l' economia dels
# Consumidors
nº 12
TARDOR
2019
ADICAE CONSUM CRÍTIC, RESPONSABLE I SOLIDARI

### *Canvi de model d'economia lineal a economia circular*

*Es preveu que a l'any 2030 la població sumi fins a 9.000 milions de persones. Amb aquest increment, la demanda d'aliments, aigua i energia serà el doble dels nivells registrats el 2010. Davant aquesta situació, s'ha de pensar i actuar d'una altra forma.*

Pàg. 13

### *Els abusos que aboquen a la pobresa energètica*

*Més de la meitat de les persones que experimenten condicions de pobresa energètica NO compleixen els requisits per beneficiar-se del bo social. El 8% de la població espanyola es declara incapaç de mantenir l'habitatge a una temperatura adequada.*

Pàg. 13

### *Viatges online, també tens drets!*

*Cada cop més, companyies i portals webs ens bombardegen amb grans ofertes de viatge a qualsevol destí atractiu, bon preu i, en un primer moment, bones condicions. Ara bé, no hem de caure en l'engany inicial i hem de consultar totes les opcions evitant comprar impulsivament.*

Pàg. 12

# La nova Llei hipotecaria, planteja avantatges o és un miratge?

En l'actualitat, el dret a l'habitatge es mercantilitza sense cap garantia cap al consumidor i on prima el negoci i l'especulació per a obtenir els màxims beneficis en el menor temps possible, pràctica habitual dels fons voltors. Tot allò en detriment de la majoria de la població i expulsant del mercat a aquelles persones que no poden fer front a les despeses que suposa adquirir un lloc on viure.

Els elevats preus del mercat de l'habitatge se li havia de sumar una llei hipotecària de l'any 1946 que no responia a la realitat social del moment i les clàusules abusives que la banca ha inclòs en massa als contractes hipotecaris. Moltes d'aquestes clàusules, fetes en detriment dels drets de les persones consumidores. L'IRPH Caixes, les despeses hipotecàries, el venciment anticipat, encara es troben en processos judicials on la poca agilitat de les demandes col·lectives i la facilitat per desacumular demandes, tendint a individualitzar fraus massius, fa que s'allarguin en el temps.

Pàg.10

## *13 anys de l'estafa de Fòrum, Afinsa i Art i Naturalesa: La Justícia i les Administracions Concursals en el punt de mira*

**Més de 470.000 famílies segueixen afectades per l'estafa de Fòrum, Afinsa i Art i Naturalesa. Una de les majors estafes de l'estalvi en el territori espanyol ha visibilitzat dos elements funestos: el descrèdit de la justícia espanyola i el deshonor dels partits polítics. Aquests últims, després de promeses que s'han quedat en l'oblit i de l'ús de les víctimes com a instrument polític per a guanyar quota electoral, no han estat capaços de compensar a les víctimes.**

**L'associació s'alça com l'única plataforma viva al territori. La desaparició de les múltiples plataformes de persones afectades a escala autonòmica i nacional, deixa a ADICAE amb la responsabilitat de liderar en solitari el moviment dels afectats.**

Pàg. 5

## Hipoteca inversa i renda vitalícia. La jubilació en mans de la banca

Espanya és un cas molt sucós per la venda d'aquest producte per dos factors essencials: la precarietat del sistema de pensions i l'elevat nombre de persones amb immobles en propietat.

Pàg. 6

## Cada cop queda menys perquè hi arribi l'Autoritat de protecció al client financer

Les lleis poden reconèixer a les persones consumidores un ampli ventall de drets, però l'eficiència de la protecció es mesura, no només per la perfecció o la neutralitat de les seves normes, sinó també per l'existència de vies senzilles, ràpides i gratuïtes, o de baix cost, a través de les quals es puguin fer exigibles els drets quan aquests no hagin sigut respectats adequadament.

Pàg. 11

YouTube

ADICAE Consumidores

EDITORIAL

l'economia dels Consumidors

12

TARDOR 2019

CONSUM CRÍTIC RESPONSABLE I SOLIDARI

**Director:**
Manuel Pardos

**Redacció:**
Isabel Pons, Daniel Sésar
Lucía de Frias
Cecilia Saiz
Natalia Reina
María Irigoien
Albert Ortí

**Maquetació:**
Diego Palacios

**Edita:**
AICEC-ADICAE, Membre del Consell de les Persones Consumidores i Usuàries de Catalunya i del Consell de Consum de la Ciutat de Barcelona

**Redacció, administració i subscripcions:**
C/ Creu dels Molers, 13 LOCAL
08004 BARCELONA
Tel: 93.342.50.44

**Web:**
http://aicec-adicae.org/

**E-mail:**
aicec@adicae.net

## Carta del President

# La globalització i les noves tecnologies arriba per a quedar-se

AICEC-ADICAE impulsa, amb més força que mai, el salt tecnològic entrant de ple a la defensa i protecció dels consumidors davant la innovació digital. Per això, desenvolupa aquest any uns projectes centrats en les noves tecnologies, considerant que aquests temes revolucionaran la vida de les persones, l'economia i també la política.

La protecció dels consumidors serà digital, per això és necessari un canvi profund en els organismes de consum, i també en les associacions de consumidors, per poder defensar de manera efectiva els drets dels usuaris en un entorn digital molt canviant. AICEC-ADICAE, que sempre ha estat a l'avantguarda de la defensa dels consumidors ha de renovar-se per complir amb aquests objectius.

L'auge d'internet ha canviat moltes de les activitats quotidianes, sent la principal novetat a l'actualitat, la velocitat amb què s'estan succeint les innovacions tecnològiques. Moltes de les aplicacions o dispositius mòbils que usem diàriament, no fa ni tan sols deu anys de la seva existència. El creixement exponencial de les tecnologies de la informació i comunicació estan canviant les regles del joc.

Davant aquestes noves realitats, l'associació va decidir realitzar uns grans projectes que expressessin l'actualitat del consum i la necessària protecció en entorns virtuals. Sent el primer d'ells, un pla d'alfabetització digital que serveixi per preparar al consumidor davant la societat de la informació i les noves formes de consum. Mitjançant un programa de tallers d'iniciació pràctica a internet, xarxes socials i ús avançat del mòbil. Ens trobem davant una tasca imprescindible, gairebé d'emergència, a més de ser necessari per tal d'evitar l'exclusió financera.

Cada vegada més, els usuaris de banca i assegurances, es connecten a les aplicacions mòbils per realitzar consultes, gestions i control de les seves despeses. Per la seva part, els bancs es troben en un procés de transformació, pel qual estan reduint la presència física de sucursals i apostant per la banca electrònica. No obstant això, uns coneixements bàsic de les noves tecnologies no serà suficient per fer front amb garanties la realitat de les noves finances.

Tot el que estem fent en aquest moment, podem considerar-lo un assaig si el comparem amb les notícies que rebem sobre la societat de la informació, la revolució de la mobilitat i, fins i tot, la intel·ligència artificial.

Les xarxes socials i les noves tecnologies obren noves oportunitats per l'acció reivindicativa que serviran per a exigir als poders econòmics i polítics un compromís real que trenqui amb la bretxa digital. Igualment cal treballar per aconseguir l'equiparació els drets que s'havien conquistat per al consumidor tradicional als de la societat digital.

Els consumidors no podem ser relegats al paper de demandants de productes i serveis passius, per això AICEC-ADICAE defensa la transició a un model econòmic més sostenible i just, que treballi per l'economia circular i que ajudi a posar en l'agenda política mesures com la llei de plàstics d'un sol ús o una nova regulació de l'obsolescència programada.

**Manuel Pardos**
presidente@adicae.net

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

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

D.L. Z-707-2001

# L'últim adéu a 6000 euros

## Els drets dels clients enfront de les empreses funeràries

La Llei 2/1997 sobre serveis funeraris confereix als municipis la potestat per a regular aquests tipus de prestacions. Posteriorment, es va transposar al nostre ordenament jurídic la Directiva 2006/123 del Parlament i del Consell Europeu, relativa als serveis del mercat interior. Més endavant es va aprovar el Decret legislatiu 3/2010 que va suposar la modificació, entre altres normes, de diversos aspectes de la citada Llei 2/1997, amb la finalitat d'adequar-los als nous requeriments i directives comunitàries. No és fins a l'any 2017 quan la regulació municipal de Barcelona s'ajusta als objectius de les legislacions establertes.

La nova ordenança busca garantir els ideals d'universalitat, qualitat i accessibilitat per a la prestació del servei fúnebre. Pretén que el consumidor pugui fer efectiu el seu dret a decidir i a triar l'empresa que desitgi, així com el servei que més l'interessi.

### Avantatges amagats per els consumidors

A priori, la normativa suposa una millora en els drets de les persones consumidores. Garanteix un augment de la informació que les companyies han de facilitar als individus; això suposa un major desglossament de les característiques dels serveis, les prestacions i els preus. Així s'estableix més control per part de l'administració sobre les pràctiques de les empreses i un augment de les sancions.

La llei 2/1997 precisa que el servei funerari és un servei fonamental d'interès general. A efectes pràctics, aquesta premissa queda en paper mullat. Mémora i Áltima són les empreses hegemòniques que gestionen els serveis funeraris a la ciutat comtal. Aquestes companyies actuen com a monopoli: fixant els preus, les condicions, realitzant pactes amb hospitals o assegurances, etc. Les dues es reparteixen les morts de la capital.

### Monopoli a la ciutat Comtal

Actualment a Barcelona, tots els tanatoris són gestionats per Áltima i Serveis Funeraris de Barcelona-Mémora. Totes dues empreses copen més del noranta per cent de quota de mercat a la ciutat. L'escassa competència i falta de transparència són els elements que caracteritzen als serveis funeraris a la ciutat comtal. Manca en la llibertat d'elecció i preus elevats singularitzen aquest espai.

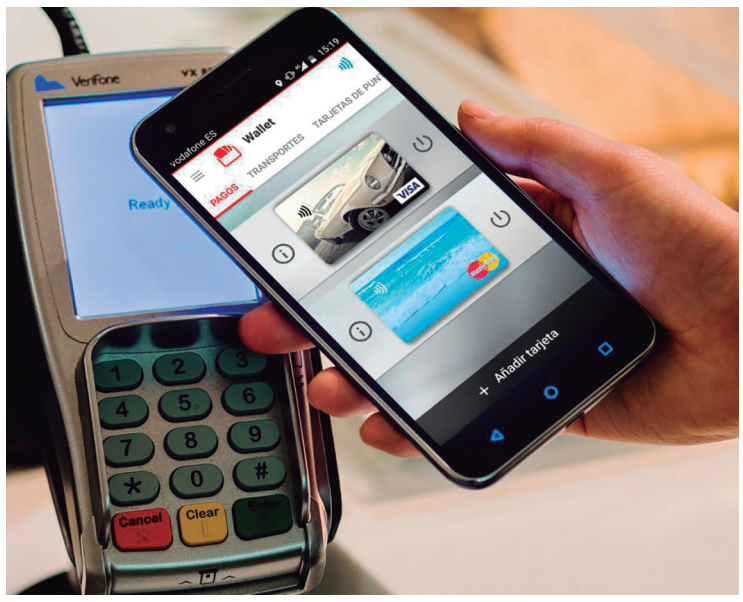
En principi, qualsevol companyia que tingui l'autorització municipal a la localitat on es troba instal·lada podrà realitzar l'activitat funerària a tot el territori. La persona consumidora ha de saber que té la legitimitat per a contractar qualsevol servei funerari de manera individual, dins i fora de la ciutat, per a cada un dels serveis que integren el procés de enterrament (recollida del difunt al tanatori, lloguer de la sala per la vetlla o saló per l'oratori, flors i càtering, empresa per al trasllat des de l'església fins al cementiri, recepció del difunt i sepeli o cremació.

S'estima que morir a la ciutat comtal té un cost mitjà de sis mil euros. Així ho testifica l'Ajuntament de Barcelona. Les pràctiques fraudulentes de certes companyies dificulten contractar els diferents serveis de manera separada, i la falta d'opcions i d'informació condiciona l'elecció d'aquest tipus d'alternatives al procés d'enterrament. Els serveis funeraris estan liberalitzats des del 1996. Ara bé, l'únic flexible són els preus que imposen aquestes empreses. Lògiques institucionalitzades que dificulten que les persones consumidores investiguin les millors opcions per als seus éssers estimats.

La nova normativa ajuda a millorar l'accés de noves companyies, però des de la seva entrada en vigor no s'ha incrementat el nombre d'actors que operen a la ciutat. En l'hipotètic cas que succeís, passarien anys fins que aquestes noves empreses poguessin convertir-se en una competència real que ajudés a reduir els preus.

El nou reglament posa els fonaments per a una indústria més transparent, però no assegura l'increment de l'oferta, per tant, no garanteix la lliure elecció de les persones consumidores. Tampoc és capaç de garantir preus més assequibles. La mort a Barcelona segueix sent un bé de consum de luxe.

# Plataformes digitals, noves formes de consumir




L'economia de plataformes és aquella que sorgeix a partir de les plataformes digitals.Les plataformes digitals són les encarregades de vincular a empreses i/o particulars amb persones consumidores perquè aquestes últimes puguin consumir un bé o servei. Cada any s'incrementa el nombre de plataformes digitals en el territori espanyol i cada cop són més les persones consumidores que fan ús d'elles.

S'estima que Netflix, HBO o Amazon Prime han aconseguit al voltant de sis milions d'abonats. Això suposa gairebé la mateixa xifra que els tres grans operadors de telecomunicacions (6,9 milions). La diferència es troba en que aquests primers no tenen cap responsabilitat fiscal donat que les seves seus fiscals es troben fora de l'Estat Espanyol. Per exemple, Netflix tan sols ha pagat 3,146 euros d'impostos en el seu primer exercici fiscal gràcies a que la seva seu es troba a Holanda.

Les tres companyies haurien de rendir comptes al regulador sobre la seva activitat. La CNMC ja ha manifestat la necessitat de regular aquestes empreses per evitar aquest tipus pràctiques. AICEC-ADICAE sempre ha reivindicat un consum crític, responsable i solidari. Per això, considerem que es important buscar plataformes que tinguin en compte el seu impacte social i l'activitat de les quals sigui beneficiosa per a l'economia territorial.

# El BdE mira d'aprop la publicitat enganyosa de la banca

El Banc d'Espanya vol posar fi a la publicitat enganyosa per part dels bancs. Per això, ha incrementat els controls enguany. Durant el 2018, el nombre total d'aquest tipus d'actuacions va ser de 309 requeriment. El requeriment és una comunicació formal en la què es dona un termini de dos dies hàbils a l'entitat afectada perquè modifiqui l'anunci o suspengui la seva difusió. La Taxa Anual Equivalent (TAE), o la falta d'ella, s'ha convertit en un dels principals motius degut a un càlcul incorrecte o a no incloure-la en productes de finançament sense interessos, però que contenen el cobrament de comissions.

Així, els bancs hauran de rectificar els seus anuncis en productes com les hipoteques o els crèdits al consum. L'organisme no detalla els bancs que mantenen aquests errors però explica que "monitora la publicitat de les entitats que supervisa". Entre aquestes es troben el Santander, BBVA, CaixaBank, Bankia i el Sabadell, entre altres.

Una altra mesura de control són les inspeccions sorpresa a les oficines. El març es van visitar les sucursals de 12 bancs diferents amb l'objectiu de verificar el compliment de la normativa de transparència informativa i la protecció de la persona consumidora. Recolzant aquestes mesures, el BdE sotmetrà, a audiència pública, una nova circular sobre publicitat per adaptar l'actual normativa als canvis que s'han produït els últims anys, per tal que els clients rebin una informació clara, suficient i objectiva.

També, des de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV), han anunciat que revisaran la informació que donen els bancs als consumidors i als inversors després de detectar-se que es sobrevalora el nivell de formació del client per vendre'l productes inadequats als seus interessos.

De fet, des del passat 1 de juliol ha sotmès a audiència pública una nova circular sobre la publicitat dels productes bancaris que substitueix a la que està en vigor des de 2010. La norma inclou l'exigència de mantenir un registre en el qual s'anotarà i conservarà tota la documentació corresponent a cadascuna de les campanyes publicitàries difoses per l'entitat.

Una altra de les novetats és que estableix un règim específic per a la publicitat emesa a través de mitjans audiovisuals o radiofònics i criteris relacionats amb la publicitat en xarxes socials. Així, en aquest tipus de mitjans es donarà la TAE, les comissions en cas que n'hi hagi i l'adreça d'una pàgina web informativa en la qual es contingui tota la informació.

El Banc d'Espanya, com ja fa, podrà requerir a les entitats informació específica sobre les campanyes o peces publicitàries.

Des d'AICEC-ADICAE demanem més mà dura amb els bancs, ja que les sancions són tan ínfimes que els surt més barat pagar les multes i seguir amb l'activitat fraudulenta. Els organismes supervisors han de deixar de ser un simple observador passiu i cooperador necessari i protegir a les persones consumidores.

EN PORTADA

# Banc Popular: comencen els processos judicials

**L'abús de l'operació sobre el banc és semblant a la sortida a borsa o les preferents de Bankia**

Jornada sobre grans estafes financeres amb representació del comitè del Banc Popular.

Aquest mes d'octubre, els investigats del ja extint Banc Popular-BP, comencen a declarar per estafa a inversors, delicte societari de falsedat de comptes, delicte davant el mercat de valors, administració deslleial, informació privilegiada, i maquinació per alterar el preu de les costes.

Ja fa més de dos anys de la matinada del 7 de juny del 2017, quan es va fer viable la compra del Banc Popular per part del Banc Santander-BS per la quantitat simbòlica d'1 euro al FROB (Fons d'Estructuració Ordenada Bancària). Avui en dia encara hi ha molts dubtes i incerteses al voltant de la seva caiguda, de la posterior intervenció europea i de la venda de la considerada com la sisena entitat financera espanyola.

Tot i que en un principi es van garantir els diners a les clientes i usuàries de l'entitat, la realitat va ser ben diferent. Més de 305.000 accionistes minoritàries van veure com tots els seus estalvis desapareixien a l'anul·lar-se el valor de les seves accions.

Fins que va arribar Emilio Saracho a la presidència, en substitució d'Ángel Ron, l'entitat tenia previst dur a terme noves ampliacions i projectes ambiciosos, que es van cancel·lar. Els experts apunten que si s'hagués seguit el pla aprovat pel Consell d'Administració l'any 2016, l'entitat hauria sigut viable. Llavors, era necessària la seva intervenció? Quina entitat volien rescatar?

Fins ara, el màxim beneficiari ha sigut el Banc Santander, incrementant els seus actius i fent una ampliació de capital de 7.000 milions d'euros (en un principi destinada a les despeses derivades per la compra del BP). Però a la realitat aquesta operació va servir per enfortir l'entitat dirigida per Ana Patricia Botín, i evitar així el seu enfonsament, atès que el seu estat financer no estava passant pels seus millors moments.

Aquesta estratègia ja era coneguda pel Banc Santander quan va adquirir Banesto al 1994 per 1.900 milions d'euros, després de la intervenció per part del Banc d'Espanya. Aprofitant-se així de la coneguda estafa, «Cas Banesto», i convertint-se amb aquesta intervenció en el major grup bancari espanyol, en perjudici dels petits inversors i accionistes.

Novament, amb l'adquisició del BP, el BS va aprofitar-se de la indefensió dels petits accionistes per treure profit, comprant i «rescatant» una entitat privada amb el beneplàcit del Govern i la JUR (Junta Única de Resolució), amb el patiment de 305.000 accionistes minoritaris, la majoria famílies, petits inversors i empresaris. Per aquest motiu vam iniciar la querella penal.

> ***«El cas del Banc Popular va servir com a experiment per part de la JUR»***

Ara bé, la lentitud d'una legislació processal arcaica, que no ha atorgat solucions als anteriors fraus financers, està endarrerint el procés, ja de per si, poc transparent.

El cas del Banc Popular va servir com a experiment per part de la JUR, la primera entitat intervinguda i venuda. Al llarg del temps hem pogut veure com aquestes actuacions i decisions han sigut molt qüestionades, inclús s'han portat davant del TJUE (Tribunal de Justícia de la Unió Europea).

Per evitar compensar als afectats, la resolució de la JUR es va basar exclusivament en l'informe presentat per l'empresa Deloitte (tècnicament deficient i especulatiu), obviant el peritatge realitzat per experts del Banc d'Espanya; fet que no deixa en bona posició aquest informe. Un informe que, a més, no s'ha fet públic de forma integra; la qual cosa repercuteix en la indefensió de totes les persones afectades, per manca de coneixements dels criteris de valoració, situació global de l'entitat i en ocultació de documentació. A més, s'hauria de tenir en compte l'informe previ de l'auditora PWC, on al 2016 no es plantejàvem problemes als comptes del BP i va passar satisfactòriament els Tests de Stress.

Per part de la JUR, la resolució i adquisició del BP va ser tot un èxit, atès que es va realitzar ràpidament i minimitzant pèrdues majors. Unes pèrdues que van recaure als 305.000 accionistes minoritaris. Ara bé, el paper de l'entitat europea té moltes ombres; ni tan sols ha donat explicacions de perquè no es van adoptar mesures preventives o reestructuracions prèvies. A més, el BS ja ha admès que l'oferta d'un per la compra, es va presentar fora de termini, fet pel qual aquesta operació s'hauria de declarar nul·la, i més tenint en compte que el BBVA havia demanat una ampliació del termini per presentar la seva oferta, i se li va negar aquesta petició.

Des del Govern Espanyol i Institucions Europees, li treuen al BS (major beneficiari de tot aquest entramat legal i financer) qualsevol culpa. A més, l'entitat bancària, juntament amb l'Advocacia de l'Estat, ha pogut defensar aquesta operació davant el TJUE.

Tot i que quan es faci justícia, el BS haurà de fer front a més de 21.000 milions d'euros a favor dels petits accionistes arruïnats. I la pregunta que ens podem fer és: està l'entitat preparada per fer-se càrrec d'aquest pagament?

El paper d'ADICAE com representat de les persones consumidores, i en concret de les 934 sòcies afectades, és clau en la resolució del conflicte. No volem permetre que els antics gestors del Banc Popular i del Banc Santander, amb la col·laboració del govern i les institucions, continuïn vulnerant els drets de les persones afectades. Per això, sense descans, seguirem mobilitzant-nos i reclamant els nostres drets, la transparència del cas, i les responsabilitats econòmiques que fins a dia d'avui han hagut de fer front la totalitat de persones afectades.

EN PORTADA

# 13 anys de l'estafa de Fòrum, Afinsa i Art i Naturalesa: La Justícia i les Administracions Concursals en el punt de mira

Més de 470.000 famílies segueixen afectades per l'estafa de Fòrum, Afinsa i Art i Naturalesa. Una de les majors estafes de l'estalvi en el territori espanyol ha visibilitzat dos elements funestos: el descrèdit de la justícia espanyola i el deshonor dels partits polítics. Aquests últims, després de promeses que s'han quedat en l'oblit i de l'ús de les víctimes com a instrument polític per a guanyar quota electoral, no han estat capaços de compensar a les víctimes.

L'associació s'alça com l'única plataforma viva al territori. La desaparició de les múltiples plataformes de persones afectades a escala autonòmica i nacional, deixa a ADICAE amb la responsabilitat de liderar en solitari el moviment dels afectats.

La proposició no de llei aprovada per unanimitat al Congrés dels Diputats, i ratificada per tots els parlaments autonòmics, instava al Govern a l'estudi i l'impuls de la proposta realitzada per ADICAE i la Federació de Clients d'Afinsa i Fòrum Filatèlic. La desgana de les organitzacions polítiques, que durant tot aquest temps no han complert amb la seva paraula, ha conduït a les víctimes al desemparament. Tot això pressuposa que l'única manera per a recuperar els diners invertits és seguir units i unides amb l'objectiu de continuar lluitant pels estalvis dipositats. L'associació ha impulsat un seguit d'accions judicials centrades en dos nivells: espanyol i europeu.

### A l'àmbit espanyol

L'objectiu és donar un revers a les Administracions Concursals. L'associació les considera clau per a garantir la transparència i la devolució dels diners. Aquestes administracions, en els processos de liquidació concursal de les empreses, són les encarregades de gestionar el patrimoni de les companyies, procedir a la venda i garantir la seva posterior devolució als afectats.

En teoria, el procés de liquidació, per llei, no pot durar més d'un any, atès que es justifiqui una pròrroga. Aquest fet s'ha produït gairebé automàticament i sense cap petició de responsabilitats.

S'han produït un seguit de praxis deshonestes per part dels administradors que han actuat amb impunitat allargant el procés; i no només això, aquests administradors han cobrat honoraris astronòmics, el que suposa una important pèrdua patrimonial sufragada sobre la base de la massa concursal.

A l'informe de moviments de tresoreria sobre l'Administració Concursal de Fòrum de 2006 a 2017 es reflecteixen

*«l'anòmal funcionament de la justícia espanyola»*

ingressos per vendes i altres operacions per valor de 22 milions d'euros. Però en arribar a la xifra de despeses generades, aquests s'eleven a més de 37 milions d'euros. És a dir, en lloc de complir el seu propòsit, el procés de liquidació està propiciant 15 milions més de despeses que d'ingressos.

### A l'àmbit europeu

ADICAE eleva els casos Fòrum, Afinsa i Art i Naturalesa davant Europa. Primer, presentant una queixa, davant la Comissió Europea i el Parlament Europeu, per l'anòmal funcionament de la justícia espanyola, tant per la seva tardança, com per les evidents errades en les actuacions. Aquesta denúncia pretén ser el pas previ per a dur a terme una altra possible actuació judicial, en aquest cas dins d'Espanya, centrada en la responsabilitat patrimonial de l'Estat. En segon lloc, una reclamació al Consell d'Europa per la possible

*«Han recuperat, en el millor dels casos, una cinquena part»*

vulneració del Conveni per a la Protecció dels Drets Humans i de les Llibertats Fonamentals. L'associació considera que l'Estat Espanyol podria haver vulnerat dos articles de la Carta dels Drets Humans del Consell d'Europa: el dret a un procés judicial equitatiu i la protecció dels estalvis de les famílies.

En aquest sentit, el passat mes de juny, el president Manuel Pardos va viatjar a Brussel·les per a presentar la denúncia davant la Comissió Europea i manifestar la passivitat i negligència per part de l'Estat Espanyol en la seva tasca de protecció dels drets de les víctimes de Fòrum, Afinsa, Art i Naturalesa. L'associació entén que l'Estat espanyol ha fallat en el procediment per a rescabalar a les persones afectades. No

només això, la injustificada lentitud dels judicis ha produït una falta absoluta de tutela judicial efectiva. Tanmateix, el president també va presentar una queixa davant la Comissió de Peticions del Parlament Europeu per l'anormal funcionament de la Justícia a Espanya. Queixa centrada en la tardança i els evidents errors que no han restituït els danys soferts. ADICAE entén que, en aquest cas, no es va aplicar el Dret de la Unió.

Durant el viatge a la capital europea, Manuel Pardos es va reunir amb representants de la Direcció General de Justícia i Consumidors de la Unió Europea per a abordar aquest frau massiu, on les persones afectades han recuperat, en el millor dels casos, una cinquena part dels estalvis invertits. El president va tenir l'oportunitat de trobar-se amb eurodiputats/des espanyols/es. Va aprofitar per a recordar-los el compromís que van adquirir els quatre grans partits, on es van comprometre a atendre i canalitzar la reclamació davant el Parlament.

ADICAE i els seus comitès mantenen que la solució ha de venir de la mà de la política, fent servir la proposta de solució basada en l'adquisició per l'Estat dels drets de cobrament en els procediments concursals, fet que suposaria la recuperació d'una part

*«Solució ha de venir de la mà de la política»*

important per les persones afectades sense necessitat d'esperar al final dels procediments concursals. La necessària sortida dels procediments concursals és encara més prioritària que mai. Però a més, la reivindicació permanent per a seguir presents en l'opinió pública i en les agendes polítiques. Aquí, hem d'agafar com a referent el moviment pensionista que ens ha de servir com a guia. Per a això, hem de tornar a agrupar la població civil i organitzar a tots els comitès d'afectats/des pels abusos del sistema financer.

CONSUM FINANCER

# Hipoteca inversa i renda vitalícia la jubilació en mans de la banca

**Un producte complex que pot vulnerar els interessos de les persones consumidores**

La sostenibilitat de l'Estat de Benestar per a les persones grans s'ha posat en dubte. Més de la meitat dels pensionistes, segons dades de l'Institut Nacional d'Estadística, té dificultats per a arribar a fi de mes. Desenes de milers d'ells no només viuen sols, sinó que viuen en solitud.

Davant aquest context, els bancs no han esperat per poder treure rendibilitat a la incertesa. Per una banda, l'envelliment de la població i la major esperança de vida ha comportat que les entitats financeres recomanin l'estalvi i destinar una part a plans de pensions privats. Per altra banda, les pujades mínimes de les pensions ha comportat que els bancs i les asseguradores venguin determinats productes financers com a «complements de les pensions». Però la realitat és que no s'informa correctament d'aquests productes, especialment, de la renda vitalícia i de la hipoteca inversa.

### El boom de les rendes vitalícies

L'objectiu de les rendes vitalícies és transformar una part dels estalvis en un ingrès mensual per a tota la vida mitjançant una assegurança. El primer que hem de saber és que la renda vitalícia, majoritàriament,

*«Aquest tipus d'assegurances té lletra petita i els seus desavantatge»*

va vinculada a un índex fix que ofereix una rendibilitat fixa, encara que alguns van referenciats a bons o accions i, per tant, el seu rendiment dependrà de la cotització i evolució del producte al qual va lligat. A més, si la persona vol rescatar aquests diners, patirà importants penalitzacions per part del propi banc, amb la pèrdua de totes les deduccions fiscals que es poguessin haver obtingut.

En la immensa majoria de les ofertes d'assegurances de renda vitalícia s'estableixen finestres de liquiditat. És a dir, si es vol recuperar els diners als 10 anys, només es podrà recuperar el 90%; als 20 anys, el 95%; i així progressivament. A més, en els contractes, la banca s'assegura que en cas de rescat prematur, mai es retorni més de la quantitat aportada inicialment.

No és un producte minoritari, atès que a l'abril d'aquest any, 8.638 persones van convertir els diners que van aconseguir amb la venda d'algun element del seu patrimoni (habitatges, accions, fons d'inversió, etc.) en una renda vitalícia. Tot i així, des d'AICEC-ADICAE hem advertit que aquest tipus d'assegurances té lletra petita i els seus desavantatges.

És un producte a prima única per a un tipus de persones que poden destinar-hi una gran quantitat de diners a aquest producte. Si aquesta suma no és elevada, l'efecte de

*«Es tracta d'un producte complex que la banca no ha d'oferir massivamen»*

complement a la jubilació no es notarà, per l'escassa rendibilitat que presenta.

A més, un altre desavantatge a tenir en consideració és que no està sota la cobertura del Fons de Garantia de Dipòsits (FGD). Mentre que altres productes, com els comptes corrents, els comptes d'estalvi i els dipòsits a termini fix, estan protegits per aquest fons.

Entenem que es tracta d'un producte complex que la banca no ha d'oferir massivament. És més, des de l'associació hem detectat que existeixen casos en que les entitats ofereixen aquests productes a persones que no tenen experiència financera ni coneixements adequats per a entendre els riscos que comporta la seva contractació. A més, els venen com si fossin productes garantits i de fàcil rescat. Fins i tot, hi ha casos en els quals les entitats que els estan venent ometen les principals característiques.

### La hipoteca inversa: un altre producte estrella i perillós.

Una hipoteca inversa és un préstec dirigit a persones grans i/o dependents que, a canvi de posar el seu habitatge com a garantia, l'entitat financera els concedeix unes prestacions periòdiques, o tota la quantia d'una sola vegada.

Espanya és un cas molt sucós per la venda d'aquest producte per dos factors essencials: la precarietat del sistema de pensions i l'elevat nombre de persones amb immobles en propietat. L'any 2015, últim amb dades disponibles, a Espanya el nombre de persones amb habitatge en propietat es situava en el 78,2%, dels quals el 31,2% estava pagant una hipoteca. Juntament amb aquesta dada, s'ha de tenir en compte el nombre de pensions que es cobren a Espanya, exactament 10.673.654.

*«S'han produït greus irregularitats en la seva comercialització»*

Tot i que la hipoteca inversa és un producte financer legal, i el Banc d'Espanya el considera un bon complement a la pensió, es tracta d'un producte complexe i requereix un nivell d'educació financera bastant elevat. A més, les irregularitats que s'han comès, i l'especial vulnerabilitat dels seus destinataris, exigeixen extremar la precaució.

El primer motiu pel qual la hipoteca inversa és un producte d'alt risc és la seva complexitat, però existeixen, almenys, altres quatre raons. La més òbvia és que es dirigeix a un col·lectiu potencialment molt vulnerable: els seus destinataris o passen dels 65 anys, o tenen una discapacitat reconeguda d'un grau igual o superior al 33%, o es troben en situació de dependència greu. Normalment mancats d'hereus, el que significa que estan relativament sols.

La segona raó, per la qual s'han d'extremar les precaucions al contractar-la, és que ja s'han produït greus irregularitats en la seva comercialització. Per exemple, Caixa Galícia va ser condemnada el 2012, Bancaixa el 2016 i BBVA va ser condemnat tres vegades en total entre el 2016 i 2017. A més, ha existit un petit torrent d'acords extrajudicials.

Una altra irregularitat comuna té a veure amb les assegurances vinculades, que permeten que el signant continuï cobrant una renda després de la data acordada a la hipoteca inversa. Bàsicament, el client contracta una assegurança que el protegeixi en cas de defunció més tard del que es preveu.

També s'han produït circumstàncies controvertides amb les altes comissions d'obertura i interessos. Aquests interessos tan elevats són els que provoquen, en gran mesura, que quan els hereus es troben amb la casa hipotecada prefereixin lliurar-la al banc.

En cap moment el Banc pot executar un llançament sobre la casa durant la vigència del contracte. Però, el greu problema és quan el contracte no està estipulat de manera vitalícia, i la persona viu més anys que la vigència del contracte. Així és com, en un país amb moltes persones jubilades amb problemes per arribar a final de mes, passen a tenir una situació encara més perillosa: perdre la seva casa.


**Entra i inscriu-te a la Plataforma online d'Educació Financera d'ADICAE!**

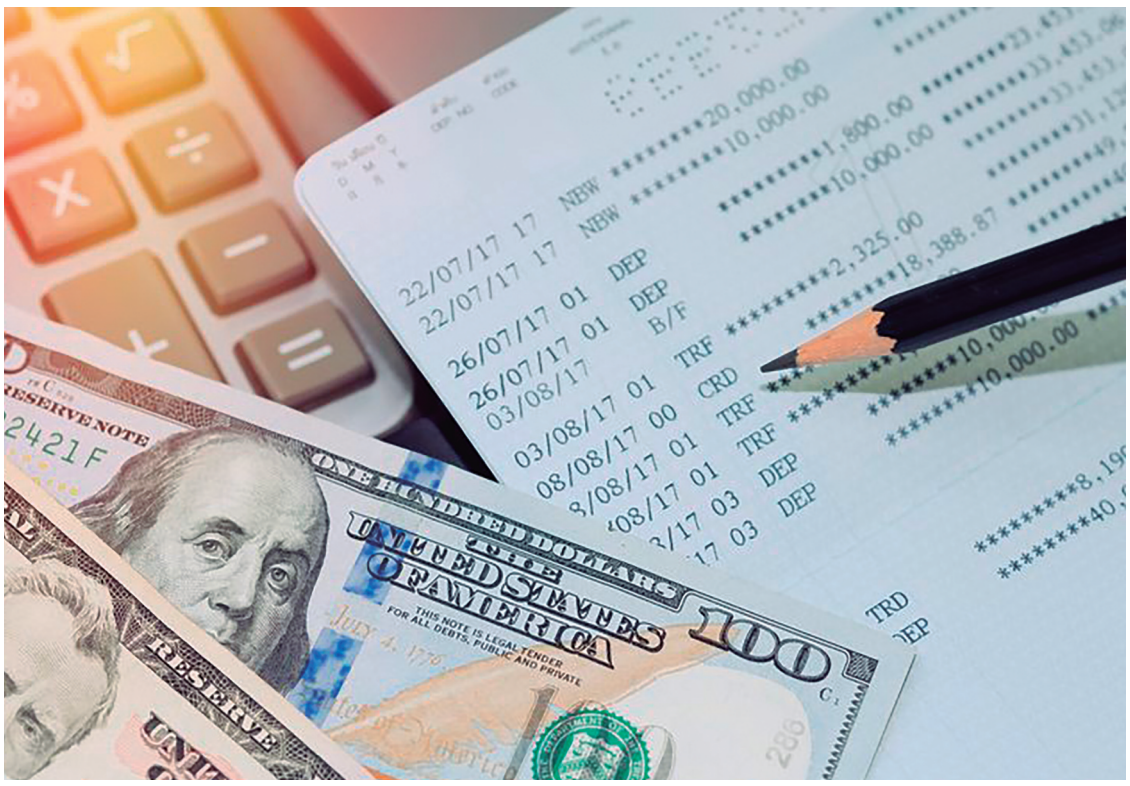
ÉS GRATUÏTA, POTS TROBAR DIFERENTS CURSOS DE DIFERENTS TEMÀTIQUES I APRENDRE SOBRE EL MÓN DEL CONSUM.

NO DEIXIS ESCAPAR L'OPORTUNITAT, FORMA'T PER COMBATRE ELS ABUSOS DE LA BANCA!

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

# Compte de pagament bàsic per reduir l'exclusió financera

Els comptes de pagament bàsics, iniciativa del Parlament Europeu destinada al fet que qualsevol persona resident a la Unió Europea pugui disposar d'un compte bancari, ja són una realitat a Espanya. Des de la seva aprovació al 2017 per part del Consell de Ministres, el Banc d'Espanya ha informat sobre les característiques d'aquest tipus de comptes, el servei dels quals ha de ser facilitat per les entitats bancàries. Aquest any, 24 mesos més tard de la seva aprovació, per fi ha entrat en vigor el Reial Decret que regula la seva gratuïtat per a persones d'especial vulnerabilitat o risc d'exclusió financera.



*«El servei dels quals ha de ser facilitat per les entitats bancàries»*

Els comptes de pagament bàsics permeten realitzar serveis bancaris, com tenir domiciliada la nòmina, disposar d'una targeta de dèbit, realitzar retirades d'efectiu en caixers i transferències dins de la Unió Europea. El cost màxim d'aquest compte no podrà ser major de tres euros al mes, en línia amb el d'altres països d'europeus, i cobreix tots els serveis, amb un límit per a transferències i domiciliacions de 120 operacions anuals.

Actualment, les entitats financeres tenen l'obligació d'informar i oferir l'obertura d'aquest compte amb les condicions establertes a les persones que ho sol·licitin i acreditin la seva situació.

## No hi ha inclusió social sense inclusió financera

Les persones vulnerables tindran accés gratuït a aquest tipus de serveis amb la intenció de que ningú es quedi fora del sistema financer. Per a determinar si una persona es troba en situació de vulnerabilitat s'avaluarà la renda i el nombre de membres de la unitat familiar utilitzant l'Indicador de Rendes d'Efectes Múltiples (IPREM). El criteri utilitzat és, bàsicament, el mateix que el que s'empra per a establir l'accés a la justícia gratuïta.

Per altra banda, aquesta normativa també preveu ser una gran ajuda per a les persones migrants o refugiades, atès que les entitats financeres neguen sistemàticament els seus serveis a aquest col·lectiu. Però el Govern deixa en mans dels bancs que puguin denegar el compte si el potencial client no lliura la informació requerida per la normativa del blanqueig de capitals o finançament del terrorisme. Una normativa que no limita la informació que els bancs poden demanar a les persones sol·licitants del servei. A més, s'estableix que transcorregut el termini per a la remissió de la documentació o informació requerida sense que aquesta hagi estat aportada o quan s'aporti de forma incompleta per omissió de dades l'entitat financera pot cessar el servei.

Els comptes de pagament bàsics són una realitat que incorpora aspectes positius a les persones consumidores, com els aspectes relatius al manteniment (temes d'obertura, ús, tancament de compte, domiciliacions, etc.) i la retirada d'efectiu, a més de punts rellevants com són els concernents a la democratització d'instruments financers com, per exemple, les targetes de dèbit o prepagament per al seu ús en operacions de pagament.

No obstant, no es tracta únicament dels serveis que inclou la mesura, sinó de la seva utilitat, tal com vam exposar des d'ADICAE quan es va aprovar l'Ordre Ministerial sobre comptes de pagament bàsics, ja que poden perdre atractiu en comparació amb altres comptes de pagament existents. A més, existeix un altre factor negatiu per als consumidors, com la gran quantitat de documents per acreditar la situació de vulnerabilitat per a accedir a la gratuïtat del compte, que provoca traves importants a l'hora de sol·licitar el compte. En aquest sentit, una de les mesures que hagués tingut major i millor repercussió, amb gran benefici per a les persones consumidores, hagués estat l'establiment d'un compte bàsic amb un caràcter gratuït universal, eliminant limitacions.

*«les entitats financeres tenen l'obligació d'informar i oferir l'obertura d'aquest compte»*

# Alerta per l'augment del endeutament de les famílies

El crèdit bancari està deixant ja alguns indicadors que revelen que el llarg i traumàtic procés de l'endeutament de les famílies espanyoles, que va imposar l'esclat de la crisi, encara està vigent. El deute de les famílies, o el crèdit que tenen pendent de retornar a les entitats financeres va créixer l'any anterior fins gairebé 9.500 milions d'euros. Això suposa que el grau d'endeutament està augmentant a un ritme més intens que abans de la crisi.

L'augment del deute de les famílies es deu principalment als crèdits destinats al consum, que es van situar en 183.572 milions d'euros. L'acumulat en aquest tipus de crèdits ha crescut fins arribar a màxims des de desembre de 2012.

El Banc d'Espanya ja ha alertat que la raquítica taxa d'estalvi i l'elevat creixement del crèdit al consum indica que algunes famílies estarien gastant per sobre de les seves possibilitats. Però la realitat és que no es tracta d'això, sinó que les entitats financeres permeten aquesta situació, facilitant l'accés als crèdits sense tenir en compte la ràtio d'endeutament.

L'increment que s'està registrant a Espanya sobre el crèdit al consum, ha arribat a cridar l'atenció del Banc Central Europeu i la Comissió Europea que, en el seu últim informe sobre el sector financer espanyol, adverteix que mereix una vigilància estricte. El finançament al consum és el nínxol que està trobant la banca per a seguir lucrant-se sense tenir en compte les polítiques que imposen els tipus zero.

Justament aquests préstecs són venuts amb interessos molt elevats. El tipus d'interès mitjà dels crèdits al consum és del 8,56%, segons les últimes dades de maig del 2019 del Banc d'Espanya, un 60% més car que la mitjana europea. En les targetes de crèdit, l'interès és del 19,89% i la seva concessió segueix sent l'eina més lucrativa pels bancs. L'augment de l'endeutament de les famílies també es reflecteix en l'informe de 2018 del Banc d'Espanya sobre les reclamacions rebudes pels usuaris, on es mostra com les denúncies que afecten als crèdits al consum estan guanyant força, amb un augment del 86,3% respecte l'any anterior.

VOLS SER UNA PERSONA FORMADORA DE LA ECONOMIA CRÍTICA EN LES ESCOLES?

Participa en el nostre grup de formació no bancària per a joves

PÀGINES CENTRALS

# UNA NOVA LLEI HIPOTECARIA. PLANT

**Per fi ha arribat la nova llei hipotecària. La nova norma deroga l'antiga llei de l'any 1946 i a pesar de no ser totalment innovadora, té un co**

## Productes vinculats als

Que no pugin els tipus d'interès no v les despeses hipotecàries? Aml

Segons un estudi realitz pròpia assegurado tant ha critica

En aqu fina fer fr

Així esca petita, és la entitat.

En aquest aquestes millores en

## Hipoteques a tipus fix, el nou negoci de la banca

Al gener de 2016, les hipoteques a tipus fix representaven tan sols el 10% dels contractes hipotecaris, coincidint en el temps amb l'última vegada que vam veure a l'euribor en positiu. Tres anys després s'han multiplicat per quatre fins a representar gairebé quatre de cada deu.

La Llei de Crèdit Immobiliari incentiva sense embuts el canvi d'hipoteca variable a fixa, malgrat que en aquesta conjuntura de tipus baixos això beneficia als bancs, almenys en el curt i mitjà termini. ADICAE creu que aquesta llei que tracta de reorientar el mercat cap a aquesta mena d'hipoteques és un despropòsit per als consumidors.

### Les dificultats per accedir a un habitatge han augmentat en els darrers anys

En els darrers anys, l'Associació ha denunciat en diverses ocasions que l'accés a un habitatge digne ha empitjorat, tornant-se un procés feixuc i ple d'obstacles. Això ha comportat la precarització de nombroses famílies a qui no se'ls permet assolir una seguretat habitacional, i deteriorant el contingut del dret a l'habitatge reconegut a la Constitució. Aquesta relativització del dret a l'habitatge ha desembocat en una situació insostenible, arrel de les estretes vinculacions que tenen del sistema financer i la banca amb els poders públics de l'Estat, relació que es pot il·lustrar amb l'exemple del condonament de deutes a partits polítics.

En l'actualitat, el dret a l'habitatge es mercantilitza sense cap garantia cap al consumidor i on prima el negoci i l'especulació per a obtenir els màxims beneficis en el menor temps possible, pràctica habitual dels fons voltors. Tot allò en detriment de la majoria de la població i expulsant del mercat a aquelles persones que no poden fer front a les despeses que suposa adquirir un lloc on viure.

Els elevats preus del mercat de l'habitatge se li havia de sumar una llei hipotecària de l'any 1946 que no responia a la realitat social del moment i les clàusules abusives que la banca ha inclòs en massa als contractes hipotecaris. Moltes d'aquestes clàusules, fetes en detriment dels drets de les persones consumidores. L'IRPH

***«Els elevats preus del mercat de l'habitatge se li havia de sumar una llei hipotecària de l'any 1946 que no responia a la realitat social del moment»***

Caixes, les despeses hipotecàries, el venciment anticipat, encara es troben en processos judicials on la poca agilitat de les demandes col·lectives i la facilitat per desacumular demandes, tendint a individualitzar fraus massius, fa que s'allarguin en el temps.

En altres casos com el de les clàusules terra, la justícia permetia aquests abusos i intentava no fer pagar a la banca, quan el Tribunal Suprem s'inventava la «retroactivitat limitada» per a que les entitats no haguessin de retornar tots els diners a les persones afectades.

No obstant, les institucions de la Unió Europea han resultat útils en la defensa del drets de les persones consumidores, i han aprovat un seguit de directives amb l'objectiu de garantir el dret a l'habitatge i acotar el sistema financer, directives que l'Estat encara no ha transposat al seu ordenament jurídic intern tot i haver esgotat els terminis previstos a la norma, pagant sancions per aquest incompliment.

Una d'aquestes directives proteccionistes cap a les persones consumidores és la 2014/17/UE del Parlament Europeu i del Consell de 4 de febrer de 2014, sobre els contractes de crèdit celebrats amb consumidors destinats a béns immobles d'ús residencial, que té com a objectiu posar fi a les males pràctiques bancàries i promoure una actuació responsable per part de les entitats financeres.

Aquesta norma també ha patit un llarg retard en la seva transposició, pel qual l'Estat ha hagut de pagar importants multes. Recentment, la Directiva ha estat transposada al nostre ordenament jurídic a través d'una nova llei hipotecària, la llei 5/2019, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari, que va entrar en vigor el passat dia 16 de juny. Aquest llei aporta noves mesures de protecció vers les persones consumidores que contracten una hipoteca per ús residencial. Les principals novetats són un seguit de drets irrenunciables i, per tant, la banca no podrà pressionar a les persones perquè qualsevol pacte en contrari serà nul. Aquests drets tenen una estructura clara, i un primer bloc són els drets previs a la signatura de l'escriptura hipotecària.

### Principals novetats que introdueix la nova llei hipotecaria: informació i transparència

La majoria dels drets previs a la signatura són referents a la transparència i informació: per

PÀGINES CENTRALS

# EJA AVANTATGES O ÉS UN MIRATGE?

**sembla que està més orientada a vetllar pels drets de les persones consumidores ja que, ntingut poc continuista que incomoda a la banca.**

## préstecs hipotecaris

ol dir que els bancs no treguin 'tallada' de la signatura d'hipoteques. Com ho fan si ja no ho poden fer en les clàusules sol i en b els productes vinculats.

zat per ADICAE, les entitats bancàries són el principal canal de contractació de productes vinculats (57%) per sobre de la ra (46%) o els intermediaris (43,2%). Aquesta dada posa de manifest l'hegemonia de la banca en les vendes creuades que t l'associació i que suposen una font inesgotable d'abusos i de conflictes per a les consumidores.

uesta enquesta, s'observa que l'assegurança contractada li ha vingut imposada pel venedor en contractar un altre producte ncer, generalment hipoteques. A més, moltes vegades encara que semblen bones condicions, aquestes s'acaben revertint, al ont a les despeses de la contractació d'aquests productes.

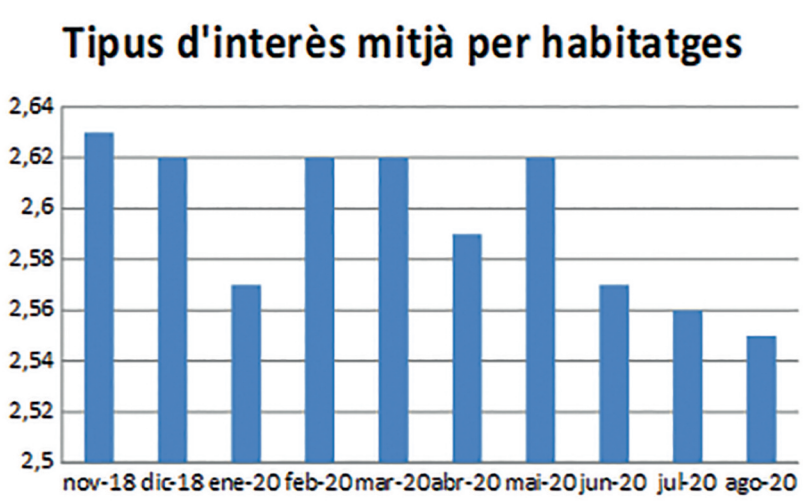
alfen les entitats bancàries la guerra per les hipoteques baixant preus en les fixes i flexibles però, el que ens diu la lletra que per a poder gaudir d'aquests preus en les hipoteques a tipus fix, fa falta contractar un paquet de productes vinculats amb Això, a més de ser un abús, es tracta d'una amenaça perquè si no s'accepten aquestes condicions l'interès augmenta.

context, ADICAE critica que la nova llei de crèdit immobiliari aprovat en el Congrés no posi límit de manera definitiva a vendes vinculades o combinades. La realitat dels consumidors en el sector expressa la necessitat d'abordar també reformes i profunditat en el projecte de llei de distribució d'assegurances.

## Index de referencia de préstecs hipotecaris

L'Advocat General de la UE recolza les posicions dels consumidors i dóna una altra garrotada al Suprem i al Govern que s'havien posicionat clarament a favor dels interessos de la banca.

Les conclusions de l'advocat mostren una vegada més com Europa continua sent la principal protectora dels consumidors i els seus drets i valedora de la legalitat. L'informe dóna una tremenda rebolcada al Suprem que volia excloure al IRPH del control de la legislació de clàusules abusives de la legislació comunitària.




D'altra banda, l'Advocat deixa claríssimament clar que el IRPH és enganyós en assegurar que es tracta d'una fórmula matemàtica complexa i poc transparent per al consumidor mitjà. Per tot això el 'fiscal' de la UE obre la porta al fet que els jutges espanyols tombin un nou abús de la banca.

La importància d'aquestes conclusions i d'una futura sentència en favor dels consumidors trenca l'estratègia de les entitats que volien confondre i desanimar als usuaris perquè reclamin. En aquest sentit ADICAE alerta que les entitats estan intentant 'legalitzar' a marxes forçades els contractes del IRPH per a assegurar-se la continuïtat dels seus ingressos mitjançant uns acords-parany on després obliguen a no reclamar.

una banda, cal que el banc faci un estudi sobre la solvència del client i, per l'altra banda, hi ha una protecció especial vers el dret d'informació de les persones consumidores. La banca ha de fer entrega al consumidor/a amb deu dies d'antelació d'un esborrany de l'escriptura, la Fitxa Europea d'Informació Normalitzada (FEIN) i una Fitxa d'Advertències Estandarditzada (FiAE). Per tant, una vegada el consumidor o consumidora té l'esborrany, té 10 dies per apropar-se a la seu d'AICEC- ADICAE i poder revisar-lo abans de signar. A més a més, els contractes hauran de ser registrats públicament abans de la seva comercialització i ADICAE revisarà aquests models vigilant la no inclusió de clàusules abusives per als consumidors i consumidores.

Aquest dret d'informació es veu reforçat pel paper dels notaris, triats lliurement pels consumidors/es, que com a fedataris públics, i de manera obligatòria i gratuïta, hauran d'assessorar a les persones que contractin una hipoteca. Per aquest motiu, les entitats financeres hauran d'enviar als notaris un còpia de l'esborrany del préstec; a més, es creen mecanismes des del notariat per assegurar que la informació precontracutal hagi sigut entesa per la persona hipotecada. Per aquest motiu, donada la importància del paper dels notaris, ADICAE va iniciar una roda de contactes amb els col·legis de Notaris i Registradors Públics per veure com s'aplicarà la nova llei hipotecària.

A més a més, la norma estableix el repartiment de les despeses de constitució de la hipoteca, un tema cabdal, establint que la banca haurà de fer-se càrrec de les despeses de notaria, gestoria, registre de la propietat i l'import de la taxació i els impostos (AJD) que suposen la major part d'aquestes despeses, fent recaure sobre les persones consumidores únicament el cost de la taxació.

El segon bloc de drets reconeguts a la norma són els drets posteriors a la signatura de l'escriptura del préstec hipotecari. Es prohibeixen les clàusules terra i la obligatorietat dels productes vinculats, tot i que cal ser crítics amb la possibilitat d'incloure productes d'aquest tipus; també es limiten els imports que la banca pot cobrar amb raó de comissions d'amortització, cancel·lació o subrogació del préstec, que no deixen de ser tràmits onerosos; de la mateixa forma, limita els interessos de demora que, a partir d'aquesta llei, no poden superar en més de tres punts als interessos ordinaris. I, en cas d'impagament, el banc no pot exigir el venciment anticipat fins que el deute superi el 3% del capital del préstec o hi hagi 12 quotes impagades amb l'objectiu de reduir el nombre d'execucions judicials. A més, les persones que tinguin una hipoteca poden canviar lliurement de banc, de forma que, mirant l'altra cara de la moneda, s'augmentarà la competència entre bancs.

Per últim, la norma inclou disposicions relatives al funcionament de les entitats com la formació, capacitació i retribució salarial del personal que comercialitza hipoteques, les obligacions que cal que compleixen en front del Banc d'Espanya i les sancions previstes per incompliments.

A partir d'aquesta norma s'ha detectat que les hipoteques amb un tipus d'interès fix han augmentat i, com a conseqüència, ha fet que es reforci i es perpetuï un context on les hipoteques i l'accés a l'habitatge s'encareix, donant per fràgil el valor de l'euríbor i debilitant les hipoteques de tipus variable. En aquest sentit, tal i com ADICAE ha denunciat, la banca ha augmentat els diferencials des de novembre de 2018 entre un 10% i un 36%, i ens alguns casos, com el Sabadell, un 800% o directament han deixat d'oferir aquest tipus d'hipoteques.

Des d'ADICAE s'ha posat en marxa l'Observatori Permanent per vetllar pels interessos i defensar els drets de les persones consumidores, vigilant la interpretació que faci la banca de la nova llei hipotecària. Aquest Observatori ha detectat que la banca ha iniciat una guerra de trinxeres tècniques en el seu afany per mantindre i incrementar els seus beneficis a qualsevol cost en les clàusules del seus préstecs hipotecaris. Per aquest motiu, cal mantindre una actitud crítica i contextualitzada sobre l'aplicació de la llei. La nova llei hipotecària ens planteja avantatges o són un miratge davant una nova bombolla immobiliària?

DEFENSA COL·LECTIVA

# L'actualitat de les clàusules sol

**Les clàusules sol; el major frau dels últims 50 anys per fi es resol.**

Les clàusules sol; el major frau dels últims 50 anys per fi es resol.

El 23 de novembre de 2018, ADICAE va celebrar, després de 8 anys, una sentencia històrica en la que les persones consumidores van guanyar a la banca.

La secció número 28 de l'Audiència Provincial de Madrid, sentència 603/2018, condemna a les 101 entitats (40 després de totes les fusions) per la fraudulenta clàusula sòl. Prohibeix seguir utilitzant-la i ordena retornar íntegrament les quantitats indegudament cobrades des de la firma del préstec hipotecari, més els interessos, al considerar-les abusives. A més, la resolució estima la retroactivitat total i contradiu al Tribunal Suprem que limitava les devolucions a maig de 2013.

*«La sentència beneficia a 9.000 famílies, a les quals la banca haurà de tornar de mitjana 4.000 euros»*

La sentència beneficia a 9.000 famílies, a les quals la banca haurà de tornar de mitjana 4.000 euros, el que suma uns 36 milions pel conjunt del sector. Costes i interessos a part.Les grans entitats que es veuen afectades són Caixabank, Bankia i Banc Santander, majoritariament pels contractes de les entitats integrades.

Tot i així, més de 30 entitats han recorregut la sentència davant la Sala Primera del TS, amb l'únic objectiu de retardar la devolució als milers d'afectats.

L'Audiència Provincial estima la reclamació d'ADICAE al considerar que les entitats han enganyat a les persones consumidores introduint, sense avisar, les clàusules sòl en un moment en que podien preveure el descens de l'índex de referència de l'interès que generalment utilitzen, l'Euribor. Amb això, han provocat un desequilibri al consumidor, i la seva inclusió suposa un element d'ambigüitat i foscor en el compliment del contracte, constitutiu d'abusivitat.

La jurisprudència entén que, a part del control jurídic, es requereix un control de transparència que exigeix evidenciar al client quines seran les conseqüències econòmiques, degudes a la inclusió d'aquesta clàusula en el seu contracte. En aquest cas no és possible advertir-ho; per tant, no es poden considerar transparents i són directament declarades nul·les.

En relació als acords entre bancs i persones consumidores sobre les clàusules sòl el Jutjat de Primera Instància nº 3 de Terol ha elevat qüestió prejudicial al TJUE per saber els efectes dels acords, o novacions, que alguns hipotecats van firmar per reduir o eliminar la clàusula, sense rebre cap quantitat de les cobrades en excés i amb renúncia a reclamar posteriorment.

El TS ha indicat, en les últimes sentències, que aquestes transaccions són entre les parts i tenen plena validesa. No obstant, la Comissió Europea, ha emès les seves conclusions favorables a les persones consumidores. Davant les respostes contradictòries, haurem d'esperar a la resolució del TJUE.

## Juicio de Bankia

El judici de Bankia és molt destacat no només per la gravetat dels fets, sinó també perquè amb la suposada falsedat dels comptes, que es va destapar un any després de la seva reconfiguració, es va desencadenar el rescat bancari pagat amb diners públics.

En el moment de la creació de Bankia en el 2010, que va unir vàries caixes, ja era conegut que les dades econòmiques de l'entitat no eren bones. Amb la unió de Caixa Madrid i Bancaixa entre d'altres, vam voler salvar, aparentment, aquestes caixes que no tenien bons resultats econòmics, convertint-los en un banc més gran. Però la reestructuració del sector financer en general i la de Bankia en particular, ha sigut un error des del seu inici.

### Continu espoli a les caixes d'estalvi encobert per un fals «sanejament del sector bancari»

Ja en els seus inicis mitjançant uns Real Decrets que obligaven a l'Estat a mantindre els Bancs amb provisions, el FROB va destinar 4.500 milions d'euros a la reestructuració de les caixes en una nova entitat (Bankia). Com no era suficient, el president de l'Entitat, Rodrigo Rato va promocionar la seva sortida a Borsa amb l'aval del Banc d'Espanya, sabent perfectament que aquestes accions baixarien en picat i es devaluarien en més d'un 70%.

Tot això sumant un pla d'estafa molt pertorbador: van oferir als petits estalviadors, canviar els seus estalvien accions i utilitzar-los per salvar una entitat que s'ha demostrat ruïnosa. Segons Manuel Pardos, president d'ADICAE: unes preferents que ja eren il·legítimes, injustes, fraudulentes i comercialitzades massivament van acabar en accions.

### Els auditors i la CNMV deuran assumir la seva responsabilitat en una operació fraudulenta

Davant aquest desplomament a la Borsa, Bankia va presentar un pla de sanejament, fent públic la necessitat de més capital. Tan així que en el 2012, el FROB va tornar a posar 19.000 milions més, sumant una quantitat total de gairebé 24.000 milions d'euros. Subscrivint aquesta quantitat en un càrrec a deute públic, ampliant així el capital que donava FROB a Bankia. L'Estat es feia amb un 60,1% de l'entitat.

Estem davant un robatori a mà armada. La sortida a borsa, les maniobres amb les accions, les transformacions forçoses d'accionistes que no volien ser-ho i les pèrdues imposades a persones han sigut objecte d'un frau.

Desprès de anys de denúncies, gràcies a l'acció col·lectiva d'ADICAE i dins del judici que es va celebrar a l'Audiència Nacional aquesta primavera, les persones afectades vam poder declarar que més de 300.000 famílies van ser estafades i deixades en l'estacada amb una sortida a Borsa fraudulenta; i van denunciar que, l'intent de devolució extrajudicial, va deixar sense solució a gran part dels afectats.

**VAS A REGALAR 1000 € A LA BANCA?**

## Despeses hipotecàries, la banca no cedeix

L'associació va organitzar, fa un parell d'anys, milers d'atencions col·lectives i assembles per informar de la nul·litat de les clàusules abusives, incloent la de d'imposició al consumidor del pagament de la totalitat de les despeses hipotecaries. Així mateix, varem engegar una recollida de centenar de milers de reclamacions que vam estar enviant de manera agrupada durant quasi tot l'any.

La resposta per part de totes les entitat sempre era negativa o simplement no responien, donant a entendre que les entitats financeres no volien resoldre el conflicte i les autoritats judicials espanyoles no semblaven molt disposades a donar suport a les persones. Això va se el punt i partida de les accions judicials que ADICAE va iniciar.

Al mes de febre d'aquest any, l'associació va presentar més de 110 demandes col·lectives davant de 30 grups bancaris a tot Espanya. La primera entitat en formulat escrit d'aplanament a la supressió de les clàusules abusives que imposen totes les despeses de formalització de la hipoteca a la persona consumidora va ser Bantierra, que reconeix les peticions i cedeix, retornant íntegrament les quantitats abonades pels clients.

Aquesta entitat ha obert la porta als seus hipotecats a recuperar el 50% de les despeses de notaria i gestoria, i a la totalitat del registre, que en total sumen una mitjana de 1.000 euros. El que no tornarà és l'IAJD (l'impost d'actes jurídics documentats), basant-se en la sentència del TS, de 16 de novembre de 2018, que va dictaminar que és el client que ha de pagar aquest tribut. Una càrrega que suposa aproximadament uns 3.000 euros per cada hipoteca.

Les qüestions plantejades en aquest processos judicials per bloquejar els drets de les persones consumidores són, entre d'altres, la legitimació activa d'ADICAE, la condició dels socis en el procès, la competència objectiva i territorial i l'acumulació d'accions.

Des d'ADICAE, juntament amb la reclamació de la devolució de les despeses de constitució, hem presentat una qüestió prejudicial al TJUE perquè es manifesti sobre el comentat impost.

CONSUM DE POLÍTICA

# Cada cop queda menys perquè hi arribi l'Autoritat de protecció al client financer

Les lleis poden reconèixer a les persones consumidores un ampli ventall de drets, però l'eficiència de la protecció es mesura, no només per la perfecció o la neutralitat de les seves normes, sinó també per l'existència de vies senzilles, ràpides i gratuïtes, o de baix cost, a través de les quals es puguin fer exigibles els drets quan aquests no hagin sigut respectats adequadament.

El Banc d'Espanya presumeix que el 70% de les reclamacions resoltes són favorables al client; no obstant, la seva memòria amaga que no s'admeten més de la meitat. En total, només un 16% es resolen entre el BdE i les financeres. Alhora, denuncia que els serveis d'atenció al client dels bancs ha empitjorat, per això, ha elaborat un informe de recomanacions per millorar la seva assistència. També cal recalcar que les resolucions del BdE no són vinculants i deixa a les entitats decidir si rectifiquen; per tant, no les apliquen quan els hi són desfavorables.

Des d'ADICAE reclamem l'urgent necessitat de la creació d'una Agència de Protecció al Consumidor, on les seves decisions siguin d'obligat compliment, i l'aposta por un veritable sistema extrajudicial de conflictes. A més d'una normativa que reculli les accions col·lectives i la creació de jutjats especialitzats en consum, amb uns procediments més àgils.

La creació d'aquesta autoritat de protecció al client de productes financers és una exigència de la Directiva 2013/11/UE, que donava de terme fins el juliol de 2018, i encara no està regulada. L'objectiu és reforçar la protecció de les persones consumidores davant els abusos, millorar la capacitat de resoldre conflictes i garantir la seguretat jurídica. Però està per veure si l'atenció a les queixes bancàries seguirà en mans del Banc d'Espanya o passaran a una nova oficina, i si les recomanacions que afectin a les financeres seran vinculants o no.

Amb la finalitat de dotar d'un alt nivell de protecció i contribuir al bon funcionament del mercat interior, facilitant la presentació de reclamacions davant d'entitats independents, imparcials, transparents, efectives, ràpides i justes, s'ha dictat la Llei 7/2017. Aquesta normativa està enfocada a litigis entre persones consumidores i comerciants relatius a obligacions contractuals derivades de contractes de compravenda o de prestació de serveis nacionals i transfronterers, celebrats o no en línia. Tot i que no existeix l'obligació a participar en el procés de resolució alternatiu, és una imposició per les entitats financeres i per les companyies de transport aeri.

El consumidor haurà de posar-se en contacte prèviament amb l'empresa per resoldre el conflicte de forma bilateral. Si no arriben a un acord, el consumidor, mai l'empresari, podrà presentar la reclamació davant de l'autoritat competent. En el termini

d'un mes, els empresaris tenen l'obligació de facilitar la informació de les entitats acreditades, ja estiguin adherits o no al sistema, tot indicant si participaran en el procediment.

Els que comercialitzin via online, han de donar a conèixer la direcció del lloc web de les entitats de resolució alternativa que els emparin. Si no és així, es pot considerar infracció greu en matèria de defensa dels consumidors i se'ls pots aplicar el règim sancionador corresponent.

La resolució es durà a terme de forma gratuïta, senzilla i amb un plaç màxim de 90 dies naturals des de la presentació. És important recalcar que la decisió vinculant que posi fi al procediment no podrà, en cap cas, impedir a les parts acudir posteriorment a la via judicial si ho consideren oportú. Amb aquestes normatives, un cop aplicades, es resoldria el problema de l'accés de les persones consumidores a la justícia transfronterera.

Pel que fa a l'Estat, Espanya ja havia posat en marxa el Sistema Arbitral de Consum regulat pel Real Decret 231/2008, actualment vigent. Les entitats creades segons aquesta llei, i les de nova creació per manament europeu, han d'ajustar-se a les exigències dels Estats Membres i seran acreditades per les autoritats competents que cada Estat designi. En el nostre cas, la Direcció General de Consum (anterior AECOSAN) com a principal, o bé les escollides per les Comunitats Autònomes que hagin assumit competències en matèria de mediació de consum.

## Les Plataformes es sumen a la moda del Codi de Bones Pràctiques

El Codi de Bones Pràctiques està enfocat a les plataformes digitals que intervenen en l'economia col·laborativa dins del territori català. L'objectiu del Codi és crear un entorn de confiança per a tots els actors que participen en les relacions associades a les plataformes digitals. Es busca que tant particulars com professionals puguin disposar d'unes pautes que regulen les pràctiques. La finalitat és millorar la defensa i la protecció de les persones consumidores i garantir una relació de confiança entre els oferents i els consumidors.

El Codi s'emmarca dins de la Comissió Interdepartamental d'Economia Col·laborativa de la Generalitat de Catalunya. Té una naturalesa addicional i complementària a l'atenció de les obligacions que, amb caràcter general, han d'observar els empresaris cap a les persones consumidores, i que consten en el llibre II de la Llei 22/2010 del Codi de consum de Catalunya. Així com de la resta d'obligacions que estableix la normativa vigent, especialment en matèria tributària i laboral.

### Les sigles BPPD garanteixen l'adhesió al Codi de Bones Pràctiques

Obliga al compliment de les directrius. Quan una companyia obté el segell, la persona consumidora té la garantia que la informació que concedeix l'empresa és clara, veritable, transparent, fàcilment accessible i comprensible. No només això, de fet, el codi assegura una millor defensa i protecció cap a les persones consumidores quan sorgeix algun tipus de conflicte.

En els últims mesos, empreses com Drivy, Glovo, Som Mobilitat, Afterscool, Flyshionista i Busup han signat el Codi de Bones Pràctiques. Les primeres a adherir-se. Això les compromet a millorar la informació, la defensa i la protecció de les persones consumidores, a col·laborar amb les administracions públiques a Catalunya i a prendre partit en la resolució de conflictes. Aquest últim punt és molt important. En cas que el conflicte no s'hagi solucionat davant del servei d'atenció al client de la mateixa plataforma, les companyies es comprometen a sotmetre's al sistema arbitral de consum i arribar a una resolució definitiva.

El Codi de Bones Pràctiques s'alça com un instrument amb doble vessant. Per un costat, protecció i defensa de les persones consumidores., que assegura als consumidors/es a no quedar exposats a les pràctiques abusives que tenen lloc a les plataformes digitals, sobretot en el moment de reclamar. I per l'altre, obliga a les empreses a canviar les seves praxis fent-les més diàfanes. En cas que la plataforma digital no compleixi els compromisos establerts, se li retirarà l'ús del segell BPPD amb un procediment administratiu basat en el principi de contradicció.

GRANS TEMES DEL CONSUM

# Consum a debat

**AICEC-ADICAE convida als partits electes per parlar de les polítiques de consum**

Al llarg d'aquesta primavera s'han celebrat tres eleccions a l'Estat Espanyol: municipals, generals i europees. ADICAE, com a cada cicle electoral, va voler posar en primera línia de debat els drets de les persones consumidores. Aquest àmbit tant important per la ciutadania encara deixa problemes sense resoldre, tant en el consum financer com en el no financer.

Concretament, amb motiu de les eleccions municipals, vam tenir l'oportunitat de realitzar dos debats a les seus d'AICEC-ADICAE a Barcelona i a Girona. El problema principal que es va detectar va ser l'accés a l'habitatge i els serveis bàsics, tot i que també es va parlar de l'arbitratge en consum i de l'exclusió financera.

Actualment, el preu mitjà del lloguer a Barcelona és el més alt de la seva història i supera, per segon any consecutiu, el màxim després de la crisi. Referent a la compra de pisos, el preu de venda d'habitatges a Barcelona va augmentar un 12,86% en el primer semestre de 2018 en comparació amb el mateix període del 2017. A més, els salaris no s'ajusten a l'encariment massiu dels preus a la capital catalana, i tot això sumant que hi ha un 10,2% de la població barcelonina que es troba a l'atur.

Davant aquest panorama desolador per les classes més populars, quina mesura proposen els partits? Fora de petits programes de xoc descafeïnats, a l'hora de la veritat, no va quedar clar qui apostava per treballar en un parc d'habitatge, per a polítiques socials com a prioritat. A l'Àrea Metropolitana de Barcelona, aquest parc representa un 2%, on en altres països de la Unió Europea (Països Baixos, Àustria, Suècia, Regne Unit, França, Finlàndia o Irlanda) representa més del 10% del parc d'habitatge construït.

Pel que fa a un dels temes més importants que es van debatre al final de la passada legislatura, i que a la campanya també se'n va parlar molt, va ser la mobilitat urbana. A partir del 2020, molts vehicles no podran circular per Barcelona, concretament més d'un 40% de les motocicletes. Ara bé, aquesta distinció s'ha realitzat amb un criteri d'antiguitat, obviant altres paràmetres que tenen molta rellevància en l'emissió de gasos contaminants. Seria molt necessària una revisió en profunditat d'aquesta mesura, ja que la normativa perjudica a les consumidores amb menys poder adquisitiu i no resol la problemàtica real, atès que els incentius de la T-verda no són suficients, i només fomenta la compra de vehicles nous. Quines mesures caldrien per pal·liar aquesta situació?

Finalment, un dels temes que més preocupa a AICEC-ADICAE, i pel qual les formacions polítiques no tenen massa propostes, és la digitalització de la banca. La majoria d'entitats bancàries establertes a Catalunya estan retallant la seva xarxa d'oficines en els últims anys, al mateix temps que aposten per un model bancari digital. Com fem front a l'exclusió financera, en especial de la gent gran, estretament lligada a l'exclusió digital? Davant d'aquesta vulneració d'un dret bàsic, com és el tenir un compte bancari, exigim altura política per fer front a l'abús de les entitats financeres.

Jornada debat a la seu de Barcelona, amb els partits amb representació a l'Ajuntament de Barcelona.

*«Actualment, el preu mitjà del lloguer a Barcelona és el més alt de la seva història i supera, per segon any consecutiu, el màxim després de la crisi»*

*«Com fem front a l'exclusió financera, en especial de la gent gran, estretament lligada a l'exclusió digital?... ...exigim altura política per fer front a l'abús de les entitats financeres»*

# VIATGES ONLINE, TAMBÉ TENS DRETS!

Cada cop més companyies i portals webs ens bombardegen amb grans ofertes de viatge a qualsevol destí atractiu, bon preu i, en un primer moment, bones condicions. Ara bé, no hem de caure en l'engany inicial i hem de consultar totes les opcions evitant comprar impulsivament.

La gran majoria de packs ofertats per les plataformes online són indivisibles, no accepten canvis ni cancel·lacions en els serveis contractats i, molts cops, per qualsevol incident sofert (ja sigui vol, lloguer o hotel) hem de contactar amb la plataforma amb la qual hem adquirit el viatge, fet que origina una situació de desavantatge vers qui que ha contractat directament amb la companyia que ofereix el servei.

D'altra banda, ens hem d'assegurar que no ens incrementin els preus, tenir en compte l'exclusió de taxes a pagar a posteriori, i confirmar que tenim contractades totes les prestacions, com poden ser facturació de maletes, desplaçaments o activitats.

Hem de conservar, i és recomanable portar durant el viatge, tota la documentació relativa a la contractació: els rebuts de la factura, bitllets, confirmació de l'hotel, número de localitzador i referència, així com també les ofertes comercials. Si per qualsevol motiu tenim un incident, i hem de fer una reclamació in situ, tindrem tot a mà i ens podrem estalviar alguna trucada als temuts call centers.

**Recorda consultar sempre els drets per reclamar.**

Si a l'agafar un vol hi ha un retard de 2h, la companyia ens ha d'oferir una assistència mínima; i a partir de les 3h, ja tenim dret a compensació econòmica. També podem reclamar si altres serveis, com lloguer de vehicle o hotel, no s'ajusten a l'oferta.

Si el cancel·la el vol per un motiu aliè a l'usuari/a, existeix el dret a reemborsament del preu del bitllet o un transport alternatiu en el mateixes condicions i una compensació econòmica i d'assistència.

# Canvi de model d'economia lineal a economia circular

Des de sempre les societats han explotat els recursos naturals disponibles per satisfer les seves necessitats primàries, realitzant activitats tant a petita com a gran escala; com la caça, la recol·lecció, l'agricultura, la ramaderia, la mineria i el comerç. En un inici es produïa i es consumia localment, amb els materials orgànics disponibles a l'abast en aquell moment i en aquell territori en concret. Es recol·lectava, s'elaborava un producte, s'usava i es despatxava al mateix entorn per la posterior degradació.

Però amb els anys, hem creat noves necessitats que no podríem cobrir únicament amb els elements naturals del medi on habitàvem, degut al clima, a l'energia disponible... entre d'altres factors. Per això, hem desenvolupat coneixements sobre creació de materials artificials no degradables, ja que son aquests els que amenacen el nostre entorn, ja que són externs al cicle biològic i no són sostenibles en el temps.

Produir, utilitzar i tirar? L'actual model econòmic lineal, que afavoreix el consum a curt plaç, és insostenible pel planeta tot i que ens ha aportat rendiment, com una ràpida acceleració industrial, creixement de l'economia de consum, aconseguir productes més barats i de més fàcil accés. No obstant, ha creat grans conseqüències econòmiques, socials i ambientals negatives. Per posar uns exemples podríem parlar de la Crisis financera, l'explotació laboral, migració massiva, canvi climàtic i augment de les desigualtats socials.

Com podem plantejar-nos poder extreure recursos infinitament, si el planeta és finit, i a sobre pretendre que la natura absorbeixi el que no és compatible amb ella? Es preveu que a l'any 2030 la població sumi fins a 9.000 milions de persones. Amb aquest increment, la demanda d'aliments, aigua i energia serà el doble dels nivells registrats el 2010. Davant aquesta situació, s'ha de pensar i actuar d'una altra forma perquè l'oferta de matèria prima serà insuficient, amb el que el planeta no tindrà la prou capacitat per regenerar-se i acabarem destruint el medi natural.

L'economia circular es presenta com la solució. Exposa un canvi dràstic dels sistemes de producció i de consum actuals, establint models regeneratius i restauratius que mantinguin el valor dels recursos naturals evitant la creació de residus i els efectes negatius derivats que afecten al medi ambient. És el sistema d'aprofitament de recursos on prima la reducció dels elements: minimitzar la producció al mínim indispensable, i quan sigui necessari fer ús del producte, apostar por la reutilització dels elements que, per les seves propietats, no puguin tornar al medi ambient. L' economia circular pretén fer desaparèixer els residus. La regla de les 7 R: reflexionar, rebutjar, reduir, reutilitzar, reciclar, redistribuir i reclamar.

*«L'oferta de matèria prima serà insuficient»*

És una proposta ambiciosa i incòmoda perquè afecta un dels ciments de la nostra civilització: el consum. La transició d'una economia lineal a una economia circular requereix d'un procés coordinat entre les administracions, els sectors econòmics i el conjunt de la societat. A més, dins aquest procés, i per a la consecució dels objectius proposats, és necessari adquirir i aplicar nous coneixements, que donin lloc a nous desenvolupaments tecnològics, a processos i serveis innovadors, que permetin contribuir a la competitivitat de les empreses, a la vegada que generin noves oportunitats de negoci, que portin aparellada la creació de llocs de treball. L'economia circular a Europa podria donar lloc a una reducció del 32% del consum de matèries primeres pel 2030 i del 53% pel 2050.

*«Transició d'una economia lineal a una economia circular requereix d'un procés coordinat»*

# Els abusos que aboquen a la pobresa energètica

El sector elèctric ha sigut, i està sent, un dels sectors més problemàtics. Les pujades constants del preu de l'energia i la constatació de la dificultat per entendre les tarifes de la llum, fan que s'intensifiqui el conflicte que suposa per les persones consumidores el ram energètic. Cal tenir en compte que l'Estat Espanyol és un dels països de la Unió Europea amb els preus de l'energia més cars, i on més ha augmentat des del 2008.

Espanya va ser el segon país de la Unió Europea on més es va incrementar el preu de l'electricitat a la segona part de 2018, un augment del 13,8% (segons dades d'Eurostat). Tocant els seus records històrics. Al 2009 va tenir una pujada similar; però en aquell període el cost de la factura elèctrica era bastant més barata, un 60% inferior a l'actual. Des de llavors, el preu de l'energia no ha fet altra cosa que pujar.

Per les persones consumidores cada cop és més costós fer front a les desorbitades factures. Moltes veus assenyalen la sequera, la falta de vent o les onades de fred com a factors determinants de les pujades en el preu de l'energia. No obstant, altres accentuen que el problema és constant, ja que les pujades no han estat puntuals, sinó continuades des de fa deu anys fins a aconseguir una de les tarifes més cares d'Europa.

Per fixar el preu de la llum es fa una subhasta de la demanda prevista d'energia, les tecnològiques entren per ordre de cost, i l'última a participar és la que marca el preu per al conjunt. El mercat paga el valor de la unitat d'energia més cara, independentment que la seva proporció en el mix energètic sigui reduïda respecte a la resta de fonts. És una asimetria que fa que sigui un problema de regulació, perquè qualsevol desequilibri impacta de manera desmesurada en el preu de la llum.

Aquest preu majorista de l'electricitat té un pes pròxim al 35% sobre el rebut final, el voltant del 40% correspon als peatges, i prop del 25% restant a l'IVA i a l'Impost d'Electricitat.

Aquestes pujades de la llum afecten a les persones més vulnerables, a les que tenen dificultats per pagar un lloguer, a les que estan a l'atur i a les que tenen moltes persones a càrrec. Amb aquest preu se'ls està negant un servei bàsic com és tenir llum a casa.

Davant aquesta situació d'emergència, els diferents governs no han fet una altra cosa que posar pegats que no acaben de donar solucions reals a les famílies. Al 2009 es va aprovar un bo social que ha anat implementant mesures de millora, tot i que no afronta la problemàtica del sector elèctric d'una manera contundent. Avui dia, aquest bo social suposa un descompte del 25% a la factura de la llum per a persones vulnerables (fins a un 40% per a famílies amb un risc sever).

Però més de la meitat de les persones que experimenten condicions de pobresa energètica NO compleixen els requisits per beneficiar-se del bo social. El 8% de la població espanyola es declara incapaç de mantenir l'habitatge a una temperatura adequada; un 7,4% declara retards en el pagament; un 17,3% té una despesa energètica, en proporció a la renda, dues vegades per sobre de la despesa mitjana; i un 11,5% pateix una pobresa energètica amagada (llars que consumeixen menys energia del que necessiten).

En conclusió, hem de fer front a l'oligopoli elèctric, a les tarifes abusives, i hem d'exigir transparència i claredat a les nostres factures. Avui dia és molt fàcil que els consumidors es trobin amb dificultats de pagament, per això es fa urgent reclamar l'accés de totes les persones a un sistema elèctric de qualitat, i que s'agilitzin les ajudes socials a les famílies més vulnerables.

PARTICIPACIÓ I ASSOCIACIONISME

# Un any de canvis i celebracions

Participar en una Associació com AICEC-ADICAE ens ajuda a aconseguir canviar les desigualtats en el món del consum. Juntes hem de denunciar els abusos de les grans empreses de consum i serveis que aprofiten la seva posició privilegiada.

## 20È ANIVERSARI

AICEC-ADICAE compleix dues dècades defensant els drets de les persones consumidores a Catalunya de la mà de les seves institucions de consum i liderant accions i legislacions avançades. AICEC-ADICAE mira al futur orgullosa del seu passat. **L'Associació, un referent com a organització social, cerca que les persones exerceixis els seus drets,** no solament en l'àmbit on han estat estafat, sinó que els exerceixin i els facin realitat en tots els actes econòmics realitzats.

## IV CONGRÉS NACIONAL

L'associació ha celebrat aquest any el IV Congrés en el qual s'ha aprovat la gestió dels últims cinc anys i s'ha renovat la Junta Directiva Nacional jove i paritària. **ADICAE no només renova les seves cares, també renova el seus projectes** amb iniciatives que ja s'han consolidat en **tallers d'iniciació pràctica a internet,** xarxes socials i ús del mòbil, i la **creació de diferents grups temàtics:** Habitatge, Hipoteca, Alimentació, Assegurances, Estalvi-inversió, Grans temes de consum i Igualtat.

## INAUGURACIÓ DE LES SEUS DE TARRAGONA I LLEIDA

Aquest any ens sentim molts orgulloses d'haver inaugurar **noves seus a Lleida i Tarragona amb la qual esperem donar una nova empenta i arrelarnos més al territori.** Les seus ens permeten estar en espais associatius per aconseguir crear sinergies i teixit amb altres entitats. Els nostres objectius de cara el futur és aconseguir defensar els drets de les persones consumidores en el àmbit territorial més ample possible.

## PUBLICACIONS I PROMOCIÓ DE LA INFORMACIÓ

AICEC considera que una primera arma de defensa és la informació i que el consumidor ha de conèixer els seus drets per prevenir que aquests siguin vulnerats, per això, realitza constantment campanyes de difusió de la seva activitat a través de la distribució gratuïta d'exemplars de les nostres publicacions, de díptics, tríptics i butlletins digitals en què s'ofereixen als consumidors consells pràctics i informació objectiva, crítica i independent en matèria de consum financer.

## NOVES FORMES DE CONSUMIR: EL COMERÇ ELECTRÒNIC

Les recents formes de consum, mitjançant les noves tecnologies, l'E-Commerce, han vingut per quedar-se, per això AICEC, enfront de l'actual creixement de les vendes en línia i el canviant món digital, considera que és de vital importància millorar la protecció de les persones consumidores i treballa amb l'objectiu d'informar i formar a tothom per tal de prendre decisions conscients sobre les compres, els mitjans de pagament i la ciberseguretat, i la protecció de les nostres dades.

## ELS NOUS SERVEIS FINANCERS

Aquestes tecnologies també són presents als serveis financers en línia, són les anomenades Fintech. S'articulen a través de l'aplicació de les noves tecnologies en aquest sector, propiciant un escenari amb reptes per a les associacions de persones consumidores. Per això, AICEC inicia el seguit d'activitats amb l'objectiu d'abordar l'emergència de les noves tecnologies en el sector financer i els riscos i oportunitats que representa el seu ús.

## LA PUBLICITAT A LES XARXES SOCIALS

Un altre sector que influeix en la decisió de compra de les consumidores és la publicitat, ara ja no es limita als antics canals de difusió com eren la televisió, la radio i la premsa, sinó que ha trobat nous horitzons en el món digital. Per aquesta raó es desenvolupen activitats per formar i divulgar en quina mesura ha incidit en les persones consumidores la publicitat a través de l'ús de les eines digitals.

## CANVI DE MODEL DE CONSUM: DE LINEAL A CIRCULAR

És una necessitat treballar el problema de l'esgotament dels recursos des d'una àmplia perspectiva, fent especial èmfasi en el rol de les persones consumidores en la reducció, reutilització i aprofitament de béns i productes que es consumeixen a la llar i en l'aplicació i utilització de les noves tecnologies per propiciar aquests objectius, per això AICEC treballa per generar consciència crítica mitjançant el seu projecte d'economia circular.

## FORMACIÓ DIGITAL PER EVITAR L'EXCLUSIÓ FINANCERA

L'Associació vol aprofitar els reptes i novetats associats a la transformació digital com una oportunitat per a un canvi del model de consum i d'altra banda es vol lluitar per trencar la bretxa digital cada cop més imperant sobretot en el col·lectiu de persones grans. Per aquesta raó s'han començat un seguit de formacions sobre les noves tecnologies per dotar a les persones consumidores d'eines per formalitzar les seves decisions de compra en entorns virtuals amb seguretat i confiança i, a més, treballar per reduir la bretxa digital, especialment en les persones grans.

## COL·LABORACIÓ AMB ENTITATS SOCIALS

La implicació dels membres dels òrgans de govern ens donen la possibilitat d'implicar-nos amb col·lectius com Càritas impartint formacions dirigides a diversos grups, amb menció especial al de dones nouvingudes. El 2019 s'han realitzat trobades amb grups diferents, per tal de donar coneixements bàsics sobre l'economia domestica, l'alimentació, la distribució de la compra i evitar paranys com el sobreendeutament o estafes bancàries.

**Perquè el moviment consumerista cada vegada sigui més fort, és important que ens organitzem, empoderem i coneixem. Per això, volem comptar amb tu, que fas més fort AICEC-ADICAE**

# CONSUMIDORES CRÍTIQUES, RESPONSABLES I SOLIDARIES

### La igualtat en el consum

L'accés al consum per a la majoria de la població ha estat a través de la compra de béns necessaris per a la reproducció de la vida. En les nostres societats, les dones s'han vist forçades a assumir les càrregues domèstic-familiars i dins de les mateixes es troba el consum. Per tant, les dones han estat les encarregades de comprar i elaborar els productes i mercaderies necessaris per a tota la família.

En canvi en el sector financer les dones perden autonomia en la contractació de productes. Especialment en la contractació de crèdits, plans de pensions i productes d'inversió els homes tenen més poder de decisió i compra. Moltes entitats financeres han reconegut en les seves anàlisis que la bretxa salarial i la menor capacitat adquisitiva de les dones, és un condicionant del la desigualtat en relació els productes d'estalvi i inversió.

Una altra desigualtat en el consum és la taxa rosa, un impost discriminatori. Estem parlant de la diferència de preu que podem trobar el mercat de certs productes etiquetats per al públic femení respecte a un d'igual però que no està classificat d'aquesta manera. A més, els productes de primera necessitat que s'associen a les dones, com els d'higiene i cura personal no se'ls aplica l'IVA reduït.

Una altra pràctica comercial abusiva és la publicitat sexista que la posa com a objecte del consum en lloc de tractar-la com a eix central de drets.

Des de l'Associació creiem essencial que aquestes desigualtats desapareguin fonamentalment amb una millor formació a les persones consumidores, amb especial èmfasis en els col·lectius vulnerables; dones, joves, nouvinguts i gent amb formació reglada baixa, i amb mesures polítiques pel millorament de la situació les dones en els espais productius i una disminució de les tasques reproductives.

Per aquest motiu aquest any hem engegat diversos projectes per tal tractar i informar d'aquesta desigualtat. S'ha creat un grup temàtic d'igualtat compost per sòcies, advocades i tècniques per organitzar taules-debats, xerrades informatives, materials didàctics i promoure activitats reivindicatives. Per això aquest 8 de març varem sortir al carrer amb el lema "la gran força col·lectiva de les consumidores", i per donar suport a la lluita per a combatre la desigualtat imperant que travessen les dones, i que genera dificultat d'accés a serveis financers, publicitat enganyosa i diferències de preus en productes.

## GENTE DE AICEC

Vaig conèixer AICEC-ADICAE escoltant la ràdio, quan van a sortir a la llum tot tipus d'estafes bancàries. Vaig adonar-me'n que estava afectat. L'Economista que parlava va dedicar la seva secció a les anomenades PREFERENTS. En una primera instancia no vaig prestar atenció, ara bé quan va sortir el nom de CATALUNYA CAIXA o CATALUNYA BANK, vaig posar-me alerta i revisar els últims moviments i venciments de terminis. I sí! un d'ells es deia PARTICIPACIONS PREFERENTS. Quan acudeixo a la sucursal a demanar explicacions, resulta que tot havia canviat, no havia cap somriure i al gerent ja l'havien canviat.

Crec que no és necessari que m'estengui sobre el meu cas, m'imagino que serà similar al de qualsevol altra persona estafada. Les peripècies per reclamar donarien per a omplir unes quantes pàgines.Queda clar que el meu cas és per les Preferents de Catalunya Caixa, que va passar de ser una quantitat que si no es rescatava abans de 5 anys, no tindria penalització, a declarar-se, A PERPETUÏTAT. Aquí comença el malson i tota la peripècia de reclamacions no resoltes.

Estareu informats que els màxims dirigents de l'entitat, han estat absolts d'estafa i premiats amb unes escandaloses jubilacions.

Tots sabem que si volem defensar els nostres drets com a treballadors tenim els sindicats o si volem lluitar pels nostres barris, tenim les Associacions Veïnals, ara bé l'àmbit del consum no es tant conegut. Al igual que moltes altres persones, jo vaig acudir AICEC-ADICAE per la defensa contra les estafes bancaries. S'ha de tenir a compte que com tota associació l'important és participar i pensar globalment, i no tenir la visió que l'associació és un despatx d'abocats.Tot i que encara hi ha molt camí per endavant, conservo l'esperança que algun dia el problema es resolgui. També puc dir que estic segur que val la pena moure's en una associació com aquesta, ja que ens permet opinar i participar en les diferents seccions que cada persona decideix o més el motivi. Al llarg del any tenim ocasions de fer visites culturals, xerrades, debats i tallers relacionats amb el consum i l'associacionisme que ens aporten coneixements i ens ajuda a prevenir futurs problemes. Com poden ser els tallers d'alfabetització digital on ens introdueixen a les noves tecnologies.

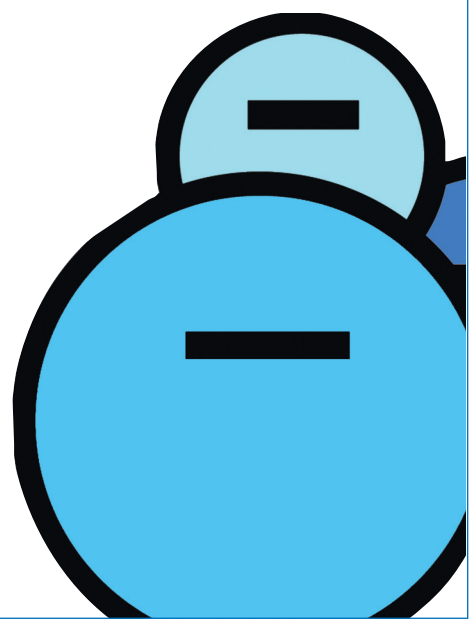
Els primers contactes amb AICEC-ADICAE solen ser durs, ja que es quan ens adonem de la realitat, moments gens agradables. Ara bé, gairebé tothom que estem a l'associació tenim un cas greu i de forma grupal lluitem perquè es resolguin. L'Associació crea un espai obert amb persones de tota indole, socis o no socis, els voluntaris i els tècnics.

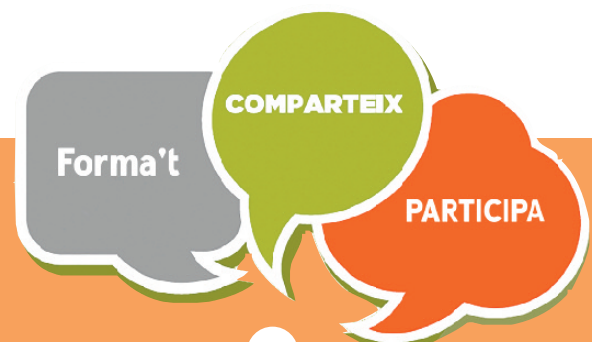
Unes de les tasques més importants d'AICEC-ADICAE és orientar a les persones consumidores, per defensar-se col·lectivament i procurar el contacte entre les persones associades, per lluitar conjuntament pels seus drets. El paper de les persones consumidores és cada dia més important, per això hem de tenir en compte que si no ens organitzem per a plantar cara als abusos, ningú ho farà per nosaltres. Fixemnos en les lleis de defensa dels consumidors, cada dia estan més allunyades de les necessitats de la població, sobretot de la més vulnerable. Ens hem d'agrupar front els abusos de les grans companyies de subministraments (llum ,aigua, telefonia, petrolieres alimentàries etc).

Fa uns dies vaig assistir a un xerrada sobre el gran negoci de les funeràries privades. I d'aquí ningú pot escapar, el problema és que per arribar aquest punt abans passem per les residencies on ja perdem tota capacitat de decisió per nosaltres mateixos. Hauríem de debatre i garantir com volem morir i fer-ho dignament.

Hem de tenir en consideració que si no ens organitzem i plantem cara a tot tipus d'abusos, ningú ho farà per nosaltres!

LUIS PEREZ FERNANDEZ






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

***DEFENSA UN CONSUM CRÍTIC, RESPONSABLE I SOLIDARI ASSOCIA'T A AICEC-ADICAE, AMB TU SUMEM MÉS!***

l'economia dels Consumidors

# AICEC-ADICAE posa a les persones consumidores al centre del debat social

*L'Associació als mitjans de comunicació*

Les entitats financeres i les grans empreses de consum segueixen imposant les seves normes amb la voluntat de invisibilitzar a les persones consumidores i la seva lluita per la defensa dels seus drets. És fonamental que una associació com AICEC-ADICAE doni veu a les persones consumidores, i per això els mitjans de comunicació han fet ressò de les nostres reivindicacions. Hem estat convidats a diversos programes de ràdio i televisió, a més de fer entrevistes per diaris i premsa digital. L'objectiu, com sempre, donar veu a les persones consumidores i usuàries que les grans empreses.

## El Cugatenc

*Natàlia, tècnica d'AICEC-ADICAE, i Laura, sòcia.*

**«S'està aplicant una doble comissió als llogaters»**

En el dos darrers anys ens hem centrat a analitzar les males pràctiques de les agències immobiliàries. El Diari Cugatenc va assistir a una de les xerrades informatives que l'associació realitza sobre els drets de les persones llogateres i arrendadores. El mitjà va voler conèixer una mica més sobre l'actual situació de les API i la nostra associació.

## Radio 4 RTVE

*AICEC-ADICAE en el debat de Ràdio 4.*

**«El dret del consum hauria d'anar de la mà del dret mediambiental»**

En relació al dia de les persones consumidores, l'associació va participar en una jornada d'activitats al Mercat de Pagès de les Tres Xemeneies. En aquesta data vàrem participar en una taula-debat de Ràdio Nacional Espanyola per parlar sobre les noves alternatives en el consum alimentari.

## El Periódico

Adicae llama a los clientes bancarios a presentar demandas por sus gastos hipotecarios de 1.000 euros de media

EuropaPress
Madrid - Miércoles, 27/02/2019 - 13:14

Adicae llama a los consumidores a no renunciar a sus gastos hipotecarios que, como mínimo, ascienden a 1.000 euros de media, teniendo en cuenta la mitad de los costes de notaría y gestoría y la totalidad del registro.

La asociación ha presentado 107 demandas colectivas diferentes en 28 provincias de 15 comunidades autónomas e inicia ahora una campaña para informar a los hipotecados de su derecho a recuperar lo indebidamente cobrado por las entidades. Lo ha hecho frente a 30 grupos bancarios en representación de más de 2.000 consumidores.

*Campanya informativa sobre despeses hipotecàries*

**«Les persones consumidores estan fartes de la impunitat de la banca espanyola»**

Adicae inicia la campanya per denuncia els abusos de la banca en relació a les despeses hipotecàries que, com a mínim, ascendeixen a 1.000 euros de mitjana. L'associació ha presentat 107 demandes col·lectives fent front a 30 grups bancaris en representació de més de 2.000 persones.

## Lleida Televisió

*Jordi Tarruella, vicepresident d'AICEC-ADICAE.*

**«Les assegurances vinculades a les hipoteques haurien de ser historia»**

L'OMIC de Lleida tanca les seves memòries amb un menor numero de reclamacions, però les queixes financeres sumen un numero elevat de reclamacions. Especialment aquelles referides a les assegurances vinculades a les hipoteques. Jordi Tarruella va explicar les oportunitats que en aquest sentit té la nova llei hipotecaria.

## Betevè

*Jordi Tarruella, vicepresident d'AICEC-ADICAE*

**«Fa 13 anys que lluitem perquè hi hagi justícia»**

El passat més de maig es va complir 13 anys de l'estafa de Fòrum, Afinsa i Art i Naturalessa. AICEC-ADICAE va tornar a sortir al carrer per a reclamar justícia i que es rescabali a les víctimes. Betevé va retransmetre la protesta en l'informatiu i parlar amb algunes de les famílies afectades assistents.

## CatalunyaPress

*El president d'ADICAE, Manuel Pardos*

**«És una actuació injustificable i delictiva per part de la direcció del BBVA»**

ADICAE es personarà contra BBVA en el procés que investiga la implicació de l'antiga direcció del banc en la contractació de la signatura Cenyt, propietat de José Manuel Villarejo, per espionatge massiu a l'associació, entre altres. El president d'ADICAE, Manuel Pardos, ho va notificar el passat mes de juliol.

## TV3

*Entrevista a Isabel Pons, coordinadora d'AICEC-ADICAE.*

**«La nova llei hipotecaria no hauria d'haver acceptat excepcions amb els productes vinculats»**

El passat mes de juny va entrar en vigor la nova llei hipotecària. La Coordinadora, Isabel Pons, va explicar al programa Tot es mou les novetats que presenta la nova llei. Tanmateix, va fer èmfasis en les oportunitats perdudes i que podrien haver eliminat un gran nombre d'abusos bancaris.

## TV3

*Eduard Romo, secretari general al programa Tot es mou*

**«La rendibilitat d'un diposit ha d'estar per sobre de la inflació»**

El passat mes de setembre el Secretari General d'AICEC-ADICAE va fer una xerrada al programa Tot es mou de TV3 per parlar sobre quines opcions es tenen per fer créixer els estalvis. Els dipòsits bancaris ja no són rendibles i al programa s'analitzen altres opcions de productes bancaris de risc moderat.

**Consumidors crítics, responsables i solidaris**

*Amb la col·laboració de:*

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum