

# III Convención de ADICAE

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España



## RESPUESTAS DE LOS CONSUMIDORES A LA SITUACIÓN ECONÓMICA

número 81

POSICIONES de ADICAE ante los problemas actuales de los consumidores

Los consumidores son una gran fuerza económica y social, pero para que este poder sea más eficaz es necesario que se organicen en torno a una asociación fuerte y participen en la defensa de sus propios derechos. ADICAE tiene el reto de implicar de forma activa a los consumidores para lograr una respuesta contundente a los desafíos que plantean los cambios en el sistema financiero. Sin la participación de los consumidores será imposible salir de la crisis.



**ADICAE**

Asociación de Usuarios de Bancos,  
Cajas y Seguros de España

**Pág. 2** Los consumidores, una gran fuerza económica y social

**Pág. 3** Cercanía al consumidor, la mejor alternativa

**Pág. 8** Los consumidores toman la palabra en las convenciones territoriales

### CONCLUSIONES CONVENCION

**Pág. 10** ADICAE, la política y las instituciones

**Pág. 11** Los consumidores ante la crisis económica y los cambios bancarios

**Pág. 12** Acción reivindicativa. El ahorro-inversión, hipotecas y crédito y seguros

**Pág. 13** La defensa judicial y extrajudicial de los consumidores

**Pág. 14** Órganos de gobierno y participación de los socios

**Pág. 15** Comunicación interna y externa de la imagen pública

**Pág. 16** Medidas y propuestas





D. Manuel Pardos y Dña. Ana Solanas (Presidente y Vicepresidenta de la asociación)

## Los consumidores, una gran fuerza económica y social

Tras cuatro años desde que celebrara su exitoso II Congreso en enero de 2009 ADICAE ya está preparando su III Congreso que tendrá lugar en 2013. Y como siempre lo hace en contacto directo con sus socios, su activo social más importante.

Como preparación, la Junta Directiva de ADICAE aprobó la celebración de una "Convención de ADICAE" que tuvo lugar los días 26,27,28 Octubre de 2012 en Madrid. Previamente tuvieron lugar hasta nueve convenciones territoriales por toda España, donde los socios de ADICAE participaron en debates previos sobre los contenidos así como la elección de los socios que acudirían a la Convención de Madrid en representación de todos los socios de ADICAE.

La Convención es el órgano consultivo de debate y participación de todos los que formamos la Asociación. ADICAE ha reunido a los órganos de gobierno, representantes cualificados de los socios, técnicos, abogados, colaboradores y voluntarios para debatir y profundizar las líneas de actuación y objetivos de la Asociación, de cara a potenciar y ampliar la defensa y representación de los consumidores y particularmente de servicios financieros, así como para reforzar la estructura organizativa.

No cabe duda de que ADICAE esta cumpliendo un importante papel en el movimiento de los consumidores, respondiendo ante los retos que se presentan en la crisis. Para ello ha sido fundamental el papel que han tenido las distintas Convenciones desarrolladas estos años. Nuestra Asociación, que está a la vanguardia del asociacionismo consumidor en España y en Europa, debe demostrar en todos sus ámbitos tener las ideas claras, un paso imprescindible que nos permite actuar con plena coherencia en orden a proseguir avanzando en extensión cualitativa y cuantitativa y ser capaces de este modo de responder eficazmente a los retos que nos exigen los problemas de los ciudadanos y consumidores. Sobre todo ante el actual contexto de crisis.

En efecto, la persistencia y profundización de la crisis económica, las continuas reformas del sistema financiero que ha terminado por liquidar las cajas de ahorro y el "rescate bancario", son algunos de los grandes temas que para los consumidores han tenido especial repercusión. El aumento de los embargos de vivienda, exponiendo a los afectados además de a una deuda de por vida; la comercialización masiva e irregular de participaciones preferentes y demás productos tóxicos, con los que más de un millón de familias han visto sus ahorros bloqueados en un "corralito" español sin precedentes; el aumento desorbitado de comisiones bancarias y otros muchos abusos cometidos como la inclusión de cláusulas suelo en las hipotecas, la colocación de clips, swaps en las hipotecas, han sido las cuestiones más relevantes durante este periodo de tiempo. En el que también hemos seguido defendiendo los intereses de los consumidores en otros muchos frentes como Forum, Afinsa y Arte y Naturaleza, etc.

Todas estas cuestiones y muchas otras que recoge este cuadernillo tuvieron su presencia en la III Convención de ADICAE, que permitió un intercambio de opiniones y experiencias de toda la organización y sobre todo puso en el centro del debate los problemas y propuestas de solución que hoy demandan los consumidores españoles, en un contexto económico, social y político tan crítico como el actual.



Distintos momentos de la III Convención de ADICAE celebrado en Madrid en Octubre de 2012



# LA CERCANÍA AL CONSUMIDOR PERMITE A ADICAE OFRECER UNA MEJOR ALTERNATIVA A UN MODELO ECONÓMICO FRACASADO

La cercanía que mantiene ADICAE con sus socios le permite anticiparse a los acontecimientos y ofrecer una mejor respuesta a los restos y problemas de la crisis. La organización y unidad de los consumidores en torno a una asociación fuerte permite luchar frente a la corrupción e ineficacia de la banca. Es necesario potenciar la participación directa de los propios consumidores. Ponencia inaugural D. Manuel Pardos, Presidente de ADICAE.

Lo dijimos antes que nadie y lo seguiremos defendiendo: esta crisis, y sobre todo sus consecuencias, han llegado para quedarse durante mucho tiempo. Así lo publicamos en nuestro periódico LA ECONOMÍA DE LOS CONSUMIDORES en enero de 2009: “Prepárese para 1, 2, 3... años de crisis económica”. Lamentablemente nuestras predicciones no han fallado.

También dijimos en diciembre de 2002 en nuestra revista USUARIOS que la burbuja inmobiliaria iba a explotar. Apenas cuatro años después los síntomas de agotamiento de este enorme negocio especulativo de la banca comenzaron a pagarlo los consumidores.

## LA CERCANÍA CON EL SOCIO PERMITE ANALIZAR MEJOR LA REALIDAD

Toda esta capacidad de análisis de la realidad nos la proporciona la cercanía con los problemas directos de los consumidores, por escuchar a los socios. Este es el objetivo de esta III Convención de ADICAE, que los socios, junto con técnicos y otros colaboradores, podamos establecer un diálogo que nos permita seguir reforzando nuestra estructuras de participación y conocer mejor la rea-



La convención permite reforzar el diálogo con los socios

Los consumidores y usuarios no pueden ser meros espectadores de la crisis

lidad de los consumidores para ofrecer propuestas y soluciones.

## DE LA CRISIS NO SALDREMOS SIN LA PARTICIPACIÓN DE LOS CONSUMIDORES

Ahora decimos que esta crisis no la han causado los consumidores y usuarios y no debemos pagarla ni tolerar volver al “sistema” de siempre, como desearían quienes precisamente la desencadenaron.

Hay que ofrecer un modelo alternativo frente al fracaso del sistema



**La unión de consumidores y afectados llevará al éxito frente a los abusos**

Los consumidores y usuarios no podemos estar de meros espectadores de un sistema que nos condena a una peligrosa pasividad ante los graves problemas económicos, políticos y sociales. De esta crisis no se puede salir sin nuestra participación y con nuestras condiciones como movimiento de consumidores. Los consumidores representamos un proyecto social que aporta alternativas para una mejor calidad de vida de los ciudadanos, más justa y sostenible. Frente al fracasado modelo en el que tercamente siguen insistiendo los poderes del sistema, los consumidores y ciudadanos tenemos mucho que decir.

**La defensa de los derechos del consumidor es más necesaria que nunca**

Para ello es necesaria una posición activa y crítica que se transforme en fuerza colectiva para cambiar nuestra posición en la economía y el sistema financiero. Debemos organizarnos, para que no paguemos los de siempre la corrupción e ineficacia de banqueros causantes de la grave situación que atravesamos. La unión efectiva de todos los consumidores y afectados por abusos bancarios se ha demostrado muy eficaz y es la clave del éxito de ADICAE.

## LOS CONSUMIDORES COMO AGENTE SOCIAL

**ADICAE ha planteado soluciones frente a la desidia bancaria e institucional**

No hay más que ver el reciente acuerdo alcanzado por ADICAE con CaixaBank por el caso de las participaciones preferentes y otros productos tóxicos de ahorro, o nuestra personación como acusación en los procesos judiciales contra los cinco grupos de cajas quebradas, como Bankia o Catalunya Caixa, cuyo proceso judicial ha abierto la propia ADICAE. En todos estos procedimientos nuestro objetivo es situar a las víctimas, a los consumidores, en primera línea de la defensa de sus derechos. En este sentido tenemos que



defender el patrimonio de la obra social de las cajas de ahorros, más necesaria ahora que nunca. Para ello es necesario generar un movimiento de los consumidores que se convierta en decisivo como agente social. Este es en definitiva el objetivo de esta III Convención, seguir avanzando en esta misma línea pero mejorando y reforzando nuestras estructuras de participación. La situación actual de crisis y sobre todo la posición de riesgo de los derechos de los consumidores lo exigen más que nunca.

## ADICAE HA PLANTEADO ALTERNATIVAS ANTE LA CRISIS PARA LOS CONSUMIDORES

Frente al confusionismo generado desde diversos sectores económicos y políticos que pretenden hacernos creer que no hay otra alternativa que la resignación a pagar la crisis económica española a escote y en una igualdad injustificable, desde ADICAE pensamos que hay alternativas para los consumidores, que las hemos ido planteando. Sin embargo, hasta ahora las soluciones para los consumidores han sido prácticamente ninguneadas, desde el sector bancario e incluso desde sectores políticos y sindicales que siguen





anquilosados en sus planteamientos históricamente superados y sin perspectivas de cambio, con poca innovación en unas circunstancias como las actuales.

## HAY QUE PREPARARSE ANTE LA NUEVA SITUACIÓN ECONÓMICA

Todos ellos parecen anhelar fervientemente la vuelta al “paraíso perdido” del consumismo y el endeudamiento, a lo que ADICAE ha contestado y contestará que no se puede volver a paraísos perdidos desde la perspectiva de una crisis y recesión mundial de estas características. Los consumidores, los trabajadores y los ciudadanos sólo podemos tomar la lección que tan graves consecuencias ha tenido y prepararnos para que la nueva situación económica, y hasta la nueva sociedad a la que parece apuntar, nos permitan conquistar nuevos y mejores derechos y vivir mejor, pero no de la misma manera consumista y manipulada a la que nos condujo el llamado Estado de Bienestar.

## POR UNA POLÍTICA QUE CUENTE CON LA VOZ DE LOS CONSUMIDORES

La salida de la crisis para los consumidores puede ser, como querrían algunos, en falso, la vuelta al pasado manipulado y consumista con tres vueltas de tornillo más a los consumidores, o el consumo responsable como calidad de vida y la demo-



Hay que salir de la crisis dejando atrás el consumismo y endeudamiento

cracia participativa como instrumento económico, político y social para resolver los problemas. Y aquí hay que decir que ADICAE no es ajeno a la política. ADICAE es una gran Asociación de Consumidores, un proyecto a largo plazo, independiente de los partidos pero no apolítica. De hecho hemos mantenido relaciones con todos los grupos políticos, nos hemos reunido y enviado nuestras propuestas para mejorar los derechos de los consumidores de servicios bancarios y hemos planteado alternativas ante las elecciones generales o autonómicas. La política es una herramienta fundamental para impulsar los intereses generales de los consumidores. Por eso decimos que hay que hacer política de consumo, lo que exige siempre la participación directa de los propios consumidores. Este es un rasgo propio de ADICAE que debe potenciar y fortalecer si aspiramos a ser una gran fuerza social.

Es necesaria política de consumo para impulsar los intereses de los consumidores

ADICAE debe potenciar la participación directa de los consumidores

Conozca los resultados de la  
III Convención de ADICAE visitando nuestra web  
[www.adicae.net](http://www.adicae.net)

**III Convención de ADICAE**

**económica**

**debe organizarnos**

**MADRID**  
26-28 OCTUBRE 2012

# LOS SOCIOS DE ADICAE TOMAN LA PALABRA

Tras la intervención del presidente de ADICAE, Manuel Pardos, tuvo lugar una rueda de preguntas y de debates de todos los socios sobre distintas cuestiones. Esta fue la tónica general de toda la Convención. Tanto los asistentes como aquellos socios que seguían las sesiones desde las sedes por toda España, todos ellos participaron a lo largo de la Convención con preguntas e intervenciones sobre los temas objeto de debate. Un hecho que demuestra el carácter participativo de los socios de ADICAE que debe seguir fomentándose. Por su interés recogemos aquí algunas de las cuestiones planteadas y su respuesta.

## ¿CUÁL ES EL GRADO DE IMPLICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE ADICAE EN LA CUMBRE SOCIAL?

En los últimos meses las movilizaciones de diversas organizaciones expresan que los consumidores y ciudadanos tienen muchísimos motivos para salir a las calles a reclamar y defender unos derechos ninguneados por las entidades financieras, oligopolios empresariales y por las políticas de los sucesivos gobiernos. Estos movimientos plantean alternativas concretas. Una de estas iniciativas es la Cumbre Social que pretende unir organizaciones con los sindicatos, y en la que, como en otras ocasiones, participa ADICAE. En la Declaración de la Cumbre Social se planteaban cuestiones no bien enfocadas. Se proponía un modelo de economía que quería seguir fundamentándose en el consumo, sin propuestas alternativas que permitan superar un consumismo acrítico y desahogado. Además, ADICAE ponía de relieve su deseo de que los problemas de los consumidores cuenten con un lugar destacado en estas reivindicaciones ciudadanas y políticas, ya que sufren la crisis de manera sangrante. La Cumbre Social partía de unos planteamientos po-

**Los consumidores tienen muchos motivos para salir a la calle a defender sus derechos**

**La Cumbre Social fue una iniciativa de movilización, pero no bien enfocada; es necesario dar más voz a los consumidores**



líticos partidistas y en ocasiones confusos respecto a sus límites de actuación. Las organizaciones sociales no pueden ser comparsa de los sindicatos. En este sentido, no es apropiado que una Cumbre formada por organizaciones sociales de-

**ADICAE presentará iniciativas legislativas populares, pero junto a otras organizaciones y con objetivos muy claros**

cida una huelga general, algo propio de los sindicatos. Pero además, esta Cumbre Social se había olvidado que la responsabilidad no sólo es política sino que es compartida, sobre todo por el sector financiero.

## ¿SE PREVÉN ACTUACIONES POPULARES "INICIATIVAS LEGISLATIVAS" A MEDIO O CORTO PLAZO?

ADICAE ha presentado numerosas propuestas normativas para mejorar los derechos de los consumidores. Para ello la Asociación se ha reunido con grupos parlamentarios en el Congreso, Senado e incluso en distintos parlamentos autonómicos. También ha presentado diversas iniciativas legislativas de carácter popular, sobre todo en el ámbito de las hipotecas. Seguiremos esta línea ya que hay que hacer política para los consumidores. En cuanto a las iniciativas legislativas populares, la respuesta pasa por indicar que si se hacen, serán iniciativas comunes, es decir con otras organizaciones, y muy claras y concretas, para que el Congreso las vea con un mínimo de seriedad a la hora de debatirlas. Hay que recordar que muchas de estas iniciativas, pese al enorme esfuerzo organizativo que suponen, la gran mayoría de ellas se rechazan en el Congreso de los Diputados. En el tema concreto de la "dación en pago", se realizaron propuestas mucho más positivas y beneficiosas para los afectados que las que luego se han plasmado en la realidad legislativa.

## ¿QUÉ PAPEL OCUPA EN ADICAE LA FORMACIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LOS CONSUMIDORES Y SOCIOS DE LA ASOCIACIÓN?

ADICAE desarrolla campañas concretas de información y formación en materia financiera siempre teniendo en cuenta los distintos sectores

de la sociedad: jóvenes, mayores, etc. De ahí que la labor se centre sobre todo en institutos, universidades, centros cívicos, centros de mayores, etc....

La complejidad creciente de los productos financieros exige un esfuerzo cada vez mayor por parte de la Asociación para dar a conocer a los consumidores las nuevas ofertas de productos de la banca y sus trampas y riesgos. Dado el carácter masivo de los destinatarios de esta información, la llegada de las nuevas tecnologías debe ser un factor relevante para difundir masivamente la formación entre sus socios y todos los consumidores, llegar así a más personas, para evitar que sean estafadas.

## ¿DEBEMOS CONFORMARNOS CON LA SITUACIÓN ECONÓMICA ACTUAL QUE ESTAMOS SUFRIENDO LOS CONSUMIDORES?

ADICAE, a través de sus publicaciones, ya ha dejado claro que los consumidores no hemos sido responsables de esta crisis. Pero hemos dado un paso más. No habrá una salida positiva de la crisis sin los consumidores. En esta aseveración seguramente estamos de acuerdo consumidores, gobiernos, empresarios, instituciones, entidades financieras y analistas económicos de todo tipo. El problema se plantea cuando profundizamos en la valoración que se tiene por cada uno de estos sectores sobre lo que representa el consumo y, sobre todo, los consumidores. Para la inmensa



mayoría de la opinión “ortodoxa” del sistema económico que nos domina, el consumidor es únicamente un factor clave macro y microeconómico (por aquello de “la confianza del consumidor”). Piensan que el destino del consumidor debe ser consumir y callar, remedando el viejo adagio de “come y calla”. En ocasiones se atreven a hablar del “poder del consumidor” y

otras veleidades vacías de contenido que se traducen en agresivas y engañosas campañas de

marketing que tratan de burlar ese “poder” que, efectivamente, debería tener el consumidor como ciudadano en una sociedad democrática. Los consumidores y ciudadanos no podemos permanecer pasivos esperando que nos resuelvan los problemas los que han causado la crisis que, como decimos, pretenden aprovecharse de ella en su beneficio. Las asociaciones legítimas y representativas de los Consumidores debemos reaccionar y tomar en nuestras manos eficazmente la tarea de responder a los importantes retos que se presentan a los consumidores en la crisis, generando un movimiento consumerista que imponga su actuación como agente social decisivo en el siglo XXI.

## Francisca Sauquillo, la presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios de España en inauguración en la Convención de ADICAE



En la inauguración de las jornadas estuvo presente la presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios, Francisca Sauquillo, quien hizo un repaso a los movimientos asociativos y a la actual crisis por la que continúa atravesando España. Sauquillo señaló que “los efectos psicológicos de la crisis se empezarán a ver dentro de varios años, cuando las familias sean conscientes de que muchos de sus sueños se han roto. Estamos también en una crisis de valores y caminamos hacia un nuevo modelo de sociedad. Las asociaciones de consumidores debemos tener un papel fundamental en este proceso”. Sauquillo recordó cómo en los años 70 el movimiento vecinal consiguió darle a España un impulso democratizador y cómo los movimientos feministas y homosexuales habían conseguido, mediante la presión social, cambios legislativos para sus colectivos. “Es la hora de las asociaciones de consumidores. Hay que conseguir cambios como, por ejemplo, que se modifique la Ley Hipotecaria, que es de 1909 y favorece a la banca. Los consumidores debemos perder el miedo a defendernos, de manera colectiva, cueste lo que cueste”, indicó Sauquillo. Unas palabras que concuerdan 100% con el ideario de defensa colectiva de los derechos de los consumidores que promueve ADICAE.

**La complejidad de los productos financieros exige mayor esfuerzo en la educación financiera**

**Los consumidores no pueden permanecer pasivos y deben reaccionar ante la crisis**

**Sauquillo: “Es la hora de las asociaciones de consumidores. Hay que conseguir cambios como modificar la Ley Hipotecaria”**



# Los consumidores toman la palabra en las convenciones territoriales



“Respuestas de los consumidores a la situación económica”, ADICAE ha desarrollado convenciones territoriales para debatir con sus socios las importantes cuestiones que afectan a los consumidores.

## LOS REGULADORES DEL SISTEMA FINANCIERO, GRANDES CULPABLES DE LA CRISIS

Los socios de ADICAE llevan varios meses mostrando su indignación porque los organismos reguladores del sistema financiero, CNMV, Banco de España y Ministerio de Economía, están más preocupados de defender los derechos de las entidades bancarias que los de los consumidores. Esto resulta especialmente sangrante cuando además se recuerda que ha sido precisamente la banca la principal culpable de la situación de crisis actual, y a pesar de ello es tratada con condescendencia por los poderes públicos. Por eso los socios han instado a ADICAE a reforzar su defensa del consumidor.

Hay que exigir un cambio radical de estos organismos reguladores para que garanticen una defensa eficaz del consumidor y se manifestó la necesidad de que pidan responsabilidades a quienes han permitido la proliferación de fraudes y abusos continuados a los consumidores.

## GRANDES DIFICULTADES PARA EL AHORRO

Hay una merma de los derechos de los consumidores frente a las entidades financieras, percibiéndose un sistema político opaco y desvinculado de la ciudadanía. Para los socios de ADICAE la bajada de las pensiones, subida de impuestos y tasas, hace imposible

ahorrar, lo que sólo se puede intentar apretándose mucho el cinturón y comprando más barato y sólo lo necesario. Es normal la pérdida de confianza en la banca: dinero público del FROB al rescate de las entidades, burbuja inmobiliaria, falta de transparencia en la venta de productos de ahorro e hipotecas,



Convención de Aragón, La Rioja y Navarra



Convención de Galicia



Convención de Castilla y León



Convención de Madrid







Convención de Cataluña



Convención de Asturias, Cantabria y País Vasco

intento de captar ahorro popular a toda costa para tapan sus agujeros financieros (productos tóxicos como las participaciones preferentes), falta de formación de comerciales que venden productos sólo para cumplir objetivos, etc.

### PREOCUPADOS POR EL RESCATE Y SUS CONSECUENCIAS

El Gobierno debe plantear un referéndum sobre la necesidad o no del rescate bancario, con unas condiciones que impongan los consumidores. Son precisamente estos los que ya han “rescatado” a la banca con los fraudes al ahorro cometidos, y es hora de que su voz se escuche frente a los abusos de la banca. El sistema financiero, con la anuencia e instrumentación de los Gobiernos y las instituciones europeas, pretende hipócritamente responsabilizar y hacer pagar a los consumidores y ciudadanos, únicas víctimas. Los recortes son consecuencia de los “rescates” del sistema financiero, no su causa.

