

## **Nueva tempestad en el Prat, la precarización de la seguridad**

Las protestas contra las condiciones laborales de EULEN ponen en cuestión la gestión de la empresa pública AENA. En esta ocasión tuvieron lugar largas colas y en consecuencias posibles pérdidas de vuelos.

Pàg. 12

## **Uno de los retos del s. XXI: la Alimentación Responsable**

Somos conscientes de que tenemos un sistema alimentario insostenible, queremos saber más para buscar alternativas, pero ¿tenemos las herramientas y el tiempo necesario para destinarlo a un tema tan importante como el que tenemos en el plato cada día?

Pàg. 13

## **Reclamar las garantías es un deber, más allá de un derecho**

La venta de aparatos electrónicos se ha disparado en los últimos años. Estos son los productos donde más defectos se pueden encontrar y más problemas para determinar si el fallo es de fábrica o no.

Pàg. 12

# Caixabank y Banco Sabadell, de pirómanos a bomberos



Esta ha sido la situación creada por Caixabank y el Banco Sabadell incendiando la opinión pública y creando una alarma social injustificada en todos sus clientes por las razones políticas surgidas en Cataluña durante el mes de octubre de 2017. Una entidad financiera se caracterizaba por enviar siempre mensajes tranquilizadores y de calma, delante de cualquier situación de alarma, puesto que su estabilidad financiera depende de ella. Por este

motivo, desde AICEC-ADICAE nos hemos sorprendido de que quienes deberían ser los bomberos económicos, al menos por su propia estabilidad, hayan actuado de manera incendiaria. Se podría decir que tanto Caixabank como el Banco Sabadell han sido "pirómanos-bomberos" por motivos políticos que no están justificados en la realidad, sino a través de una interpretación interesada, subjetiva y falsa.

Pàg. 4

## **El alquiler: la nueva burbuja de la crisis en la vivienda**

El derecho a una vivienda digna en peligro por la especulación del mercado de alquiler.

Pàg. 5

## **Debemos conseguir que la nueva Ley Hipotecaria acabe con los problemas de millones de familias**

La norma europea recoge una serie de derechos que asisten a los consumidores antes y después de comprar una vivienda, prevé también medidas de flexibilidad en el pago y el derecho de reembolso anticipado, fórmulas alternativas en la ejecución en caso de impago del deudor y dación en pago por acuerdo rápido entre las partes.

Pàg. 11

## **Productos de riesgo camuflados: fondos de inversión y de previsión social**

Pocas veces los ahorradores son conscientes del riesgo que supone invertir en estos productos que no se encuentran garantizados, que están sometidos a fluctuaciones de los mercados y que, además, las entidades financieras hacen pasar por productos de ahorro y seguros.

Pàg. 7

## **Banco Popular: Manipulaciones secretas y oscuras con los intereses de más de 300.000 pequeños ahorradores-accionistas**



Nueva jugada magistral dentro del mar financiero que deja más de 300.000 afectados, la mayor de ellos pequeños accionistas o ahorradores. Repasamos paso a paso esta estafa para poner algo de luz en un proceso que se ha visto marcado por la falta de transparencia y la inacción instituciones para amparar a las familias perjudicadas. ¿Estamos delante de un nuevo fraude al ahorro? ¿Qué papel ha jugado la Unión Europea y el Estado Español? ¿Qué pueden hacer los afectados?

Pàg. 8 i 9



**Accede a todas las apariciones e intervenciones de ADICAE en los medios de comunicación**



audiovisual.adicae.net

la economía de los  
**Consumidores**  
**10**  
OTOÑO 2017

**CONSUMO  
CRÍTICO,  
RESPONSABLE  
Y  
SOLIDARIO**

**Director:**

Manuel Pardos

**Redacción:**

Alejandra Roncero, Enric Vendrell, Alejandro Olivé, David Caselles, Isabel Pons, Álvaro Rebollar, Judit Sánchez, Meritxell Rusalleda

**Maquetación:**

Diego Palacios

**Edita:**

AICEC-ADICAE, Miembro del Consejo de las Personas Consumidoras y usuarias de Cataluña y del Consejo de Consumo de la Ciudad de Barcelona.

**Redacción, administración y suscripciones:**

C/ Creu dels Molers, 13 LOCAL  
08004 BARCELONA  
Tel: 93.342.50.44 / Fax:  
93.342.50.45

**Web:**

http://aicec.adicae.net

**E-mail:**

aicec@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

**Carta del Presidente**



**El derecho a decidir y los consumidores**

En otoño de 2015 AICEC-ADICAE se posicionó entorno al debate sobre el derecho a decidir, sin que esto supusiera un pronunciamiento político que no nos correspondía como organización social independiente de los partidos políticos. Decíamos:

**“ADICAE defiende y ha defendido siempre el derecho a decidir como valor democrático de los consumidores y ciudadanos de Cataluña y de España. No obstante, la evolución de este tema meramente “político e institucional” que se está produciendo, nos lleva a precisar el significado y las implicaciones del derecho a decidir y de la independencia de Cataluña desde una perspectiva económica y social de los consumidores”.**

Los últimos acontecimientos en Cataluña y España, después de las votaciones del 1 de octubre, nos llevan a reflexionar de nuevo sobre la situación y las perspectivas para los consumidores del derecho a decidir. Evidentemente, si el derecho a decidir es interpretado como el derecho a la autodeterminación, o hasta como una opción de independencia de Cataluña como Estado, ADICAE como organización social de los consumidores, no puede ni debe hacer pronunciamientos políticos de este genero. Ni podemos, ni hemos de, ni queremos entrar en una política que hoy día todo el mundo consideraría partidista, ya que nos debemos a los intereses de todos los consumidores catalanes sin discriminación política de ningún tipo. Esta ha sido nuestra trayectoria en AICEC-ADICAE, que ha llevado a nuestra organización a convertirse en la primera asociación de consumidores en Cataluña, sin que se hayan generado ningún problema entre nuestros socios y dirigentes. Respetamos todos los posicionamientos políticos, que han sido y son plurales, y que han convivido en armonía para un fin del que estamos todos de acuerdo: la lucha contra los grandes poderes financieros y empresariales del consumo y la defensa de los derechos de los consumidores e usuarios, que hoy son europeos y globales, mucho más que catalanes o españoles.

Recordando también nuestros posicionamientos de 2015, habría que destacar que ya entonces AICEC-ADICAE se preocupaba de originar y participar en un debate racional y razonable para orientar a nuestros socios y a los consumidores y ciudadanos de Cataluña y en general de España, a un debate centrado en argumentos económicos, financieros y sociales de todo tipo que daban y dan soporte a cualquier posicionamiento político en beneficio de los consumidores. Un discurso de este tipo parece haberse impuesto finalmente en la sociedad catalana, que ha podido comprobar la realidad que un cambio político como la independencia puede tener para la vida real a Cataluña y España.

Para los consumidores y usuarios, sabemos desde hace mucho tiempo que la mayor parte de la legislación proviene de la Unión Europea, de la cual España, simplemente, y cada vez más extensamente, sólo puede trasladarla a nuestra legislación, incluso bajo vigilancia de la Comisión Europea, el BCE y otros organismos. Particularmente es decisiva la Unión Europea en toda la legislación financiera y bancaria y en los servicios de interés general (telecomunicaciones, energía, transportes, etc.) en los cuales, no tienen competencia las Comunidades Autónomas y hay que reconocer, que no tendría mucho sentido que las competencias en consumo respecto a entidades financieras, o entidades de los grandes temas de consumo, siendo empresas de carácter nacional, internacional o global, tuvieran repartidas las competencias entre 17 CCAA y Ceuta y Melilla. La situación actual, en la cual las CCAA tienen competencias plenas en consumo, no pueden intervenir en todos estos temas decisivos para la calidad de vida de todos los consumidores en España. Es este un problema en el que ADICAE siempre ha propuesto soluciones eficaces para los derechos de los consumidores, que ni es la actual situación de descoordinación autonómica y centralización en ministerios que nada tiene que ver con el consumo como Economía, Justicia, Fomento, etc.

Por tanto, nuestra posición cerrada de la defensa de los consumidores y usuarios catalanes, nos lleva a promover un movimiento unitario de consumidores españoles y europeos como única forma de conseguir una mejora de los derechos en los principales campos del consumo, más allá de los posicionamientos políticos plurales que nuestros socios tienen derecho a tener y ejercitar, y en los cuales AICEC-ADICAE no ha de interferir, aunque sí, velar para que los argumentos de nuestra organización sean siempre la base de un debate razonable y razonado en temas políticos de la misma manera que en temas económicos y sociales.

Finalmente, desde ADICAE, hemos denunciado públicamente, delante de instituciones españolas y europeas, los evidentes, arbitrarios e injustos ataques encabezados por CaixaBank i Banc Sabadell en la economía catalana y sus ciudadanos y consumidores, y lo seguiremos haciendo hasta conseguir una rectificación en toda regla. Esto mismo, lo habríamos hecho delante de cualquiera que organizase boicots contra cualquier parte del territorio español o europeo (Galicia, Albacete, Ceuta, Francia, Holanda, Italia, etc.) que siempre pagamos los consumidores y usuarios.

**Manuel Pardos**  
presidente@adicae.net

**en 1 minuto**

**ACTUALIDAD » Página 3**

Ministerio de economía: El Servicio de atención en el banco.



**EN PORTADA » Página 4**

Caixabank y Banc Sabadell: de pirómanos a bomberos.



**EN PORTADA » Página 5**

El alquiler: la nueva burbuja de la crisis de la vivienda.



**SEGUROS Y SALUD » Página 6**

El negocio de la Banca-Seguros, cada vez más presente.



**AHORRO Y CRÉDITO » Página 7**

Productos de riesgo camuflados: Fondos de inversión y de previsión social.



**PÁGINAS CENTRALES » Páginas 8-9**

Banco Popular: Manipulaciones secretas y oscuras con los intereses de más de 300.000 pequeños accionistas-ahorradores.



**DEFENSA COLECTIVA » Página 10**

Cláusulas suelo: una lucha con nombre de victoria que continúa.



**CONSUMO DE POLÍTICA » Página 11**

Tenemos que conseguir que la nueva Ley Hipotecaria acabe con los problemas de millones de familias.



**GRANDES TEMAS DE CONSUMO » Páginas 12-13**

Uno de los retos del s.XXI: la alimentación responsable.



**PARTICIPACIÓN Y ASOCIACIONISMO » Páginas 14-15**

Los equipos de colaboración cogen fuerza.



# Ministerio de Economía: el Servicio de Atención en el Banco

La crisis financiera del 2008 todavía dura, y es que después del estallido de la burbuja inmobiliaria se ha evidenciado la estrecha relación que existe entre el sistema político y el sistema financiero. La evidencia de que los partidos políticos han velado por los intereses de los bancos siempre se ha percibido. Pero en un momento en el que el sistema financiero español está en recesión por culpa de su incansable avaricia en la especulación inmobiliaria, los bancos españoles han necesitado, y aún necesitan, más privilegios para poder afrontar la situación.

En este sentido, el Ministerio de Economía, presidido por Luís de Guindos, ha sido el motor que ha realizado la mayoría de "reformas" desde que llegó al poder el 22 de diciembre de 2011. Debemos mencionar también que la ex-ministra Elena Salgado ya dejó la puerta abierta a estas reformas que ha acabado materializando el actual Gobierno español.



**Le hemos prestado el dinero a los bancos y las mismas personas que lo hemos hecho, lo tendremos que devolver**

Desde AICEC-ADICAE hemos enumerado los principales privilegios que el Estado ha otorgado a las entidades financieras en perjuicio de los intereses de las personas consumidoras. Cabe señalar como primer dato, y seguramente el más importante, el rescate bancario valorado en unos 100.000 millones de euros del

2012, que deberemos devolver todos los ciudadanos, puesto que el mismo Banco de España cada mes que pasa condona más deuda a las entidades recaudadas. En pocas palabras, le hemos prestado dinero al banco y las mismas personas que lo hemos hecho, lo deberemos devolver.

La Asociación ha vivido las consecuencias de otras actuaciones privilegiadas a las entidades financieras, como Bankia, o recientemente el Banco Popular, donde gracias al beneplácito del Ministerio, se ha engañado y estafado a las personas consumidoras, mediante auditorías falsas realizadas por Deloitte y subvenciones públicas mientras los pequeños ahorros depositados en estas entidades se evaporan y desaparecen.

Caben remarcar también las autorizaciones de quedarse con entidades financieras enteras por el módico precio de un Euro, como han sido los casos de la CAM con el Banco Saba-

dell o el Banco Popular con el Santander, con privilegios fiscales e incluso ayudas públicas (además de las arcas del Estado) a modo de subsidio.

**El Ministerio de Economía en los últimos años no ha legislado ninguna normativa a favor de las personas consumidoras**

Por no hablar del IRPH, donde se permite a los bancos no aceptar el EURIBOR como nuevo índice para los afectados por IRPH cajas; la cláusula suelo, donde se permite a los bancos engañar y mentir en las contestaciones; o el de CaixaBank, donde se permite a los bancos cargarse todos los derechos de los pequeños accionistas para poder actuar libremente.

O la modificación de la ley de arrendamientos urbanos para dar salida a todo el "stock" de viviendas que estaban expropiando (con desahucios) en

la especulación del alquiler, ya que se permite modificar de 5 a 3 años el período máximo de los alquileres haciendo posible un aumento más continuado de los precios del alquiler. Por tanto, se ha buscado hacer más rentable una actividad que ha pasado a ser la principal, hasta que no se pueda volver a la burbuja de la compra-venta.

Finalmente, y para cerrar una lista que podría ser más larga, hay que hablar de las bonificaciones que dará el Ministerio de Economía a aquellas personas consumidoras que quieran cambiar su hipoteca de variable a fija, en un momento en que los intereses están en mínimos históricos, lo que garantiza unos mejores ingresos hipotecarios a las entidades financieras.

En resumen, el Ministerio de Economía ha actuado en los últimos años como el Servicio de Atención del Banco y no ha legislado ninguna normativa a favor de las personas consumidoras.

## Nuevas formas de pago o el control de la economía doméstica

Los medios de pago nos permiten pagar o enviar dinero sin la necesidad de efectivo. Acostumbramos a utilizarlos por su agilidad y las comodidades que nos aportan. No obstante, debemos tener en cuenta que las entidades financieras están muy interesadas en su uso, tanto por la disminución de los gastos como por la información personal que les aportan nuestros dispositivos y el uso que les damos. Sin embargo, en los últimos años han aparecido nuevas modalidades a la hora de pagar, enviar o recibir dinero. A pesar de que se conocen como "nuevos" medios de pago, se trata de una modernización de los antiguos. Se podría decir que se trata de una reformulación digital de las tarjetas.

**Los bancos ofrecen primero los productos gratuitos para después cobrar por sus servicios**

La lucha por "bancarizar" la economía doméstica de las personas consumidoras la han ganado las entidades financieras, ya que han conseguido que el conjunto de la sociedad dependa de estos sistemas o medios de pago.

Lo consiguieron con las tarjetas y ahora lo pretenden hacer con nuevas modalidades, como el pago con el móvil, las tarjetas virtuales, o incluso plataformas intermediarias digitales como PayPal o Iupay, ofreciéndolas primeramente de manera gratuita para después empezar a cobrar por sus servicios.

Paralelamente, la seguridad de estos nuevos medios no siempre es la mejor, ya que en la mayoría de los casos somos los consumidores quienes debemos de garantizar la seguridad a la hora de usarlos. No obstante, las tecnologías de pago a través del móvil que ofrecen las entidades bancarias o algunos comercios utilizan modalidades de pago con tarjeta de crédito por defecto, con intereses altamente elevados. Por ello, debemos tener cuidado y vigilar qué productos contratamos y si estos se adecúan a nuestras necesidades.

Cabe recordar que las entidades financieras tienen una voluntad muy clara de digitalizar todos sus pagos, para tener un mayor control de nuestras transacciones y poder cobrar comisiones a las empresas intermediarias que realizan estos pagos.



## Las franquicias se consolidan en la banca

Desde que se inició la crisis financiera, la banca ha entrado en una recesión: ya no gana lo que ganaba antes. Por este motivo, su principal preocupación ha sido, y es, recuperar los márgenes de beneficio que tenían antes. El origen principal de estos beneficios era la actividad inmobiliaria y la comercialización de préstamos hipotecarios. Pero esta rueda especulativa finalizó, y la burbuja ha tenido que transformarse con la finalidad de continuar llenando las arcas de los altos directivos.

**La Banca tiene la intención de dejar de prestar un servicio presencial en sus propias oficinas, que en el futuro serán franquicias**

Las medidas tomadas en este sentido han sido muchas y muy variadas, pero debemos destacar la que está teniendo un impacto más notable para los consumidores: la reestructuración bancaria de sus oficinas y la atención al público. Es un hecho consumado la desaparición de oficinas en muchos municipios después de las fusiones bancarias, pero detrás de estos cierres no hay tan solo una racionalización de los recursos, sino también una idea muy clara: externalizar todos los servicios posibles y ahorrar en todos los posibles gastos in-

necesarios y poco productivos para las entidades financieras. La Banca tiene la intención de dejar de prestar un servicio presencial en sus propias oficinas, y el futuro pasa por las franquicias. Se trata de un modelo empresarial en el que las personas consumidoras nos



vemos perjudicadas ya que no tenemos un trato directo con los trabajadores de la empresa en la que adquirimos los productos o servicios. Además, los trabajadores están sometidos a una necesidad mayor de comercializar productos sin que su conocimiento sea muy amplio, puesto que las condiciones laborales de estos acostumbran a ser mediocres.

**Para los bancos la atención al público ha pasado a un servicio**

**plano. No es una actividad productiva y tan solo les interesa vender y vender el máximo posible**

Están buscando una atención personal con sus clientes, centrada en el "asesoramiento", donde intentan ofrecer los máximos productos y crear necesidades irreales a las personas consumidoras que acuden a ellos, con la finalidad de venderlos: seguros, productos financieros, de inversión, renting... Pero de ningún modo encaran el negocio de atención personal a la solución y resolución de dudas de sus clientes. Es más, practican la política de "tierra quemada", que consiste en desgastar al máximo sin prestar atención a las posibles consecuencias de la venta de productos agresivos. Estas consecuencias suelen surgir dos años más tarde, período en el que el comercial que vendió el producto ya no estará en la oficina, por lo que la persona consumidora no podrá reclamarle personalmente a él.

Este modelo ya lo instauró el Banesto, y actualmente funciona en el Santander, que lo está expandiendo con la finalidad de cerrar las oficinas que no sean principales. Muchas otras entidades han iniciado también este camino, como el Banco Sabadell o el BBVA.

## EN PORTADA

# Caixabanx y Banc Sabadell: de pirómanos a bomberos

Las entidades financieras catalanas han engañado y falseado información creando una alarma social a cambio de beneficios y privilegios políticos.

El pasado 6 de octubre el Gobierno Español aprobó un nuevo Real Decreto-Ley en el que volvía a beneficiar las entidades financieras por encima de los derechos de las personas consumidoras. Aprovechando la situación política en Cataluña los dos principales bancos catalanes del IBEX-35, Caixabanc y Banc Sabadell, iniciaron a principios del mes de octubre una campaña de mentiras y engaños sobre la seguridad bancaria. Sacaron un rédito bursátil enorme en tan solo 24 horas que iba acompañado de un nuevo favor político sobre los Consejos de Administración de las empresas corporativas.

## Las entidades financieras tienen las manos libres para poder decidir unilateralmente

Esta normativa legislativa, se ha "cargado" los pocos derechos que le quedaban al pequeño accionista y pequeños ahorradores en las Juntas Generales de Accionistas. Ya que de facto, ha destruido y minimizado su capacidad de decisión y participación. De esta manera, las entidades financieras tienen las manos libres para poder decidir unilateralmente, sin ningún órgano supervisor o colectivo que se pueda oponer a sus decisiones discrecionales.

## Esta nueva normativa es contraria a las directivas europeas

les, o solo discutirlos.

Esta nueva normativa va en sentido contrario de las directivas europeas aprobadas en los últimos años. Por este motivo, ADICAE, que forma parte de diferentes grupos consultivos, denunció y requirió delante de la Comisión Europea y de la Autoridad Europea de Valores y Mercado (ESMA- en sus siglas en inglés) a la inmediata regulación con la finalidad de restablecer los derechos de los pequeños accionistas y ahorradores.

## El resto de la ciudadanía hemos tenido que luchar para sobrevivir con los restos que nos han dejado

Los bancos están viviendo continuamente de los favores políticos que les dan los diferentes gobiernos y, a cambio, de tanto en tanto, las entidades

financieras les devuelven este favor más allá de la financiación preferente de sus partidos políticos. Esta ha sido la situación que han originado Caixabanc y Banc Sabadell incendiando la opinión pública y creando una alarma social injustificada en todos sus clientes por razones políticas surgidas en Cataluña durante el mes de octubre de 2017. Una entidad financiera se caracteriza por enviar mensajes tranquilizadores y de calma delante de cualquier situación de alarma, ya que de eso depende su estabilidad financiera. Por este motivo desde AICEC-ADICAE nos ha sorprendido que quienes habrían de ser los bomberos económicos, ya sea sólo por su propia estabilidad, hayan actuado de manera incendiaria. Se podría decir que tanto Caixabanc como Banc Sabadell han sido unos "pirómanos-bomberos" por motivos políticos no justificados en la realidad, sino con una interpretación interesada, subjetiva y falsa. Después de haber incendiado la economía y la sociedad catalana, ahora piden calma y confianza a los usuarios y clientes, al mismo tiempo que la vuelta de las empresas que se fueron.

La Asociación ha tenido que actuar e informar, como siempre hace, sobre las verdades y las mentiras que han trasladado estas entidades. El temor a la pérdida de los depósitos es falsa; el Fondo de Garantía de Depósitos les garantiza en una relación mercantil. Otras mentiras han sido afirmar que las cuentas corrientes de sus clientes peligran si están en oficinas situadas en territorio catalán, cuando la inseguridad financiera es la misma tanto si está en un sitio como en otro.

Las dos entidades financieras han querido incendiar la opinión pública creando un clima de pánico afirmando la inmediata salida de la Unión

## El temor a la pérdida de los depósitos es falsa ya que el Fondo de Garantía de Depósitos lo garantiza

Monetaria Europea del territorio catalán. Más allá del debate político, esto no es cierto, si la independencia de Cataluña llegara a producirse y quedara fuera del euro, no sería un proceso inmediato como en el caso del Reino Unido. Este



sería un proceso lento en el que las partes implicadas necesitarían años antes de producirse la inmediata salida. De todas maneras, hay que recordar que las personas consumidoras tenemos derecho en toda la Unión Europea, a tener las cuentas corrientes y los productos bancarios con la moneda que queramos, tanto sean euros, dólares o francos suizos.

## Su actuación incendiaria solo se puede entender como un favor a los poderes políticos

Hay que decir, que las fortunas de las élites españolas - y catalanas- están repartidas en entidades financieras que residen en territorio fuera de la Unión Europea y en cuentas corrientes que no tienen la moneda propia del país, como son los casos de Suiza, Andorra o Panamá. Caixabanc y Banc Sabadell son conscientes de estas mentiras y su actuación incendiaria sólo se puede comprender como un favor a las instituciones a las cuales favorecen económicamente.

El movimiento de las dos entidades ha provocado un terremoto empresarial que ha arrastrado centenares de empresas con la intención de querer hundir al país. ADICAE crítica y se enfrenta cuando hace falta a

las entidades financieras por sus fraudes y engaños, pero en ningún caso, pretendemos que una entidad financiera se hunda, aunque parece ser que estas dos entidades han intentado hundir a todo un territorio y tejido empresarial del que ellos mismos son beneficiarios. De hecho ya se habla de la vuelta de Caixabanc a Cataluña, de hecho, esta entidad ya está sufriendo las consecuencias de la decisión política que han tomado. A diferencia de la entidad presidida por Jordi Gual - marioneta de Isidre Fainé en la sombra-, el Banc Sabadell se ha subido al carro más por necesidad que por convicciones, ya que sus problemas económicos, que arrastra desde los comienzos de la crisis, le obligan a tomar decisiones polémicas y arriesgadas e intentar capear el temporal. A consecuencia de esta alarma social, otras entidades financieras como el BBVA, se han perjudicado con la retirada de los depósitos e inversiones por parte de sus clientes. Por este motivo, desde AICEC-ADICAE acusamos a las dos entidades financieras catalanas de pirómanos del tejido económico de las personas consumidoras de toda España.

Esta información no ha sido "veraz, clara, ni completa [...] que no induzca a la confusión o al engaño" términos que están tipificados en la Ley del

Mercado de Valores, de esta manera se ha infringido la normativa impunemente; infracción que está catalogada como muy grave. ADICAE ha denunciado abiertamente a estas entidades financieras en la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), para que no vuelvan a escabullirse gracias al poder que tienen sobre las instituciones del Estado. Así lo hemos denunciado desde ADICAE y hemos pedido la no aprobación a los diferentes grupos parlamentarios del Congreso de los Diputados mediante una carta del Presidente, Manuel Pardos, y un informe técnico detallado. Esta información fue publicada en la nota de prensa de ADICAE el 19 de octubre de 2017 a la que se puede acceder desde el portal web: <http://adicae.net/nota-de-prensa/>.

Debemos estar atentos y denunciar todos estos actos ya que el conjunto de la ciudadanía está ocupada en sobrevivir: buscar un primer trabajo, salir del paro o mejorar sus condiciones laborales por horarios intempestivos y salarios que no garantizan ni el acceso a una vivienda digna; el sistema financiero y político está aprovechando esta ocasión para modificar esas garantías, derechos y servicios que tanto tiempo costaron de obtener.

# El alquiler: la nueva burbuja de la crisis de la vivienda

La banca y las empresas inmobiliarias consiguieron un nuevo favor político el 2013 con la modificación de la Ley de Arrendamientos urbanos para poder dar salida a todos los activos inmobiliarios que previamente habían expropiado.

El negocio que más creció en España durante los años noventa y dos mil se centró en la compraventa de la vivienda, creando un círculo especulativo en el que las entidades financieras e inmobiliarias ganaron unos beneficios enormes, e hicieron de este negocio su principal activo de ingresos. No obstante, con la crisis financiera del 2008 la gallina de los huevos de oro se acabó fundiendo radicalmente en esta empresa especulativa. Las propias entidades financieras habían propiciado y concedido préstamos de garantía hipotecaria a personas de dudosa solvencia con la voluntad explícita de que cuando dejasen de pagar se les expropiaran los bienes inmuebles y se pudieran vender a un buen precio, ya que "el precio de la vivienda nunca baja". Ahora bien, la realidad fue muy diferente y cuando los clientes dejaron de pagar y se les desahució de su casa, los precios de sus viviendas no cubrían los gastos generados, puesto que habían disminuido drásticamente.

Ya aquí es donde el Gobierno español realizó un nuevo favor a la banca, porque podía rentabilizar todas aquellas viviendas expropiadas y vacías, mediante la modificación de la ley de arrendamientos urbanos. Es decir, se cambió la ley que regula los alquileres con la finalidad de dar viabilidad económica a todos los activos que la banca no podía vender. De este modo, también se han unido las empresas inmobiliarias para crear una nueva burbuja, esta vez alrededor de la especulación inflacionista del precio del alquiler.

## ADICAE ya predijo en el año 2016 los primeros síntomas de la gestación de esta burbuja de alquiler

Se visibiliza en el incremento de los precios de venta de los inmuebles. Si bien es cierto que no se han registrado valores similares como a los que se llegó en el 2007, antes de que estallase la burbuja inmobiliaria, los incrementos interanuales de los precios de los alquileres alcanzan actualmente ritmos cercanos al 7%. Esto es consecuencia de la dinámica alcista de los precios, sumada a un marco legislativo que no impulsa el desarrollo del mercado. Además, la cultura inmobiliaria del país se ha centrado en los últimos años en la explotación comercial de viviendas para su venta, y se ha negado la existencia de un parque de viviendas sociales que sí poseen otros países europeos mucho más avanzados en este ámbito, que contribuyen a equilibrar las distorsiones de mercado. Por esto, la oferta de pisos de alquiler es insuficiente y no se llega a cubrir la demanda creciente.

## La especulación de los alquileres como práctica abusiva

Un punto importante del que se debe hablar es del mercado especulativo que se está formando ante esta situación. La especulación inmobiliaria y de alquiler se ha convertido en un mal para las personas consumidoras. La actuación de los especuladores consiste en comprar pisos, o incluso edificios de viviendas enteros, maquillarlos y dar el pelotazo. Su "modus operandi" consiste en invertir poco, pagando y dando la señal del

piso y/o pisos y venderlo a los pocos meses por un valor que es muy superior al de la compraventa inicial, llegando a pasar estas viviendas por dos o tres manos de especuladores hasta llegar finalmente al inversor final o la persona que decide alquilarlo. Los datos hablan por sí solos, más de un 20% de las viviendas que se venden cada año estuvieron menos de dos años en manos de sus dueños, mientras que aproximadamente un 60% estuvieron menos de cinco. Es decir, los dueños de dichas viviendas las compraron única y exclusivamente para especular con ellas y venderlas por precios mucho más altos. Si no se venden, tienen la opción de ponerlos en régimen de alquiler y obtener aproximadamente una rentabilidad de un 7,1% de la compra de un inmueble.

Según diversos economistas, existe un techo de rentas que los consumidores están dispuestos a gastar, si esta oscila entre 1.200 y 1.500 euros, el consumidor comenzará a dudar si alquilar o comprar; y a partir de los 1.500 euros, se decantará por la compra. Esto último hace que muchos consumidores vean más viable comprar un piso en propiedad y solicitar un préstamo hipotecario, lo que puede acabar induciendo al país a una segunda burbuja hi-

potecaria como la que se desarrolló en la década pasada.

La situación del mercado de alquiler en Cataluña se ha visto altamente modificada en la última década. El registro del Institut Català del Sòl indica que los precios de las rentas de alquiler han crecido desde el año 2013, con especial incidencia en los dos últimos años, principalmente en Barcelona y en los municipios colindantes, a un ritmo de dos dígitos por regla general. Así, los alquileres más caros en toda la península se dan en esta Comunidad Autónoma, donde el metro cuadrado puede llegar a cotizar a 11,96 euros mensuales, seguido de Madrid, con 11,36 euros por metro cuadrado al mes.

Como consecuencia de los niveles de precios alcanzados en la capital catalana, las poblaciones de su alrededor han visto aumentar su demanda. En Barcelona, el metro cuadrado alcanza hasta 15,14 euros al mes. Ello se debe a la conjunción de dos situaciones, por un lado la fuerte demanda de la ciudad, que como centro económico y demográfico consigue atraer a numerosos profesionales, pero también estudiantes y turistas; y por otro lado la escasez de la oferta, incapaz de aumentar más debido a que las condiciones de la Ciudad Condal le impiden crecer más. Todo ello hace que se provoquen una serie de tensiones en los precios que hace que la demanda de alquileres se vea extendida a las ciudades periféricas de la capital.

En consecuencia, Sant Cugat del Vallés ha visto incrementadas sus rentas hasta un 17% en cinco años, situándose el precio del alquiler de su metro cuadrado en 13,61 euros mensuales. Más interesante es ver como desde el

2015 el aumento ha sido de un 14,6%, mayor incluso que el de Barcelona. Por otro lado, Castelldefels, municipio situado al sur de Barcelona alcanza los 13,58 euros por metro cuadrado mensuales.

## El derecho a una vivienda digna en peligro por la especulación del mercado de alquiler

De este modo, Barcelona se ha convertido en exportadora de la demanda de viviendas de alquiler, al no poder satisfacer toda la demanda que recibe y a la lentitud con la que aumenta el poder adquisitivo de la demanda. No obstante, se espera que dentro de un período relativamente corto de tiempo, los precios de los alquileres en Barcelona tiendan a estabilizarse, mientras se incrementen en otras poblaciones, puesto que los niveles de precios del año pasado, el 2016, se situaban ya en el nivel de pago máximo de la población y el mercado no puede pretender aumentarlos de manera indefinida.

Para hacer frente a esta problemática, L'Agència de l'Habitatge de Catalunya ha creado un índice de referencia de precios del alquiler. Se trata de un indicador, que puede ser públicamente consultado, que nos permite conocer la estimación del precio medio del metro cuadrado del alquiler de un inmueble según la zona y las características del mismo. Si bien este índice no obliga a los arrendadores a fijar los precios de alquiler, sí que sirve a los arrendatarios y a la administración pública como un medidor que les permite conocer los abusos que se dan en los alquileres.

***Por debajo de una renta de 1.200 euros mensuales, los consumidores se decantan por el alquiler, puesto que conseguir un crédito es complicado***

**Entra e inscríbete en la Plataforma online de Educación Financiera de ADICAE**

**PUEDES ENCONTRAR CURSOS DE DIFERENTES TEMAS Y APRENDER SOBRE EL MUNDO DEL CONSUMO.**

**NO DEJES ESCAPAR LA OPORTUNIDAD, FÓRMATE PARA COMBATIR LOS ABUSOS DE LA BANCA.**



**<http://educacionfinanciera.adicaeonline.es>**

**SEGUROS Y SALUD**

# El negocio banca-seguros, cada vez más presente

Las entidades financieras están llevando a cabo prácticas comerciales muy agresivas en la venta de seguros.

La crisis financiera supuso la disminución de los grandes beneficios de las entidades bancarias, lo que no significa que continúen teniendo un balance positivo. Es por ello que han buscado un nuevo nicho de mercado en el que mantener sus ingresos

pueden ser accionariales, o formar parte de los mismos grupos empresariales.

Los bancos se han implantado comercialmente en un negocio con mayores márgenes de beneficios que los que les da su propia actividad, con

venta de estos productos. Estas protegen de alguna manera a las personas consumidoras, pero dejan muchas puertas medio abiertas para favorecer las "ventas combinadas".

La normativa dice claramente que la información que

**La normativa dice claramente que la información que se le da a la persona consumidora debe ser clara y la contratación debe ser negociada, sin que perjudique a la parte contratante**

sus organismos supervisores, cuando se trata de abusos por falta de información.

**Cuáles son los principales abusos detectados por AICEC-ADICAE**

El modelo conocido como banca-aseguradora ya empieza a tener efectos en las personas consumidoras. Desde AICEC-ADICAE venimos advirtiendo diferentes prácticas abusivas que cada vez son más frecuentes:

- Obligación de contratar un seguro, especialmente de vida, en el momento de firmar un crédito, tanto hipotecario como de consumo. En algunos casos no se había informado previamente.

- Casos de sobreseguros - Personas a las que les han hecho contratar dos o más seguros de vida para "cubrir" diferentes préstamos.

- Seguros de prima única - Las entidades para garantizar que no se den de baja, obligan a pagar grandes cantidades de una sola vez. Estos seguros no cubren toda la vida del préstamo.

- Pólizas con coberturas muy limitadas o cláusulas muy ambiguas - Nos encontramos con contratos de difícil lectura y poco claros, por lo que a la hora de hacer un parte, se dan problemas de interpretación.

- Casos de defunción del titular del préstamo hipotecario, y la ejecución se produce antes de cobrar la prima. Al final, la entidad se queda la vivienda y la compañía de seguros no debe pagar.

- Comerciales de las entidades que venden de manera agresiva seguros, con mentiras como argumentos. Por ejemplo, la necesidad de un seguro de vida por ser extranjero o por tener un fondo de pensiones.



altos. Este espacio de negocio lo han encontrado en la comercialización masiva de seguros. Principalmente nos encontramos con un aumento en la contratación de seguros de vida vinculados a préstamos y créditos.

La reestructuración bancaria, las absorciones y las comprar dudosas de entidades bancarias, a pesar de que de una manera silenciosa, también se ha producido en las compañías aseguradoras. Ello se ha traducido en una monopolización del mercado por parte de unas pocas compañías, las cuales se encuentran ligadas con las mismas entidades bancarias. Los vínculos

altas expectativas de crecimiento, optimizando el rendimiento de sus propias sucursales, incrementando la fidelización de los suyos y de sus clientes, y presentándose como proveedores integrales de recursos y soluciones.

Por otro lado, las aseguradoras encuentran un socio perfecto para abrir nuevos canales de comercialización masiva de productos.

### Una normativa que deja muchos vacíos legales

Existen diferentes normativas, desde autonómicas, estatales o europeas que regulan la

se le da a una persona consumidora debe ser clara y la contratación debe ser negociada y que no perjudique a la parte contratante. Por otro lado, en relación con los créditos, no se puede imponer un seguro excepto en los casos de las hipotecas. En este caso, la persona prestataria está obligada a contratar uno contra daños e incendios, y no es necesario que sea el que te ofrece la entidad bancaria.

La normativa europea, aunque prohíbe las prácticas vinculadas, sí que prevé las "ventas combinadas". Es decir, prohíbe la imposición de venta un paquete de productos, pero

permite algunas excepciones, donde las entidades pueden encontrar un vacío legal para continuar con sus prácticas abusivas. A pesar de que se pone énfasis en la necesidad de transparencia, ya conocemos lo que entienden las entidades financieras del estado español por transparente.

### Unos organismos supervisores que vigilan poco

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones es la institución encargada, entre otras cosas, de velar por las buenas prácticas de las compañías aseguradoras. Sería el equivalente al Banco de España y la CNMV para los bancos. Sin embargo, la actividad de este organismo es mucho menos efectiva y activa que su homólogo bancario.

La DGSFP es mucho menos activa en cuanto a transparencia, resolución de reclamaciones y control. Estos significa un menor control de la actividad de las aseguradoras, y ahora, de las entidades bancarias. Nos encontramos con que las responsabilidades son compartidas entre aseguradores y entidades bancarias, y que ambas las pueden eludir fácilmente, del mismo modo que

## AICEC-ADICAE en las jornadas de excelencia de Esterri d'Aneu

Aprovechando la experiencia de AICEC-ADICAE como Asociación de Consumidores en el ámbito de los seguros y, en concreto, los seguros médicos, nuestro Vicepresidente, el Sr. Jordi Tarruella Mellado, fue invitado a las jornadas de la excelencia d'Esterri d'Aneu, en las que se habló de las bondades y perjuicios que existen en la medicina privada y en la medicina pública.

Como Asociación de Consumidores no podemos inmiscuirnos en el ámbito de la medicina pública, puesto que, al no existir contrato, no hay relación de consumo entre el usuario y el presta-



El Vicepresidente de AICEC-ADICAE, Jordi Tarruella participa a las jornadas de excelencia de Esterri d'Aneu

dor de servicios. Sin embargo, como altavoz de los consumidores debemos incidir en todos los temas que nos atañen como usuarios, facilitando información, de una manera transparente y efectiva, para resolver cualquier problema que se nos presente. Para dar solución a las dificultades con las que nos encontramos, o para realizar reclamaciones, en la medicina privada existe el Servicio de Atención al Cliente (SAC). Por otro lado, en la medicina pública existe un homólogo, la Unidad de Atención al Usuario (UAU), cuyo funcionamiento

es totalmente desconocido por la mayoría de los pacientes. En la ponencia realizada por Jordi Tarruella, se dedicó a explicar el funcionamiento del UAU, para darlo a conocer y dotar a los consumidores de una nueva herramienta de defensa de sus derechos.

Así, dentro de estas jornadas, que hace ya cuatro años que se llevan haciendo, AICEC-ADICAE defendió a los consumidores, informando, previniendo y reclamando por ellos ante cualquier conflicto que se encuentren.

# Productos de riesgo camuflados: Fondos de inversión y de previsión social

En los últimos años, a causa de la poca rentabilidad que ofrece el ahorro, los consumidores han comenzado a invertir y a dirigir sus ahorros a diversos productos como son los fondos de inversión y los fondos de previsión social. Pocas veces los ahorradores son conscientes del riesgo que supone invertir en estos productos que no se encuentran garantizados, están sometidos a las fluctuaciones de los mercados y, además, las entidades financieras los hacen pasar por productos de ahorro.

## Los fondos de inversión

Es un patrimonio que pertenece a una pluralidad de inversores y que viene siendo administrado por una sociedad gestora, que no es la propietaria del mismo, pero cuyo objetivo es la captación de fondos, bienes o derechos de los usuarios para su gestión e inversión en bienes, derechos, valores o diferentes tipos de instrumentos que ofrecerán un rendimiento para el inversor.

Existen numerosos tipos de fondos de inversión en los que invertir los ahorros, y, además, según la situación económica del propio inversor o del mercado, se puede e incluso se recomienda diversificar la cartera. Entre ellos encontramos los fondos de renta fija, que invierten sus activos en bonos, letras y obligaciones de empresas privadas o administraciones públicas. Con estos productos se asume la devolución del dinero prestado más

fondo.

Por otra parte, existen los fondos de renta variable, donde la inversión de la persona consumidora se invierte en acciones de diferentes empresas de todo el mundo. Este tipo de fondos es más propicio a fluctuaciones más grandes de subidas y bajadas, y la rentabilidad de los intereses puede ser a medio y largo plazo, entre tres y cinco años.

Ambos tipos de fondos de inversión acostumbran a ser unos productos comerciales cerrados, que se ofrecen al público general, y no por ello se comercializan a las personas más adineradas. Este es el engaño que se le hace creer a la persona consumidora, que deposita sus ahorros en las mismas manos que las grandes fortunas. De hecho, se contrata un producto de comercialización masiva que siempre reporta beneficios a la entidad financiera, tanto si la persona consumidora gana como si pierde.

## Los nuevos fondos de previsión social

La popularidad de los fondos de previsión social ha aumentado en los últimos años frente a los productos "clásicos" de ahorro e inversión financiera, como los depósitos de ahorro, que otorgan una nula o mínima rentabilidad. En estos fondos la entidad financiera actúa como intermediaria en la contratación y comercialización.

Los "productos de ahorro-

pasará a percibirse en el momento fijado en el contrato. La tributación de estos productos comporta cierta complejidad debido a la cantidad de instrumentos existentes y los límites de las deducciones mismas. Desde la crisis económica, y ante la alarma sobre la inestabilidad del sistema de pensiones públicas, las entidades financieras han sabido sacar provecho de esta situación y han comenzado a comercializar de forma masiva estos tipos de productos para poder mejorar sus ingresos. Estos productos no siempre se adecuan a las necesidades y los perfiles de los usuarios, y tampoco a la previsión que estos pueden tener de la disponibilidad de sus ahorros y su dinero.

## Infórmate y fórmate antes de invertir

Antes de contratar estos fondos habría que preguntarse si convienen al inversor, y analizar las características de los mismos y la seguridad que aportan al ahorrador. Se debe tener en cuenta que en caso de que exista un problema de solvencia, o bien de la gestora o del órgano depositario, generalmente un banco, el dinero de los inversores no pasará a formar parte de la deuda de dicha entidad, pudiendo ser traspasado a un fondo de inversión diferente.

Los fondos, por lo general, se verán cubiertos por el Fondo de Garantía de Depósitos, hasta un valor de 100.000 euros, por titular y entidad. Debemos vigilar si nuestro producto no se encuentra cubierto por el mismo, pues será indicador de que el riesgo será elevado. Para elegir la productos a los que vamos a dirigir nuestra inversión, es importante conocer bien cuál es nuestra situación económica y personal, la situación de mercado y, especialmente, nuestros objetivos. Una vez hayamos seleccionado la cartera de fondos en la que hemos decidido invertir, al menos una vez cada tres meses, deberemos realizar un seguimiento de la misma, puesto que la situación del fondo, o nuestra situación personal, puede variar y no se adecua a nuestras necesidades. La información de la que dispongamos ha de guiarnos a la hora de invertir en fondos de inversión, por lo que se aconseja tener unas nociones financieras básicas para antes de firmar. Los consejos o recomendaciones de los comerciales del banco no son los más adecuados para tomar las decisiones que más nos puedan beneficiar.



## El consumo de la inmediatez: créditos rápidos

Si bien los créditos al consumo y los créditos rápidos aparecieron en un contexto de fuerte crisis, donde el consumidor necesitaba pedir un préstamo para poder afrontar los gastos vitales y necesarios de la vida cotidiana, hoy en día nos encontramos ante una situación muy diferente. Actualmente, con un solo "clic" tenemos a nuestra mano préstamos económicos no muy elevados, una tarea muy sencilla gracias a empresas especializadas que, sin pedir casi ningún requisito, te conceden la cantidad que solicitas que deberá ser devuelta en un breve periodo de tiempo. ¿Pero, qué hay detrás de esta inmediatez?

Por un lado, consecuencias económicas no deseadas a raíz de las cláusulas abusivas de estos contratos, falta de información contractual, altos tipos

de interés (se devuelve el doble de la cantidad solicitada) o el sobreendeudamiento.

Por otro lado, la irreflexividad. La tendencia actual de los consumidores de créditos rápido ha sufrido una transformación, de la necesidad y la falta a la opulencia y la abundancia. Esta transformación no tendría sentido si no tuviéramos en cuenta algunas prácticas de estas empresas de crédito, como por ejemplo la inmediatez y el anonimato. Pero tampoco tendría sentido si no pusiéramos énfasis en la sociedad del consumo, donde tener más es sinónimo de éxito.

Necesitamos una educación orientada al consumo responsable, una educación financiera para hacer frente de forma autónoma y con conocimiento a las diferentes opciones que el mercado nos ofrece.



unos intereses fijos en un plazo determinado. No obstante, en los fondos de inversión de renta fija no se adquieren estos productos directamente, sino unos derechos sobre estos, que se venden y se compran como si fueran acciones. A pesar de que se vendan como productos "estables", no es así, ya que ante una subida de intereses se puede llegar a perder mucho dinero por la devaluación de tus derechos. Además, se debe tener en cuenta que los intereses que actualmente generan estos productos acostumbran a ser inferiores a las comisiones de gestión del propio

previsión" son seguros que cubren contingencias, se contratan para un largo plazo, y complementan los sistemas públicos de previsión social. Pueden ser de ahorro-pensión, como los planes de pensiones o los planes de previsión asegurados (PPA), que aseguran como rentabilidad un interés determinado hasta llegar a la jubilación y permiten suspender y rehabilitar el pago de las primas en cualquier momento; o también, los activos de inversión financiera, como los seguros de vida de ahorro y los planes individuales de ahorro sistemático (PIAS), que constituirán una renta vitalicia que

## JORNADA SOBRE HIPOTEQUES, CRÈDIT I PERSONES CONSUMIDORES

### HIPOTEQUES, CRÈDIT I PERSONES CONSUMIDORES

LES REFORMES NECESSÀRIES DESPRÉS DE LES LLIÇONS DE LA CRISI



Projecte: "Actualitat i perspectives en el mercat de crèdit en Espanya"

**29 de Novembre de 2017 | 17:00 h**

**Biblioteca Tecla Sala**

(Avinguda de Josep Tarradellas i Joan, 44 L'Hospitalet de Llobregat).

**PRESENT I FUTUR DEL MERCAT DE CRÈDIT PER A LES PERSONES CONSUMIDORES**

# Banco

## Manipulaciones secretas y oscuras con los intereses

Nueva jugada magistral dentro del mar financiero que deja más de 300.000 afectados, la mayor parte de los pequeños accionistas por la falta de transparencia y la inacción institucional para amparar a las familias perjudicadas. ¿Estamos delante de un...

### Breve historia del último banco intervenido

Son muchas las noticias que han surgido desde el pasado mes de junio a raíz de la compra por un euro del Banco Popular por parte del Banco Sabadell. El entramado financiero no es sencillo pero los objetivos se repiten una vez más: jugar con los hilos del poder de aquellos que tienen una buena parte del capital mundial para conquistar más parte del pastel.

La trama del Banco Popular se comenzó a contar por buena parte de la prensa española desde hace años. Entonces ya se escucharon las campañas de déficit por parte de la entidad. Un año más tarde se produjo la entrada al Consejo de Administración de Antonio de Valle, mediante un peaje millonario. El empresario mexicano tiene raíces en diversos sectores: el químico, siendo el principal accionista del grupo Mexichem; el financiero, creando el banco BX+, que crece gracias a los autónomos y las pymes en México; y, por último, en el sector del cemento.

Fue a raíz de la ampliación de capital de más de 2.5000 millones en mayo del 2016, que esta trama comenzó a coger el rumbo. Esto se acentúa con una nueva escena el 6 de junio de este año. Se convoca el consejo de Administración que abre Emilio Saracho (nuevo presidente del Popular después de coger la silla de Ángel Ron). Justo dos días más tarde, el 8 de junio, el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) y la Junta Única de Resolución de la Unión Europea (JUR), presidida por Elke Köning, intervienen el Banco Popular. El mismo día se publica en el Boletín Oficial del Estado (BOE) como entidad fallida.

llada, y se trataba de hacerlo atractivo para ser absorbido. El valor de las acciones, preferentes y bonos pasa a ser cero justo la noche del 6 de junio. Es el Mecanismo Único de Resolución (MUR) el que se encarga de darle este valor. Recordemos que el MUR, en teoría, se creó como propósito para garantizar la resolución ordenada de los bancos fallidos a un coste mínimo para los contribuyentes y la economía real. El día anterior a esta intervención por los órganos híbridos, el Banco Popular aún era solvente. Cerró con una capitalización de unos 1.300 millones. La transparencia en todo este proceso es prácticamente invisible. En toda esta trama, llamada "Operación Washington", hay un actor secundario que sirve como justificación de todo el proceso. Se trata Deloitte, que como auditor independiente publica un informe, en el que se dice que el valor provisional del mercado del Banco es entre - 2.000 y 8.2000 millones de euros. Aún a día de hoy no han explicado cómo se hicieron estos cálculos.

Finalmente, el miércoles 7 de junio del 2017, el Banco Santander comunica a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) la compra del Banco Popular por valor de un euro, y amplía su capital con 7.000 millones de euros. Es el FROB el que se encarga de ejecutar esta compra, después de que el JUR diera luz verde. Hay que tener en cuenta que el Banco Central Europeo (BCE) ya declaró esta entidad inviable. En palabras literales del BCE "la intervención era necesaria para el interés público, para garantizar los depósitos de los particulares y pymes, los servicios pagados y los créditos y, además, asegurar la estabilidad financiera". Otra opción que podría haber sido válida era que



La explicación que dan los dos órganos anteriores para justificar la intervención del banco es declararlo insolvente. Se debe recordar que la insolvencia de un banco no crece de un día para otro. Una entidad es insolvente cuando no puede hacer frente a sus deudas futuras con el valor de sus bienes. En este caso se está hablando de una situación irreversible.

Llegados a este punto son entidades como el Santander, BBVA, CaixaBank y Bankia las posibles compradoras del Popular. La estrategia por parte de Antonio del Valle y su equipo ya estaba desarro-

la entidad se hubiera disuelto y se hubiera creado un banco-puente para resolver el problema.

**Recordemos que es la primera vez que la Unión Europea (UE) interviene un banco. La pregunta sería, ¿a quién beneficia todo este asunto?**

Las consecuencias recaen directamente sobre los pequeños accionistas y tenedores de créditos del Banco Popular. Se pueden salvar aquellos que tenían depósitos con un máximo de 100.000 euros

## MIRÉMOSLO

**Mecanismo Único de Resolución (MUR)** -> Organismo de la recuperación y resolución de los problemas en el 2014. Depende de la Comisión Europea y de otros órganos supranacionales. Tiene como funciones que se deberían realizar para la recuperación, el FROB y el MUR, pero que ofrecen viabilidad para los bancos europeos de todos los Estados europeos y un 1% de los depósitos de los particulares.

**Junta Única de Resolución (JUR)** -> Agencia de la Unión Europea que garantiza la resolución ordenada de los bancos fallidos y la economía real. Actúa como elemento de coordinación.

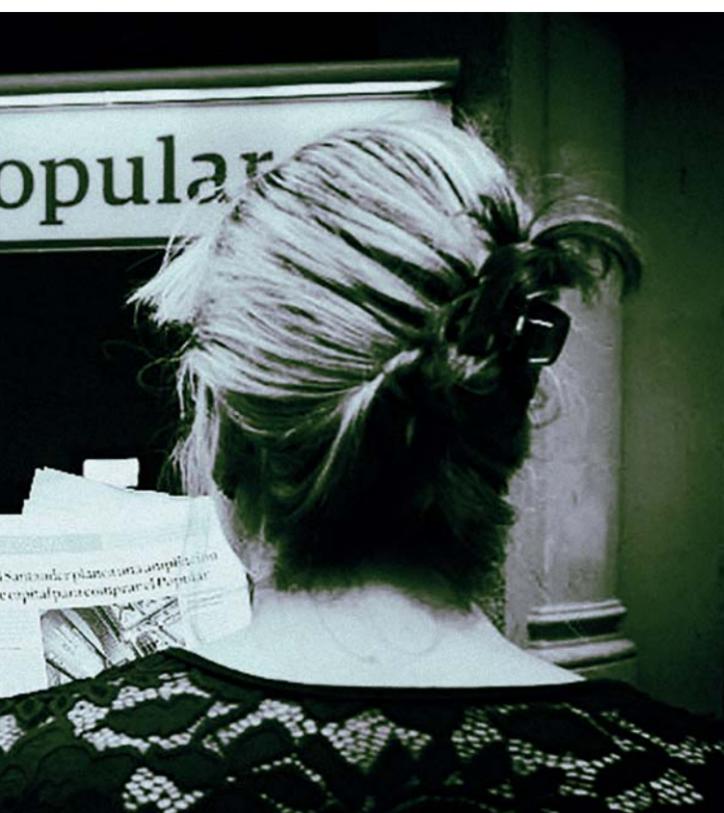
**Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB)** es una entidad con personalidad jurídica propia pero dependiente del Ministerio de Economía. Creado en el 2008 a raíz de la crisis económica para gestionar la reestructuración del sistema financiero dentro del presupuesto general del Estado.

Viendo sus funciones teóricas, ¿cuando actúan en favor de los clientes de la entidad financiera con problemas? ¿cómo afecta a la pequeña élite?

# Popular

## de más de 300.000 pequeños accionistas-ahorradores

accionistas y ahorradores. Repasamos paso a paso esta estafa para poner un punto de luz en un proceso que se ha visto marcado por un nuevo fraude al ahorro? ¿Qué papel han jugado la Unión Europea y el Estado Español? ¿Qué pueden hacer los afectados?



### CON LUPA

El mecanismo europeo de la unión bancaria encargado de supervisar a los bancos a nivel europeo o nacional, creado tras la crisis y está avalado por el Banco Central Europeo (BCE) tiene como objetivo marcar criterios, sistemas y acciones de rescate y la puesta en marcha de nuevos programas de apoyo. Se financia a través de un fondo solidario de depósitos de todos los bancos europeos.

La Unión Europea, creada en el 2015, que debe actuar en crisis con el menor impacto posible sobre la economía clave entre la Unión Bancaria y el MUR.

**(FROB)** -> Entidad de Derecho Público con personalidad jurídica propia, dependiente del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, que funciona como una autoridad de resolución ejecutiva del sistema financiero español. Su presupuesto se determina anualmente por el Congreso General del Estado español.

En la realidad, sus acciones realmente benefician a los accionistas, o buscan beneficiar los intereses de una entidad financiera?

que se encuentran garantizados por los Fondos de Garantía de Depósitos (FGD) y los fondos de inversión que son patrimonio separado de la entidad. Siguiendo este hilo, son todos los clientes que tienen acciones, bonos convertibles y deuda subordinada, los que han visto pasar sus cuentas a cero.

De los 300.000 afectados por esta maniobra, a fecha del 31 de diciembre del 2016, el 90% eran pequeños accionistas y el 80% tenía menos de 10.000 acciones. Por este motivo no se entiende que el MUR desvalorice las acciones hasta llevarlas a un valor de cero. Teniendo en cuenta que a quienes se están perjudicando es a la mayoría de las familias que tenían sus ahorros en forma de acciones en el Banco Popular.

comenzó a ofrecer a los antiguos clientes del Popular productos de alto riesgo y rentabilidad cero, camuflados como "Bonos de Fidelización". Un engaño total para tener a los clientes silenciados pensando que podrán recuperar su dinero perdido.

Delante de estos hechos y continuando con la defensa de los pequeños accionistas y tenedores de créditos, el pasado 31 de julio se presentó al Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) un recurso de anulación contra la decisión tomada por el JUR. Los motivos son la falta de transparencia en todo el proceso, la desaceleración del valor del propio banco de forma continuada y sin freno o acción que lo evitase, y la



Otro tema de preocupación son las cláusulas suelo. Deberá ser el Santander quién las gestione y se haga cargo de la resolución de los casos pendientes del Banco Popular.

El Presidente de ADICAE ya anunció que estábamos delante de la segunda reestructuración financiera, donde se busca la reducción del número de entidades. Es decir, tener un panorama mucho más homogéneo, donde menos actores dominen el mercado de valores. Aquí es donde coge sentido que todos los órganos políticos mencionados anteriormente hayan sido cómplices de este entramado.

#### ¿Cómo podemos actuar como consumidores?

El día 8 de junio se pidió desde ADICAE al Congreso de los Diputados que se den las explicaciones de por qué se ha realizado una intervención y no una venta. Ni el Gobierno, ni el Banco de España, ni la CNMV, ni el Ministerio de Economía se posicionaron de una forma clara al respecto. La falta de transparencia sigue siendo la principal protagonista de esta historia.

A mediados de junio, se presenta a la Audiencia Nacional un recurso contencioso administrativo contra el FROB que pasa a ser aceptado a finales de julio de este año.

Viendo todas las acciones que pueden tomar los consumidores afectados, el Banco Santander co-

perdió de credibilidad del sistema en si mismo. En ningún caso se ofreció una opción de compra válida del Banco Popular, donde sus clientes hubieran podido cambiar de la manera más justa las acciones (aún asumiendo las pérdidas derivadas de este cambio de banco) en lugar de pasar a cero directamente.

El 26 de octubre, ADICAE incorporó al proceso penal a 700 pequeños ahorradores y accionistas, que entre todos aglutinan 9,7 millones de títulos, dentro de la acusación particular contra el Banco Popular y 18 de sus administradores. Se trata de pequeños accionistas y titulares de deuda subordinada que no han tenido una alternativa más viable que la vía judicial para reclamar sus derechos como consumidores. La experiencia avala que tan solo desde la lucha colectiva se consiguen resultados enriquecedores y positivos para todos aquellos que han tenido la paciencia y constancia de denunciar cualquier abuso que proviene del mundo financiero.

No nos podemos olvidar de que un caso como el del Banco Popular tiene antecedentes en la CAM. Esta fue comprada por un euro también por el Banco Sabadell. Los afectados fueron menos, pero la jugada fue la misma. Así, tenemos que estar con los ojos abiertos y despiertos para hacer frente a cualquier irregularidad futura que nos pueda afectar como consumidores.

## DEFENSA COLECTIVA

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea cuestiona la jurisprudencia del Tribunal Supremo en lo referente a la retroactividad de las cláusulas suelo.

## Cláusula Suelo: una lucha con nombre de victoria que continua

La sentencia del TJUE supuso un punto de inflexión, pero no el final de un proceso que la banca pretende alargar para millones de personas consumidoras.



Asamblea de cláusulas suelo. Universidad de Barcelona

Desde diciembre de 2016, las personas afectadas por la aplicación de la cláusula suelo volvieron a tener la esperanza de recuperar su dinero. Fue una nueva esperanza para una lucha que había desgastado en muchas ocasiones sus ilusiones. Por ello, con la previsión de una movilización de las personas consumidoras, el gobierno redactó el Real Decreto Ley 1/2017, para evitar el colapso de los tribunales y, en teoría, facilitar la devolución de la retroactividad.

Antes de llegar este RDL, las esperanzas estaban puestas en los efectos de la sentencia de la macrodemanda de ADICAE, una vez surtiera el recurso y esta fuera firme. Esta fecha se esperaba antes de verano de 2017 y continúa retrasándose constantemente. Como sabemos, esta supondrá una solución defi-

### ***La macrodemanda comportará una nueva oportunidad para entablar nuevas negociaciones***

nitiva y colectiva, que favorecerá, por un lado, la resolución del colapso de los tribunales y, por otra, que las entidades estén más dispuestas a negociar.

### **Los resultados del RDL 1/2017**

Como ya se ha anunciado por parte de ADICAE, el RDL 1/2017 en conjunto ha sido un fracaso. Se ha dejado a las entidades bancarias la decisión de negociación y de diferenciar entre cláusulas suelo buenas o malas. Durante los meses en

que ha estado vigente este procedimiento, desde AICEC-ADICAE hemos podido observar todo tipo de reacciones por parte de las entidades. Desde buenas prácticas en algunos casos, a intentos de negociación donde hemos encontrado irregularidades en las formas y en los cálculos con un resultado final no siempre positivo, así como denegaciones por razones aleatorias o contrarias a lo que los tribunales dictaminan.

Esta libertad de elección por parte de las entidades ha dejado a muchas personas afectadas con la que ahora parece la única opción posible, la judicial. Ya se verá si la macrodemanda supondrá una nueva oportunidad para una amplia parte de las personas afectadas para poder entablar nuevas negociaciones.

Además, el RDL 1/2017 planteaba la creación de una

comisión de seguimiento que se debería de reunir cada 6 meses para evaluar y hacer un informe del comportamiento de las entidades y de los resultados del proceso. Esta se reunió 4 meses más tarde de lo previsto y como ya se anunció,

### ***La lucha contra las cláusulas suelo es un ejemplo claro de los beneficios de la unión de las personas consumidoras como fuerza de cambio***

la primera reunión supuso un fracaso por los tiempos marcados por la comisión y la evaluación hecha.

### **La fuerza de la acción colectiva**

La lucha contra las cláusulas suelo ha sido, en definitiva, un ejemplo claro de los beneficios de la unión de las personas consumidoras como fuerza de cambio. ADICAE siempre ha defendido la lucha colectiva para hacer frente al poder y a los abusos de las grandes empresas y las entidades financieras. Es la manera que tenemos para cambiar las relaciones desiguales que nos encontramos actualmente.

Sin todo el proceso de visibilización del abuso cometido con las cláusulas suelo en los últimos 7 años, las personas que han podido recuperar sus ahorros mediante el RDL 1/2017 no lo habrían hecho. Por ello, debemos reivindicar toda esta lucha colectiva y tenerla como ejemplo para continuar con nuestra labor.

## Gastos hipotecarios. ¡Reclámalos!

El 23 de diciembre del 2015 se dictó una sentencia (705/2015) del Tribunal Supremo en la que se afirmaba que la cláusula relativa a los gastos hipotecarios, que obligaban a los prestatarios a hacerse cargo de todos ellos, es nula. Esta sentencia abre la puerta a que se devuelva lo pagado y a que se dejen de incorporar a los préstamos hipotecarios.

La sentencia en concreto se refería al BBVA, pero puede ser extensiva a todas las entidades, ya que estas han incorporado redacciones similares en sus contratos. Por ello, la gran mayoría de los préstamos hipotecarios podrían beneficiarse de esta sentencia.

Como todo proceso de lucha contra un abuso colectivo, ahora se trata de conseguir que se declaren nulas la totalidad de estas cláusulas. Ahora existe

poca jurisprudencia clara, pero parece que poco a poco los diferentes tribunales del Estado español están dando la razón a las personas consumidoras.

Las entidades son conscientes de que a partir de ahora las probabilidades de éxito en una demanda no son tan claras como con la cláusula suelo, y que cuanto más alarguen el proceso, menos personas estarán

### ***Las entidades bancarias deberían de dejar de imponer estos gastos a los consumidores, además, a quienes se lo han hecho, pueden reclamar***



dispuestas a reclamar. Por ello, todo el mundo debe demostrar a su entidad que está dispuesto a llegar hasta el final.

Lo que está claro hasta el día de hoy es que las reclamaciones extrajudiciales por parte de muchos usuarios han llegado a diversas entidades. Estas, en muchos casos, están desestimando las solicitudes o están ofreciendo cantidades que van de los 300 a los 500 €, valores que se alejan de los abonados realmente en el momento de la contratación. Desde ADICAE se ha instado a todos los socios y/o afectados a que se adhieran a nuestra plataforma sobre gastos hipotecarios, con tal de poder informar de todas las acciones previstas por la Asociación para luchar nuevamente, y de manera conjunta, contra este abuso.

# Hay que conseguir que la nueva Ley Hipotecaria acabe con los problemas de millones de familias

La Ley Hipotecaria de mediados del siglo pasado ha quedado totalmente obsoleta, y así nos lo han recordado la realidad y el Tribunal de Justicia de la Unión Europea a través de sus sentencias que denuncian los abusos de los bancos en materia de ejecución hipotecaria y derechos de las personas consumidoras.

Bruselas presionó para que las transposiciones de la Directiva se hiciera en breve, anunciando sanciones si no se adaptaba a la normativa nacional. Hasta ahora, las reformas legislativas que ha hecho el Estado español no han resuelto verdaderamente el problema de la pérdida de la vivienda en caso de impago, y generan mucha inseguridad jurídica.

## La información previa: mucha y poco clara

La norma europea recoge una serie de derechos que asisten a los consumidores en dos fases, antes y después de comprar la vivienda. En la fase precontractual, prevé que los bancos tengan la obligación de entregar un folleto informativo estándar europeo, a partir del cual se abre un período de re-

flexión para los clientes de 7 días antes de firmar la hipoteca o desistir de la misma. Asimismo se prohíben las prácticas de ventas vinculadas. La concesión de los préstamos han de ser responsables, mediante el estudio previo de la solvencia financiera del consumidor, el establecimiento de normas fiables de tasación y las



competencia exigidas al personal al servicio de los bancos. La Directiva prevé medidas de flexibilidad en el pago con el derecho de reembolso anticipado, fórmulas alternativas a la ejecución en caso de impago del deudor y dación en pago por acuerdo rápido de las partes.

Recientemente el Gobierno ha presentado el proyecto de reformar de los contratos de

créditos inmobiliarios, de cual aún queda su trámite parlamentario y se espera que se apruebe y entre en vigor en el primer semestre del 2018. El texto prevé medidas polémicas, como que una vez que la entidad entrega al cliente toda la documentación, este tiene la obligación de acudir gratuitamente a un notario de su elección para que compruebe la legalidad de las condiciones impuestas por el banco y resuelva las dudas que pueda tener el cliente, con la finalidad de que el consumidor firme con pleno conocimiento y consentimiento. Más que proteger al consumidor,

la medida está pensada para facilitar a la banca la prueba de que ha informado al cliente de las condiciones del préstamo y que, a juicio del notario, este las ha comprendido. La función que tienen los notarios es la de informar sobre el contenido de aquello que el banco ha impuesto, pero no de prestar asesoramiento previo y real. El notario no informará de otras formas de

financiación a las que el consumidor pueda optar porque, sencillamente, las desconoce. Para recibir información y orientación, además de al notario, también se puede ir a una asociación de consumidores.

## La nueva normativa no incluye la dación en pago

El proyecto reformula completamente las cláusulas de vencimiento anticipado en caso de impago de las cuotas por parte del deudor, estableciendo un período más amplio de impago antes de que el banco pueda iniciar un procedimiento judicial de ejecución hipotecaria y, también, antes de desahuciar al cliente que no pague la hipoteca: la deuda generada deberá de suponer, como mínimo, un 2% del préstamo, incluidos los intereses, en la primera mitad de duración del contrato, y un límite temporal máximo de 9 meses. A partir de la segunda mitad de la vida de la hipoteca, el impago deberá ser del 4% y un tope de 12 meses sin pagar. La reforma no prevé que la dación en pago sea obligatoria para las nuevas hipotecas. Por tanto, la

deuda pendiente de pago no quedará saldada con la entrega de la vivienda al banco.

La futura ley desterrará las comisiones de reembolso total o parcial, excepto en los primeros 5 años de las hipotecas a interés variable, y para cubrir las pérdidas financieras del banco en los créditos a tipo fijo, siempre dentro de unos límites.

AICEC-ADICAE presentó ante el Parlamento de Cataluña algunas propuestas para mejorar la Ley Hipotecaria, que se han recogido de manera poco contundente, como el caso de la limitación de los intereses de demora o el aumento de la defensa del consumidor delante de un embargo. Otras, también se presentaron y han caído en saco roto, como la moratoria en la paralización de los embargos; la reducción de los costes judiciales; una mayor protección para los avalistas; o que la adjudicación por parte de la entidad bancaria de la vivienda se realice en los procesos de ejecución, por una cantidad superior al 80% del valor de la tasación.

Esta Ley es otra oportunidad perdida para proteger los intereses de los titulares de los préstamos hipotecarios.

## En proceso la reforma normativa de la Ley del Mercado de Valores

La norma corre el riesgo de repetir los errores que llevaron al fracaso la MIFID I

El Consejo de Ministros ha aprobado y remitido al Congreso de los Diputados el proyecto de Ley de reforma de la Ley del Mercado de Valores con el que traslada la Directiva MIFID II. Aunque tiene por objeto teórico proteger a las personas consumidoras, la verdad es que la UE lleva mucho tiempo centrándose erróneamente en la mera información a los consumidores, un enfoque claramente erróneo y que solo sirve para proteger a las propias entidades financieras.

## Dos innovaciones a implementarse en la MIFID II

Aunque gran parte de las medias consisten en profundizar en mecanismos ya existentes y en el ya citado incremento de la información que se debe dar al consumidor, existen dos aspectos que la legislación tiene la oportunidad de mejorar. Por un lado, bajo el nombre de "gobernanza de producto" se establece que en el diseño de cada producto financiero se determine, no sólo a qué tipo

de público va dirigido, sino que se prevé la definición de un "público objetivo negativo", explicitándose a qué público no puede, en ningún caso, ofrecerse este producto. Por desgracia, el Proyecto re-



mitido al Congreso no contempla esta opción, que propiciaría una resolución colectiva y rápida, por ejemplo, al fraude de las participaciones preferentes.

Otro de los aspectos destacables de la MIFID II es el relativo a la prohibición a las entidades financieras de cobrar comisiones o incentivos de la entidad que diseña el producto para venderlo. La norma permite estos incentivos únicamente en el caso de que el comercializador ofrezca, no solo sus propios productos (de entidades del grupo) sino también productos de terceros (por ejemplo, el Sabadell vendiendo fondos de inversión de CaixaBank). A pesar de estas dos novedades, la nueva norma se enfrenta al reto de afrontar con eficacia los problemas que la experiencia y la crisis han puesto de manifiesto, al mismo tiempo que el proyecto de Ley presentado al Parlamento deberá de ampliar los aspectos a reformar si pretende constituirse en un cambio real y efectivo para las personas consumidoras.



@AicecAdicae

**Síguenos  
en las  
redes sociales!**

*Y ayudanos  
a difundir  
nuestras  
reivindicaciones*



## GRANDES TEMAS DEL CONSUMO

# Nueva tempestad en el Prat, la precarización de la seguridad

Las protestas contra las condiciones laborales de EULEN ponen en cuestión la gestión de la empresa pública AENA.

Diferentes grupos de personal vinculados a los servicios aéreos han reivindicado sus derechos laborales mediante huelgas. Ello supone retrasos y/o cancelaciones de diversos vuelos. En esta ocasión, la huelga del personal de seguridad, los problemas venían por las largas colas que se formaban previamente al control. En algunas ocasiones ha comportado alteraciones diversas, e incluso la pérdida de vuelos. Al final, los últimos afectados, como siempre, han sido las personas usuarias.

Cuando una huelga es de una compañía aérea, como personas consumidoras, tenemos derecho a reclamar a la empresa el retraso o cancelación. Estas incidencias no las podemos considerar como ajenas a la compañía, por lo que se debe hacer cargo de la indemnización correspondiente. La empresa en cuestión debe prevenir esta huelga y organizarse para garantizar la mínima repercusión para todos sus clientes. A pesar de que las consecuencias pueden ser muy graves en algunos casos, se trata al fin y al cabo de un conflicto de una empresa de la que se podría incluso prescindir.

## ¿Es realmente EULEN, en última instancia, la responsable de esta huelga?

No podemos olvidar que la empresa, aunque sea privada, trabaja para una empresa pública. AENA depende directamente del Ministerio de Fomento, y es por ello que se trata de un conflicto con responsabilidades públicas y políticas, y consecuencias sociales.



La externación de los servicios es cada vez más habitual, y normalmente gana el concurso la empresa que presente presupuestos más ajustados. Esto se traduce, en innumerables ocasiones, en una pérdida de la calidad del servicio prestado, así como en unas condiciones laborales muy precarias, como vienen denunciando los vigilantes del Prat.

## Para reclamar se debe demostrar que el tiempo de llegada al aeropuerto es mucho antes del vuelo

Las personas encargadas de la seguridad privada en espacios como aeropuertos, al fin y al cabo, son una extensión de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado. Se trata de una irresponsabilidad política tener en parte de la plantilla encargada de la seguridad en condiciones muy precarias, como ha sido en el caso del Prat.

## ¿Cómo nos afecta a las personas usuarias estas huelgas, y qué podemos hacer?

Las consecuencias también son compartidas con las personas consumidoras y los usuarios de los transportes aéreos. Más allá de la falta de seguridad que provoca una huelga de estas características, la más recurrente es el aumento de las

colas en los controles. Teniendo en cuenta que se trata de agosto, estas se hicieron especialmente largas.

Las compañías habían avanzado esta posibilidad, y se recomendó a la gente aumentar considerablemente el tiempo de llegada previo al vuelo. Pero aún así, estas colas superaron el tiempo estimado y se dieron casos de pérdida de vuelos.

Cuando se produce la pérdida del vuelo, la persona afectada no puede reclamar a la compañía. Debe reclamarle a AENA, como responsable subsidiaria en este caso. Pero es más difícil que te den la razón y conseguir mostrar su responsabilidad.

Para reclamar se debe demostrar que el tiempo de llegada al aeropuerto es mucho antes del vuelo, con una foto de la hora de

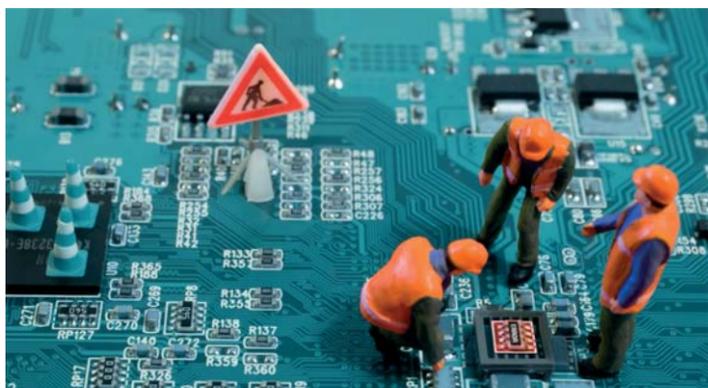
llegada, un ticket de taxi o similares. Estas reclamaciones resultan mucho más complicadas de hacer que a una compañía. Muy poca es la gente que acaba reclamando, principalmente porque no saben como hacerlo.

## La fuerza colectiva consumerista como única garante de cambio

Por eso, como personas consumidoras críticas, hemos de exigir a las instituciones pertinentes y a las empresas públicas que garanticen un buen servicio y unas buenas condiciones. Solo si lo denunciamos colectivamente podemos llegar a producir un cambio real y cualitativo en las relaciones y prestaciones de espacios de interés público, como son los aeropuertos.

## Reclamar las garantías es un deber, más que un derecho

Está demostrado que cuando las cantidades a reclamar son pequeñas, la mayoría de veces no se reclamando.



La normativa europea sobre garantías fija un mínimo de 2 años para poder reclamar cuando nos encontramos un defecto de fábrica del producto adquirido, o bien

cuando las prestaciones de este no sean las pactadas y/o ofertadas por el vendedor. En muchas ocasiones el desconocimiento de este plazo, de la vía para ejercer nuestro dere-

cho o de cuál es la razón del defecto, así como cuando se tratan de garantías pequeñas, no se acaba exigiendo lo que marca la normativa sobre garantías.

La venta de aparatos electrónicos se ha disparado en los últimos años. Estos son los productos donde más defectos podemos encontrar, y donde es más difícil determinar si el problema es de fábrica o no. Como personas consumidoras tenemos varias opciones para defendernos, pero muchas veces estas no se conocen, o simplemente se acepta el defecto y no se reclama. Esta dejadez la conocen las grandes empresas y cuentan con ella. La obsolescencia pro-

gramada aparece por arte de magia pasado el tiempo de garantía, pero en muchas ocasiones los defectos aparecen antes. Aunque hay un coste de reparación que encarece el producto, es un gasto con el que contamos, ya que por no reclamar sale a cuenta. Reclam surt en compte.

## La unión de personas consumidoras es la única vía para cambiar la tendencia

Una eficacia deficiente de los productos es lo que acaba provocando, más allá del aumento de las ganancias de las empresas, un incremento de la venta y fabricación de los productos. Esto acaba afectando a

nuestra economía persona, tiene un efecto medioambiental y unos efectos perjudiciales en los principales países de fabricación de estos productos.

Como personas consumidoras CRITICAS debemos luchar para que nuestros productos tengan una calidad óptima. Debemos ser RESPONSABLES, ya que el aumento de la fabricación supone un gasto de los recursos naturales. Y por último, SOLIDARIOS, puesto que ya sabemos que por la deslocalización de las fábricas y el menor gasto en los precios y costes, las condiciones de millones de personas alrededor del mundo es cada vez peor.

# Uno de los retos del s.XXI: l'Alimentació responsable



Miremos de cerca nuestro sistema alimentario



Jornada Alimentación Responsable realizada en el Centro Cívico Casa Golferichs en Barcelona

La alimentación es una de las áreas más importantes dentro del ámbito del consumo y la salud. Según el Informe del Consumo de la Alimentación, en el Estado Español se gastaron 67.095 millones de euros en alimentación durante el 2016. Este gasto aumentó de media un 3,5% en los núcleos familiares durante el mismo período.

En el 2015, ADICAE realizó un estudio llamado "Conocimiento de los consumidores y sostenibilidad del mercado alimentario". Las conclusiones a las que se llegaron es que el 97% de los consumidores reconocen no recibir suficiente información sobre las prácticas de las empresas alimentarias en términos de responsabilidad en el medio ambiente o seguridad alimentaria, entre otras. El 88% está interesado en recibir más información sobre los temas mencionados anteriormente. Más del 85% de los encuestados cree que el modelo actual de alimentación no se puede mantener mucho tiempo más sin agotar los recursos del planeta. Y más del 68% está de acuerdo en reducir las pérdidas y los alimentos desperdiciados. Por tanto, se podría decir que somos conscientes de que tenemos un sistema alimentario insostenible, queremos saber más para buscar alternativas pero ¿tenemos las herramientas y el tiempo necesario para destinarlos a un tema tan importante como el que tenemos en el plato día tras día?

## Alimentarse como una decisión política

Desde hace una décadas, la elección de un tipo de alimento o producto se ha convertido en un acto político, dadas las implicaciones que comporta cada decisión. Este cambio viene dado por los cambios del sistema alimentarios producidos por la globalización de la producción y la distribución de los alimentos, debido a la formación de grandes empresas en este ámbito, que tienen cada vez más presencia en nuestras cocinas y frigoríficos.

La introducción de las grandes empresas agroalimentarias y la deslocalización tiene unas implicaciones medioambientales y sociales que las personas consumidoras debemos tener presentes. El cambio de dieta, la introducción de alimentos exóticos, el consumo de productos de fuera de temporada o procesados son algunas alteraciones en nuestro ámbito de consumo. A lo que debemos añadir los problemas medioambientales causados por el transporte diario de alimentos alrededor del mundo.

Estos cambios suponen transformaciones en las economías locales y en los países productores. A nivel local, se reduce la cantidad de personas que se dedican al primer sector, hecho que produjo el aumento del desempleo en muchas zonas rurales, a lo que se sumó la posterior migración a las ciudades. Además, el mismo medio y el paisaje se han visto alterados con la venta de terrenos para hacer construcciones o el abandono de tierras de cultivo. Todo el tejido socioeconómico de muchas zonas del estado sufrió una crisis muy fuerte, que a día de hoy aún no se ha recuperado. A ello, debemos sumarle un crecimiento desmesurado de las ciudades, que implica un aumento del uso de recursos naturales con los consecuentes problemas de espacio y servicios.

En lo que respecta a los países que ahora se reconocen como productores, las consecuencias han sido mucho más importantes. La introducción de cultivos extensivos de alimentos no consumibles por parte de la población local, como el caso de la soja y la palma, el uso de productos tóxicos y transgénicos que alteran el ecosistema, cambios en los sistemas económicos de las poblaciones, alteraciones en el equilibrio socioeconómico, migraciones mucho más masivas en las grandes ciudades e, incluso, la expulsión de las comunidades rurales de sus tierras. Todo ello implica conflictos sociales y medioambientales que padecen millones de personas hoy e día, siendo las principales causas

de desnutrición y de problemas de acceso a una alimentación básica en muchos países del mundo.

## La incidencia a la salud

El cambio de alimentos y la introducción de componentes artificiales en nuestra alimentación ha traído también problemas de salud. El aumento del consumo de productos procesados, aditivos y azúcares ha hecho que nuestra salud empeore. Ha provocado un incremento de enfermedades asociadas a la alimentación como la diabetes, diferentes cánceres, osteoporosis, diversos problemas estomacales o alergias.

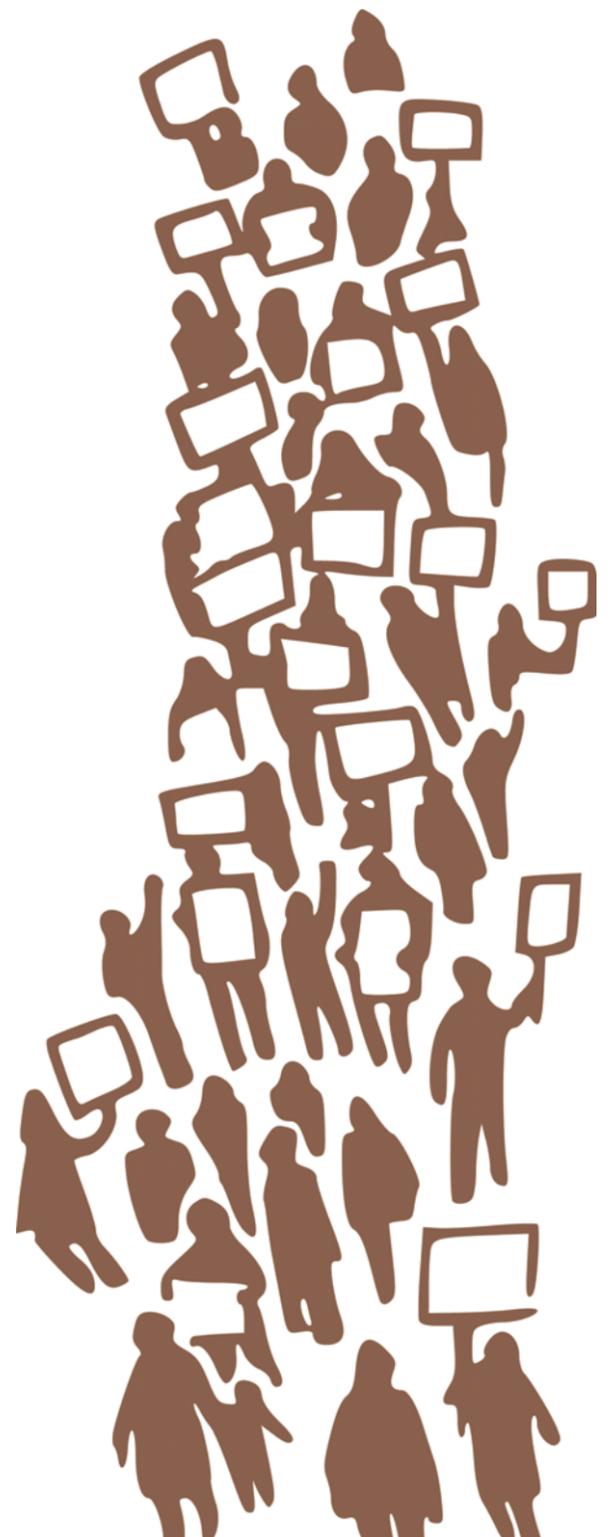
Todos estos problemas están ligados al cambio de la dieta y la calidad de los productos. Cualquier alimento procesado incluye elementos añadidos que tienen repercusiones en nuestra salud. Sin embargo, los alimentos considerados como naturales, por ejemplo frutas, verduras, carnes o pescados, pueden estar adulterados. En el caso de las frutas y las verduras, puede ser por un exceso de pesticidas para evitar plagas, o bien por los transgénicos para mejorar el rendimiento de la producción. En lo que respecta a la carne y al pescado, puede ser por la introducción de antibióticos en la alimentación de los animales, que acabamos consumiendo nosotros.

## ¿Porqué un proyecto de Alimentación en ADICAE?

Con las acciones que se llevan a cabo a través de este proyecto, se pretende alcanzar gradualmente los objetivos definidos al principio del mismo, mediante pequeñas reflexiones que buscar llegar al fondo del asunto. ¿Tenemos un sistema alimentario que engloba a toda la sociedad? ¿Podemos comer sano, de proximidad y de calidad a un precio justo? ¿Tenemos las herramientas que nos ayudarían a conseguirlo?

En el Estado español comer aún no es un derecho que esté al alcance de todo el mundo. Desgraciadamente, más de un 3% de las familias son tan pobres que no pueden alimentar adecuadamente a los más pequeños. En el sistema en el que nos encontramos es más ágil y barato comprar comida rápida que informarnos en profundidad de qué es realmente lo que estamos comiendo.

Aquí está la clave, saber donde leer y buscar para saber como llenarnos nuestras neveras. La calidad-precio se puede encontrar, simplemente necesitamos informarnos y no dejar de luchar por una sociedad con un modelo alimentario colectivo, democrático y saludable. No sólo por nosotros, sino también por el propio planeta. Comamos con cabeza!



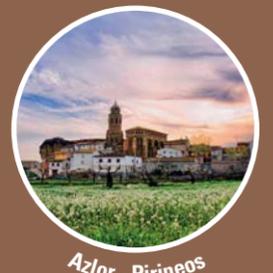
**CONOCES LOS  
CENTRO DE  
INTERPRETACIÓN  
DEL CONSUMO  
DE ADICAE?**

**ESPACIOS DE FORMACIÓN,  
ENCUENTRO Y ACTIVIDADES  
CULTURALES**

**ACERCATE A TU SEDE MÁS  
CERCANA E INFÓRMATE**



Ametlla de Mar - Tarragona



Azlor - Pirineos

## PARTICIPACIÓN Y ASOCIACIONISMO

# Los equipos de colaboración cogen fuerza

La misión de AICEC-ADICAE consiste en ayudar y defender a los consumidores y sus derechos, trabajando por alcanzar un modelo de consumo crítico, responsable y solidario que nos ayude a formar parte de una sociedad más justa en el ámbito del consumo financiero, mejorando, de este modo, los canales de información y transparencia entre las entidades financieras



Medios de comunicación de AICEC-ADICAE

### Equipo COMUNICACIÓN

Su objetivo es gestionar y realizar las tareas de comunicación a través de las redes sociales y los medios de comunicación, newsletter, y en la web [aicec.adicae.net](http://aicec.adicae.net), mediante el seguimiento de noticias y utilizando siempre información actualizada y contrastada.



Asamblea General de la Coordinadora d'Entitats del Poble Sec

### Equipo INSTITUCIONAL

El equipo Institucional se dedica al seguimiento y mantenimiento de contactos y relaciones con diferentes instituciones, entidades y organizaciones con las que AICEC-ADICAE se relaciona, para poder alcanzar el necesario cambio en la legislación sobre consumo. El objetivo final de su trabajo es fortalecer los contactos ya establecidos, crear nuevos lazos de unión y, además, garantizar un espacio de participación en este ámbito, ante instituciones públicas, la Generalitat, Diputaciones, Ayuntamientos, otras entidades de consumo locales, entidades sociales como la Plataforma por el Derecho a una Vivienda Digna, la Plataforma por una Fiscalidad Justa, la Comisión Promotora de la Renta Garantizada Ciudadana y otros colectivos.

**TODOS AQUELLOS SOCIOS QUE QUIERAN COLABORAR O QUE TENGAN IDEAS Y APORTACIONES PARA HACER, SABÉIS QUE AICEC-ADICAE LO FORMAMOS ENTRE TODOS Y TODAS. JUNTOS PODEMOS HACER QUE LA LUCHA CONSUMERISTA SEA UN ÉXITO. NO LO DUDES, PONTE EN CONTACTO Y PARTICIPA.**

y los consumidores.

Este objetivo no sería posible sin la participación y ayuda de los socios que colaboran en la Asociación para darla a conocer y llevar a cabo la importante labor de concienciación y promoción del movimiento consumerista. Para alcanzar con mayor éxito los objetivos de la Asociación, se han creado hasta seis equipos de participa-



Taller pràctic-visita a Bodegas Torres

### Equipo ACTIVIDADES

La Asociación se mueve y alcanza sus objetivos gracias a las diferentes actividades que se realizan en temas de consumo, y esa es la misión del grupo de actividades, la organización, coordinación y realización del seguimiento de todas actividades, así como la gestión de la agenda en la que estas vienen recogidas. Por otro lado, se encarga de la organización y planificación de las charlas y talleres formativos de consumo, así como de la evaluación posterior de los mismos. El objetivo intrínseco de este grupo es el de fomentar la cohesión entre los diferentes socios, mejorando su formación y sensibilización mediante el fomento de un consumerismo crítico, responsable y solidario, que pueda llegar a ser extensivo a toda la sociedad. Como ejemplos de las actividades que se han organizado recientemente por este grupo tenemos la salida al Jardín Botánico de Barcelona o la visita a las Bodegas Torres, empresa familiar con denominación de origen en Vilafranca del Penedès. O más recientemente, la visita a la Cooperativa la Fageda.



Reunión informativa sobre el Banco Popular

### Equipo REIVINDICATIVO

Este grupo es el encargado de coordinar las plataformas de afectados, del contacto directo con las mismas y de dar soporte a las ideas que surjan dentro de estas plataformas. Asimismo, son los encargados de organizar y difundir las movilizaciones, haciendo pública la lucha por la defensa de los consumidores, manteniéndose en contacto directo con los mismos, mientras que dan visibilidad a la asociación en la calle, mediante la programación de mesas informativas entre otras actuaciones.

ción y colaboración formados cada uno de ellos por varios socios con el objetivo común de dar a conocer la Asociación y hacer ver que AICEC-ADICAE es una alternativa válida y fiable para resolver los problemas de los consumidores.

Estos equipos se reúnen de manera periódica, al menos una vez al mes.



Jornada de Benvinguda a noves persones associades

### Equipo de PARTICIPACIÓN Y VOLUNTARIADO

Es el equipo que se encarga de la acogida y el apoyo a los socios que tengan un interés potencial en participar en la asociación activamente y de una manera regular. Es también el encargado de organizar las jornadas de bienvenida, en las que se hace una introducción a los nuevos socios del funcionamiento de la asociación y la importancia que tiene el trabajo de los mismos. Además, organiza y asegura que los diferentes grupos y actividades funcionen, garantizando, de este modo, las fases del ciclo de voluntariado: captación, acogida y orientación y planificación del grupo de voluntariado.

### Equipo de EXPANSIÓN TERRITORIAL

El objetivo del equipo será la implantación y difusión de la Asociación y del trabajo de la misma, mediante la dinamización de aquellas actividades que se realizan en los diversos municipios, creando de este modo contactos y lazos entre los diversos municipios de toda Cataluña. Con este grupo se fomenta la creación de nuevos grupos locales, como el del Baix Llobregat, o el Vallés Occidental.

**VEN A AICEC-ADICAE  
Y SE UNA PERSONA  
FORMADA E NFORMADA**



Foto cedida por el Ayuntamiento de Lleida

## MEJORAMOS NUESTRA ACTIVIDAD EN LLEIDA

Por primera vez, en este 2017, se abrió la delegación de AICEC-ADICAE en Lleida. A lo largo de este primer año se ha fomentado la participación con los socios y la integración de los mismos, tanto en la ciudad de Lleida como en toda la provincia.

Unas las actividades más importantes que se han realizado son las conferencias sobre los temas de consumo que la asociación siempre ha defendido, como el tema hipoteca-

rio, los seguros, los servicios básicos y la alimentación. Además, hemos estrechado lazos con el Ayuntamiento de la ciudad de Lleida y la Regidoria de Consumo, participando con ellos en diversos actos, junto con miembros de la Junta Directiva de AICEC-ADICAE.

Se debe destacar el acto realizado junto con el Excmo. Sr. Àngel Ros, Alcalde de Lleida, y el Teniente de Alcalde, Rafel Peris, y nuestros miembros de la junta directiva, Jordi

Tarruella y Miquel Cirera, donde Agustí Vidal, socio de AICEC-ADICAE, realizó una ponencia muy interesante en la que habló de los seguros, aprovechando la experiencia acumulada en su actividad profesional.

Durante el 2018, y los años siguientes, se espera continuar con esta dinámica, incrementando la participación, las actividades y la fuerza del Grupo Local que se ha formado en Lleida.

# Juntos lo hacemos posible

Desde AICEC-ADICAE hemos abogado siempre por la defensa colectiva de los derechos de los consumidores. Para ello, necesitamos la unión de todos, especialmente, de todas las personas que forman parte de la Asociación. Juntos, debemos rechazar los abusos que desde las grandes empresas de consumo y servicios llevan a cabo, aprovechando su posición privilegiada. Además, dada la falta de implicación de las instituciones y de la administración pública, quienes no están velando su papel de garantes de los derechos de los consumidores y del cumplimiento de las normas en materia de consumo.

Participar en una Asociación como AICEC-ADICAE nos ayuda a conseguir cambiar las desigualdades en el mundo del consumo. La lucha contra las estafas y los abusos de las grandes empresas y entidades financieras son duras y difíciles, pero con nuestra fuerza colectiva lograremos relaciones mucho más equilibradas y transparentes.

Para formar parte de esta lucha se fomenta la participación de las personas asociadas que pueden dar soporte de muy diversas maneras. Asistir a las actividades, participar en las campañas, dando soporte puntual, o difundiendo el mensaje y los valores de la Asociación. Con todo ello contribuimos a hacer que cada vez nuestra fuerza y nuestra presencia lleguen al espacio público y a más ciudadanos.

Nuestra lucha no es sólo colectiva, si no que también a título individual podemos cambiar muchos de nuestros hábitos. Con formación e información sobre nuestros derechos como personas consumidoras podremos protegernos contra los fraudes de las grandes empresas y las entidades bancarias. Por ejemplo, aprender a reclamar y acostumbrarse a hacerlo siempre que se detecte un abuso o un incumplimiento de la normativa hará que tu situación de poder cambie y la del resto de personas.

El movimiento consumerista lucha contra las injusticias y las desigualdades en el mundo del consumo. Supone combatir las prácticas consumistas, mediante la promoción del consumo crítico, responsable y solidario. Modelo que nos empodera como personas consumidoras.

Puedes participar de diversas maneras. Las cosas que puedes hacer por la Asociación y por la lucha consumerista son muchas. Puedes participar en las mesas informativas, en los actos reivindicativos, colaborar con la comunicación de la asociación y compartir las publicaciones de nuestras redes sociales, asistir a las charlas y dar soporte en las mismas, acudir a las jornadas en los centros de consumo que tenemos en la Ametlla de Mar y Azlor, o simplemente venir a disfrutar en nuestras actividades y excursiones lúdicas. En caso de que quieras involucrarte más, puedes ayudar a organizar eventos y actos, actividades, gestionar los diversos espacios o pasar a formar parte de los grupos de trabajo. Si ya tienes experiencia en todo este tipo de actividades y conocimientos en el ámbito del consumo, puedes participar impartiendo talleres, redactando artículos o explicando a nuestros socios cómo evitar los abusos y los fraudes de las empresas y las entidades financieras.

**AICEC-ADICAE ES UN ESPACIO Y UN LUGAR DE REIVINDICACIÓN, DONDE TE PUEDES FORMAR E INFORMAR DE LOS DIFERENTES ÁMBITOS DE CONSUMO, DEBEMOS SER EL PUNTO DE INICIO Y LA GRAN FUERZA DE LA LUCHA CONSUMERISTA.**

## GENTE DE AICEC-ADICAE



Ágata, socia de AICEC-ADICAE.

Soy socia de AICEC-ADICAE desde hace un año. Descubrí que tenía cláusula suelo después de la visita a un despacho de abogados. Después de la primera consulta, me indicaron que debía solicitar una serie de documentación para poder gestionar la reclamación.

Ante la negativa del banco, y la pasividad de los abogados, pensé que no podría llegar a ningún sitio y me olvidé del tema.

Al poco tiempo, en la TV, vi una noticia sobre las reclamaciones de cláusula suelo que estaba haciendo ADICAE. Recuerdo que al momento pensé que era una asociación seria y decidí informarme, así que cogí mi préstamo hipotecario y acudí a la sede, donde me dijeron cómo debía reclamar la cláusula. Finalmente conseguí que me devolvieran el dinero.

Durante este proceso, fui a una de las asambleas informativas sobre cláusulas suelo. Fue cuando me di cuenta de que podía participar más en la Asociación y ser voluntaria.

Desde que me di de alta como socia, continuo viniendo siempre que puedo a echar una mano, ya sea en la sede o en la calle.

Mi principal motivación para colaborar con la asociación es que considero que esta lucha repercute en los derechos de las personas, estén implicadas o no.

Además, en muchos aspectos del consumo, la ciudadanía no está suficientemente informada y concienciada de cómo reclamar sus derechos. Por mi experiencia creo que es algo muy importante. Debemos estar preparados, no sólo para evitar los fraudes, si no también para que tener conocimientos de cuáles son nuestros derechos en todos los temas de consumo de nuestra vida cotidiana, así como aprender a ejercerlos y reclamar en caso de abuso. Considero que el trabajo que hace AICEC-ADICAE es muy importante. Esa labor, no es sólo ejercida por los técnicos también por los socios que venimos a ayudar y donar soporte en todo lo que haga falta. Desde un punto de vista personal nos ayuda también a mejorar nuestra propia conciencia, y a darle una dimensión colectiva, ya que la labor que hacemos puede repercutir en miles de personas y en el desarrollo su día a día.



**REBEL·LA'T I UNEIX-TE AL MOVIMENT CONSUMERISTA**

VINE A FER VOLUNTARIAT PER UN CONSUM CRÍTIC, RESPONSABLE I SOLIDARI

**ASSOCIA'T A AICEC-ADICAE, AMB TU SUMEM MÉS!**



# l'a economia de los **Consumidores**

## "Consumidores críticos, responsables y solidarios"

### AICEC-ADICAE pone a las personas consumidoras en el centro del debate social

#### La Asociación en los medios de comunicación

Las entidades financieras y las grandes empresas de consumo siguen imponiendo sus normas con la voluntad de invisibilizar a las personas consumidoras y la lucha por la defensa de sus derechos. Es fundamental que una asociación como AICEC-ADICAE de voz a las personas consumidoras, y por eso los medios de comunicación se han hecho eco de nuestras reivindicaciones. Hemos sido invitados a diversos programas de televisión y radio, y hemos hecho entrevistas para periódicos y prensa digital. El objetivo, como siempre, es dar voz a las personas consumidoras y usuarios que las grandes empresas y entidades financieras intentan silenciar.

#### TV3



Reportaje sobre las cláusulas suelo a los miembros de la Junta Directiva de AICEC-ADICAE

**"Pasaron los tres meses que tienen para responder a la reclamación y el banco no se dignó a contestarme"**

La televisión pública de Cataluña nos pidió colaboración para explicar como estaba yendo la aplicación del nefasto Real-Decreto Ley para la devolución de las cláusulas suelo. En esta, las personas afectadas de la Asociación, como miembros de la Junta Directiva, criticaban las actitudes de los bancos y del Gobierno Español que han menospreciado los derechos de las personas consumidoras.

#### BTV



Entrevista a Isabel Pons, coordinadora de AICEC-ADICAE

**"Nos encontramos con tantas irregularidades por parte de los bancos que no entendemos porque no hay ninguna actuación para ponerle freno por parte de la Administración"**

Ante la avalancha de reclamaciones producidas a raíz de la sentencia del TJUE de diciembre de 2016 y la mala práctica bancaria a la hora de gestionarlas, la televisión local de Barcelona nos entrevistó para explicar que mentiras y que malas prácticas está utilizando la banca para obligar a las personas a ir a juicio, sin que el Gobierno que lo permite actué para remediarlo.

#### El Segre



Jornada sobre los Servicios de Suministros Básicos de Lleida

**"AICEC-ADICAE criticó la subida constante del precio de la luz y la necesidad de dar soporte a la creciente demanda social de remunicipalizar los servicios de agua delante de los fraudes de corrupción en las concesiones"**

#### 8TV



Entrevista a Jordi Tarruella, vicepresidente de AICEC-ADICAE, y Eduardo Romo, Secretario General

**"La palabra corralito desterremosla, nuestros depósitos están asegurados"**

Con el pánico creado por las entidades financieras CaixaBank y Banco Sabadell, concedimos una entrevista a 8TV para transmitir la seguridad y la calma que estos bancos estaban intentando romper sin ningún fundamento.

#### TVE



Entrevista al Presidente de ADICAE, Manuel Pardos

**"Nos hemos de poner delante de las puertas de estas entidades bancarias para pedir la eliminación y la devolución de esta estafa tan reconocida"**

TVE hizo un reportaje sobre las cláusulas suelo en el que nos solicitó la colaboración para explicar como funcionaban, qué pasos se deben seguir para reclamar y cómo actuar ante las entidades bancarias. El reportaje defendía la utilidad del decreto aprobado por el Gobierno español, pero la Asociación ya apuntaba en aquél momento que no funcionaría, ya que se estaban garantizando los derechos de las entidades financieras, y no tanto los de las personas consumidoras.

#### Diari de Tarragona



Los créditos rápidos, entrevista a Isabel Pons, coordinadora de AICEC-ADICAE

**"Los préstamos rápidos se pueden convertir rápidamente en un gran problema de impago y sobreendeudamiento"**

El Diari de Tarragona nos pidió que realizásemos un artículo para informar de los abusos bancarios que se dan en los créditos rápidos que muchas entidades ofrecen en periodos vacacionales que después cobran con intereses que pueden llegar al 4.000%. Mucho cuidado cuando se contraten.

#### ARA



Denuncia a la alarma social generada por CaixaBank y Banco Sabadell

**"Con una eventual independencia de Cataluña, ningún cliente de CaixaBank ni de Banco Sabadell perdería un euro"**

El diario se hizo eco de la denuncia que hizo la Asociación de la politización de las entidades financieras a cambio de favores políticos, mintiendo, estafando y prevaricando en contra de las personas consumidoras.

