

l' economia dels *Consumidors*

ESTIU
2010

Publicació de l'Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes i Assegurances (AICEC-ADICAE)

CAIXES D'ESTALVIS

Falsa reforma de la llei

AICEC-ADICAE considera que el Reial Decret amb el qual Govern i PP pretenen reformar les caixes d'estalvis dilapida a preu de saldo un patrimoni generat durant més de cent anys per la societat espanyola i, en particular, pels petits estalviadors i consumidors, deixant el seu control en mans dels bancs i altres taurons financers.



CODI DE CONSUM

Millores interessants i algunes qüestions pendents

Tot i que AICEC-ADICAE creu que cal considerar el nou codi com un punt de partida, no com un final, suposa una ampliació dels drets dels consumidors. Des d'AICEC-ADICAE seguirem lluitant per millorar i ampliar el contingut dels drets dels consumidors recollits en el nou text, sobretot en serveis financers.



Bancs i caixes segueixen sagnant als consumidors

CLÀUSULES SÒL: un abús en tota regla

Els consumidors s'han vist immersos en un nou escàndol bancari consistent, aquesta vegada, a aplicar una sèrie de límits als tipus d'interès en les hipoteques entre el 3 i el 6%, pels quals entre 1.773.366 i 2.364.488 famílies no s'estan podent beneficiar de les baixades de l'Euribor. Són les "clàusules sòl", que almenys 59 entitats bancàries van imposar en els seus préstecs hipotecaris entre 2007 i 2008 i que fan que els catalans estiguin pagant de més per la seva hipoteca entre 1.300 i 2.200 euros de mitjana, ja que aquesta

clàusula es converteix en un préstec de tipus fix encobert. AICEC-ADICAE va detectar aquesta situació a finals de 2009. En només quatre dies, més de 5.000 afectats es van posar en contacte amb l'Associació, que es va posar fil a l'agulla per preparar la defensa dels consumidors en un nou cas col·lectiu. Ja s'han presentat demandes de conciliació davant 59 entitats i s'estan interposant reclamacions extra judicials en defensa de tots els usuaris que acudeixen a l'Associació denunciant aquesta pràctica.



LA BANCA A DISTÀNCIA NO CONVENÇ ALS CONSUMIDORS

El risc de contractar productes financers sense conèixer-los a fons i els complicats processos de reclamació són els principals esculls dels nous canals bancaris. No totes les entitats de crèdit compleixen estrictament la llei de comercialització de serveis financers a distància. El problema principal rau en la manca d'informació prèvia que el client ha de tenir a la seva disposició abans de signar qualsevol contracte. A més, molts d'ells són de difícil comprensió i estan distribuïts en diferents documents, de manera



que el client els ha d'examinar amb molta atenció. A això s'uneix el fet que la banca a distància encara no s'ha desenvolupat plenament al nostre país. Gran part de les webs de les entitats financeres deixen molt a desitjar pel que fa a seguretat, protecció de dades personals, solució de diversos problemes tècnics, ... Segons una enquesta efectuada per AICEC-ADICAE, el 72% dels internautes utilitzaria la banca online si hi hagués millores en la seguretat, i gairebé el 17% han estat víctimes d'algun frau.

NO ES DESANIMI...

!!! És possible una solució amb la plataforma Hipotecària d'ADICAE!!!



I també...

- Propres demandes per clips, swaps, contractes de permuta financera i cobertures de tipus.
- Caixa Catalunya i la seva hipòcrita obra social.
- Llibreta Habitatge de La Caixa: I encara volen que tinguem un pis!

carta del president

L'Estatut i els consumidors



En un context de crisi i descrèdit polític, cal unes polítiques de consum valentes i imaginatives que siguin eficaces davant els problemes reals i comptin amb la força organitzada dels consumidors i usuaris a través de les seves associacions.

AICEC-ADICAE, igual que ADICAE, han donat i donaran el seu ple suport a l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, igual que a tots els Estatuts d'Autonomia de l'estat espanyol.

Com a expressió de la posició política dels consumidors i ciutadans de cada àmbit territorial, aquest reconeixement és lògic i necessari ja que aquests Estatuts sancionen, ratifiquen i apliquen els drets dels consumidors reconeguts en la legislació espanyola i europea i fins i tot per altres organismes internacionals. Si la protecció als consumidors i usuaris és un comú denominador en tots aquests àmbits que ha d'unir i vincular a la seva consecució a totes les forces socials, polítiques i ciutadanes, no és menys cert que la diversitat de normes només és comprensible en termes que permetin innovar i millorar aquests drets, és a dir, "tirar del carro" cap a grans conquestes que exerceixin un efecte d'emulació.

Malgrat el descrèdit generalitzat de la política (que els propis polítics s'han guanyat a pols, allunyant-se dels problemes dels ciutadans, i per la seva submissió als interessos financers), des d'AICEC-ADICAE seguim creient en la política com a forma de fer avançar a la societat. Com qualsevol associació de consumidors legítima, no som apolítics, però AICEC-ADICAE és i ha de ser aliena als partidismes polítics o ideològics. I no és apolítica perquè els drets dels consumidors i usuaris es dirigeixen sovint en el terreny polític i la nostra defensa tancada dels interessos dels consumidors i usuaris ens porta moltes vegades a aquests àmbits. La nostra independència ideològica i política implica que els nostres propis socis tenen les posicions polítiques o ideològiques amb les que més identificats se senten. Però, com reconeixen els nostres Estatuts associatius i les decisions democràtiques adoptades per l'associació, l'interès i defensa dels consumidors és un criteri assumit pels nostres socis.