### LA IMPORTANCIA DE ASOCIARSE

Quedó clara la necesidad de que cada consumidor tome conciencia de su situación y de los abusos financieros de que es víctima y actúe en consecuencia. Cuando alguien resulta afectado por un abuso bancario debe ser consciente de que no es la única víctima de este abuso, habiendo seguramente miles de afectados. Es preciso que cada afectado por abusos bancarios se integre dentro de la colectividad que representa ADICAE. Unidos en torno a una asociación fuerte como ADICAE, los consumidores tendrán mayor capacidad para hacer frente y denunciar los desmanes del sistema financiero.

### UN NUEVO CONSUMIDOR ES POSIBLE

Las pautas que evalúan el comportamiento de los consumidores retratan un consumidor más previsor y racional en sus decisiones de compra. Una reacción lógica dadas las circunstancias. Los escenarios futuros previsibles provocarán cambios en los modelos de negocio, de venta y producción que traerán consigo un nuevo consumidor, especialmente en el sector financiero. El objetivo es que el consumidor conserve estos nuevos hábitos. Un consumidor exigente y reivindicativo que reclame cambios, que se sienta protagonista y haga progresar sus derechos y, de forma particular, sepa hacer frente a unas reformas sociales injustas que pretenden hacerle pagar la especulación y los abusos bancarios.



Convención de C. Valenciana



Convención de Extremadura

Hay que agitar por las redes sociales nuestra lucha contra los abusos bancarios

**ADICAE**



**Ahora nuestra lucha también en internet y por las redes sociales**

**Ayúdanos a difundir nuestras reivindicaciones**



# LA III CONVENCION DE ADICAE BUSCA DAR RESPUESTA A LAS TRANSFORMACIONES Y DESAFIOS DE LA NUEVA REALIDAD ECONOMICA

La III Convención de ADICAE fue escenario de seis grupos de trabajo en los que participaron numerosos técnicos y socios. Del debate surgieron propuestas para mejorar en la defensa de los derechos del consumidor ante la crisis económica y cambios en el sector bancario. Sobre la mesa estuvieron las acciones reivindicativas en materia de abusos financieros, así como los nuevos retos del consumidor frente a la crisis y su defensa tanto judicial como extrajudicial. También se trataron cuestiones que permitirán a ADICAE ejercer su labor con mayor eficacia, como la relación de ADICAE con la política y las instituciones, la participación de los socios y la comunicación.

## ADICAE, LA POLÍTICA Y LAS INSTITUCIONES

**ADICAE debe fijar una estrategia para que la voz del consumidor se escuche en política e instituciones**



ADICAE, como organización de consumidores y usuarios, debe comprometerse a fijar una estrategia para tratar de influir en las decisiones de los responsables políticos e institucionales para que la protección del consumidor deje de ser un ámbito residual en las decisiones políticas. Es necesario proponer a los grupos políticos la creación de una estructura organizada en materia de Consumo en las administraciones públicas, así como una reforma de la normativa referente los órganos reguladores de nuestro país (CNMV, Banco de España y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), que los haga independientes de los intereses de cada Gobierno y sobre todo de la banca, pero tenga en cuenta la voz de los consumidores. ADICAE, a nivel europeo, debe tener presencia en el futuro Supervisor Bancario Único y en la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA, en sus siglas en inglés). Es importante que ADICAE participe en las decisiones en materia de consumo financiero que afectan directamente a los usuarios, tanto de las instituciones como de las propias entidades. ADICAE, como asociación que nació para defender los derechos de los usuarios de las cajas, debe exigir su presencia en los Consejos de Administración de las cajas nacionalizadas.

**La colaboración con la Administración no debe generar duplicidades y solapamientos**

**La formación y prevención de los consumidores debe ser prioritaria para ADICAE**

### COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES Y ADMINISTRACIONES

La colaboración de las asociaciones y Administraciones de Consumo no debe generar duplicidades y solapamiento de funciones. Por ello, para una mejor acción en la defensa de los derechos de los consumidores, ADICAE propondrá convenios de colaboración que hagan su labor complementaria. Deben aclararse las competencias de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) para que se ciñan exclusivamente a su labor y no ocupen el espacio de las asociaciones de consumidores.

En su participación en el ámbito público, un objetivo prioritario para ADICAE debe ser la contribución a la formación y prevención de los consumidores sobre todo con los sectores de población más sensibles (inmigrantes, menores de edad, tercera edad, ...) de una forma activa con el Ministerio de Educación. Se realizarán propuestas de programas de educación financiera a las Administraciones, nacionales y autonómicas.



# LOS CONSUMIDORES ANTE LA CRISIS ECONÓMICA Y LOS CAMBIOS EN EL SECTOR BANCARIO



Durante los 25 años de existencia de ADICAE nunca antes la asociación se había encontrado en un contexto que suponga un reto tan importante como el que plantea la crisis financiera, económica y social que sufre España y la UE desde el 2008, así como los cambios que se están dando en el sector bancario.

El compromiso de ADICAE es poner en marcha mecanismos de todo tipo para detectar los sobrecostos del proceso de reestructuración bancaria que están recayendo sobre el consumidor y denunciarlos. ADICAE debe hacer un balance de la reestructuración del sector bancario y su repercusión para los consumidores y exigir a los bancos “rescatados”, aquellos que reciban ayudas públicas, determinadas condiciones en su relación con los consumidores.

## BANCARIZACIÓN Y MALTRATO AL CONSUMIDOR

Dentro de la actual reestructuración bancaria, el proceso de descomposición de las cajas de ahorros tiene uno de sus orígenes en el mal trato que las entidades han dado a los consumidores e impositores en los últimos 30 años. Estos cambios en las cajas afectan a su Obra Social y su labor; ADICAE debe estar presente en su transformación para defender los derechos de los consumidores aquí también.

Las políticas económicas aplicadas hasta la fecha y las que previsiblemente se van a poner en marcha, suponen una restricción o encarecimiento de determinados servicios públicos. Ello permitirá al sector financiero entrar con más amplitud en estos



ámbitos. ADICAE debe estar activo y desarrollar los mecanismos adecuados para vigilar y responder a las ofertas y riesgos que el mercado financiero ofrezca a los consumidores por estos servicios.

## CAMBIOS QUE VAN A AFECTAR AL CONSUMIDOR

Los cambios en el sector financiero provocarán nuevos modelos de negocios que pueden suponer oportunidades y riesgos para los usuarios, por lo que ADICAE debe estar especialmente vigilante creando mecanismos adecuados para informar y denunciar abusos y fraudes. La fusión de entidades obliga a actuar desde la perspectiva de defensa de la competencia, ante la tendencia evidente al oligopolio financiero. En este proceso también se enmarca la entrada de banca extranjera en las entidades, que puede traer un nuevo modelo de relación con el consumidor; hay que vigilar que no se repitan los abusos que han cometido las entidades nacionales en el pasado.

La avidez de la banca lleva a la proliferación de productos cada vez más complejos para los consumidores, así como de nuevos canales para su comercialización, como la banca electrónica o la banca por móvil; todo ello necesita de superestición y control. A su vez, la severa restricción del crédito trae la aparición de canales alternativos al bancario, como webs de crédito entre particulares, que deben vigilarse de cerca.

Las reformas y el comportamiento de las entidades pueden traer un incremento de la dependencia que tiene el consumidor del sector financiero. Sería necesario que ADICAE potencie y fomente estudios para analizar este fenómeno y plantee propuestas para formas de banca alternativa.

## NUEVOS RETOS, NUEVAS RESPUESTAS

Los cambios y retos que trae la crisis para los derechos de los consumidores pueden provocar también un cambio en la finalidad y alcance de las actuaciones de ADICAE. La asociación debe plantearse una reflexión sobre su papel en el futuro. Estos cambios acarrearán también la aparición de un nuevo consumidor, más crítico y responsable. ADICAE debe contribuir al compromiso activo de los consumidores.

**ADICAE debe vigilar y estar presente en la reestructuración del sistema financiero**

**Falta de competencia, capital extranjero, productos tóxicos, nuevos canales de crédito... Hay que vigilar los cambios en el sistema financiero**

**La crisis obliga a una reflexión sobre el papel de ADICAE en el futuro**

# ACCIÓN REIVINDICATIVA. EL AHORRO-INVERSIÓN, HIPOTECAS Y CRÉDITO Y SEGUROS



La moratoria hipotecaria de ADICAE es la solución más inmediata a la tragedia de los desahucios

La comunicación con los socios es fundamental para conocer los problemas con los seguros

Los involuntarios pequeños accionistas deben delegar el voto en ADICAE para reivindicar mejor sus derechos

La movilización de los asociados es clave para dar visibilidad a los problemas de los consumidores

El código 'De Guindos' ha fracasado para dar respuesta al problema hipotecario, ya que la dación en pago que recoge exige unos requisitos que difícilmente puede cumplir una familia a menos que esté en la miseria absoluta. ADICAE lleva años realizando propuestas legislativas para hacer frente a esta tragedia, y la solución más inmediata pasa por lograr que el Gobierno asuma la propuesta de moratoria hipotecaria de la asociación, que daría tres años de respiro a las familias para enfrentarse al procedimiento de ejecución hipotecaria y a la consecuente pérdida de su vivienda. La moratoria debe ser una medida que se apruebe con celeridad mediante Real Decreto, puesto que la reforma en el Parlamento de la Ley Hipotecaria puede demorarse, cuando la situación es ya acuciante para esos cientos de miles de familias. Para que la moratoria hipotecaria se haga realidad es necesario movilizar a los socios y afectados, sumar fuerzas con otros colectivos, y lograr dar visibilidad social al problema.

## DENUNCIAR LOS SEGUROS QUE ESCONDEN PRODUCTOS DE INVERSIÓN

ADICAE debe ser una fuente de reivindicación en órganos consultivos españoles y europeos en materia de seguros. Hay que seguir y denunciar aquellos productos de seguro que funcionan en realidad únicamente como productos de inversión. En este sentido, el trabajo debe encaminarse a lograr una información transparente en los seguros de ahorro y en el ahorro-jubilación. La creación de un Observatorio de Seguros puede ser un buen instrumento para garantizar esta labor.

Abrir nuevos canales de comunicación con los socios permitirá a ADICAE conocer de primera mano los problemas que surgen en este campo y darles una mejor respuesta. En su propio beneficio, los socios deben implicarse también en su defensa en materia de seguros.

## PEQUEÑOS ACCIONISTAS, LA UNIÓN HACE LA FUERZA

Cada vez son más los consumidores que, debido a los canjes por preferentes, se transforman sin quererlo en pequeños accionistas. Por eso hay que promocionar, organizar y estructurar mejor y de manera permanente las campañas de delegación de voto en ADICAE de los pequeños accionistas. Asimismo, hay que actuar reivindicativamente en los órganos consultivos españoles y europeos en materia de regulación financiera en los que participa y deba participar ADICAE.



Estas acciones tendrán más fuerza si se hace un llamamiento masivo a los pequeños ahorradores a participar en ADICAE y se sigue promoviendo el estudio y el análisis de ADICAE del mercado de productos financieros de ahorro-inversión.

En todos estos frentes se debe trabajar para trasladar a la sociedad las propuestas y acciones de ADICAE. La movilización de los asociados y afectados impulsará la visualización social de estas problemáticas, contribuyendo a darles una solución digna.



# LA DEFENSA JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS



Fue un grupo de trabajo enfocado a cómo defender efectivamente los derechos de los consumidores y usuarios tanto dentro como fuera de los juzgados. Un equipo de trabajo encabezado por Santiago Pérez, responsable de Servicios Jurídicos de ADICAE, en el que participó el grueso del equipo jurídico de nuestra asociación.

Aunque ADICAE no debe entenderse únicamente como una asociación de defensa judicial, el peso que los Servicios Jurídicos tienen de cara a la resolución efectiva de los casos es más que notorio. En este grupo de trabajo afectados y abogados aunaron esfuerzos, llegando a la conclusión de que hay que insistir desde ADICAE a la elaboración de un código de defensa de los consumidores de servicios financieros frente a la dispersión y complejidad de la normativa de protección de los consumidores

Ante las trabas de la Justicia a la acción colectiva de los derechos de los consumidores –solución por la que ADICAE siempre apostará– es preciso expresar la legislación con imaginación, fomentando además la vía extrajudicial en materia de mediación o conciliación. Las resoluciones que dictan la CNMV y el Banco de España no son vinculantes para la banca, pero hay que tener muy en cuenta que lo que

se dice en las resoluciones extrajudiciales incide favorablemente en la vía judicial posterior, por lo que ADICAE y sus socios seguirán apostando por la potenciación de esta vía.

## ADICAE, MUCHO MÁS QUE UNA ASOCIACIÓN DE DEFENSA JUDICIAL

Es vital apostar por la vía extrajudicial de defensa de los usuarios de los servicios financieros, dada la importancia para la estrategia de los procedimientos. Pero es necesario insistir en conseguir una modificación en la regulación de los mismos que se traduzca en una reducción de los plazos de solución, en la obligatoriedad de cumplimiento de los informes de los organismos reguladores y en la consolidación de un sistema de sanciones ante los incumplimientos de las resoluciones favorables a los consumidores por parte de las entidades financieras.

Por todo ello ADICAE va a seguir optando por la defensa colectiva de los consumidores, ya sea en acciones colectivas o demandas agrupadas. Lo contrario supone desnaturalizar la acción colectiva de consumo que debe ser reconocida a lo largo del tiempo por los juzgados y las propias entidades, a pesar de todos los obstáculos que puedan surgir.

Hay que promover la elaboración de un código de defensa de los consumidores de servicios financieros

La vía extrajudicial puede influir positivamente en la estrategia judicial posterior

La defensa colectiva, dentro y fuera de los tribunales, va a seguir siendo la opción de ADICAE



# ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN DE LOS SOCIOS EN ADICAE



La principal razón de ser de ADICAE son sus socios; hay que fomentar su participación

Este grupo de trabajo estuvo coordinado por la vicepresidenta de ADICAE, Ana Solanas, y en él participaron numerosos socios y técnicos de ADICAE de toda España.

La principal razón de ser de ADICAE son sus socios. Por ello es preciso que todos se sientan partícipes de nuestra asociación y sean conscientes de la fuerza colectiva. Es preciso concienciar a los socios de que ADICAE no es una entidad dedicada al consulting financiero y que ellos pueden proponer mejoras en la asociación, participando activamente en ella.

En este grupo de trabajo la mayoría de los socios convergieron en que es preciso que sean ellos mismos quienes tomen las riendas de la reivindicación social para poner fin a los abusos cometidos por la banca, pero de una manera coordinada y consensuada con ADICAE. La participación es un elemento fundamental y una prioridad de primer orden en ADICAE, tal como reconocieron durante toda la Convención el presidente Manuel Pardos y la vicepresidenta Ana Solanas. La fuerza de la asociación de cara a las instituciones y a la sociedad en general vendrá determinada en gran parte no solamente por el número de socios que la componen

sino por su grado de participación, movilización y corresponsabilidad en la asociación.

## POR UNOS SOCIOS CADA VEZ MÁS PARTICIPATIVOS Y REIVINDICATIVOS

La valoración que sobre la participación de los socios hicieron en este grupo de trabajo algunos miembros de la Junta Directiva y socios más antiguos es que en estos últimos años ha ido en aumento. Factores que se consideran determinantes en este hecho son principalmente los grandes abusos financieros de estos últimos años y de los que se deriva la actual crisis y el aumento de socios de ADICAE debido principalmente los casos Forum-Afinsa y Arte Naturaleza (años 2007-09), cláusulas suelo, swaps y clips (años 2009-10) y participaciones preferentes y deuda subordinada (2011-2012). El socio cada vez asume más el rol de consumidor crítico con la situación estamos sufriendo actualmente por culpa de las entidades financieras y la clase política, y esto está haciendo que cada vez más reivindique y actúe, de forma individual y colectiva, por la defensa de sus derechos. Es el camino a seguir.

La participación de los socios ha ido en aumento debido a los grandes abusos de los últimos años

El socio cada vez asume más el rol de consumidor crítico y actúa por la defensa de sus derechos

De la III Convención al... III Congreso de ADICAE  
**¡Tu opinión cuenta!**

Participa en la preparación del III Congreso de ADICAE  
haciendo oír tu voz en **convencion@adicae.net**



# 'COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA IMAGEN PÚBLICA DE ADICAE'



Este grupo estuvo comandado por el responsable de Comunicación de ADICAE, Fernando Herrero y por los técnicos Sara Muñoz y Antonio Pulido. Fue, quizá, uno de los equipos de trabajo en los que el debate se vivió con mayor pasión.

En él se determinó que es preciso darle un giro a la imagen de las publicaciones de la asociación, tanto en papel como en formato digital, convirtiéndolas en referentes para los ciudadanos dentro del consumo de productos financieros. Además es necesario darle una mayor relevancia a los estudios que realiza ADICAE, cuyo potencial está infravalorado por los consumidores.

## CÓMO PROMOVER LA IMAGEN DE ADICAE

La potenciación del área de Marketing y Comunicación se reflejará también en las comunicaciones periódicas con los socios, para los que podrían habilitarse canales para favorecer la comunicación y su participación en la difusión de informaciones de interés elaboradas por ADICAE. Además, los socios también propusieron celebrar asambleas agrupadas de casos colectivos al menos bimensualmente.

Es fundamental dar a conocer con éxito qué y cómo es ADICAE en su vertiente asociativa tanto hacia dentro (socios) como hacia fuera (sociedad), de una manera más clara y sencilla, pero a la vez

firme y decidida, mostrando la imagen real de ADICAE, una asociación fuerte, combativa, que presiona en todos los frentes posibles –judicial, político y social- para poner fin a los abusos y que, además, consigue éxitos judiciales y sociales.

## HACIA EL III CONGRESO DE ADICAE

En total ADICAE recogió alrededor de 300 propuestas, realizadas por socios, técnicos, simpatizantes, abogados,... representativos de todas y cada de las sedes que nuestra asociación tiene repartidas por toda España. Unas propuestas que, además, se recogieron también en las diferentes sedes de ADICAE, donde los socios de toda España tuvieron la oportunidad de seguir y participar en la III Convención de ADICAE por videoconferencia.

Todas ellas serán estudiadas y analizadas en los próximos meses por los diversos grupos de trabajo, de cara a su posible desarrollo. Un trabajo que se verá plasmado en el III Congreso de ADICAE, que se celebrará en la primavera de 2013.

Las publicaciones de ADICAE deben ser un referente para los ciudadanos preocupados por su papel como consumidores

Hay que dar mayor relevancia a los estudios que realiza ADICAE

La comunicación de ADICAE mira tanto al interior (socios) como hacia el exterior (sociedad)





# ADICAE ha seguido la crisis aportando medidas y propuestas

**Abril 2008. Número 76:**

**MEDIDAS DESENFOCADAS E INSUFICIENTES** "Las llamadas "medidas de choque" para paliar los efectos de la crisis económica no pueden tener peores augurios: los 400 euros para relanzar el consumo y la gratuidad para la prolongación del plazo de la hipoteca, aunque resuelvan algunos problemas extremos puntuales, sólo permiten aumentar y prolongar el endeudamiento, beneficiando a los grandes usufructuarios: promotores-constructores, entidades financieras, grandes empresas de telecomunicaciones, energía, distribución, etc... Por eso, nada serio se dice sobre el consumo crítico y responsable, sobre el mal trato endémico al ahorro, etc."



**Diciembre 2008. Número 78:**

**REACCIÓN FRENTE A LA CORRUPCIÓN Y LA INEFICACIA** "Los ciudadanos, consumidores y trabajadores debemos organizarnos y movilizarnos para defendernos de la crisis, para que no paguemos los de siempre la corrupción e ineficacia de banqueros, políticos, empresarios, ejecutivos y burocracia causantes de la grave situación que atravesamos. Hay que superar el conformismo y el fatalismo a los que la mayoría de los poderes e ideólogos nos han querido someter durante muchos años. Es necesario que apoyemos y empujemos fuertemente el cambio, un cambio radical de todo el sistema".



**Verano 2009. Número 79:**

**SOLUCIONES DE FONDO A LA CRISIS** "El diagnóstico de los males que sufre nuestro modelo económico parece claro. Pero ahora se plantea la necesidad de buscar una alternativa. Uno de los sectores que necesita una mayor corrección y cambio es el sector financiero, protagonista y responsable del descalabro. "Rescatar a la banca" no debe consistir en una mera dotación económica, ni siquiera en una "reordenación del sector" que acabe por hacerlo más fuerte y poderoso, los consumidores exigimos un cambio radical en las condiciones con que opera que logren reducir el gran desequilibrio entre bancos y cajas y ciudadanos y usuarios"



**Invierno 2012. Número 80:**

**OTRA EUROPA ES POSIBLE PARA LOS CONSUMIDORES** "La "crisis de la deuda soberana", es decir las deudas públicas de ellos distintos países europeos, ha dejado al descubierto las fallas del euro y la construcción europea. Un gobierno económico confuso, sumiso con los poderes financieros y centrado en exclusiva en una política monetaria rígida ha ido erosionando la capacidad de respuesta económica a los estados miembros ante la crisis, sin que las instituciones europeas lo asumieran más allá de una austeridad presupuestaria y recortes injustos impuestos por 'Merkozy', el FMI, etc. Europa ni logra credibilidad ni es capaz de someter al pernicioso lobby financiero"



## ADICAE ya advirtió en diciembre de 2002 que la burbuja inmobiliaria iba a explotar

**LA BURBUJA INMOBILIARIA VA A EXPLOTAR** "En 1999 el precio de una vivienda equivalía a algo más de cuatro veces el salario medio anual; en el año 2000 esta relación aumentó hasta cinco veces y a mediados de 2002, el precio medio de la vivienda ya era igual a casi seis años de salario bruto. Este importe supone destinar el 45 por ciento del salario bruto al pago de las cuotas hipotecarias. Estos ratios indican un empeoramiento casi detenido desde 1995".



Y también en *La Economía de los Consumidores* las claves de la actual crisis y su repercusión en los consumidores



CONSIGA TODAS ESTAS INTERESANTES Y AMENAS PUBLICACIONES

**Llámenos: ADICAE**  
C./ Gavín, 12 local. 50001 ZARAGOZA  
Tfno.: 976 390060 ■ Fax: 976 390199  
email [aicar.adicae@adicae.net](mailto:aicar.adicae@adicae.net)