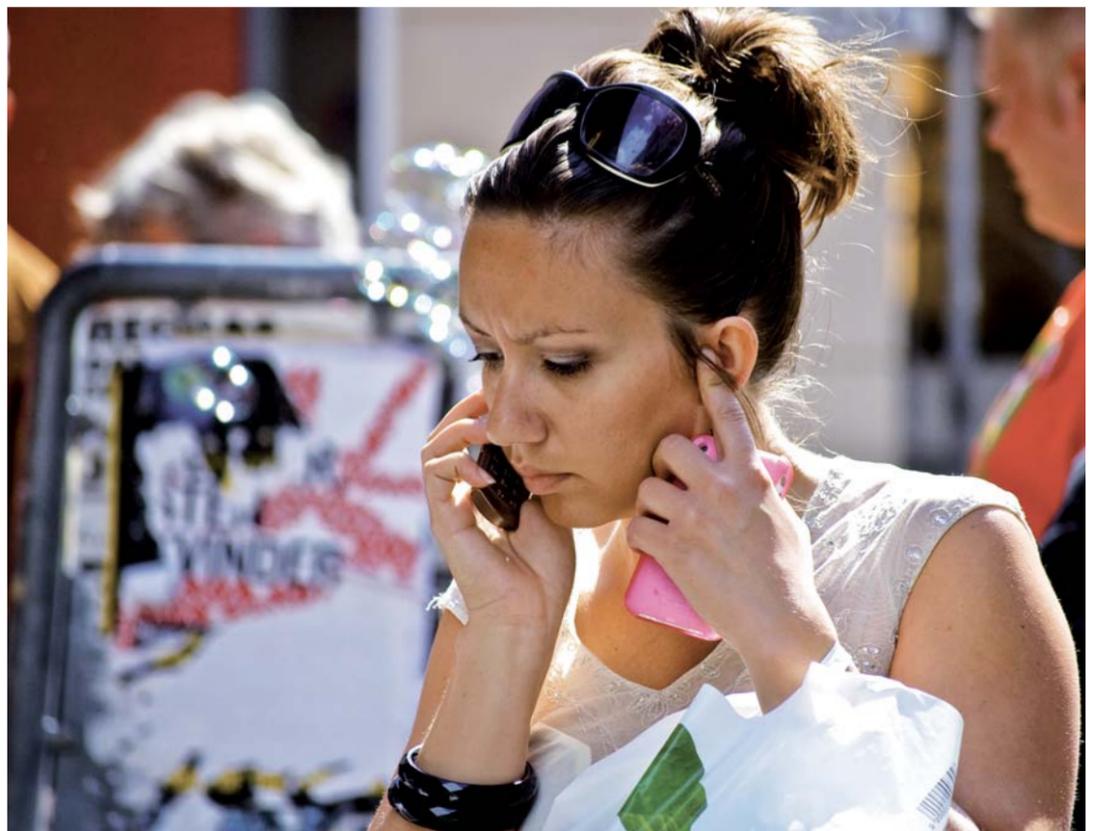
El cobro por emitir facturas en papel que realizan algunas compañías telefónicas es una práctica abusiva, tal como ya denunció ADICAE. El Instituto Nacional de Consumo (ahora Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición) así lo reconoció, a pesar de lo cual ADICAE ha podido constatar que las operadoras siguen cargando un gasto por un servicio de obligado cumplimiento.

El INC (ahora AECOSAN) emitió un informe en julio de 2013 el que calificaba como abusiva esta práctica, afirmando que "el cobro a las personas consumidoras que realizan determinadas compañías telefónicas para la emisión de la factura en papel sería una práctica abusiva". Además la reciente modificación de la Ley de Defensa de los Consumidores precisa que no se puede cobrar por este derecho de los consumidores. En concreto recoge en su artículo 63 que "en los contratos con consumidores y usuarios, estos tendrán derecho a recibir la factura en papel". El texto de la nueva norma precisa que

este derecho "no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna".

Sin embargo, a pesar del citado informe y de que ADICAE denunciase el pasado verano esta práctica ante la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT, ahora CNMC), algunas operadoras (como mínimo Vodafone y Jazztel) siguen cargando este supuesto "gasto de gestión" a los consumidores, de 1,21 euros por cada factura enviada, incluso a consumidores que únicamente tienen contratados servicios de voz (es decir, sin acceso a Internet).

Ante las reclamaciones presentadas a estas compañías, la respuesta ha evidenciado el absoluto desprecio que las mismas tienen a los derechos de los consumidores y a la normativa de aplicación. Ante esta situación ADICAE ha puesto de nuevo en conocimiento de la CNMC y de la AECOSAN estos hechos, exigiendo a estos organismos que velen porque efectivamente se extingan estas prácticas abusivas. ADICAE considera además que, demostrado el carácter abu-



sivo del cobro de 1,21 euros por factura, deben ser las propias compañías quienes, motu proprio, devuelvan las cantidades cobradas indebidamente, sin necesidad de reclamaciones ni trámites por parte del consumidor.

En vista de la falta de acción de las instituciones, que han se-

guido tolerando esta práctica durante varios meses a pesar de que se conocía su carácter abusivo, ADICAE pone a disposición de los consumidores en [www.adicae.net/consumo](http://www.adicae.net/consumo) un modelo de reclamación para solicitar a las operadoras el dinero indebidamente cobrado, que también puede solicitar en su

sede más cercana. Además, aconseja a los ciudadanos que revisen con la asociación sus facturas para ver qué conceptos de cobro vienen reflejados, y tener claro en cuántas facturas se ha practicado este cobro de 1,21 euros, y les anima a acudir a su sede de la asociación más cercana para informarse y reclamar.

## Consejos para optimizar Internet en el móvil

Los usuarios de móviles con servicio de datos se encuentran en muchas ocasiones con que la velocidad de conexión a Internet es muy lenta y hace casi inviable consultar hasta la página más sencilla. En ocasiones, esto se debe a que el consumidor ha excedido el consumo que tiene contratado, y por tanto, se le sigue dando el servicio pero a mucha menor velocidad. Pero otras veces, son factores técnicos los que influyen.

En primer lugar, con independencia de la tecnología de nuestro móvil, es determinante el tipo de cobertura de la que dispone la zona en la que estamos. No es lo mismo un pequeño



pueblo donde solo llega la tecnología GPRS (0,04 Mb por segundo) que una ciudad con 3G (2 Mb por segundo). Aunque la tecnología disponible sea la mejor, si la capacidad de la red es escasa, los datos circularán con lentitud.

Como se puede comprobar en acontecimientos con mucha concentración de personas (por ejemplo, una manifestación), a más usuarios tratando de conectarse a la vez a la señal de una antena, menor es la velocidad. También influye la distancia a la que se esté de la antena, o si el usuario está quieto mientras lo consulta (mejor conexión) o en movimiento

(peor). Por supuesto, también es determinante el tipo de servicio que se esté usando. No requiere la misma capacidad de red mandar un correo electrónico que conectarse por videoconferencia, y si muchos consumidores hacen uso de esto último a la vez, repercuten en la calidad de la conexión del resto.

Por eso, es bueno plantearse si realmente es necesario ver un vídeo o hacer una llamada con videoconferencia en el móvil. Podemos agotar pronto el límite de la tarifa de datos o entorpecer la conexión que quizás necesitemos para consultar algo más importante.

**CONSUMO DE POLÍTICA**

Elecciones al Parlamento Europeo 2014

**NO** a la Europa del consumismo y el sometimiento al poder financiero y las multinacionales.**SÍ** a una Europa de los ciudadanos y consumidores.

Entre el 22 y el 25 de mayo de ese año, se celebran las elecciones al Parlamento Europeo en un ambiente de justificada desconfianza hacia las instituciones políticas de Bruselas, hoy por hoy al servicio de las multinacionales. El reto fundamental a que debe hacer frente la Unión Europea debe ser el dar respuesta a las demandas ciudadanas y, en particular, a los graves problemas de los consumidores.

Hubo una época en que Europa tiraba de los derechos de los consumidores. Hoy sin embargo la UE está cautiva de los poderes del mercado financiero y de las grandes multinacionales. Cargar las consecuencias de la crisis en la ciudadanía ha derivado en una total pérdida de confianza hacia las instituciones europeas. Baste recordar la decisión adoptada por el Consejo Europeo de hacer pagar a los pequeños ahorradores españoles el fraude masivo de la banca española por las participaciones preferentes, la deuda subordinada y otros productos tóxicos como valores Santander.

Todo ello es la consecuencia de que el llamado Mercado Único, ya constituido hace tiempo para las empresas y los productos, todavía no ha alcanzado a los derechos y beneficios claros para los consumidores y su calidad de vida como ciudadanos.

**El poder de las multinacionales**

Las recetas adoptadas desde Europa para solucionar la "crisis" han supuesto un castigo económico para muchas familias, que han visto mermodos sus derechos, expoliados sus ahorros e incluso la expulsión de su vivienda habitual.

Por añadidura, este mismo modelo económico no ofrece otra alternativa para salir de la crisis que consumir, incitando de nuevo a hábitos indeseables en los consumidores que enriquecen a los de siempre (multinacionales, entidades financieras, etc) y plantan así la simiente a nuevas burbujas especulativas de todo tipo.

**A los consumidores sólo los quieren para consumir**

Organismos e instituciones europeas de todo tipo reconocen la importancia de los consumidores en la economía, pero siempre desde una perspectiva económica y consumista. Así, el reciente Reglamento 254/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el Programa de Consumidores para el período 2014-2020, recoge que el gasto de los consumidores representa un potencial de crecimiento; mientras que la Comunicación de la Comisión de 22 de mayo de 2012, "Una Agenda de Consumidor Euro-



peo para impulsar la confianza y el crecimiento" deja claro que "la confianza de los consumidores suscita la prosperidad de los mercados". Tras siete años de crisis, las bases del modelo económico se siguen basando en el consumismo. El deseo de todas las grandes empresas y multinacionales cuyos intereses son los que dirigen Europa.

**Europa debe dar respuesta a las demandas de los consumidores**

Esta crisis económica ha puesto al descubierto un consumismo manipulado por las grandes corporaciones empresariales, que creaba la ilusión de vivir bien pero que ha quedado ahora frustrada por la cruda realidad. La salida de la crisis para los consumidores en toda Europa no debe ser, como querían algunos, la vuelta a un pasado manipulado y al servicio de los grandes lobbys, sino el consumo responsable y crítico como calidad de vida.

A pesar de todo el "acervo legislativo comunitario" en materias de los consumidores para muchos de los casi 500 millones de ciudadanos de la Unión siguen siendo en la mayoría de los casos algo lejano y teórico que no se traduce a su calidad de vida y derechos concretos.

Y en esa tarea deberían comprometerse todas las instituciones Europeas, y en particular el Parlamento.

**La experiencia de ADICAE**

Pero tras 20 años trabajando con diversos organismos de la Unión Europea,

ADICAE ha podido constatar que las grandes decisiones europeas no son sino juegos de sombras proyectadas por tales intereses corporativos cuyo ejemplo evidente fue la introducción del euro. Nos convencieron a los consumidores que el euro sería el maná monetario para nuestras economías domésticas, cuando en realidad estábamos respaldando un formidable mecanismo económico a favor de los grandes conglomerados financieros y empresariales.

Asimismo, la ampliación europea no ha fomentado la solidaridad y la creación de una ciudadanía europea. Por otra parte, el proceso de libre circulación de capitales, que va a culminar con la llamada unión bancaria, se hace de espaldas a los ciudadanos y consumidores sin unificar un verdadero control sobre las prácticas abusivas.

Las instituciones europeas, por último, sólo responden a los intereses del lobby financiero y empresarial. Por ello, es lícito pensar que las elecciones no cambiarán nada mientras no se atiende de verdad a la Europa de los ciudadanos y de los consumidores y sus legítimas reivindicaciones.

Necesitamos para ello despertar a los propios consumidores venciendo la tentación de cualquier fatalismo que lleve a dar por eterna esta obstinada posición de los poderes financieros y del resto del sector económico en el diseño y control de la política europea. ADICAE que está en la vanguardia de las soluciones de este problema continúa y continuará avanzando aunque sea pasito a pasito.

**Propuestas de ADICAE para una Europa de los consumidores****› CREACIÓN DE UNA AGENCIA EUROPEA DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES**

Puesta en marcha de un organismo independiente a nivel europeo que se ocupe exclusivamente de la supervisión y tutela de los derechos de los usuarios de servicios financieros.

**› MEJORAR EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LOS CONSUMIDORES**

Implantación definitiva de las acciones judiciales colectivas como el único mecanismo adecuado en vía procesal a los problemas colectivos de los consumidores. Imposición de mecanismos básicos esenciales y comunes en el ámbito de la resolución extrajudicial de conflictos, que impidan, por ejemplo, que en España los mecanismos existentes en el ámbito financiero dejen sin solución a los reclamaciones de los consumidores.

**› UNA RED DE ALERTA DE SEGURIDAD FINANCIERA**

Una normativa y mecanismos que repliquen el modelo de Red de Alerta de Seguridad de los Productos para extenderla a los productos y servicios financieros.

**› ARMONIZACIÓN DE LA NORMATIVA DE SOBREENDEUDAMIENTO PARA LOS CONSUMIDORES EUROPEOS**

Aunque algunos países disponen de esta normativa, es necesario un impulso para establecer un regulación armonizada para la creación de un verdadero mecanismo marco para prevenir y resolver de manera eficaz y justa la quiebra de las economías familiares.

**› UNA "UNIÓN BANCARIA" COJA, FALTAN LOS CONSUMIDORES**

La pretendida "unión bancaria" es incompleta si deja fuera la regulación de mecanismos y organismos de supervisión autónomos y eficientes que controlen los fraudes bancarios a los consumidores europeos.

**› UN REGULACIÓN PARA ACABAR CON LA FALTA DE DEMOCRACIA EN LAS JUNTAS DE ACCIONISTAS DE LAS SOCIEDADES COTIZADAS**

Los pequeños accionistas deben tener los cauces de decisión y participación necesarios para impedir las manipulaciones de los consejos de administración y poder ejercer sus derechos y reivindicar sus intereses.

**› PONER COTO A LOS ABUSOS EN EL AHORRO JUBILACIÓN**

Los actuales sistemas de planes de pensiones y otros están basados en un unas condiciones que no sólo dejan cautivo el ahorro muchos años, sino que obligan a los consumidores a soportar unas condiciones pésimas de gestión y a unos costes elevados. Es necesario una regulación que ponga fin a los abusos en un modelo de ahorro que trata de imponerse por el miedo.

**› UNAS TELECOMUNICACIONES SIN SOBRECOSTES**

Acabar con la desigualdad de precios entre los consumidores europeos y poner fin inmediatamente a sobreprecios (como sucede con el 'roaming' penalizaciones por permanencia..., etc) y bandos de ancha en Internet que no se cumplen. Para ello es necesario un reglamento europeo que unifique criterios y limite estos abusos.

**› ENERGÍA A UN PRECIO NO ABUSIVO Y ESPECULATIVO**

Es necesario diseñar una estrategia de política energética común europea que garantice la sostenibilidad y racionalidad del sistema, y sobre todo priorice a los consumidores y sus derechos, imponiendo entre otras cuestiones criterios comunes para unos precios justos. Para ello hay que plantear reformas que acaben con los fraude oligopolísticos actuales, como sucede en España.

**› GRAN DISTRIBUCIÓN QUE NO MANIPULE PRECIOS**

Las grandes cadenas han formado un oligopolio en ámbitos como la alimentación, y la ropa que no garantiza en muchas ocasiones ni la calidad ni el precio, ni el cumplimiento de los derechos de los consumidores.

El despertar con las continuas movilizaciones de los afectados y la unidad, claves en 2014

# La propuesta de solución para Forum, Afinsa y AyN respaldada por cinco parlamentos autonómicos

El Parlamento de Galicia es el quinto que apoya por unanimidad una solución inmediata para los afectados de Forum y Afinsa, en una acción impulsada por ADICAE que ha promovido la Plataforma Unitaria "Solución Fórum-Afinsa", agrupando así a la gran mayoría de los 470.000 afectados. El objetivo, sacar a los afectados de un proceso concursal interminable, con sus ahorros recuperados. Otras autonomías y ayuntamientos debaten esta propuesta.

Con el respaldo a esta medida, Galicia se convierte en la quinta Comunidad Autónoma consecutiva, después de Aragón, Comunidad Valenciana, Murcia y Ceuta, que insta al Ejecutivo Central a adoptar una solución definitiva para los afectados. Además, recientemente se registró en el Parlamento de Canarias la propuesta de solución para darle trámite y que sea debatida. Se prevé que sea apoyado por unanimidad por todos los partidos políticos. Será junto a Cataluña y Asturias la próxima CCAA que se suma a la ola de apoyos.

## Apoyos y movilizaciones para lograr la solución definitiva

El objetivo de la propuesta aprobada es acabar con el despropósito judicial y concursal, por medio de la aprobación de una medida razonable y legalmente viable por la que el Estado adquiere los derechos reconocidos a los afectados en el proceso concursal a través de su compra por el Instituto de Crédito Oficial (ICO). Esta solución no supondría au-

mento del déficit ni de la deuda y permitiría a los afectados recuperar la mayor parte de sus ahorros, por lo que lo único que se necesita-

■ **Los afectados pretenden una cascada de apoyos en las Comunidades Autónomas acompañados de movilizaciones y acciones reivindicativas para conseguir que este año 2014 sea el de la solución definitiva**

ría es voluntad política y que se cumplieran las promesas de solución.

## Proceso penal. ¡Justicia ya!

Por otra parte, ADICAE sigue apelando a los jueces Pablo Ruz y Santiago Pedraz, instructores de los procesos penales de Fórum Filatélico y de Afinsa respectivamente, a la apertura inmediata del juicio oral casi ocho años después de la intervención de las empresas y publicados ya los informes periciales definitivos.

Esta dilación en la causa penal es antijurídica y genera indefensión al medio millón de ahorradores afectados, que tienen derecho a saber la verdad.



## Nunca es tarde si la dicha es buena

**El caso Fórum, Afinsa y Arte y Naturaleza lleva camino de convertirse en el caso más vergonzoso de la historia judicial y de la política y los gobiernos en España.**

Sin embargo, además de no perder la esperanza, 8 años después del descubrimiento del enorme fraude hay que celebrar que las únicas organizaciones representativas de los afectados, ADICAE y algunas plataformas, han llegado a la unidad de actuación y planteamientos que pueden producir una solución política y/o judicial razonable del problema para las cerca de medio millón de familias víctimas del fraude, ignoradas hasta ahora por los diversos gobiernos del PSOE y el PP, también por el poder judicial, que siempre han confiado en que caería en el olvido o el cansancio.

¡Pues no! Ni ha caído en el olvido, ni se ha cansado de seguir luchando ADICAE y sus socios que prometieron y siguen prometiendo a los afectados y organizaciones de buena fe no parar sus actuaciones hasta que veamos una solución favorable que ya se habría conseguido con la unidad y la lucha de todos los afectados, si no hubiera existido desde el principio el boicot de los criminales empresarios y sus agentes cómplices y lacayos, o de falsas asociaciones de defensa de los afectados como AUSBANC, expulsada incluso de los procedimientos judiciales por actuar contra los afectados.

Nunca es tarde si la dicha es buena. El entusiasmo y dedicación de muchos compañeros de diversas asociaciones y plataformas está dando ya resultados y permite pensar que upede sacar del olvido judicial y político y propiciar soluciones razonables, como las que ADICAE ha venido proponiendo desde el principio del caso. Pero es necesario el apoyo de todos los afectados y sus familiares, de todos los ciudadanos y sus organizaciones sociales que han vivido en sus propias carnes fraudes y estafas a sus ahorros igualmente pensoso y lamentables, en este caso por criminales y corruptos de todo el sistema bancario. Adelantes pues con las actuaciones de todo tipo y alternativas unitarias y como siempre contad con ADICAE, no os hemos decepcionado en ocho años y mucho menos en estos momentos.

**Manuel Pardos**  
presidente@adicae.net

## INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO CONCURSAL DE AFINSA

ADICAE informa de que la Administración Concursal de AFINSA está comenzando a proceder al ingreso del primer 5% a los afectados. En un primer momento la Administración Concursal de AFINSA anunció que estos pagos se iniciarían antes de final de 2013, pero de nuevo ha tenido un retraso injustificable ante el que ADICAE y los comités hemos protestado en movilizaciones y presiones a la justicia. Este pago se hará escalonado y puede tardar un tiempo a llegar a todos los afectados. Ante cualquier problema, por retrasos, por no haber recibido la carta de la administración concursal u otras incidencias los afectados tienen que dirigirse directamente a la Administración Concursal de Afinsa por medio de carta (indicando sus datos personales y de contacto) a la siguiente dirección:  
Administración Concursal de AFINSA  
C/ Lagasca, 88 5º  
28001 MADRID

## MANIFESTACIÓN

# 10 de mayo

MADRID - 12:00h - Puerta de Alcalá

Movilización unitaria de todas las plataformas



## Forum y Afinsa, ¡SOLUCIÓN YA!

[www.solucionya.org](http://www.solucionya.org)

**AHORRO**

Juntas generales de bancos y grandes empresas

**ADICAE moviliza a los pequeños accionistas para defender sus derechos y los de los consumidores**

Varios socios de ADICAE exigen en la Junta de Bankia una solución al fraude de las preferentes.

ADICAE representa en las juntas de accionistas de los bancos y principales empresas a cientos de pequeños accionistas que han delegado su voto en la asociación y que suman millones de acciones. Ya se han celebrado las juntas de Bankia, BBVA, Banco Sabadell, Banco Santander, Iberdrola y Repsol, donde ADICAE ha mostrado una vez más ser el altavoz más efectivo para hacer oír los derechos de los pequeños accionistas (que son también consumidores). La asociación se ha convertido así en un ariete para tratar de imbuir las juntas de un carácter más democrático. Ha llevado también hasta ellas las reivindicaciones de que se frenen los abusos y asuman una auténtica Responsabilidad Social Corporativa. Frente a la interesada presencia de despachos de abogados y otras organizaciones que pretenden ocupar puestos de los consejos o simplemente sacar financiación publicitaria (AEMEC y AUSBANC) ADICAE se posiciona defendiendo con los pequeños accionistas sus derechos como tales y como consumidores.

**La Junta de Bankia, una farsa**

ADICAE participó en la Junta de Accionistas de Bankia el 21 de marzo en Valencia. La asociación llevó las reivindicaciones de afectados por suelos y clips, pero también las peticiones de los pequeños accionistas convertidos forzosamente tras el fraude de las participaciones preferentes. En este sentido, se recordó al presidente de Bankia que a muchos ahorradores con un perfil claramente conservador y que conforme a los criterios exigidos para acceder al arbitraje les tenían que dar la razón, se han encontrado con inadmisión a trámite. Goirigolzarri, mintió con descaro a su Junta General y oculta premeditadamente que los afectados por preferentes convertidos en accionistas perdieron el 40% de sus ahorros antes de que les entregasen el 60% restante en forma de acciones.

**BBVA: No se pueden tolerar beneficios a base de defraudar a los consumidores**

ADICAE participó en la Junta General de Accionistas de la entidad celebrada el 14 de marzo en Bilbao. La pretensión de aprobar las cuentas anuales de la entidad se encontró con la voz en contra de los pequeños accionistas consumidores. Se dejó claro que no se podían aprobar unas cuentas anuales en las que la entidad ha obtenido beneficios que se han fundamentado en los abusos financieros contra los consumidores: Aportaciones Financieras de Eroski, preferentes, deuda subordinada, obliga-

ciones convertibles y acciones, todo ello para recapitalizarse y limpiar sus balances de activos tóxicos; la abusiva cláusula suelo; y los contratos de cobertura de tipos de interés, denominados en BBVA como "cuota segura".

La asociación reclamó mejoras y respeto a los derechos de todos los clientes y en especial del régimen de representación de los pequeños accionistas.

**ADICAE le recuerda a Botín sus 'Valores Santander'**

En la junta del Santander, ADICAE ha recordado la problemática existente con los Valores Santander, con la hipoteca Tranquilidad comercializada por el antiguo Banesto, y con los abusos hipotecarios de UCI. ADICAE ha recordado que aunque anuncien con gran alboroto los resultados conseguidos en 2013, estas cifras son a costa de indiscriminados abusos a los consumidores, que confiaron en ellos y ahora tienen cautivos sus ahorros. Por ello, ha exigido que se apliquen de verdad buenas prácticas de responsabilidad social corporativa.

**Banco Sabadell sigue cometiendo abusos**

ADICAE asistió a la Junta de Accionistas del Banco Sabadell y de la Caja de Ahorros del Mediterráneo (CAM). Allí ha recordado que la CAM dejó más de 54.000 ahorradores afectados por sus cuotas participativas, un problema que ahora recae sobre el Sabadell y al que tiene que enfrentarse y dar una solución. ADICAE también ha señalado a la entidad como responsable de

la comercialización de participaciones preferentes por más de 1.300 millones de euros, imponiendo para ellas el canje por acciones. Además, el Sabadell sigue aplicando en sus hipotecas la abusiva cláusula suelo.

**Iberdrola; críticas a los consejos de administración copados por el sector financiero**

En representación de miles de pequeños accionistas, ADICAE participó el 29 de marzo en la Junta de Iberdrola. ADICAE exigió que no corte la luz a familias necesitadas, y ha puesto el foco sobre las altas retribuciones de sus directivos -14.848.000 euros en 2013-, la aparición de ex políticos y ex banqueros como consejeros independientes o las dificultades para cobrar el dividendo en efectivo.

**Repsol y sus consejeros 'poco' independientes**

ADICAE ha criticado en la Junta de Accionistas de Repsol que varios consejeros 'independientes' tengan fuerte relación con el sector financiero. La asociación ha recordado a la petrolera el incremento brutal del precio de los carburantes en España, y el hecho de que el precio que se paga en España por las gasolinas antes de impuestos es de los más altos de Europa. "Mientras que no se adquiriera un modelo de negocio que rompa con el actual no podremos votar a favor de la aprobación de las cuentas anuales de la compañía y por consiguiente de la gestión del Consejo de administración", manifestaron representantes de ADICAE.

**Denuncias ante la CNMV por las irregularidades de las juntas de Santander, BBVA e Iberdrola**

ADICAE ha presentado ante la Comisión Nacional Del Mercado de Valores (CNMV) denuncias por irregularidades varias en las juntas de Banco Santander, BBVA e Iberdrola. La asociación ha puesto en conocimiento del regulador las manipulaciones previas de las entidades para orientar el sentido del voto de los accionistas, en ocasiones ofreciendo primas por asistencia y delegación del voto, como en BBVA. También ha hecho constar la discriminación en el acceso previo al lugar de celebración de la junta y en

la negativa a permitir acceder a la sala principal a los afectados más críticos. Se produjeron interrupciones prematuras de intervenciones y varias irregularidades más. Con estas actitudes, se han infringido diversas normas de la Ley de Sociedades de Capital, así como de los estatutos respectivos de las entidades y las relativas a buen gobierno corporativo. ADICAE pondrá en conocimiento de la CNMV todas aquellas juntas donde se vulneren los derechos de los pequeños accionistas, la mayoría forzosos.



El responsable de AICEC ADICAE, Álex Daudén, interviene en la Junta del Sabadell.



ADICAE hizo una dura crítica en la Junta de Accionistas de Iberdrola.

**El Banco Popular y su empecinamiento en las cláusulas suelo**

En la junta del Banco Popular, ADICAE tomó la palabra en nombre de cientos de accionistas y miles de bonistas que fueron convertidos en accionistas de la entidad por el canje de sus participaciones preferentes. Se denunció que la entidad siga aplicando en sus hipotecas condiciones que perjudican y comprometen la situación económica de los consumidores, como son los swaps y las cláusulas suelo. Se hizo hincapié en que esta entidad es, de hecho, una de las pocas que hay en España que se niega a eliminar esta abusiva cláusula, y que solo da la vía judicial como única salida. ADICAE también votó en contra de la alta remuneración de los directivos del banco.

**ADICAE defiende a los pequeños accionistas ¡Únete!**

Si tiene acciones de bancos o grandes empresas (como Telefónica, Iberdrola o Endesa, Repsol...) participe y asista con ADICAE a las juntas de accionistas para denunciar sus abusos, o delegue en ADICAE su voto para que pueda estar representado con fuerza. Pregunte en su sede más cercana de ADICAE cómo sumarse a nuestro grupo de ahorro-inversión. Actúe de manera colectiva, fórmese e infórmese, y sáquele el máximo partido a sus acciones para reivindicar sus derechos como consumidor.

# El aula 'on-line' de ADICAE abierta a todos los consumidores para mejorar su educación financiera

ADICAE, en su afán de formar a los consumidores, abre un aula virtual donde los usuarios podrán acceder a tres cursos de formación de forma gratuita. Esta herramienta online está integrada dentro del programa "Educando a los usuarios de servicios financieros: por un nuevo consumidor responsable, activo y crítico", que cuenta con el apoyo del Instituto Nacional de Consumo. Los cursos están destinados a promover la educación financiera entre los usuarios con un sistema claro y sencillo, para que los consumidores conozcan los productos financieros y puedan prevenir fraudes y abusos como las preferentes y las cláusulas suelo, sin necesidad de asistir a clases presenciales.

Los tres cursos que ofrece ADICAE están orientados a educar sobre el ahorro-inversión y sus principales claves, la prevención del sobreendeudamiento a través del control de los préstamos y créditos, y, por último, aportar información sobre los servicios finan-

cieros básicos y los derechos de los consumidores. Los cursos irán acompañados de temas teóricos, vídeos tutoriales y tests con los que el usuario podrá medir su nivel de conocimientos. Ya se encuentran disponibles en la plataforma un diccionario con los principales términos financieros y las primeras lecciones sobre Bolsa. Los estudiantes dispondrán, además, de un foro donde expresar sus dudas, debatir y hacer consultas a los tutores de los cursos. Podrán compartir sus experiencias y proponer casos concretos donde se puedan aplicar las teorías impartidas durante las lecciones.

Para acceder a esta formación a distancia y gratuita, los consumidores tan solo deben rellenar el formulario de registro disponible en el aula virtual y confirmar la matrícula para poder acceder a los cursos. Una forma eficaz de adquirir conocimientos sobre finanzas y formar un actitud crítica y activa, sin horarios prefijados y con profesores online.

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

**APÚNTESE, MEJORE SUS CONOCIMIENTOS**  
**Y PIDA NUEVOS CURSOS**

## Los temarios de nuestros cursos

### SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS, CONOZCA SUS DERECHOS

- Tema 1.**  
Cuentas de ahorro a la vista, tarjetas bancarias y otros medios de pago. Evite el fraude en medios de pago
- Tema 2.**  
Otros medios de pago y servicios financieros en internet
- Tema 3.**  
Comisiones bancarias y reclamaciones ante abusos en servicios financieros
- Tema 4.**  
Fraude en medios de pago
- Tema 5.**  
Seguros

### AHORRO-INVERSIÓN. LAS CLAVES PARA LOS PEQUEÑOS AHORRADORES

- Tema 1.**  
Acciones de bolsa
- Tema 2.**  
Fondos de inversión
- Tema 3.**  
Depósitos
- Tema 4.**  
Planes de pensiones



### PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS, UNA GESTIÓN EFICAZ. EVITE EL SOBREENDEUDAMIENTO

- Tema 1.**  
Conozca su hipoteca. Análisis de refinanciación.
- Tema 2.**  
Los derechos del hipotecado. Defensa ante abusos y posibilidades de modificación de las hipotecas.
- Tema 3.**  
Crédito al consumo y su uso responsable.
- Tema 4.**  
El sobreendeudamiento. Ejecución y moratoria hipotecaria. Cómo prevenirlo y salir de esta situación.

## El plan de educación financiera del Banco de España y la CNMV, complaciente con la banca

Sin hacer un balance crítico de su actuación, Banco de España y Comisión Nacional del Mercado de Valores han puesto en marcha el nuevo plan de Educación Financiera. El documento justifica esa educación financiera en que "los consumidores se encuentran influenciados por una serie de tendencias o factores, como son las emociones, el exceso de confianza, la sobrevaloración de los propios conocimientos financieros o el consejo de terceras personas con un nivel de conocimientos inferior o similar, o actúan influenciados por el pasado más inmediato o reciente". Como vemos factores todos ellos que tratan de responsabilizar al consumidor pero no inciden en destapar las actitudes trampas de la banca.

Este plan continúa la senda de educar a consumir pasivamente, difundiendo sin más las ofertas que ofrecen las entidades bancarias pero sin profundizar en sus aspectos más problemáticos. Más que de "formación" para el consumo financiero, hablaríamos de "adiestramiento" para contratar y callar.



El presidente de ADICAE, D. Manuel Pardos, inaugurando las 'Jornadas sobre educación financiera de los consumidores', con el Director General de Consumo del Gobierno de Aragón, D. Sergio Larraga y el Director de Política Educativa y Educación Permanente del Gobierno de Aragón D. Manuel Magdaleno

## ADICAE insiste en la necesidad de mejorar la educación financiera de los consumidores

El 85% de la población española asegura que le gustaría recibir más formación financiera. Para conseguir que los usuarios sean críticos con la información que reciben de su entidad bancaria y tomen decisiones que no perjudiquen sus propios intereses cada vez es más necesario tener una sólida cultura financiera.

Algo que se pone de manifiesto en el estudio "Nivel de educación financiera de los consumidores en España", un detallado informe realizado por la profesora Ana Bernabéu que recoge los resultados de una encuesta elaborada por ADICAE y realizada entre 2.240 consumidores,

que recoge entre otros muchos este dato remarcable: El 73% de los encuestados asegura haber firmado algún contrato de servicio financiero sin haber entendido su contenido. Un resultado que confirma la inquietud de ADICAE por esta cuestión.



Consiga esta publicación en la web <http://blog.adicae.net/educacion-financiera>

# oiocriticoadicaeioio

## Forex: ¡Cuidado con las ofertas mágicas de inversión que circulan por Internet!



En los últimos tiempos se han multiplicado ofertas engañosas con 'jugosas' posibilidades de ganar mucho dinero invirtiendo en mercados como el Forex. El Forex es un mercado mundial donde se negocian monedas de cada país. Tiene un amplio volumen, diariamente mueve unos 5 billones de dólares. Es el mercado que más transacciones registra en el mundo, no está centralizado -no tiene sede física- y opera las 24 horas del día excepto los fines de semana. Es una red electrónica de bancos, instituciones financieras y operadores individuales que compran o venden divisas en virtud del cambio vigente. Participan bancos, que pueden negociar hasta

1.000 millones de dólares diarios, haciendo de intermediarios de miles de clientes; compañías comerciales; bancos centrales, que suelen decidir las tasas de cambio y usan sus reservas internacionales para calmar las variaciones del mercado; brokers, que hacen de intermediarios de los ahorradores y ofrecen abrir una cuenta de trading para operar y gestionar las operaciones; gestoras de fondos de inversión... No es un mercado seguro. Alrededor hay estafas piramidales, fraudes en los que no existe una inversión real. Se van pagando los intereses con las aportaciones de nuevos usuarios. A medida que van entrando nuevos inversores se necesita mayor entrada de

los mismos para poder hacer frente a las rentabilidades prometidas, es la pescadilla que se muerde la cola. Se llega a un punto en el que no entran los inversores suficientes para seguir manteniendo la estafa, ahí es cuando la pirámide se cae. Durante los primeros meses los ahorradores cobran sus intereses, más tarde dejan de percibirlos, estas sociedades tienen una falta de transparencia total. ¿Le suena el apellido Madoff? Fue el artífice de la mayor estafa financiera realizada hasta la fecha, y en gran medida la pudo realizar 'gracias' al Forex.

### Riesgos y advertencias a tener en cuenta

1. Los intermediarios negocian directamente entre ellos, no existe ninguna estructura reguladora de las transacciones.
2. Forex es un mercado complejo, no es aconsejable entrar de manera particular, es recomendable entrar de la mano de una entidad autorizada.
3. Antes de realizar una inversión es necesario analizar los riesgos y saber que las pérdidas pueden superar al capital invertido.
4. Algunos de los productos o servicios ofrecidos pueden ser fraudulentos, no hay que dejarse engañar por las altas rentabilidades prometidas.

## Productos en el súper al 50%, ojo con la caducidad

Eroski, Auchan... Prácticamente todas las grandes cadenas de distribución alimentaria están lanzando de manera continuada campañas de dos por uno, tres por dos o incluso, directamente, descuentos de hasta el 50% fundamentalmente en productos frescos envasados, lácteos, carnes y embutidos sobre todo. Son ofertas que varían prácticamente día a día, que son un señuelo muy atractivo para los consumidores y que, real-

mente, pueden ser un buen instrumento de ahorro para aquellas economías familiares más castigadas. Pero hay que tener en cuenta que estas ofertas se dirigen a productos cuya caducidad es próxima, con lo cual hay que tener muy en cuenta cuándo los vamos a consumir y qué cantidad necesitamos para no tener que tirar nada a la basura. Hay que comprobar, además, el estado de estos productos, para no llevarnos desagradables sorpresas.



## El mundial de fútbol, reclamo para gastar más con la tarjeta; vigile gastos y comisiones

Barclays lanzó una promoción cuyo objetivo confeso era "incentivar el uso de la tarjeta Visa Barclaycard durante el periodo promocional, comprendido entre el 15/02/2014 y el 31/03/2014, ambos inclusive". "Durante ese periodo", dice la entidad financiera en las condiciones particulares de la promoción, "por cada 10 de gasto en compras, disposiciones en cajero y transferencias de fondos, el titular de una tar-

jeta Visa Barclaycard conseguirá una participación" para el sorteo ante notario de un viaje a Brasil para dos personas para ver un partido de España en la Copa Mundial de la FIFA 2014 y 100 balones oficiales de la FIFA. Sutil manera de empujar a los consumidores a la contratación de tarjetas de pago que suponen gastos, comisiones, e intereses en el caso de tarjetas de crédito. Mucho cuidado.

## Seguros de ahorro del BBVA... Poca transparencia en la información

BBVA lanza una campaña para promocionar sus seguros de ahorro, enfocada especialmente a la comercialización de su PPA Acumulación diez años, producto que, dicen, garantizará un 2,6% de rentabilidad cada año de los diez que tiene que mantenerse el ahorro captado para lograr su vencimiento. Evidentemente, es un producto con más rentabilidad que un depósito, y puede ser una opción... Siempre que nos aseguremos de que no vamos a tener que utilizar esos ahorros durante la próxima década y de que sea para nuestra jubilación. En la propia información del producto BBVA asegura: "Los Planes de Previsión Asegurados (PPA) son un seguro de vida

ahorro con garantía de tipo de interés y con un favorable tratamiento fiscal, cuyas prestaciones se reciben en el momento de la jubilación". Esto es, se trata de un producto vinculado a la jubilación y, por lo tanto, ade-

cuado únicamente a consumidores en edad madura, que tienen cerca el horizonte de su jubilación y que, además, pueden permitirse el hecho de no tener que recurrir a ese ahorro en los próximos años.

BBVA Seguros  
PPA Acumulación diez años  
Plan de Previsión Asegurado BBVA  
Febrero 2014  
¿Qué es?

VISA  
FIFA WORLD CUP Brasil  
WORLDWIDE PARTNER  
LA EMOCIÓN DE UN GOL

Visto en redes



**1.- ADICAE**

El Congreso planea obligar a los consumidores a estudiar al menos 24 horas un contrato financiero antes de firmarlo. [ow.ly/r2WrK](http://ow.ly/r2WrK) - 21 nov.

**Alberto**

@ADICAE no sería mejor q los bancos tuvieran que limitar el tamaño mínimo de la letra y limitar el número de cláusulas a por ejemplo 3.

**2.- ADICAE**

Es una deuda impagable que nos está hipotecando.

**Vitaly**

Estamos bajo un yugo impositivo...y España por mucho q me duela con esta política jamás podrá recuperarse.

**3.- Babel**

Piratas o ladrones? Y como no puedes denunciar .. @ADICAE: Caixa dice que negocian caso por caso, no plantean eliminar cláusula suelo...

**4.- Amparo**

"@ADICAE: Medio millón de familias podrían perder su casa antes de 2015. Los embargos deben pararse.

**5.- ADICAE**

Desde la primera bombilla hasta nuestros tiempos. Todo lo que consumimos nace de fábrica con fecha de caducidad.

**Lola**

@ADICAE, lastimoso y vergonzoso, los electrodomésticos antiguos duraban x lo menos cuatro veces los de ahora.

**6.- ADICAE**

La CNMV ya advirtió en 2011 que las preferentes no tenían el valor que la banca les daba pero no interrumpió su venta. [ow.ly/qQQvI](http://ow.ly/qQQvI) - 17 nov.

**Beljerez**

@ADICAE ¡Malditos engañavejetes de la postguerra! Jugando con sus ahorros, después de lo que pasaron! Destrozando sus noches y su salud!

**7.- Marxista Grouchista**

@ADICAE ¿Y no se atreve nadie a cortarles los beneficios infames a las compañías eléctricas en oligopolio que lo hacen?

**8.- ADICAE**

Los supermercados se convierten en cajeros automáticos a un alto coste para los consumidores.

**Juan Jesús**

@ADICAE Recuerdo haberlo hecho en Dinamarca, sin ninguna comisión. Además de pagar en bares, había varios tps en la barra, y sin comisión.

**9.- ADICAE**

La Junta de Andalucía pagará la luz a quienes cobren salario social y no puedan pagar.

@ADICAE el acceso a la energía debería ser un derecho fundamental.

En busca de respuesta



**Javier G., Madrid > En los últimos meses he visto como a pesar de que he intentado reducir mi consumo ha aumentado mi factura de luz considerablemente. ¿A qué se debe?**

Con la ultima reforma del sector eléctrico se legitima que siempre y cuando haya déficit nos puedan subir la luz, con lo que vamos a ver continuas subidas con el único proposito de pagar los beneficios de las grandes eléctricas y de mantener el lucrativo negocio que hay detrás (se están ofreciendo bonos a más del 6%). Estas subidas se han producido en el término de potencia, por lo que no podemos evitarlas consumiendo menos. En nuestra web <http://adicae.net/consumo.html> puedes encontrar toda la información sobre este tema y las últimas novedades.

**M.J.Z., Valencia > Hace un año y medio que me cambiaron una nevera que estaba en garantía a consecuencia de un fallo de fábrica, actualmente la nueva nevera que me entregaron se ha estropeado y el establecimiento no quiere hacerse cargo ya que alega que la garantía que prevalece es la de la primera nevera que ya sustituyeron.**



Desde el momento en que el consumidor realiza la entrega del bien defectuoso, que posteriormente será sustituido por otro, se produce la suspensión del plazo de garantía del primer bien. Una vez el vendedor hace entrega del nuevo producto, este tendrá un período de garantía de seis meses durante el cual se presumirá que, si aparece un defecto, éste ya existía en el momento de entrega del bien reparado o sustituido, pero el plazo de la garantía legal de dos años será el que reste de consumir de la garantía inicial. Es decir, el nuevo bien sustituido no contará con una garantía propia de dos años.

**Ana P.D., Murcia > El mes pasado la cuenta donde tengo domiciliados los recibos de mi casa tuvo un descubierto, y veo ahora que mi entidad me ha aplicado una comisión de 30 euros sin haberme avisado. ¿Puedo reclamar?**



El Banco de España considera como mala práctica aplicar comisiones por descubierto de manera automática. La entidad debe, más allá de remitir una carta tipo, justificar que ese descubierto le ha generado unas gestiones por la reclamación del dinero adeudado. Tampoco pueden cobrarle varias veces por el mismo descubierto, ni cobrarle en función del importe del saldo reclamado. Por tanto, si la entidad no cumple estos requisitos, se pueden reclamar ante el banco, y si este no da respuesta en el plazo de dos meses, ante el Banco de España. Para ello puedes solicitar un modelo de reclamación en tu sede de Adicae o en [adicaeconsumidores@adicae.net](mailto:adicaeconsumidores@adicae.net).

**Jesús Pueyo, Huesca > Vodafone me cobra un euro cuando le pido la factura en papel, estoy indignado. ¿Dónde puedo ir a reclamar?**

El Instituto Nacional de Consumo (ahora Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición) considera que es una "práctica abusiva el cobro de un 1 euro o una cantidad similar para realizar el envío de la factura física o en formato papel a los consumidores". Además, la reciente modificación de la Ley de Defensa de los Consumidores precisa que no se puede cobrar por este derecho de los consumidores. Para la expedición de la factura electrónica siempre es necesario que, previamente, el destinatario haya manifestado expresamente su consentimiento a recibirlas a través de este medio. Con carácter general, la factura emitida por un empresario cumple una función de acreditación, bien de la celebración y términos del contrato, bien de su ejecución. Por tanto, puedes reclamar. Solicitando para ello un modelo de reclamación en tu sede de Adicae o en [adicaeconsumidores@adicae.net](mailto:adicaeconsumidores@adicae.net).



**Dani y Lore, Alcalá de Henares > Me obligaron a hacer un seguro por si me quedaba en paro a la hora de contratar mi hipoteca, pagamos unos 2.500 euros en concepto de prima única. Cuando realmente lo he necesitado me lo han denegado, al informarme en el banco encima me dicen que si mi marido estaba en paro a la hora de firmar, no era válido, que se confundiría el compañero... ¿Podemos denunciar esto? ¿Qué sería necesario?**



Si la entidad te comercializó un seguro sabiendo las circunstancias de tu marido y que estas excluían las garantías de la póliza debes reclamar al Servicio de Atención al Cliente la devolución de la prima pagada, ya que la entidad debe asumir el error cometido en la comercialización. Contacta con tu sede de Adicae si quieres que revisemos las condiciones particulares y las posibles exclusiones contenidas en las condiciones generales de la póliza.

# ÚLTIMAS PUBLICACIONES ADICAE



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

Proyectos de ADICAE en 2013 en colaboración con el Instituto Nacional del Consumo. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

## ADICAE, CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS

Descárgese estas interesantes publicaciones en:  
<http://blog.adicae.net/educacion-financiera/> o <http://blog.adicae.net/defensa-colectiva/>