L'Estatut, el mateix que la Constitució Espanyola i el recent Tractat de Lisboa (constitució europea descafeïnada), articulen uns drets que permeten el desenvolupament de normatives que protegeixin els interessos dels consumidors. Com a organització social autònoma i independent, donem suport o critiquem aquelles polítiques de protecció al consumidor que considerem insuficients (un fet massa habitual pel que fa als serveis financers) o pel seu caràcter massa teòric i en algunes ocasions de simple "paper mullat". Ara bé, no hi ha dubte que gràcies a aquestes crítiques i al seu treball incansable, les associacions de consumidors exercim l'important paper d'exigir que les meres declaracions es transformin en actes efectius de defensa dels consumidors. I al costat d'aquestes organitzacions, hi ha la gran força col·lectiva dels ciutadans-consumidors que només organitzats poden contribuir a canviar les situacions injustes que se'ns plantegen, com ha demostrat AICEC-ADICAE fefaentment.

El nou Codi de Consum de Catalunya, en el qual AICEC-ADICAE ha aconseguit incloure aportacions encara que no en el grau que haguéssim desitjat, constitueix un exemple del que venim dient. La nova regulació i sobre-tot la manera en què aquesta s'apliqui, han de servir com a exemple de canvi per la legislació espanyola i europea que, en l'actual situació d'interacció global tant econòmica com política, constitueixen els centres clau origen dels problemes de tots els consumidors. Des d'AICEC-ADICAE hem valorat positivament el Codi de Consum de Catalunya, l'anàlisi del qual comencem en aquest diari, més enllà de la frívola i sectària polèmica desencadenada per només 3 articles dins dels gairebé 200 del codi, un debat que impedeix una valoració justa del text pel que fa a la protecció dels drets dels consumidors. No volem entrar en aquest debat sobre l'aplicació de la política lingüística de la Generalitat en la retolació, etiquetatge, etc. de productes i serveis a Catalunya, per considerar que tot això no constitueix avui dia el problema més important per als consumidors, per les seves associacions o, fins i tot, per l'Agència Catalana del Consum que, d'altra banda, si la seva política principal i mitjans es centressin només en retolacions i etiquetatges, no compliria amb la seva important missió cap als consumidors catalans.

AICEC-ADICAE, amb les seves denúncies i alternatives, participa decisivament en les propostes de solucions als problemes que la crisi econòmica està causant. Per això creiem que tant l'Estatut, com el Codi de Consum han de contribuir a resoldre'ls. Molts d'aquests problemes, amb un innegable caràcter econòmic i financer, no només no s'han resolt fins ara, sinó que s'agreugen a mesura que la situació empitjora i porten a la misèria a moltes famílies. El primer, el problema de l'endeutament, sobretot per crèdits hipotecaris, que ha fet que les xifres d'embargaments a Catalunya hagin crescut escandalosament amb la crisi. En segon lloc, els "sòls hipotecaris" i els coneguts "contractes de permuta financera", imposats per bancs i caixes que deterioren les economies de les llars catalanes. En tercer lloc, el desenvolupament de mesures concretes per posar en marxa la limitada, però vigent, "lleï de reunificació de crèdits", ja que la seva competència correspon a Catalunya. Així mateix, hi ha problemes greus per a l'estalvi-inversió, com els de Lehman Brothers o Banif Immobiliari, o també per als gairebé 40.000 afectats per Fòrum, Afinsa i Arte y Naturaleza a Catalunya, on no n'hi ha prou amb "donar-li la culpa" al govern central. Finalment, no podem oblidar que les caixes d'estalvis, gràcies a les competències atribuïdes per l'Estatut, tenen un important paper cap a l'establiment d'entitats veritablement socials i democràtiques, sobretot després de la recent promulgació de la Llei Estatal de Caixes d'Estalvis.

AICEC-ADICAE ha donat i donarà suport a tota política que aposti de manera decidida per una defensa eficaç dels consumidors catalans, que seria aplaudida pels ciutadans de tot Espanya i tota Europa. La nostra associació vol reivindicar una política catalana de consum valent, sensible, original i en constant millora, de la qual, com ja hem recordat, va ser pionera amb el seu exemple ... encara que d'això fa ja molt de temps.

Manuel Pardos presidente@adicae.net

breus

VENDA A PREU DE SALDO DEL PATRIMONI SOCIAL DE LES CAIXES D'ESTALVIS

El Reial Decret que el Consell de Ministres va aprovar el passat 9 de Juliol per reformar les caixes d'estalvis, que representen el 50% del sistema financer espanyol, permetrà una vergonyosa desnaturalització de la naturalesa i finalitat social a la que aquestes entitats havien d'aspirar.

L'únic objectiu de capitalitzar les caixes ha portat a l'absurd criteri d'establir un fals "límit" a l'emissió de quotes participatives amb drets polítics fins al 50% del patrimoni de les caixes. Una decisió amb la que pretenen mantenir un equilibri en el Consell d'Administració impossible, deixant tant el govern de les caixes com el seu patrimoni en mans de qualsevol inversor privat, especialment la banca, però també altres depredadors financers, impedit la veritable democratització i modernització necessària. Per evitar-ho i solucionar el problema de la capitalització, al marge d'altres solucions més imaginatives i modernes, seria suficient limitant l'emissió de quotes a un terç.



Aquesta reforma és un mer tràmit que pretén tancar els forats que els mals gestors polítics i el deficient control del Banc d'Espanya han provocat i que ha desembocat en la situació actual en algunes caixes. En aquest sentit, la situació creada demostra la necessitat d'una veritable democratització dels òrgans de govern de les Caixes d'Estalvis. Cal que els impositors estiguin representats com a mínim en un 30% i amb les garanties necessàries perquè aquesta representació sigui eficaç impedit que els gestors econòmics de la caixa interfereixin en aquest procés. Les legítimes Associacions de Consumidors haurien d'estar presents en els processos i òrgans de govern per garantir la deguda representació dels interessos dels usuaris.

L' economia dels Consumidors

PUBLICACIÓ DE L'ASSOCIACIÓ D'USUARIS DE BANCS, CAIXES D'ESTALVI I ASSEGURANCES DE CATALUNYA

AICEC-ADICAE

ESTIU 2010

Director: Manuel Pardos

Subdirector: Paco Sanz

Redacció: Jofre Farrés, Ricardo Torres, Isabel Prado, Héctor Mendal

Maquetació, portada i il·lustracions: Antonio Laguardia, Diego Palacios

Edita: AICEC-ADICAE
Membre del Consell de les Persones Consumidores i Usuaris de Catalunya i del Consell de Consum de la Ciutat de Barcelona.

Redacció, administració i subscripcions:
C/ Entença nº 30, ent. 1a
08015 Barcelona (Espanya)
Tf: 933425044 / Fax: 933425045
e-mail: aicec@adicae.net
http://aicec.adicae.net

L'economia dels Consumidors exclou completament la publicitat comercial com a garantia d'independència per als seus lectors.

Es prohibeix la reproducció d'articles d'aquesta revista sense autorització d'AICEC-ADICAE i citant la seva procedència. Així mateix es prohibeix expressament la seva reproducció amb finalitats de publicitat comercial.

D.L. Z-707-2001



ADICAE posa al servei de tots els consumidors i usuaris una publicació rigurosa i amena que resoldrà els seus dubtes en qualsevol àmbit del món del consumidor

- Informació imprescindible per a la seva economia
- La millor rendibilitat per al seu estalvi i consum
- La clau dels seus drets com a consumidor

Sus datos personales han sido incorporados al fichero automatizado de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de España (ADICAE) con la exclusiva finalidad de garantizar una adecuada información y prestación de los servicios a sus socios. Usted puede ejercer los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición a la incorporación de sus datos a nuestro fichero solicitándolo expresamente por escrito dirigido a ADICAE, Calle Gavín nº 12, local 150.001 Zaragoza.

Subscrigui's

Nom:Cognoms
Domicili: CP
Ciutat: Telèfon:
D.N.I.: Signatura:
Forma de pagament: 10 euros (6 números)

☐ Domiciliació Bancària. Benvolguts Srs.: Els prego que amb càrrec al meu compte atenguin fins a nova ordre els rebuts que presenti ADICAE en concepte de subscripció a la revista L'ECONOMIA DELS CONSUMIDORS.

Titular : Banc/Caixa:
Agència: Adreça:
Població: C.P.:
Codi Compte Client (C.C.C.):-.....-.....

Data:/...../200....
Signatura del titular:

Correu: ADICAE,
C/ Gavín 12, local,
50001 ZARAGOZA

Telèfon subscripcions: 976 39 00 60
Fax subscripcions: 976 39 01 99
Correu: aicar.adicae@adicae.net

BANCA ELECTRÒNICA: NO TOT SÓN AVANTATGES

El sistema financer sempre s'ha caracteritzat per una gran falta de transparència que facilita l'existència de mercats imperfectes i fragmentats, en existir moltes entitats financeres que ofereixen serveis molt semblants. El sector bancari replica la seva oferta de productes i serveis, doncs, a través de més canals, modificant l'oferta base perquè resulti més atractiva si es vol incentivar la compra d'algun producte concret. Això, però, no serveix perquè hi hagi una competència que obligui a centrar-se en la satisfacció dels clients com a objectiu final i en el respecte dels seus drets com a consumidors i usuaris.

LES WEBS DE BANCs I CAIXES, UN LABERINT D'INFORMACIÓ

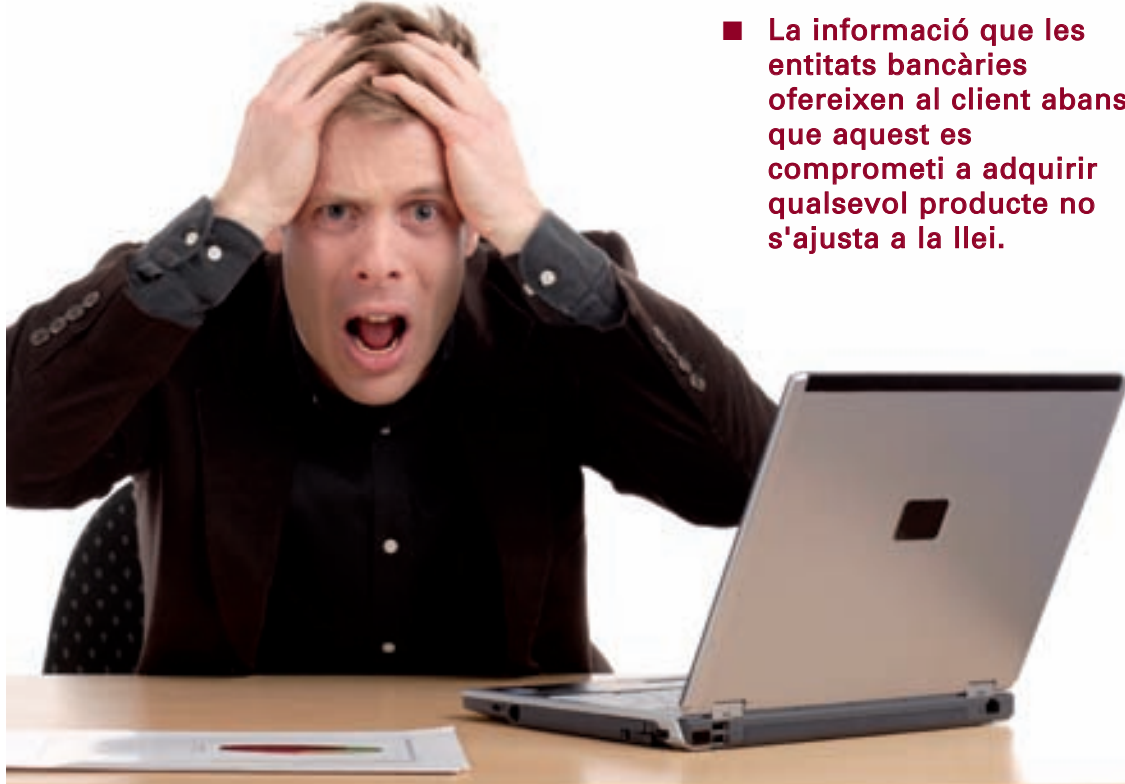
No totes les entitats de crèdit compleixen estrictament la llei de comercialització de serveis financers a distància. El problema es veu clarament en l'aportació de la informació prèvia que el client ha de tenir abans de signar cap contracte. Moltes d'elles són de difícil comprensió i estan distribuïdes en diferents documents, de manera que el client ha d'anar buscant-los amb atenció. Un altre problema és que la contractació a través de la xarxa no dona, en molts casos, l'oportunitat de tornar enrere. És a dir, un cop hem omplert una pantalla, l'operació queda realitzada i no podem modificar en l'acte els possibles errors que hagin sorgit. Haurem de exercir el dret de desistiment, sempre que el producte que estàvem adquirint ho permeti. La comercialització de productes financers a distància no està molt desenvolupada en algunes de les principals entitats financeres del nostre país. Per operar per Internet, per exemple, s'ha de ser client online i per donar-

se d'alta en aquest servei a vegades cal fer-ho personalment a l'oficina, com passa amb La Caixa o el BBVA. En altres casos, com Ibercaja, només estan disponibles per a la contractació a distància certs productes, amb determinades condicions, la resta es pot demanar per Internet, però no contractar.

INVERTIR A DISTÀNCIA, UNA APOSTA A CEGUES

De vegades, la informació que les entitats bancàries ofereixen al client abans que aquest es compromet a adquirir qualsevol producte no s'ajusta a la llei de comercialització a distància. Les dades que es proporcionen a la pàgina web són, en algunes ocasions, insuficients, poc clares i de vegades enganyoses. Per exemple, utilitzar Internet per obrir un compte a La Caixa és impossible si el client no està donat d'alta a l'oficina virtual de l'entitat. ING Direct sí que ofereix aquest servei, però no aporta totes les dades que la llei exigeix abans que el consumidor assumeixi qualsevol obligació. No informa que hi ha un fons de garantia per cobrir les pèrdues si el banc fa fallida i no especifica clarament que el client té dret a desistir de contractar el compte si ho comunica abans de 14 dies. El mateix passa amb Activo Bank, que no comunica aquest dret, ni tampoc explica clarament si hi ha algun tipus comissió per cancel·lació en cas de voler tancar el compte en qualsevol moment. Un altre exemple és el referent al full de tarifes de comissions i despeses associades a un servei o producte, i a la obligació de les entitats de tenir-lo a disposició dels clients en un lloc suficientment destacat i visible. Si en una oficina física ja és difícil de trobar si no el demanes, en una oficina virtual, tot i que les despeses puguin ser mínimes, la cosa pot arribar a complicar-se molt.

■ La informació que les entitats bancàries ofereixen al client abans que aquest es compromet a adquirir qualsevol producte no s'ajusta a la llei.



EL 72% DELS INTERNAUTES UTILITZARIA LA BANCA ONLINE SI HI HA MILLORES EN LA SEURETAT

Aquest i altres resultats es desprenen d'una enquesta realitzada per ADICAE, en què es posa de manifest que la inseguretat percebuda no és infundada..

- La seguretat influeix en un **65%** de les persones a l'hora de triar amb quin banc en línia operar.
- El **90%** dels usuaris de banca electrònica accediria a nous serveis si la seva **identitat** estigués millor protegida.
- El **54%** dels usuaris de mitjans de pagament han patit algun **problema tècnic**. D'aquests, el 71% s'ha sentit alguna vegada insegur d'utilitzar-los.
- El **16,7%** dels enquestats diu haver estat víctima de **frau**. La majoria va patir danys econòmics per una quantia d'entre 100 i 500 €.
- Els principals motius pels que els usuaris fan els seus pagaments en efectiu són, en primer lloc, per a **errors o duplictat en els cobraments (89,51%)** i per que els **duplicuin la targeta (56,52%)**.

COMPTES CORRENTS TRADICIONALS VS. E-COMPTES INFORMEU-VOS ABANS DE DECIDIR



Els bancs i caixes que operen en línia tenen l'avantatge de generar poques comissions: el manteniment de comptes i les transferències entre ells solen ser gratuïts. L'ordre de transferència es realitza a la inversa de com és habitual, en no existir una oficina física d'on treure diners: autoritzem a l'entitat en línia que "accedeixi" al compte desitjat i transfereixi fons al compte remunerat. Hem de tenir present que en una entitat física poden existir més despeses. Els comptes en línia ofereixen major rendibilitat, algunes amb poques vinculacions i comissions mínimes. La principal pega a aquests comptes és que no solen admetre la domiciliació de pagaments si no és que s'augmenten les vinculacions existents. Per això, els comptes en línia no són del tot útils per a les accions quotidianes si no podem realitzar transaccions. El més recomanable seria obrir un compte online remunerat que ens doni interès, i obrir-ne un altre en una oficina física per operar i fer determinants moviments. La diversificació i combinació de diferents alternatives sempre ens oferirà més seguretat i més opcions.



Campanya d'AICEC-ADICAE en defensa dels usuaris afecta

CLÀUSULES S una injustícia into

AICEC-ADICAE ha presentat demandes de conciliació davant 59 entitats i està interposant reclamacions extrajudicials en favor de tots els usuaris que vinguin a l'associació amb aquest problema.

El 80%
de les hipoteques
constituïdes entre
2006 i 2009 tenen
clàusula sòl

Sòls de fins el 6%

La situació requereix de solucions que excedeixin a la mera via judicial

PRÉSTECOS DE TIPUS FIX ENCOBERTS

El préstec hipotecari és la principal càrrega d'endeutament dels consumidors. Una situació agreujada en el cas dels que, sense saber-ho, tenen una clàusula sòl en la seva hipoteca. Aquestes clàusules fan referència a les limitacions que les entitats financeres inclouen en les escriptures, restringint les pujades o baixades dels tipus d'interès fins al límit fixat, entorn del 3%, encara que es té certesa de casos en què es va arribar a incloure un 6%. Segons un estudi realitzat per aquesta associació el 2007 un 92% dels hipotecats desconeixia algun aspecte fonamental de la seva hipoteca. Aquestes clàusules van ser detectades per AICEC-ADICAE el 2009. La gran majoria dels consumidors no van ser informats en la contractació de l'existència i conseqüències d'aquest tipus de clàusules i, en els casos en què aquesta informació sí que ha existit, ha estat oferta de manera esbiaixada i enganyosa, contraposant al 'terra' un 'sostre' com "avantatge" per al consumidor quan aquests 'sostres' és pràc-

ticament impossible que es facin efectius pels elevadíssims nivells en què se situen, arribant fins i tot al 15%.

AICEC-ADICAE ES POSA EN MARXA

AICEC-ADICAE va presentar el passat 19 de febrer una primera demanda contra diverses entitats per l'aplicació d'aquesta clàusula. En només quatre dies més de 5.000 usuaris van venir a AICEC-ADICAE, agrupant-se per a la defensa dels seus drets. Ja són 59 les entitats davant les quals s'han interposat demandes de conciliació. Es tracta d'una situació d'extrema gravetat que requereix solucions que excedeixin a la mera via judicial. Per això AICEC-ADICAE va efectuar un informe econòmic-jurídic sobre la repercussió a les economies familiars d'aquesta pràctica i la necessitat de la seva regulació expressa com a clàusula abusiva que es va enviar als diferents grups parlamentaris. Un document que la classe política va rebre i va valorar de bon grat, comproment-se a buscar una solució beneficiosa per als drets dels consumidors.

Reclamacions amb f

La Llei exigeix a les entitats que avisin als seus c

LA LLEI DE CONSUMIDORS I USUARIS ÉS CLARA

En l'article 82 del Reial Decret Llei 1 / 2007, Llei de Consumidors i Usuaris de 2007, cataloga de clàusules abusives "totes aquelles estipulacions no negociades individualment i totes aquelles pràctiques no consentides expressament que, en contra de les exigències de la bona fe, causin en perjudici del consumidor i de l'usuari un desequilibri important en els drets i obligacions de les parts que es deriven del contracte". També estan considerades així les que vinculin el contracte a la voluntat de l'empresari, limitin els drets dels consumidors i usuaris, determinin la manca de reciprocitat en el contracte, imposin garanties desproporcionades o fixin indegudament la càrrega de la prova o contravinquin les regles sobre competència i dret.

Una situació que s'arrossega des de l'any 2007

Els perjudicis per l'economia familiar oscil·len entre els 1.300 i els 2.200 euros anuals

Les dates en que van començar a plasmar els contractes de préstec amb garantia hipotecària que inclouen aquesta clàusula i que limiten els drets dels consumidors atenent a la seva redacció i al context econòmic en què van ser subscrits corresponen a 2007 i 2008, encara que les seves conseqüències perjudicials per als drets econòmics dels consumidors poden estendre's més anys. Entre 2006 i 2009 es van constituir a Espanya un total de 2.955.610 hipoteques a tipus variable, segons fonts de l'Institut Nacional d'Estadística i l'Associació Hipotecària Espanyola. Al voltant del 80% d'aquestes hipoteques contenen clàusules sòl. Malauradament tot

sembla apuntar que la pràctica totalitat de les caixes d'estalvis ho han fet i que, en l'àmbit dels bancs, tan sols un ínfim percentatge es van abstenir d'incorporar aquesta condició abusiva. D'aquesta manera un total de 2.364.488 famílies estaran sent víctimes de perjudicis que oscil·len entre els 1.300 i els 2.200 euros anuals, deixant fins i tot al marge els casos més sagnants de sòls del 6% que generen un perjudici anual de 6.000 euros. En el millor dels casos, i com a mínim, 1.773.366 consumidors estan sent víctimes d'aquest abús.

ts per clàusules abusives

ÒL: lucratible

Volien lucrar-se

Les entitats saben que els tipus d'interès baixarien

Qualsevol entitat que establís una clàusula sòl del 3% o superior a partir d'octubre de 2008 buscava lucrar-se a costa del consumidor, ja que ja s'entreveia la baixada de tipus a causa de la intervenció del Banc Central Europeu. Bancs i caixes eren conscients que l'Euribor havia de començar a baixar de manera immediata. De fet l'índex referencial per a la gran majoria de les hipoteques va baixar del 3'5% (clàusula sòl mitjana) el gener de 2009, pel que a partir d'aquest moment el consumidor va començar a veure's perjudicat. A partir de febrer d'aquest any tot consumidor que hagi revisat la seva quota hipotecària acumula pèrdues econòmiques. El perjudici sofert per a un consumidor que revisés la seva quota el desembre de 2009 oscil·la entre els 1.304 '16 i els 2.212 '68 euros anuals.

onaments jurídics

clients de l'existència d'aquestes clàusules

MANCA DE TRANSPARÈNCIA

Pel que fa a la transparència de les condicions financeres en els préstecs hipotecaris, la Llei exigeix a les entitats que informin prèviament als seus clients de l'existència i abast d'aquestes clàusules en la mesura que vagin incorporant contractes, tal com reconeix el Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya en la seva Memòria de Reclamacions corresponent a l'any 2009. Una obligació que no es compleix en cap cas per les entitats, encara que segons l'Ordre de 5 de maig de 1994 la possibilitat de pactar mínims i màxims s'ha de recollir "de qualsevol altra manera, sempre que resulti clar, concret i comprensible pel prestatari i sigui conforme a dret".

Comença la campanya de demandes per clips, swaps, contractes de permuta i cobertura de tipus

El nombre de consumidors que han vingut a ADICAE denunciant aquests productes supera àmpliament els dos mil. Després de presentar les reclamacions oportunes i conèixer els arguments de les entitats i, de vegades, del Banc d'Espanya per donar per bona la contractació d'aquests productes, ADICAE iniciarà sense més demora una campanya de demandes judicials contra les entitats més reclamades segons el nombre d'afectats que són, de moment, La Caixa, Caja Madrid, BBVA, Caixa Galícia, Bankinter, Caixa Rural de Navarra, Banco Popular i Banesto. A Caixa Galícia i Bankinter ja s'han presentat les diligències preliminars per interposar demanda col·lectiva i, en la resta d'entitats, s'interposaran demandes agrupades de manera immediata. A part de les entitats assenyalades, ADICAE actuarà contra totes aquelles que hagin comercialitzat aquests productes en la mesura que els socis afectats vagin presentant les seves reclamacions.

En les diligències preliminars el demandant és ADICAE, que demana al jutjat que l'entitat li lliuri els llistats de persones a les que hagi comercialitzat aquests productes, per posar-se en contacte amb elles i informar-los de la possibilitat d'unir-se a la demanda. En el cas de les demandes agrupades els demandants són els socis d'ADICAE en nom propi, de manera que es discuteix el contracte i les circumstàncies de cada soci de manera individual, amb l'inconvenient del risc de costes en cas de no sortir victoriosos de la batalla judicial. En les demandes individuals també demanen els consumidors a títol personal, amb la diferència del nombre d'afectats inclosos -a partir de cinc socis es tracta ja de demandes agrupades-.



Els swaps o permutes financeres, també anomenats "clips", són contractes de cobertura de tipus d'interès, productes complexos d'alt risc que usualment intercanvien un tipus variable com l'Euribor per un fix, però, a més, l'entitat financera es compromet a pagar al client la diferència d'interessos que suposaria aplicar el tipus variable si aquest és més gran que el fix, tenint en compte que habitualment s'ha fixat aquest últim en el 5,2%. El problema ve quan el variable descendeix per sota d'aquest diferencial fixat pel banc, ja que llavors el client no només haurà de pagar el fix sinó també la diferència entre ambdós tipus d'interès.



AICEC ADICAE
Associació d'usuari de bancs i caixes i assegurances de Catalunya

aicec.adicae.net

Una pàgina web en la qual els consumidors poden accedir a tota la informació, fer-se socis i descarregar-se documents i articles que puguin ser del seu interès

NOU CODI DE CONSUM A CATALUNYA: MILLORES INTERESSANTS I ALGUNES QÜESTIONS PENDENTS

Tot i la nova llei, cal seguir lluitant per reforçar els drets dels consumidors catalans

Les interessants millores en els drets dels consumidors catalans que implementa el nou codi no poden quedar amagades pel debat sobre les sancions en matèria lingüística.

LA PREVENCIÓ DEL SOBREENDEUTAMENT FAMILIAR COM A PART D'UN CONSUM RESPONSABLE

El passat 30 de juny de 2010, el Parlament de Catalunya va aprovar el text de la Llei que regula el nou Codi de Consum de Catalunya. Aquest nou codi, que defineix per primera vegada en un text legal el concepte de consum responsable, estableix que aquestes relacions de consum han d'ajustar-se als criteris de racionalitat i sostenibilitat tenint en compte "... l'endeutament familiar, els riscos admissibles i altres factors que determinen l'adequat desenvolupament socioeconòmic ". Per AICEC-ADICAE la referència a l'endeutament familiar representa un element fonamental, tot i que potser caldria aprofundir i desenvolupar més els conceptes de la pròpia definició per establir uns criteris més fermes, ja que no parla de la responsabilitat del productor-prestador de serveis en aquest consum responsable, i sembla descarregar aquesta responsabilitat exclusivament en el destinatari últim, el consumidor.

LA FORMACIÓ I L'EDUCACIÓ EN CONSUM, BÀSICA I PRIORITARIA

Destacables són també els articles dedicats a l'educació i formació dels consumidors, on és té molt en compte el foment d'una consciència col·lectiva per formar consumidors responsables, crítics i actius i el desenvolupament del caràcter transversal de l'educació en consum, com a dret, en els diferents nivells d'ensenyament. Altres aspectes positius són el fet de garantir l'accés de tots els consumidors a l'educació en consum i adoptar les mesures adequades per assolir, entre d'altres, els objectius d'assegurar l'existència d'un centre permanent d'educació en consum que cobreixi tot el territori català i d'establir col·laboracions amb les associacions de consumidors per al desenvolupament de l'educació i formació en matèria de consum.

ELS SERVEIS FINANCERS, L'ASSIGNATURA ENCARA PENDENT

Pel que fa a les mancances, potser es troba a faltar de manera explícita dins dels productes, béns i serveis objecte d'especial atenció, per la seva singularitat i rellevància a l'hora de determinar la resta de relacions de consum, els productes i serveis bancaris, d'assegurances i de inversions, aclarint entre altres coses la duplicitat i dispersió entre normes sectorials i fent referència clara també a aquest sector en matèria de publicitat, requisits contractuals, informació, riscos i responsabilitats.



AICEC-ADICAE ha participat en l'elaboració del nou codi de consum de Catalunya amb informes i alegacions. Encara que diverses aportacions van ser incloses en el text definitiu, des d'AICEC-ADICAE seguirem lluitant per millorar i ampliar el contingut dels drets dels consumidors recollits en el nou text, sobretot en serveis financers, el gran problema per als consumidors en l'actualitat.

La gran assignatura pendent del nou Codi de Consum segueix sent la protecció als consumidors financers. Encara que les competències en aquesta matèria estan limitades, els poders públics han de imaginar millores per garantir la protecció davant els seus greus problemes. Per exemple, establir un mecanisme específic de mediació per reconduir situacions de sobreendeutament. Per això poden comptar amb AICEC-ADICAE.

Prengui nota dels seus nous drets com a consumidor

- Quan un consumidor contracti amb un intermediari un producte o servei és com si ho fes directament amb el prestador del servei o el fabricant del producte.
- En els serveis de tracte continuat, l'empresa no podrà deixar sense prestació de servei al consumidor ni incloure'l en registres de morosos per falta de pagament d'algun rebut o factura si el servei ha estat objecte de reclamació pendent de resolució, tant per mecanismes judicials com extrajudicials.
- El pagament per avançat, prèviament consignat en el pressupost o correctament anunciat, no comporta l'atorgament de la conformitat del consumidor amb la idoneïtat de la prestació, ni cap renúncia als seus drets. En les relacions de consum en les quals les quantitats avançades superin el 25% de l'import total de la transacció, sempre que siguin superiors a 100 euros, l'empresari prestador del servei ha de poder garantir la devolució d'aquestes quantitats avançades pel consumidor.
- Totes les empreses públiques han d'estar adherides a l'arbitratge de consum, i l'adhesió al Sistema Arbitral de resolució de conflictes per part de les empreses privades es tindrà molt en compte en la concessió de subvencions i d'ajuts públics de qualsevol tipus.

AICEC-ADICAE insta totes les parts implicades a continuar treballant perquè si bé és cert que la nova llei representa un pas important en la defensa dels drets dels consumidors i usuaris catalans, també és cert que encara hi ha molt camí per recórrer per millorar-los

La importància de formar part d'una Associació de Consumidors

Com Associació de Consumidors, pretenem compensar la gran diferència que existeix entre el ciutadà i les grans entitats financeres, cada vegada més allunyades dels interessos dels usuaris. El nostre objectiu és aconseguir una societat més justa des de l'àmbit del consum financer, millorant les relacions entre empreses financeres i consumidors.

AICEC-ADICAE, com a Associació de Consumidors, s'ha especialitzat en la defensa dels consumidors en l'àmbit financer, des de la independència que suposa una Associació, dirigida per i pels consumidors.

AICEC-ADICAE: C/ Entença 30, entresol 1^a
Barcelona, 08015, Tel: 933 425 044





LLIBRETA HABITATGE DE LA CAIXA: I ENCARA VOLEN QUE TINGUEM UN PIS!

La Caixa proposa "Més avantatges per a tu amb la Llibreta Habitatge". El fullet no parla de la rendibilitat obtinguda, i els avantatges fiscals són els mateixos que amb la resta d'entitats:

- 0% de comissió d'obertura, però només en les que el compte tingui 2 anys d'antiguitat o un saldo mitjà de 3.000 € com a mínim.

- Assegurança de vida gratuïta el primer any; no és de gran ajuda perquè a partir del 2n en endavant s'haurà de pagar, tot i que legalment no és exigible.

- A pagar fins a 35 anys amb quotes reduïdes; suposen poder ajornar part d'algunes mensualitats. No s'enganyi, les haurà de pagar al final i amb més interessos.

- Període de carència a l'inici; només reporta benefici al banc perquè es paguen només interessos i no s'amortitza capital. Allarga la durada de la hipoteca.

Utilitzar un préstec d'habitatge per a finançar altres compres, encara que el tipus d'interès sigui menor, allarga els pagaments i els béns adquirits es deprecien ràpidament amb el que vendre'ls no seria suficient per pagar el deute generat.



LA DOMICILIACIÓ DE NÒMINES TAMBÉ BENEFICIA LA BANCA

Les entitats financeres estan en plena guerra per captar nòmines, però domiciliant diversos rebuts. Les comissions per cada factura són molt desitjables per bancs i caixes. Algunes retornen un percentatge dels rebuts si domiciliem la nòmina. Caixa Catalunya, Tarragona i Manresa tornen el 6% dels rebuts de llum, aigua i gas si invertim 10.000 euros en un producte d'estalvi; el Sabadell torna el 3% de telefonia, Internet, llum i gas, oferta també disponible a Solbank, entitat del mateix grup. Totes les entitats en treuen profit cobrant entre 10 i 20 cèntims per rebut - més un percentatge a partir de certs imports -, quantitat que augmenta si l'empresa emissora té el seu compte obert en la mateixa entitat. Així mateix, per cada rebut retornat, el banc o caixa d'estalvis posa una comissió de 50 cèntims com a mínim, que augmenta per trams depenent de l'import del rebut. La quantitat que tornen ni tan sols s'acosta a la de la comissió que ja han percebut.



CAIXA CATALUNYA I LA SEVA HIPÒCRITA OBRA SOCIAL

L'Informe d'Inclusió Social 2008 de Caixa Catalunya revela que la meitat dels joves d'entre 18 i 35 anys seria pobre si abandonés la llar familiar o intentés mantenir-se amb els seus propis recursos. Davant d'això, què ha fet Caixa Catalunya? Doncs sortejar habitatges per vendre'ls o llogar-los diuen a un preu adaptat als seus ingressos. Però, quins pisos sorteja? Doncs els que ha embargat a altres famílies que no podien fer front al seu deute hipotecari amb l'entitat (més de 3000), sense que l'entitat oferís cap tipus d'alternativa, preferint quedar-se el pis (i deixant amb deute i sense pis als afectats) per vendre'ls per un 40% menys del seu preu de mercat a un perfil de consumidor molt fràgil, seguint fent negoci ara que els interessos es troben sota mínims. Cal recordar que Caixa Catalunya a fixat com a condició que qui vulgui un pis d'aquests, no pot superar els 1700 euros mensuals d'ingressos

totals familiars.

Què passarà quan comencin a pujar els interessos i no els ingressos d'aquestes famílies? Què passa amb els que han perdut la casa perquè l'entitat la pugui col·locar a uns altres escollits per un sorteig condicionat per la pròpia entitat? No seria més raonable ajudar a través de l'Obra Social els que ja estan hipotecats que utilitzar l'Obra Social per hipotecar-ne de nous en les mateixes o fins i tot pitjors condicions?. Les dades del Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat no enganyen: a Catalunya, i majoritàriament a Barcelona, hi ha gairebé 37.000 persones que han perdut la casa o estan a punt de perdre-la per no



poder fer front al pagament del lloguer o la hipoteca. I mentrestant, Caixa Catalunya, la segona caixa de tot l'estat espanyol amb una taxa de morositat més elevada, demana uns recursos de 1250 milions d'euros al Fons de Reestructuració Ordenada Bancaria (FROB). Algú s'atreveix a endeinar a què els dedicarà i a què no?. Veient la seva Obra Social, la resposta sembla clara.

SACRESA ESTAVA EN FALLIDA 18 MESOS ABANS DE LA SUSPENSIÓ DE PAGAMENTS



L'empresa constructora Sacresa, la més gran de Catalunya i la tercera més gran d'Espanya, declarada insolvent a finals de juny i actualment en concurs de creditors, ja es trobava amb serioses dificultats des de finals de 2008, segons l'auditoria realitzada sobre els comptes de tres de les quatre empreses del grup immobiliari declarades en concurs. Les pèrdues reals, que sumaven 220 milions d'euros, van provocar que hagués de retrasar obres ja compromeses, algunes tan emblemàtiques com la City Metropolitana de Barcelona. Ja s'havia instat en el seu moment al concurs de creditors de la immobiliària dels Sanahuja, cosa que no va transcendir perquè més tard la societat que el volia presentar el va retirar i es va quedar amb la part de la promotora a l'hotel Vela de la capital catalana. La fallida de Sacresa, després de les de Martinsa-Fadesa i Habitat (participada aquesta última per Agrupació Mútua), segueix demostrant que les constructors han estat còmplices en el creixement desmesurat i irresponsable de la bombolla immobiliària que, un cop esclatada, ha posat de manifest la inoperància dels supervisors, un model productiu insostenible i els abusos als que han estat sotmesos els consumidors, fent-los pagar ara a més les conseqüències d'una greu crisi econòmica que no han provocat.

COMPTE AMB ELS VALORS REFUGI: no és or tot el que llueix

L'or ha reaparegut en diferents crisi com "valor refugi". El seu valor com a metall preciós és innegable, però la conveniència de la seva utilització com a producte d'estalvi és més que dubtosa. Invertir en or significa posar els estalvis en una bombolla especulativa d'efectes similars a la immobiliària i creure's el mateix mite, que invertir en immobles sempre era rendible perquè els preus no cauien mai. Cal recordar també que el mercat de l'or és un mercat totalment liberalitzat, i la inversió en aquest metall preciós no està recolzada per cap òrgan supervisor. A més, per invertir en aquest particular mercat, cal conèixer el seu funcionament en profunditat i seguir amb bon criteri l'evolució de la seva cotització. En els últims deu anys, la cotització de l'or amb respecte al dòlar s'ha triplicat. Aquestes pujades està molt lligades a l'augment del preu del petroli que es va produir l'any passat, que va encarir els preus generals. Això, unit a la crisi financera ja inexorable llavors, va motivar que els inversors qualificats abandonessin la confiança en el diner bancari i passessin els seus capitals a actius tangibles com l'or. A aquests inversors especialitzats els interessa convertir l'or en forma d'estalvi massiu, que la demanda segueixi creixent i que el preu es dispari. No interessa.





ADICAE

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España

la economía de los consumidores

EDICIÓN ON-LINE

laeconomiaadelosconsumidores.adicae.net

Connecteu-vos a la informació més crítica i útil per defensar la vostra economia i els vostres drets



OPINIÓ

Una pàgina oberta per a tots els consumidors. Els lectors poden deixar la seva opinió o comentari sobre qualsevol notícia que desitgin.



NOTÍCIES

Articles on s'analiza de forma fàcil i accessible per a qualsevol lector els principals problemes del consumidor financer amb un criteri crític, pedagògic i reivindicatiu.



CONTINGUTS

De forma fàcil i senzilla, l'internauta pot conèixer els continguts de la web i triar l'article o la notícia que més li interessi.



ADICAE TV

En aquesta secció el lector pot accedir a documents audiovisuals d'ADICAE. Una eina moderna i dinàmica de conèixer els seus drets.



EDICIÓ IMPRESA



A través d'aquest enllaç podeu accedir a l'edició nacional impresa de L'Economia dels Consumidors.



Units som més forts. Associa't i guanyaràs



AICEC-ADICAE BARCELONA - COORDINACIÓ

c/ Entença, 30 entlo 1ª, C.P. 08015 TELF.: 93 342 50 44 - FAX: 93 342 50 45
web: <http://aicec.adicae.net>, e-mail: aicec@adicae.net

SABADELL

C/ Rambla, 207, 4ª planta
C.P. 08202
TELF: 937 22 00 15

MANRESA

c/ Caritat nº 30 entlo. 2ª,
C.P. 08241
TELF: 902 40 50 16

MATARÓ

Camí Ral 453-457, 3r 1a,
C.P. 08301,
TELF: 93 755 22 74,

LLEIDA

Avda. Francesc Macià,
35 8ª E, C.P. 25007
TEL.: 973 23 09 71

Amb la col·laboració de:

