



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



*Zaragoza 30 de Mayo, 1, 2, 3 de Junio*

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

*Programa y calendario de actividades*



CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS

*De Aragón a Europa, 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.

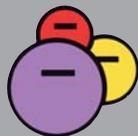
Esta iniciativa responde tanto a los graves déficits en materia de supervisión, regulación y prácticas comerciales en los servicios financieros y sectores de interés general fuertemente oligopolizados en España y Europa, como a otros graves problemas que se han puesto de manifiesto con la crisis, además 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.

En Zaragoza jornadas, 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, 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

### SABADO 30 DE MAYO

#### Otras formas de consumo son posibles

➤ Centro Joaquín Roncal (C/ San Braulio 5-7)

11:00 - 12:00 h

#### ALTERNATIVAS DE CONSUMO FINANCIERO

*COOP57*, 'Finanzas éticas'.

*Atlantis Seguros*, 'Seguros Éticos'.

*Plataforma SIAMM*, 'Crowdfunding', financiación colectiva.

Presenta y Modera:

**D. Héctor Mendal**, periodista y miembro de Podemos.

12:00 - 13:00 h

#### HACIA UN CONSUMO PARTICIPATIVO Y RESPONSABLE

*RED REAS*, 'Economía Solidaria y Alternativa'.

*Banco del Tiempo FABZ*, 'Consumo Colaborativo'.

*Mensa Cívica*, 'Alimentación Saludable y Ecológica'.

*David Olmo*. Miembro de CAEA.

Presenta y Modera:

**D. Rafael Lobera**, economista.

13:00 - 14:00 h

#### DEGUSTACIÓN DE PRODUCTOS ECOLÓGICOS Y DE HUERTA LOCAL

En muchas ciudades se están extendiendo los huertos locales y el consumo de proximidad. Atendiendo a esta realidad, ADICAE quiere promocionar esta forma de consumo.



## LUNES 1 DE JUNIO

### La acción judicial de ADICAE frente a los fraudes bancarios

#### JORNADA DE MAÑANA

► Hotel El Príncipe (C/ Santiago 12, entre C/ Alfonso y Plaza del Pilar)

11:00 - 11:45 h

#### SITUACIÓN JUDICIAL ACTUAL DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIONES PREFERENTES Y OTROS PRODUCTOS TÓXICOS

**D. Francisco Llanos.** Abogado Director Comité Juridico Adicae.

**D. Antonio Castro.** Abogado Colaborador Adicae. Letrado proceso subordinadas Caja España.

*Presenta y Modera:*

**D<sup>a</sup>. Ana Solanas.** Vicepresidenta de AICAR- ADICAE.

11:45 - 12:30 h

#### SITUACIÓN ACTUAL Y PERSPECTIVAS DE LA ACCIÓN COLECTIVA Y DEMANDAS AGRUPADAS EN CLÁUSULAS SUELO

**D. Alberto Lafuente.** Profesor de derecho procesal Universidad de Zaragoza.

**Dña. Silvia Huerta.** Abogada colaborador de Adicae.

**D. Alejandro Marin.** Abogado colaborador de Adicae, Dpto. Servicios Juridicos ADICAE.

*Presenta y Modera:*

**D. Javier Blancas.** Economista y jefe Dpto. Servicios juridicos de ADICAE.



12:30 - 13:00 h

## LA ACTUALIDAD Y RIESGOS DE LOS NUEVOS PRODUCTOS DE AHORRO

**D. Alfredo Bachiller.** Profesor de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Zaragoza.

Presenta y Modera:

**D. Francisco Sanz.** Responsable de Estudios y publicaciones de ADICAE.

## Los consumidores ante los servicios de interes general

JORNADA DE TARDE

➤ Centro Joaquín Roncal ( C/ San Braulio 5)

18:00 - 19:15 h

## LA REFORMA ELÉCTRICA Y LAS TELECOMUNICACIONES

**D. Jose Maria Yusta.** Profesor Titular de la Universidad de Zaragoza Experto en mercados energéticos.

**D<sup>a</sup>. Lucia Germani.** Técnico en consumo de Asoc. De consumidores Torrerramona.  
**Representante de Endesa.**

Presenta y Modera:

**D<sup>a</sup>. Iciar Gardeta.** Licenciada en Derecho y responsable de la OMIC Delicias.

19:15 - 20:00 h

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EXTRAJUDICIAL EN ENERGÍA Y TELECOMUNICACIONES

**D. Fernando Tirado.** Jefe del Servicio de Información y Atención al Ciudadano del Ayto. De Zaragoza.

**D. Jose Angel Oliven.** Presidente Unión de Consumidores de Aragón.

Presenta y Modera:

**D. Eduardo Pastor.** Licenciado en Derecho y miembro del gabinete de Presidencia de ADICAE.



**Nota.** Se revisarán las facturas de luz y telecomunicaciones a aquellos asistentes a la jornada que lo deseen.

# Acción reivindicativa, movilizaciones y actividad cultural de las jornadas

## Si Europa es de verdad nos tiene que escuchar

### STANDS INFORMATIVOS

ADICAE presentará el día europeo de los derechos de los consumidores bancarios y financieros en distintos stands y difundirá sus últimas publicaciones.

**SÁBADO 30 MAYO 10:00 - 14:00 h STAND INFORMATIVO EN EL MERCADO AGROECOLÓGICO**

Plaza José Sinúes (Detrás del Teatro Principal C/ Don Jaime I).

**LUNES 1 - MARTES 2 - MIÉRCOLES 3 DE JUNIO**

**10:00 y 17:00 h STANDS INFORMATIVOS**

**Puntos de información:** C/ ALFONSO, C/ DON JAIME, PUENTE DE PIEDRA (Plza. La Seo), Edificio TELEFONICA/ MOVISTAR (Paseo Independencia 35), EL CORTE INGLES (Paseo Independencia 11), Edificio IBERCAJA (Plaza Paraíso 2).

### ASAMBLEAS

ADICAE que ya ha presentado en Europa distintas denuncias, recientemente reiteradas por el Presidente de ADICAE Manuel Pardos en el Parlamento Europeo, va ha reunir a los afectados en distintas asambleas.

**LUNES 1 JUNIO 18:00 h PREFERENTES**

*'Contra los fraudes al ahorro ¡Levántate y actúa!'*  
Centro Cívico Río Ebro (C/ Alberto Dulce s/n).

**MARTES 2 JUNIO 18:00 h CLÁUSULAS SUELO**

*'Avanzando hacia una solución colectiva'*  
Centro Cívico Delicias (Avenida Navarra 54).

**MIÉRCOLES 3 JUNIO 18:00 h**

**FORUM, AFINSA Y ARTE Y NATURALEZA**

*'Tras 9 años tomamos las calles para una solución YA'*  
Centro Cívico Estación del Norte (C/ Perdiguera 7).



### MOVILIZACIONES

**LUNES 1 JUNIO 13:00 h CONCENTRACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE PERFORMANCE 'LA SILLA ELÉCTRICA'.**

Frente a las oficinas de Endesa, Calle San Miguel 10.

**MIÉRCOLES 3 JUNIO 12:00 h MOVILIZACIÓN PASACALLES BANCARIO**

Los afectados de los diversos fraudes financieros de los últimos años llevarán a cabo un pasacalles bancario desde plaza España hasta la sede central de Ibercaja (plaza Paraíso). Durante la marcha se llevarán a cabo las siguientes acciones:

**DENUNCIA TU CAUSA** (Micrófono abierto). Denuncia tu problema  
**ENTREGA DE RECLAMACIONES** (Cláusulas suelo, preferentes...)  
**LECTURA DE MANIFIESTO-DENUNCIA** Sobre los actuales problemas de los consumidores; Cláusulas suelo, preferentes, Fórum y Afinsa...

### PROYECCIONES

**LUNES 1 JUNIO**

**18:00 h EMISIÓN Y DEBATE DEL DOCUMENTAL: OLIGOPOLI OFF**

Centro Cívico Esquinas del Psiquiátrico (Vía Universitas 30-32)



**MARTES 2 JUNIO 12:00 h EMISIÓN Y DEBATE DEL DOCUMENTAL: ENDEUDATS**

Federación de Barrios de Zaragoza (San Vicente de Paúl, 26)



## MARTES 2 DE JUNIO

### Soluciones a los desahucios y al endeudamiento perpetuo como problema causado por los bancos

#### JORNADA DE MAÑANA

➤ Federación de Barrios de Zaragoza C/ San Vicente Paúl 26

11:00 h

#### SITUACIÓN ACTUAL DEL ACCESO A LA VIVIENDA Y ANÁLISIS DE LA LEY DE SEGUNDA OPORTUNIDAD

**D. Ignacio Quintana**, Catedrático de Dº Mercantil de la Facultad de Derecho de Zaragoza.

**Dª. Pilar Aguerri Sánchez**, Jefa del Área de Gestión Social y Alquileres de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U.

*Presenta y Modera:*

**Dª. Patricia Lezcano**, Licenciada en derecho y responsable Plataforma Hipotecaria de ADICAE.

#### JORNADA DE TARDE

➤ Centro "Joaquín Roncal" C/ San Braulio 5-7

18:30 h

#### CÓMO UTILIZAR SIN PELIGRO NUESTROS MEDIOS DE PAGO

**D. Pedro Sanz Alcober**. (Departamento de Informática e Ingeniería de Sistemas de la Facultad de la Universidad de Zaragoza).

Especialista en delitos tecnológicos de la Policía Nacional.

*Presenta y Modera:*

**D. Miguel Giménez**. Responsable de proyectos de ADICAE.



MIÉRCOLES 3 DE JUNIO

## Contra los abusos bancarios a los consumidores. *European consumers protection day*

► La Pantera Rosa, (C/ San Vicente de Paul 28)

19:00 h

### LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y EL NUEVO PANORAMA BANCARIO

Se abordará el nuevo y futuro panorama bancario y los consumidores. Así como los riesgos de malas prácticas bancarias y la regulación actual de protección al consumidor.

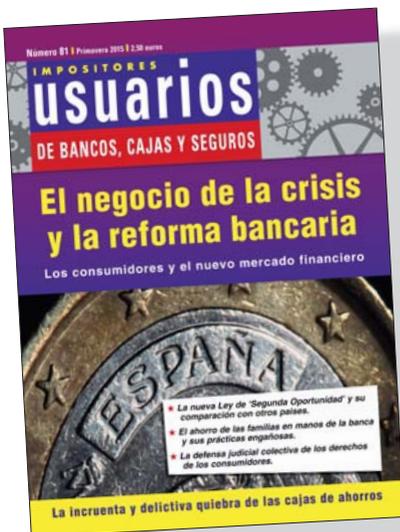
**D<sup>a</sup>. Esther Hernández Sáinz.** profesora de Derecho Mercantil de la Universidad de Zaragoza.

**D. Alfredo Bachiller.** profesor de finanzas y mercados financieros de la Universidad de Zaragoza.

**D. Fernando Herrero.** Economista y miembro del Comité de Expertos de la Autoridad Europea de Valores y Mercados y de la Junta Consultiva de Seguros de España.

*Presenta y Modera:*

**D. Francisco Sanz.** Responsable de Estudios y publicaciones de ADICAE.



**Pida nuestra revista y periódico en cualquiera de nuestras actividades o descárguelas en [www.adicae.net](http://www.adicae.net)**

## 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, desenfoque 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 desdoblamiento 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**

agencia española  
de consumo,  
seguridad alimentaria y nutricional

Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS

# ÚLTIMAS PUBLICACIONES ADICAE



ADICAE pone al servicio de todos los consumidores y usuarios sus últimas publicaciones. Las puede conseguir en nuestros stands o asistiendo a cualquiera de nuestras actividades



Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

## ADICAE, CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS

Descárgese estas interesantes publicaciones en:  
<http://blog.adicae.net/educacion-financiera/> o <http://blog.adicae.net/defensa-colectiva/>