



**DÍA EUROPEO** DE LOS DERECHOS DE LOS  
CONSUMIDORES BANCARIOS Y FINANCIEROS  
EUROPEAN CONSUMERS PROTECTION DAY



*Desde el día **1** hasta el **10** de Junio*

## **JORNADAS POR LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES BANCARIOS Y FINANCIEROS**

*Programa y calendario de actividades*



CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS

**27 años defendiendo a los consumidores**



## PRESENTACIÓN

### Por la participación activa de los consumidores y usuarios en el "European Consumer Protection Day"

Coincidiendo con el día en que, por tercer año consecutivo, los tres reguladores comunitarios del mercado financiero (las Autoridades Europeas de la banca, los seguros y del mercado de valores), celebran el denominado Día Europeo de los Derechos de los Consumidores Bancarios y Financieros ("Consumers Protection Day"), ADICAE lleva a cabo una semana en la que múltiples actividades, conferencias, jornadas y eventos abordarán los principales problemas, retos y propuestas de los consumidores en el ámbito de los servicios financieros. Con un amplio plan de actividades que se replica en todas las Comunidades Autónomas y muchas provincias, ADICAE quiere instaurar en España la conmemoración del "Día Europeo de los Derechos de los Consumidores Bancarios y Financieros", proponiendo a todas las organizaciones de consumidores de Europa institucionalizar esta conmemoración como Jornadas de debate reivindicativas.

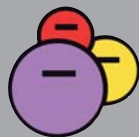
Esta iniciativa responde tanto a los graves déficits en materia de supervisión, regulación y prácticas comerciales en los servicios financieros y sectores de interés general fuertemente oligopolizados en España y Europa, como a otros graves problemas que se han puesto de manifiesto con la crisis, además de a la necesidad de reorientar las relaciones de la banca y el sector financiero con sus clientes ante un nuevo panorama en el que la concentración es la tónica y se preparan cambios y reformas a nivel de la UE que deben tener en cuenta la realidad de los consumidores.

Por todo ello ADICAE ha impulsado esta conmemoración para anualmente actualizar los análisis y las propuestas de reacción y respuesta a los principales problemas de los consumidores y lanzando un manifiesto europeo contra las malas prácticas y por un cambio radical en el modelo bancario y financiero de relación con los clientes. En esta primera edición ADICAE organiza por toda España centenares de actividades, del 30 de mayo al 5 de junio, a la vez que participará a través de su Presidente, Manuel Pardos, y su representante en la EBA, Javier Contreras, en la Jornada Europea del 3 de junio en Frankfurt.

Debates, conferencias, acciones a pie de calle, iniciativas para reivindicar mejoras y acciones de sensibilización sobre la importancia de la acción de los consumidores como colectivo para impulsar un cambio en las propias entidades financieras, serán algunas de las actividades que se celebrarán en toda España, acercando a los consumidores las realidades que las instituciones tienden a discutir y abordar sin contar con ellos.

**Manuel Pardos** [predisente@adicae.net](mailto:predisente@adicae.net)

## LA GRAN FUERZA DE LOS CONSUMIDORES



**ADICAE**

- Miembro del Comité Consultivo de la CNMV y de la Junta Consultiva de Seguros en España.
- Miembro del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU).
- Representación de los consumidores en la EBA, ESMA y EIOPA.
- Con presencia en el FSUG, la federación de asociaciones de consumidores europeas de servicio financieros.
- Con representación en el EUROFINUSE.
- Miembro de Consumers International, la Organización Mundial de Asociaciones de Defensa e los Consumidores.



## Programa y calendario de actividades

**LUNES 1 de junio**

**Conferencias y mesas de debate**



### ► Logroño

**18:30 h “La banca y los consumidores”**  
Ateneo Riojano, en C/ Muro de Cervantes nº1  
- 1º, Logroño (La Rioja).

En dos mesas se abordarán “Los sistemas de resolución de conflictos: el reto de reclamar”. Y el caso “Bankia y Caja Rioja, el proceso de liquidación de las cajas de ahorros visto por los consumidores”.

### ► Málaga

**11:00 h ‘Los mil abusos financieros en los productos bancarios básicos’**  
Polideportivo cubierto del Carmen. Avda huerta Nueva S/N, 29680 Estepona.



**Conozca programa intensivo de actividades en Aragón**

**‘De Aragón a Europa, 27 años defendiendo a los consumidores’  
accesible en [www.adicae.net](http://www.adicae.net)**

## MARTES 2 de junio

### Conferencia central. 'El negocio de la crisis y la reforma bancaria'

#### ► Madrid

**18:00 h 'El nuevo panorama bancario. Perspectivas y consecuencias de la reestructuración bancaria para los consumidores'**  
Gran Hotel Colón. (C/ Doctor Esquerdo esquina Pez Volador).

En dos mesas de debate representantes del supervisor bancario, del sector financiero, periodistas económicos y otros expertos abordarán el creciente proceso de concentración bancaria y sus efectos sobre el mercado y los consumidores, los retos de la regulación y la supervisión financiera tras los déficits puestos de manifiesto en la crisis; y la perspectiva y oportunidad de un nuevo modelo de relación banca-cliente.

**Pasado, presente y futuro de las relaciones banca-cliente, la supervisión financiera, y la visión de los medios.**

**D. Ignacio Rodríguez Burgos.** Jefe de Economía de Onda Cero.

**D. Javier Ruiz Pérez.** periodista económico, presentador de "Las mañanas de Cuatro" y colaborador en la Cadena SER.

**D. Francisco Ovelar.** Jefe de la División de Supervisión de Conducta de Entidades, Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

**Tras la crisis, ¿un nuevo panorama bancario? Efectos, peligros y oportunidades para los consumidores.**

**D. David Martín.** Director General de la AEB- Asociación Española de Banca.

**D. José A. Gonzalo Angulo.** Catedrático de Economía Financiera y Contabilidad. Ex-Presidente del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas ICAC. Miembro del Banking Stakeholder Group de la Autoridad Bancaria Europea (EBA).

**D. Delfina Pérez.** Coordinadora de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios del Banco Santander.

Presenta y modera: **D. Fernando Herrero.** economista, Responsable de Comunicación de ADICAE. Miembro de los grupos consultivos de los supervisores europeos ESMA y EIOPA.



## ACCIONES REIVINDICATIVAS, MOVILIZACIONES Y OTRAS ACCIONES

#### ► Mesas informativas y campañas de denuncia y alerta sobre malas prácticas bancarias

Grupos de consumidores y voluntarios saldrán a las principales calles comerciales para reivindicar la situación de indefensión de los consumidores financieros y, a la vez, informar a los viandantes de sus derechos y como defenderlos.

**2 junio** Madrid, Granada, Barcelona, Almería.

**3 junio** Sevilla, Cádiz, Córdoba, Pamplona.

**4 junio** Cáceres (Paseo de Cánovas), Badajoz (Calle Menacho), Tarragona.

**5 junio** Murcia (puerta del Banco de España, Gran Vía Escultor Francisco Salzillo, 20).

#### ► Asambleas en todas las sedes de ADICAE

**3 de junio** 18:00 h **Forum, Afinsa y Arte y Naturaleza**

"Tras 9 años tomamos las calles para una solución YA"

**4 Junio** 18:00 h **Cláusulas suelo**

"Avanzando hacia una solución colectiva"

**5 junio** 18:00 h **Preferentes** "Contra los fraudes al ahorro ¡Levántate y actúa!"

#### ► Acciones de calle

**Miércoles 3 de junio**

Socios, voluntarios y técnicos de ADICAE salen masivamente a las calles de toda España para recabar de los ciudadanos sus principales problemas como consumidores.

#### ► Proyecciones

**Lunes 9 de junio** en Madrid, Barcelona, Valencia, (consulte en su sede de ADICAE).

Emisión y debate del documental OLIGOPOLI OFF



## MIÉRCOLES 3 de junio

### ► Huelva

18:30h **‘No te dejes engañar por tu banco. Cláusulas abusivas en los contratos financieros’**

Tatro Cine Colón, C/ Cervantes 4, Bonares, Huelva

## JUEVES 4 de junio

### Conferencias y sesiones interactivas

### ► Barcelona

18:00 h **‘Con nuestros ahorros no se juega’**

Fira de la Gent Gran (Pl. De l’Església 2).

19:00 h **‘Las lecciones de la crisis financiera. ¿Qué futuro nos espera?’**

Sede de AICEC-ADICAE Barcelona. C/ CREU DELS MOLERS, Nº 13, Local.

*Joan Tugores*. Catedrático de Economía en la UB.  
Miembro del Consell Científic d’ATTAC.

*Antoni Garrido*. Catedrático de Economía Aplicada en la UB.

### ► A Coruña

19:00 h **‘Las malas prácticas en el sector bancario. La realidad tras las reformas del sector financiero’**

Pazo de Vilamelania de Culleredo. C/ Avenida de Vilaboa 44, Culleredo, A Coruña.

*Rubén Santamarta*, jefe de la sección de economía de la Voz de Galicia,  
*Representante grupo de consumo de la Universidad de Santiago de Compostela.*

### ► Granada

18:00 h **‘Lo que tu banco no te cuenta: cláusulas y comisiomes abusivas’**

CENTRO GUADALINFO VEGAS DEL GENIL. C/ CARLOS CARNO S/M (BELICENA).

*Javier Guerrero Berrueto*. (Economista, Master en Derecho financiero).

*Eduardo Linares García*. (Voluntario de ADICAE).



## ► Jaén

20:00 h **Taller ‘Planta cara a los abusos de consumo’**

Plaza de la Solidaridad.

*Dolores Ozáez*, (abogada y colaboradora con el departamento de derecho mercantil de la universidad de Jaén).

## ► Valladolid

18:00 h **‘Los riesgos de las malas prácticas en el diseño y la comercialización de productos. La supervisión tras el nuevo modelo bancario’**

Pasaje La Marquesina, local 12 - Valladolid.

*David Solis*, economista, ADICAE.

## ► Valencia

17:30 h **‘Reestructuración bancaria, cláusulas y prácticas abusivas y los consumidores’**

Centro de Artesanía de la Comunidad Valenciana.

## VIERNES 5 de junio

---

**Nuevas perspectivas en la banca y el consumo tras la crisis**

## ► Las Palmas

19:00 h **‘Mala práctica bancaria: inclusión de cláusulas abusivas en contratos financieros celebrados con consumidores’**

Centro "San Juan Bosco", Carretera del Centro nº 54, Las Palmas de GC.

*Manuel Fajardo*, jurista, ADICAE.

## ► Sevilla

18:00 h **‘Los consumidores andaluces ante las formas alternativas de banca’**

Sede de ADICAE Sevilla. Avd. Marqués de Pickman, Nº 15, 1º - Oficina 1-Sevilla.

## ► Leganés (Madrid)

19:00 h **‘El consumo responsable, nuevos conceptos tras la crisis’**

AA.VV. Barrio Centro de Leganés, Plaza Pablo Casals.

## SÁBADO 6 de junio

### ► Barcelona

18:00 h **‘Con nuestros ahorros no se juega’**

Fira de la Gent Gran (Pl. De l’Església 2).

## MARTES 9 de junio

### Las preferentes a debate

### ► Badajoz

18:00 h **‘Las formas de defensa de los consumidores financieros. El ‘seudo-arbitraje’ del caso de las participaciones preferentes’**

Centro Cultural el Revellín, Avenida del Revellín s/n

**Alfonso Del Rio.** Licenciado en Administración Dirección de Empresa. Experto en Sistemas Arbitrales.

**Eva María Alegre.** Abogada de los Servicios Jurídicos de ADICAE.

**Ladislao Bermejo.** Técnico de ADICAE Extremadura.



## MIÉRCOLES 10 de junio

### Consumidores ‘asegurados’

### ► Sevilla

18:00 h **‘Los seguros en la banca: continúa el abuso a los consumidores’**

Sede de ADICAE Sevilla. Avd. Marqués de Pickman, Nº 15, 1º - Oficina 1- Sevilla.

**Daniel Montalvo,** Presidente del Colegio de Mediadores de Seguros de Sevilla, responsable de Relaciones Institucionales del Consejo de Colegios de Mediadores de Seguros de Andalucía.

**José Carlos Cutiño,** abogado experto en seguros.

**Rafael Fernández,** Secretario General de ADICAE Andalucía.

## Manifiesto del Día Europeo de los Derechos de los Consumidores Bancarios y Financieros

La crisis ha puesto de manifiesto los graves problemas que, en forma de abuso por parte del sector bancario y financiero, y de ineficacia, desenfoco y déficits de la regulación europea, sufren los consumidores en la UE. Esta realidad no ha sido objeto de corrección eficaz por parte de las autoridades europeas, ni por descontento de las nacionales, sin contar con que la situación del sector financiero ha sido la excusa para descargar en los ciudadanos en general y los consumidores en particular el coste del saneamiento y salvamento de una banca irresponsable y en muchos casos corrupta, mientras los consumidores sólo son llamados a consumir, gastar y “confiar”.

Ante esta situación ADICAE ha lanzado el “Día Europeo de los Derechos de los Consumidores Bancarios y Financieros”, iniciativa con la que acercar a los consumidores de la UE las discusiones y debates que en la materia los supervisores financieros europeos reservan a la representación del sector y promover una cooperación de las organizaciones de consumidores de toda Europa para contrarrestar la influencia del lobby financiero en las instituciones.

En este nuevo “Día de los Consumidores Financieros” reclamamos a la Comisión Europea y el conjunto de las instituciones de la UE la incorporación de los consumidores como agente social clave en la definición y desarrollo de las políticas, medidas y regulaciones; la reorientación de aspectos fundamentales de la política económica europea, afrontando la misma como medio para conseguir una Europa para los ciudadanos y consumidores; y una apuesta decidida por un nuevo

modelo de crecimiento y consumo equilibrados y sostenibles, orillando el modelo especulativo actual y avanzando hacia un verdadero mercado único europeo para los consumidores en sectores como el financiero, la energía o las telecomunicaciones

Es fundamental que desde las instituciones de la UE se adopten los compromisos necesarios para garantizar el desarrollo de una serie de medidas clave “de mínimos” como punto de partida para los consumidores en Europa, entre las que pueden señalarse:

Una regulación de la Justicia Colectiva Europea (Collective Redress Regulation);

Una normativa europea de sobreendeudamiento y “fresh start” para los consumidores;

Establecimiento de una relación de “productos financieros básicos” que prohíba la comercialización masiva de productos complejos y “tóxicos”;

Creación de una Agencia Europea de Servicios Financieros para la Protección de los Consumidores Financieros, impulsando además una Red de Alerta de Seguridad Financiera;

Regular la falta de democracia en las Juntas de Accionistas, propiciando el adecuado reconocimiento y herramientas para las asociaciones de pequeños accionistas (consumidores);

Avanzar hacia una regulación armonizada en el ámbito del ahorro-jubilación;

Regular con claridad los costes de los servicios bancarios básicos y de carácter universal (cuentas, tarjetas, etc...).



**3 junio**



**DIA EUROPEO** DE LOS DERECHOS DE LOS  
CONSUMIDORES BANCARIOS Y FINANCIEROS  
EUROPEAN CONSUMERS PROTECTION DAY

**Detener los abusos  
bancarios en España !!**



**Semana de actividades**

*en todas las Comunidades Autónomas*



**ADICAE**  
[www.adicae.net](http://www.adicae.net)



GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

**aecosan**  
Asociación Española de  
Organismos de Defensa y Defensa

SU TERRITORIO ES RESPONSABLE DE COORDINAR LA ACTIVIDAD.

**CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS**