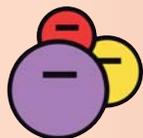


Los consumidores y la defensa colectiva de sus derechos

Problemas actuales y propuestas de solución



Departamento de proyectos de ADICAE. Diciembre de 2013



ADICAE
Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros



Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

"Los consumidores y la defensa colectiva de sus derechos"

Problemas actuales y propuestas de solución

La crisis está teniendo una especial incidencia en los derechos de millones de consumidores y está poniendo en evidencia la dificultad de los mismos para acceder a procedimientos de reclamación en los grandes temas del consumo verdaderamente eficaces para la defensa de sus derechos, con especial relevancia en el campo de los servicios financieros. Además, también se ha evidenciado la ineficacia de los organismos de regulación y supervisión así como de los sistemas de resolución de conflictos. Nuestro sistema no está garantizando verdaderos mecanismos de resolución judicial o extrajudicial colectiva que facilitarían la defensa de los consumidores afectados por fraudes y abusos masivos en consumo (energía, telecomunicaciones, servicios financieros, etc).

En un contexto actual de cambio y reestructuración del sector financiero, se hace necesaria una reformulación de los mecanismos existentes para resolver litigios entre consumidores y entidades bancarias o financieras. Como se ha puesto de manifiesto, las contradicciones y carencias del sistema establecido no sólo no se han resuelto, sino que la crisis financiera y económica las ha agudizado. En un proceso de clara concentración bancaria y unión en los sistemas de supervisión a nivel europeo, la protección de los consumidores y en particular de los mecanismos para resolver conflictos debe ser prioritaria. Con esta situación existente, ADICAE muy sensibilizada con la realidad que sufren los consumidores en su día a día, ha desarrollado durante todo el año 2013 el proyecto "Por una defensa colectiva eficaz de los consumidores" con el apoyo del Instituto Nacional de Consumo.

Este proyecto ha tenido como principal objetivo informar y formar mediante actividades y materiales publicados a los consumidores de las diferentes vías para la defensa colectiva de sus derechos ante los actuales abusos generalizados por parte de entidades financieras y empresas prestadoras de servicios económicos de interés general. A parte de este objetivo se ha pretendido analizar la actualidad de esta defensa colectiva a través de Estudios e investigaciones y en jornadas y foros con especialistas y profesionales de ámbito académico, universitario, jurídico, partidos y grupos políticos, organizaciones sociales, etc. ADICAE ha mostrado mucho empeño en recoger las opiniones y experiencias de especialistas y consumidores, de ahí que

durante todo el año 2013 se organizaron cuatro ciclos de foros hipotecarios que se celebraron en 30 ciudades españolas de todas las Comunidades Autónomas. Un ambicioso reto el que afrontó la organización, celebrando 79 foros al que asistieron 5.658 consumidores. Esta alta asistencia se debe a la calidad de los ponentes: profesores universitarios, jueces, notarios, economistas, abogados, registradores de la propiedad, representantes de organismos públicos con competencia en consumo, organismos y movimientos sociales,... e incluso la Asociación Española de Banca (AEB) y entidades financieras que en otras ocasiones habían declinado nuestra invitación en otras jornadas. Como colofón a estos foros de debate se realizó en Madrid una jornada nacional en la que, además de diversas ponencias y debates, se presentaron a medios de comunicación y asistentes los resultados, conclusiones y propuestas de solución de estas 80 jornadas.

Éstos foros han servido para dar un fuerte impulso a la voz de organizaciones sociales que han puesto en común sus propuestas de reforma de la legislación hipotecaria en nuestro país, coincidiendo en medio de una fuerte confusión acerca de las sentencias del Tribunal Europeo de Justicia y el Tribunal Supremo, sobre las cláusulas abusivas, el debate legislativo sobre las reformas en materia hipotecaria y la escasa incidencia de los reales decretos aprobados hasta ese momento por el Gobierno en este tema.

Tanto en las jornadas como en estudios y análisis realizados por prestigiosos profesionales se han puesto de manifiesto las carencias y los principales problemas que se encuentran los consumidores en este ámbito de la defensa colectiva. Tras meses de elaboración, se han puesto en conocimiento de organismos de instituciones nacionales y europeas documentos, basados en estos análisis y estudios, con propuestas factibles y reales de solución a estos problemas. Así mismo se han propuesto vías de colaboración futuras con estas instituciones para la mejora de esta situación.

Como conclusión, el libro que se presenta retrata esta ingente actividad de ADICAE en 2013. De esta forma y mediante la publicación de las principales conclusiones y propuestas de los 80 foros celebrados, el análisis sociológico sobre experiencias de consumidores y la campaña de denuncias sobre prácticas y cláusulas abusivas. Con toda esta información publicada se pretende conseguir poner en boca de toda la sociedad la necesidad de una verdadera defensa colectiva de los derechos de los consumidores. A través de las soluciones que se aportan en cada uno de los cuatro bloques en los que se divide este libro, se quiere avanzar en conseguir de una vez por todas una defensa colectiva que sea un recurso real y eficiente para millones de consumidores que tendrán la posibilidad de acceder a instrumentos que garanticen y mejoren su acceso a la justicia así como conseguir también una mayor seguridad jurídica para todas las partes.

ÍNDICE

1. FORO NACIONAL SOBRE LA DEFENSA COLECTIVA DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS

- Acto de aperturapág. 11
- La eficacia de la acción judicial colectiva en el marco normativo y jurídico actualpág. 13
- Retos y perspectivas legislativas de la defensa colectiva y judicialpág. 17
- La interlocución y negociación como forma de resolución en los conflicto colectivos de los consumidores y usuariospág. 22
- El arbitraje de consumo en los servicios financierospág. 24
- Experiencias de ADICAE en la defensa judicial colectiva de los consumidores en acciones de cesación, demandas agrupadas y querellas penalespág. 26
- Conclusionespág. 27

2. FOROS CONTRA LOS ABUSOS HIPOTECARIOS; LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FRENTE A LAS HIPOTECAS

- Ciclo de foros hipotecarios preliminares. La reforma hipotecaria a debatepág. 33
- Foro autonómico de la Comunidad Valenciana. ‘Los consumidores valencianos debaten sobre la necesidad de una regulación normativa que prevea situaciones de sobreendeudamiento’pág. 41
- Foro autonómico de Asturias. ADICAE Asturias considera la Ley 1/2013 una oportunidad perdidapág. 43
- Foro autonómico de Galicia. ADICAE llama a la reivindicación a los consumidores Gallegospág. 45
- Foro autonómico de Andalucía. El anteproyecto de ley para la protección de los derechos de los consumidores a debate en Andalucíapág. 47
- Foro autonómico de la Comunidad de Madrid. Los consumidores madrileños consideran que la sentencia del Supremo supone un precedente importante pero cobarde a la vez.....pág. 49
- Foro autonómico de Castilla y León. ADICAE Castilla y León reivindica la unión y organización de los consumidores para frenar los abusos bancariospág. 51
- Foro autonómico de Canarias. ADICAE reivindica en Canarias que ninguno de los códigos de Guindos suponen la solución al drama de los deshauciospág. 53
- Foro autonómico de Aragón. ADICAE reclama en Aragón que se modifique la ley de enjuiciamiento civil por resultado insuficiente para garantizar la protección de los consumidorespág. 55
- Foro autonómico de Navarra. ADICAE reclama en Navarra la creación de un concurso de acreedores al estilo de las empresas, pero enfocado a particulares.....pág. 59
- Foro autonómico de Cataluña. ADICAE se compromete en Cataluña a seguir llevando a cabo actuaciones para reforzar la defensa colectivapág. 61
- Foro autonómico de Euskadi. Los consumidores se unen a ADICAE en Euskadi para seguir luchando jurídica, política y socialmente contra los abusos de la bancapág. 63

- Foro autonómico de la Región de Murcia. ADICAE murcia seguirá luchando para que los hipotecados obtengan soluciones reales y puedan ejercer sus derechos.....pág. 65
- Foro autonómico de La Rioja. Los consumidores riojanos reivindican medidas urgentes que solucionen la exclusión social de miles de familias.....pág. 67
- Foro autonómico de Castilla La Mancha. ADICAE reivindica en Castilla la Mancha el derecho a la tutela judicial efectiva para los consumidores hipotecados.pág. 69
- Foro nacional y conclusiones de los foros autonómicos.....pág. 71

3. LOS HÁBITOS Y EXPERIENCIAS DE LOS CONSUMIDORES ANTE LA PUBLICIDAD, LA TRANSPARENCIA AL CONTRATAR Y LAS RECLAMACIONES EN CONSUMO FINANCIERO

- Introducciónpág. 79
- Valoración de la atención e información que prestan actualmente las entidades financieras ...pág. 79
- Contratación de productos o servicios financierospág. 80
- Publicidad y facilitación de documentos informativos previos a la contratación.....pág. 80
- Condiciones de transparencia e información en el momento de contratarpág. 81
- Perjuicios económicos por ocultación de condiciones y contratación forzada.....pág. 82
- Presentación y resolución de reclamaciones ante los Servicios de Atención al Clientepág. 84
- Interposición y resolución de reclamaciones ante un organismo supervisorpág. 86
- Conclusionespág. 88

4. CAMPAÑA DE DENUNCIAS A ORGANISMOS REGULADORES POR CLÁUSULAS ABUSIVAS

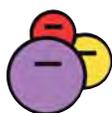
- Campaña de ADICAE para detectar y denunciar cláusulas y prácticas abusivas en contratos financieros ...pág. 101
- Servicios bancarios: abusos en los contratos más comunes entre los consumidores.....pág. 102
- Préstamos hpotecarios y al consumo: cláusulas injustas que encarecen los costes del crédito.....pág. 107
- Contratos de ahorro e inversión: menor rentabilidad por condiciones abusivaspág. 115
- ADICAE denuncia más de 200 cláusulas y prácticas abusivas.....pág. 120



1

FORO SOBRE LA DEFENSA COLECTIVA

Derechos de los consumidores de
servicios financieros



ADICAE
Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros



El 19 noviembre de 2013 ADICAE organizó en el Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid el “Foro sobre la defensa colectiva de los consumidores de servicios financieros”. Este evento fue el colofón a los cuatro ciclos desarrollados durante todo el año 2013 y que sumaron un total de 79 foros autonómicos y locales. De la celebración de este Foro surgió el respaldo de buena parte de grupos parlamentarios a las propuestas de ADICAE para reforzar el sistema de protección de los consumidores e introducir mejoras de la defensa colectiva en nuestra legislación.

Manuel Pardos, Presidente de ADICAE, afirmó que en la defensa colectiva está “la clave de la solución a los problemas de los consumidores, grandes problemas muy notorios como las participaciones preferentes o las cláusulas suelo, pero también otros muchos como los relativos a la telefonía, la energía y otros grandes sectores, que ni el Gobierno, ni el Parlamento, ni los Tribunales están resolviendo”. Así lo vieron también los participantes en el debate. De las jornadas también se extrajo la importancia de que los consumidores dispongan de la máxima información y formación para poder manejar y conocer sus derechos de cara al sector bancario.

Este Foro sirvió para reunir, entre otros, a juristas, fiscales, profesores de universidad, políticos, economistas, representantes de asociaciones de consumidores y de entidades financieras, etc. Todos ellos debatieron activamente junto con más de un centenar de asistentes la actualidad y perspectivas de futuro de la defensa colectiva para la protección de los derechos de los consumidores.

Las reconocidas personalidades que participaron en estas interesantes jornadas de debate fueron:

D. Manuel Pardos Vicente. Presidente de ADICAE, miembro del Consejo de Consumidores y Usuarios y miembro del Comité Consultivo de la CNMV.

Excmo Sr. D. Fernando Santos Urbaneja. Fiscal de la Audiencia Provincial de Córdoba. **La eficacia de la acción judicial colectiva en el marco normativo y jurídico actual.**

Dña. Olga Iglesias. Diputada del Grupo Parlamentario Popular. **Retos y perspectivas legislativas de la defensa colectiva judicial.**

Dña. Pilar Grande. Diputada del Grupo Parlamentario Socialista. **Retos y perspectivas legislativas de la defensa colectiva judicial.**

Dña. Lourdes Ciuró. Diputada del Grupo Parlamentario Catalán. **Retos y perspectivas legislativas de la defensa colectiva judicial.**

D. Gustavo Matías. Doctor en Ciencias Económicas, profesor titular de Estructura Económica y Economía del Desarrollo de la Universidad Autónoma de Madrid.

Dña. Teresa Algáns. Directora área de relaciones con organizaciones de protección al consumidor de "la Caixa". **La interlocución y negociación como forma de resolución de conflictos colectivos de los consumidores y usuarios.**

D. Adolfo Díaz. Director asesoría jurídica interna del banco Santander. **La interlocución y negociación como forma de resolución de conflictos colectivos de los consumidores y usuarios.**

Dña. Natalia Álvarez Lata. Profesora Titular de Derecho Civil en la Universidad de La Coruña. **El arbitraje de consumo en los servicios financieros.**

D. Carlos Arjona. Abogado, miembro de los Servicios Jurídicos de ADICAE. **Experiencia de ADICAE en la defensa judicial colectiva de los consumidores en acciones de cesación, demandas agrupadas y querellas penales.**



NO TOLERE MAS ABUSOS en materia de consumo

En los folletos de ADICAE encontrará la información básica sobre SUS DERECHOS Y CÓMO RECLAMAR

Pídalos en la sede más cercana de ADICAE o descárguelos en blog.adicae.net/defensa-colectiva

ACTO DE APERTURA

Doña Elena Jiménez Andrade Astorgui, Presidenta del Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid, se mostró orgullosa de que ADICAE hubiera elegido el Centro para celebrar estas importantes jornadas.

El presidente de ADICAE, Don Manuel Pardos, abrió el Foro sobre la Defensa Colectiva de los Consumidores, celebrado en el Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid. Este año, dos temas fundamentales se han puesto sobre la mesa: la importancia de la educación financiera y la defensa de los consumidores, acción colectiva y defensa judicial colectiva. Don Manuel

Pardos expuso los últimos grandes casos de intervención por parte de ADICAE, cláusulas suelo y preferentes, y la necesidad de resoluciones colectivas para rescatar a más de 4 millones de personas en cada uno de ellos. Don Manuel Pardos destacó la necesidad de poner en marcha herramientas legislativas que permitan a los consumidores tener acceso a la tutela judicial efectiva a través de la defensa colectiva generalizada. Algunos sectores y órganos oficiales han condenado a miles de familias a procesar sus demandas individualmente, lo cual además de ser injusto, ralentiza la solución colectiva y vulnera el derecho a la tutela judicial efectiva.



D. Manuel Pardos, Presidente de ADICAE, destacó la necesidad de reforzar el acceso a la tutela judicial efectiva a través de la defensa colectiva.

Para ello, la asociación está elevando sus propuestas de reforma de la Ley de Defensa de los Consumidores que ahora está redactando el Congreso de los Diputados. “Nos hemos atrevido a proponer a los grupos políticos en el Congreso un proyecto de ley completo, articulado, para que trabajen sobre él, acepten y modifiquen lo que crean conveniente, para que no tengan excusa para decir que necesitan mucho tiempo para abordarlo”.

Señaló también que la propuesta de ADICAE es imprescindible para evitar que cientos de miles de consumidores se vean condenados a presentar sus demandas judiciales individualmente, lo cual además de ser injusto, ralentiza el sistema judicial.

“Mandar a cuatro millones de personas al juzgado de uno en uno es una completa injusticia e implica que la ley, en la práctica, no suponga nada para los consumidores”. Manuel Pardos, Presidente de ADICAE.

Manuel Pardos recordó que la defensa colectiva de los consumidores es algo que interesa a toda la Unión Europea, porque la tutela judicial efectiva y generalizada, sencilla a través de la defensa colectiva, es un elemento fundamental, un cimiento innegociable a la hora de salir de la crisis.

PARTICIPA EN ADICAE PLANTANDO CARA A LAS ENTIDADES BANCARIAS

- Ante la concentración bancaria
- Contra la exclusión en los servicios financieros
- En movilizaciones ante los fraudes
- Informando y formando a los consumidores

HAZTE VOLUNTARIO DE ADICAE

Contacta con nosotros en participación@adicae.net

SÚMATE A LA MAREA DE LOS CONSUMIDORES

LA EFICACIA DE LA ACCIÓN JUDICIAL COLECTIVA EN EL MARCO NORMATIVO Y JURÍDICO ACTUAL

'URGE UNA NUEVA LEY DE ACCIONES COLECTIVAS PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS'. Fernando Santos Urbaneja



D. Fernando Santos Urbaneja (Fiscal de la Audiencia Provincial de Córdoba) y D. Manuel Pardos (Presidente de ADICAE)

La presentación de la primera ponencia, tras el acto de apertura de las jornadas, debido a la gran altura del ponente, fue a cargo del propio **presidente de ADICAE, D. Manuel Pardos**. Éste recordó a los asistentes que ADICAE es una asociación de consumidores puntera en la defensa colectiva de los derechos de los consumidores, tanto en España como en Europa, desgraciadamente por que nuestro país es puntero en casos fraudulentos y masivos. De ahí el deseo de ADICAE de traer a los mejores especialistas en estos temas, y uno de ellos es indudablemente **el Fiscal de la Audiencia Provincial de Córdoba, D. Fernando Santos Urbaneja**, uno de los profesionales de este país con más conocimiento en esta materia. El Sr. Pardos recordó que el ponente es todo un pionero en Europa a la hora de emprender acciones judiciales colectivas, concretamente contra Gas Natural Andalucía S.A. el 12 de mayo de 2003 y en la que hay 250.000 consumidores en el procedimiento.

En el inicio de su exposición, D. Fernando Santos Urbaneja, agradeció la invitación a ADICAE. También recordó la gran labor jurídica de colaboración que vienen desarrollando las asociaciones de consumidores con el colectivo de fiscales, que como ADICAE impulsan la defensa colectiva como pieza clave de la tutela judicial efectiva de los derechos de los consumidores ante los abusos de grandes empresas y los problemas, incidentes

“Las preferentes son al sistema financiero como la colza a la seguridad alimentaria”. Fernando Santos Urbaneja, Fiscal de la Audiencia Provincial de Córdoba.

procesales y recursos que se planteen. Urbaneja renovó su compromiso con esta labor de impulso de la defensa colectiva, que consideró sufrida y difícil, pero que merece la pena “siquiera por el honor de la batalla”. También

recordó que se trata de un reto no sólo en España, sino en casi todo el resto de Europa, cuya dificultad estriba, directamente, en que “los fuertes no quieren”.

El Sr. Santos Urbaneja en su documento “Urge una ley de acciones colectivas para la defensa de los consumidores y usuarios” de 2012 y en las propias jornadas de ADICAE declaró que el consumidor se defiende bien ante los abusos del “tendero de la esquina”, del “propietario de la tintorería” y del dueño del “hotelito de encanto” que resultó no se tan encantador. Pero ante lo que se encuentra totalmente indefenso es ante los abuso de grandes empresas, generalmente del ámbito financiero, comunicaciones, energía, transporte, etc que suelen desplegar un amplio catálogo de prácticas abusivas extraordinariamente difíciles de combatir. Además, es muy frecuente que las prácticas abusivas afecten a un colectivo muy numeroso (decenas, cientos de miles de afectados) pero con un impacto patrimonial individualmente poco significativo (10, 20,.. euros), lo que hace económicamente inviable la reclamación judicial individual.

Ya en el año 1998 la Unión Europea creyó haber encontrado en el ejercicio de “acciones colectivas” un instrumento definitivo para luchar contra este tipo de prácticas (Directiva 98/27 de 19 de Mayo) concediendo a algunos organismos e instituciones la legitimación para reclamar en nombre de estos colectivos determinados o de difícil determinación (difusos). En España se hizo la trasposición de la normativa europea a través de la Ley 39/2002 de 28 de Octubre, de trasposición al ordenamiento jurídico español de diversas directivas comunitarias en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios. El art. 11 concede legitimación para el ejercicio de estas acciones colectivas a “las asociaciones de consumidores y usuarios que, conforme

a la Ley, sean representativas”.

Cuando a Santos Urbaneja se le pregunta que como va el tema de las acciones colectivas en nuestro país suele contestar que “razonablemente mal”. Y es así por que era previsible que la práctica hiciese aflorar las dificultades de manejo de este tipo de acciones con la legislación actualmente vigente y los medios actualmente existentes. Pero aún así, el esfuerzo y voluntad de seguir mejorando la defensa colectiva en nuestro país se da por buena. La experiencia acumulada ha servido para “detectar las trampas del sistema” y así, tener la oportunidad de corregirlas, para lo cual sería preciso un importante impulso y voluntad política.

Pese a todos los inconvenientes, el Fiscal de Córdoba considera que la situación tiene arreglo, apoyándose en varias razones. La lucha mediante acciones colectivas es un fenómeno relativamente reciente, a diferencia de otros países (EEUU o Brasil), que tienen una legislación mucho más avanzada en este campo. Además, en España tampoco hay tradición jurídica sobre acciones colectivas, poco a poco la habrá. Por último, en la trasposición de la Directiva en España ha obviado las características propias de nuestro país. Hay un claro cumplir por cumplir en este caso.

La sentencia de mayo de 2013 del Tribunal Supremo sobre las cláusula suelo, estima que las mismas son válidas pero en su caso anulables si se demuestra falta de transparencia. Santos Urbaneja entiende que la cláusula suelo es ilegal de cualquiera de las maneras. En su opinión la primera responsabilidad en este campo no corresponde al sistema judicial sino en que son necesarios diversos cambios que implican actores intervinientes. En primer lugar son necesarias leyes justas en el ámbito del consumo, tanto en su fondo como en su forma. Este punto le compete a los par-



El debate posterior puso de manifiesto el necesario impulso de las demandas colectivas como procedimiento masivo para la resolución de conflictos de consumo.

lamentarios y a gobiernos, tanto autonómicos como estatal, ya que hasta el momento las reformas se pueden considerar como “no inquietantes”, no estructurales. Nos encontramos en un momento idóneo para una reforma más radical. También les compete a los gobiernos de turno que la potestad sancionadora se ejecute y sea más severa y a la vez disuasoria de futuros abusos a los consumidores. Por último, hay que estimular mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos como el arbitraje y la mediación.

A parte de las citadas propuestas, también mencionó Santos Urbaneja diversas propuestas que se encuentran en su documento “Urge una ley de acciones colectivas para la defensa de los consumidores y usuarios”, que se incluyen de manera sintética a continuación:

Atribuir en todo caso a los Juzgados de lo Mercantil, la competencia objetiva para el conocimiento de las acciones colectivas, cualquier que sea su fundamento legal.

Establecimiento de Juzgados de lo Mercantil especializados, con competencia excluyente en materia de acciones colectivas. Uno de competencia estatal para las conductas que hayan afectado a consumidores y usuarios de todo el Estado y otro en cada CCAA con com-

petencia para conocer de conductas que afecten a usuarios de la propia CCAA.

Que las asociaciones de consumidores gocen del beneficio de justicia gratuita.

Establecerse un régimen especial con criterio de condena en costas mucho más restrictivo al existente, ya que ahora mismo tienen un efecto disuasorio para las asociaciones.

El foro competente debería ser el del domicilio del consumidor, ya que hasta ahora sigue siendo el del foro del demandado, donde la empresa tiene su sede.

“Que las asociaciones de consumidores gocen del beneficio de justicia gratuita”. Fernando Santos Urbaneja.

En los casos de grandes fraudes, que implican a miles o cientos de miles de consumidores, establecer la posibilidad de la indemnización media, ya que de lo contrario surgen trabas y dificultades como las que se encuentra el propio Fiscal en el caso de Gas Natural, donde existen 250.000 facturas en las que cada cliente ha pagado una cantidad.

De la misma manera debería implantarse el pago por compensación en los casos en los que hay contratado un servicio y éste sigue facilitándose por parte de la empresa. Para ser más ágiles en el pago tras una condena a la empresa, se permitiría el abono en las próximas facturas por compensación.

Como, por motivos muy distintos, no será posible el realizar el reintegro a todos los afectados, establecer la obligación de destinar las cantidades sobrante de las cantidades consignadas a iniciativas tendentes a la protección de los intereses de consumidores y usuarios.

Inscripción de la sentencia condenatoria en un Registro de Empresas Incumplidoras.

En otro orden de cosas, comenta el Fiscal que la declaración de nulidad de una cláusula es relativamente fácil, pero no así hacerla efectiva. Además, es complejo llevar el título de “abusivo” de las cláusulas a las conductas. Ante todo esto, ¿qué pueden hacer los jueces? Urbaneja considera que a nadie se le puede exigir el heroísmo. Él mismo en su macrocausa colectiva ha tenido ya cinco jueces diferentes (muchos de ellos se abstienen). Por eso se hace más necesario que nunca un juzgado especializado que pueda atender todo este maremágnum de casos. El ponente apuesta por el planteamiento de cuestiones de inconstitucionalidad, incluso a nivel transnacional como hizo el juez Seijó en el Tribunal de Estrasburgo, con lo que consiguió cambiar cosas. Es necesario que se haga una interpretación de la ley y sus oscuridades en beneficio del consumidor. Esto último es un consejo también para los abogados. Les alienta a que acudan a las fiscalías con estas problemáticas ya que cada vez son más sensibles a las mismas.

El Ministerio Fiscal, en este sentido, debería cobrar una función más importante en el siglo XXI de la que ha tenido hasta ahora.

Con todo, el fiscal cordobés lanza un último mensaje más optimista. “Se pueden hacer cosas. De momento, ir de manera colectiva hacia las acciones de cesación, a interrumpir la práctica abusiva que

“Es necesaria la creación de un juzgado de competencia estatal dedicado en exclusiva a las acciones colectivas”. Santos Urbaneja, Fiscal de la Audiencia Provincial de Córdoba.

estemos combatiendo. Para algo puede valer”, pues conforma un primer cuerpo jurídico por el que ya pueden caminar los consumidores y abrir vías de defensa para todos en el futuro.

El Fiscal D. Fernando Santos Urbaneja facilitó copia a todos los asistentes del documento “Urge una ley de acciones colectivas para la defensa de los consumidores y usuarios”, publicado en 2012 y que se puede consultar y descargar en su propio blog:

<http://fernandosantosurbaneja.blogspot.com.es/>

RETOS Y PERSPECTIVAS LEGISLATIVAS DE LA DEFENSA COLECTIVA JUDICIAL



Las representantes de los grupos parlamentarios escucharon en primera persona las propuestas de ADICAE sobre defensa colectiva y tutela judicial efectiva de los consumidores.

El presidente de ADICAE, Manuel Pardos, comenzó presentando la mesa en la que participaban los representantes de PP, PSOE y CiU en el Congreso de

defensa colectiva y tutela judicial efectiva de los consumidores dentro del Foro celebrado en el Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid.

“los casos actuales revelan la insoportable lentitud y complejidad procesal a la que se ven abocados los consumidores para defender sus derechos”. Francisco Sanz, Director de publicaciones de ADICAE.

Francisco Sanz (Responsable del departamento de publicaciones y estudios de ADICAE) se encargó de exponer las propuestas de ADICAE en relación al proyecto de ley por el que se modifica el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias sobre acciones colectivas con consumidores.

los Diputados. Avanzó que ya está en el Parlamento el pliego de alegaciones elaboradas por la asociación para la Ley de Defensa de los Consumidores ahora en trámite parlamentario como transposición de una directiva europea sobre comercio electrónico. **La representante del grupo parlamentario de CiU, Lourdes Ciuró, la diputada del PP, Olga Iglesias, y la portavoz del PSOE, Pilar Grande,** escucharon en primera persona las propuestas de ADICAE sobre

La práctica judicial y jurídica tras los más de 10 años transcurridos desde la introducción de la acción colectiva en la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC) no ha dado los resultados exigidos. La banca y algunos sectores de la abogacía y judicatura se están empeñando en anular estos avances de justicia colectiva de la LEC, propugnando una justicia individual y no colectiva. Los problemas de los consumidores son siempre generales, ya que se basan en contratos de adhesión y, por tanto, la tutela judicial efectiva se garantiza con la acción colectiva.

Sólo las demandas colectivas están consiguiendo resultados y sentencias que favorezcan a aquellos que han sufrido y sufren abusos por parte de las entidades financieras; tanto es así, que el lobby bancario se emplea a fondo para anular estos avances en justicia colectiva planteando todo tipo de recursos y alargando el tiempo de resolución.

El hecho de que además la acción judicial colectiva no está funcionando correctamente ni en el fondo ni en la forma, por lo que se hace necesario acometer una reforma profunda de la misma, viene demostrado por casos como las agencias de valores AVA o Gescartera, Forum-Afinsa-Arte y Naturaleza, “Cláusulas Suelo” o ahora el problema de las preferentes y otros productos tóxicos de ahorro, etc.,

La consecuencia de ello es que, como prueban los hechos actuales, muchos consumidores ven mermado su derecho a una tutela judicial efectiva (artículo 24 de la Constitución) y a un procedimiento eficaz en defensa de sus legítimos intereses económicos (Artículo 51 de la Constitución) siendo el estado el que les proporcione un cauce adecuado para que se proteja no sólo los intereses de todos los consumidores y la seguridad del tráfico de productos y servicios, sino también los particulares pero de forma agrupada o colectiva.

ADICAE como organización de consumidores que en sus más de 25 años mayor número de acciones colectivas ha interpuesto en defensa de cientos de miles de consumidores, presenta a todos los grupos Parlamentarios propuestas fruto de toda esta experiencia acumulada y que afectan de manera general a las siguientes cuestiones:

a) Diligencias preliminares (en particular el problema de la protección de datos).

b) Acumulación de acciones (tanto de afectados como de peticiones)

c) El problema de la litispendencia de ac-

ciones individuales instadas después una acción de cesación colectiva.

d) Extensión de efectos de las sentencias colectivas. Efectividad real para los afectados

e) Creación de un fondo de dotación para acciones colectivas.

f) Excepciones a la imposición de costas a las asociaciones de consumidores

g) Establecimiento de medidas y unidades de apoyo para acciones colectivas.

h) Modificación de la normativa sustantiva que prevén las acciones colectivas

No existe en la LEC un proceso especial para la tutela colectiva de los intereses jurídicos colectivos de los consumidores, sólo aspectos específicos.

Las propuestas que ofrece ADICAE son las siguientes:

-Para reforzar las garantías de independencia en las asociaciones y entidades que interpongan acciones colectivas propone la adición de un punto 5 al artículo 11 de la ley de enjuiciamiento civil 1/2000, que supone la po-

ADICAE ha presentado en el Congreso sus alegaciones a la Ley en defensa de los consumidores.

<http://bit.ly/1bDGvWO>

sibilidad de que el órgano judicial competente pueda suspender el procedimiento en determinados casos.

-Llamamiento a posibles afectados, mediante propuesta de adición de un punto 6 al artículo 15 que implica que el juzgado competente adoptará todas aquellas medidas necesarias para un llamamiento eficaz al resto de afectados.

-Muchos juzgados no permiten la acumulación de acciones alegando que no existe identidad de la causa de pedir (indebida acumulación subjetiva por carencia de identidad o conexión con el título o causa de pedir).

Se propone la adición de una frase final al párrafo segundo del artículo 72 que indica que concurrirá esta identidad o conexión en el título o causa de pedir cuando los hechos sean similares y den lugar a idénticas cuestiones jurídicas que justifiquen el tratamiento unitario y su resolución conjunta por razones de economía procesal.

“Entre todos tenemos que reforzar este endeble sistema de protección de los consumidores”. Lourdes Ciuró (diputada del grupo parlamentario CIU)

-Respecto a las acciones de cesación y petición de resarcimiento se propone por ADICAE añadir dos apartados que recogen la restitución de cantidades.

-Por último, se propone la creación de un fondo de dotación para acciones colectivas. Propuesta de un párrafo segundo al artículo 519 de la Ley de Enjuiciamiento Civil que implica la creación de un fondo para que si pasado un año desde que se dicta sentencia no se hubiera procedido a su ejecución por falta de identificación de los consumidores afectados la cantidad se dirija a un fondo gestionado por el INC para las asociaciones de consumidores y usuarios.



Lourdes Ciuró (Diputada del grupo parlamentario CIU)

Lourdes Ciuró comenzó reconociendo la labor de ADICAE y la gran importancia de la celebración de estas jornadas. Según Ciuró, es necesario apuntalar las buenas prácticas de las empresas para que no se generen prácticas de competencia desleal.

Tal y como manifestara Ciuró en el Pleno: “en Convergència i Unió, consideramos necesario reforzar y abordar para ello las reformas legales necesarias en el ordenamiento jurídico, para conseguir mejorar la protección jurisdiccional de las personas consumidoras y usuarias en cuatro puntos que nosotros creemos importantes.

El primer punto: facilitar el acceso a la tutela judicial efectiva mediante las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas;

El segundo: atribuir legitimación al Ministerio Fiscal, al Instituto Nacional de Consumo, y a órganos y entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de corporaciones locales en defensa de los intereses difusos y colectivos, cuando el interés social lo justifique, y hacer posible el llamamiento legal de terceros en procesos para la protección de derechos e intereses difusos y colectivos;

El tercero: facilitar la acumulación de acciones de reparación de daños y perjuicios causados, tanto a personas consumidoras y usuarias como al interés general a las acciones de cesación

El cuarto: fortalecer el ejercicio responsable de las acciones colectivas. Todo ello obedece a la evidente dificultad que entraña el ejercicio de reclamaciones individuales por parte de consumidores y usuarios perjudicados, y a la irrenunciable necesidad de facilitarles el acceso a la tutela jurisdiccional en el marco de una razonable economía procesal. Y es que resulta evidente que la posición de un consumidor o usuario aislado, en un pleito seguido contra una gran empresa, aunque teórica y formalmente sean posiciones equivalentes, realmente y en la práctica no lo son; son posiciones desequilibradas que se han puesto de manifiesto, por ejemplo, en los recientes casos de emisión de preferentes o de deuda subordinada.

Para la diputada de CiU: “Debemos pues activar los mecanismos de reforma para fortalecer el ejercicio responsable de las acciones colectivas, puesto que solo se logra la confianza de las personas consumidoras en el sistema judicial cuando este logra resolver sus conflictos de modo asequible y en un tiempo razonable”

Otro objetivo es atribuir más responsabilidad al Ministerio Fiscal ya que su acción está algo limitada. Se pretende reforzar el ejercicio responsable de las acciones colectivas e imponer que la condena en costas sólo pueda recaer en casos muy restrictivos, ya que sí no resulta disuasorio.

Ciuró concluyó con la idea de que principalmente hay que dotar de una mayor protección al consumidor y regular la figura del consumidor responsable.

Por su parte, Pilar Grande, del PSOE, defiende que esta transposición de la directiva europea sobre e-commerce, esa Ley de Defensa de los Consumidores ahora en trámite, debe servir “para que aprovechemos, para darle seguridad a todo lo relacionado con la defensa del consumidor; no es pecado mortal



Pilar Grande (Diputada del grupo parlamentario Socialista)

hablar de defensa de los derechos de los consumidores, estamos legitimados para ello. No hay ahora

“La crisis la están pagando los consumidores y el legislador tiene que poner equilibrio”. Pilar Grande (diputada del Grupo parlamentario Socialista)

ni una palabra sobre reclamaciones colectivas, hablemos de ello, ahora que podemos”.

Grande incidió en el interés que para todos tiene el proyecto de ley, dado que todos somos consumidores. Explicó también cómo se tramitan las proposiciones de ley, lo que se pedía a través de una proposición de ley para modificar la LEC (proposición que aprobaron todos los grupos salvo el PP)

Es un triple objetivo: lograr que las leyes garanticen el Derecho, facilitar al Ministerio Fiscal promover la acciones de la justicia e incentivar a las organizaciones de usuarios para fortalecer los derechos de los consumidores.



Olga Iglesias (Diputada del grupo parlamentario Popular)

En marzo 2011 se llegó a un acuerdo de entendimiento con el Consejo de Consumidores y Usuarios. Este acuerdo supuso un primer paso esencial.

A través de jornadas, movimientos, reuniones con ADICAE y el Consejo de Consumidores y Usuarios se hizo un documento con las conclusiones que sirvieron como base para que el PSOE pudiera preparar una proposición de ley.

“El PP y el Gobierno de Rajoy tienen sensibilidad por los consumidores, conocen que son objeto de prácticas abusivas y han de ser protegidos.”. Olga Iglesias, (diputada del Grupo Parlamentario Popular)

El desequilibrio entre consumidor y empresa es evidente y constituye una de las razones para la necesaria intervención del Ministerio Fiscal. La necesidad de la norma es compartida por el Consejo de consumidores y usuarios. El PSOE presentó la iniciativa para superar las lagunas de la ley que

transpuso la directiva comunitaria.

En España hay fragmentación de legislación, tasas elevadas, procedimientos complejos. Todas estas causas han sido origen de inaplicación de la ley.

Es necesario abordar la modificación de las normas. Si tenemos derechos en nuestra Constitución Española nuestra obligación es proponer los mecanismos adecuados para hacerlos cumplir. Estamos en período de enmiendas de la transparencia de ley de comercio electrónico y que se debe aprovechar para hacer más modificaciones.

La diputada del PP afirmó que desde el PP y el Congreso se cree que con el proyecto de ley por el que se modifica la Ley General para la defensa de consumidores y usuarios se contribuirá a la protección del consumidor. Hará que el ordenamiento jurídico español permita resolver abusos y mejorar el débil sistema de protección de los consumidores. También señaló la necesidad de que exista cesación y compensación cuando nos encontremos ante prácticas abusivas.

A modo de ejemplo, Iglesias confiesa que las preferentes son productos “no aptos para todos los públicos, que han causado dramas personales y familiares que desde el PP hemos tratado de dar solución”. La portavoz recuerda que está en marcha una subcomisión sobre productos financieros: “No disponemos aún de conclusiones, pero ya se ve clara la necesidad de espacios de acuerdo para elevar la protección de los consumidores, y se deben incluir instrumentos jurídicos para incluir pretensiones homogéneas en una sola demanda, porque se facilita el acceso a la tutela efectiva”.

Manuel Pardos abogó por la unanimidad en consumo pese a las discrepancias y realizó un llamamiento a todos los parlamentarios, en especial a los representantes del PP, ahora con mayoría absoluta: “Hemos presentado prácticamente un proyecto de ley, y si nos cogéis lo relacionado con la acción colectiva, ya iremos bien”.

LA INTERLOCUCIÓN Y NEGOCIACIÓN COMO FORMA DE RESOLUCIÓN EN LOS CONFLICTOS COLECTIVOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS



D. Adolfo Díaz (Director de la asesoría jurídica del Banco Santander), Teresa Algáns (Directora del área de relaciones con asociaciones de consumidores de La Caixa) y Doña Ana Solanas Forcada (Secretaria General de ADICAE)

“Interlocución y negociación como forma de resolución de conflictos colectivos de los consumidores”. El Foro de Defensa de los Consumidores de ADICAE puso en la misma mesa a representantes de las entidades financieras. **D^a. Ana Solanas, Secretaria General de ADICAE**, fue la encargada de presentar a los ponentes: **la directora del área de relaciones con asociaciones de consumidores de La Caixa, Teresa Algáns**, y **el director de la asesoría jurídica del Banco de Santander, Adolfo Díaz**. En el debate, el gran aumento de la litigiosidad entre clientes y entidades financieras.

La directora del área de relaciones con asociaciones de consumidores de Caixabank llevó a cabo una descripción de los servicios de mediación y atención al cliente de la entidad, que calificó como “desbordados”. Se ha cifrado una evolución de

“Caixabank quiere resolver los problemas con la vista puesta en la conservación de las viviendas, considerando la dación en pago como última solución”. Teresa Algáns, Directora del área de relaciones con asociaciones de consumidores de CaixaBank.*

19.000 a 31.000 reclamaciones entre 2011 y 2012 en todos los servicios de mediación de La Caixa, incluido Banco de España.

Algáns recordó que las resoluciones del SAC o del Defensor del Cliente son de obligado cumplimiento para la entidad, pero el consumidor tiene la capacidad de elegir.

* ADICAE presentó a Caixabank en el mes de julio del 2013 una propuesta de acuerdo para solucionar los problemas hipotecarios de los consumidores clientes de la entidad. A fecha de cierre de esta publicación no ha sido posible firmarlo por no aceptar la entidad las condiciones que ADICAE consideraba justas.

Hablando de los mecanismos que ha utilizado la entidad para resolver el problema de las preferentes, opina que Caixabank ha procedido de la mejor manera posible, sobre todo intentando formalizar acuerdos que mejoraban la inicial oferta de canje llevada a cabo.

En cuanto a los principales motivos de los conflictos clientes-entidad a lo largo del año destacan:

- El crédito sigue sin fluir.
- Las elevadas comisiones.
- La falta de actividad o derivación al auto-servicio en cuestiones importantes que precisan de una atención más personalizada.
- Problemas con preferentes, hipotecas, etc.

Y entre las acciones que se están implementando para reducir dicha conflictividad resultan:

- Un canal de comunicación permanente con asociaciones de consumidores (proactivo, no sólo reactivo).
- Solución de discrepancias.
- El Defensor del Cliente de Cajas de Ahorro Catalanas (órgano descentralizado y con una reciente reforma considerable a mejor).

“Para que haya negociación colectiva tiene que haber un presupuesto común, excluyendo los elementos individualizadores”. Adolfo Díaz, Director de la Asesoría Jurídica del Banco Santander.

- Mejorar los procesos de allanamiento.
- Mayor transparencia en la comercialización de productos y servicios financieros.

Teresa Algáns concluyó la exposición con su deseo de romper la idea de la relación asimétrica entre la entidad y sus clientes.

Por su parte, D. Alfonso Díaz, Director de la asesoría jurídica interna del Banco Santander, habló de la resolución de conflictos colectivos por la vía extrajudicial como de un territorio poco explorado, al no existir una regulación.

Conceptos como la libertad de actuación de las partes, el trato o búsqueda de su avenencia, la legitimación, el interlocutor... son básicos en una negociación colectiva extrajudicial. Estos mecanismos se diferencian en que no hay un tercero que dirima la cuestión (un árbitro o mediador), por lo que es un trato de negociación directa y son las partes las que determinan el ritmo de la negociación.

- Movillzate por tus derechos
- Reclama por tus ahorros
- Infórmate sobre tu problema

colectivos.adicae.net

ADICAE, LA GRAN FUERZA DE LOS CONSUMIDORES

con **ADICAE**

EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS



Dña. Natalia Álvarez Lata (profesora de Derecho Civil de la Universidad de La Coruña).

La profesora de Derecho Civil de la Universidad de A Coruña, Natalia Álvarez, lanzó una defensa del arbitraje de consumo, eso sí, sometido plenamente a la legalidad y, sobre todo, a la igualdad entre las partes, algo que no ha sucedido con el método de arbitraje puesto en marcha para los afectados de participaciones preferentes. “El resultado que ha dado no da ejemplo, desde luego”.

Natalia Álvarez, que participó en la primera sesión vespertina del Foro, explicó cómo “desde la UE nos llega la idea de que hay que promocionar el arbitraje entre los consumidores, y el Estado debe procurar que sea efectivo para todos, no sólo para pequeñas reclamaciones” pero, sin embargo, el día a día genera dificultades que obligan a análisis continuos y adaptaciones complejas. Una de sus claves básicas a la hora de fomentar el arbitraje, que ADICAE defiende siempre que sea colectivo y equilibrado, es la de la voluntariedad de las partes: “a veces es algo muy difícil por parte de las entidades, que prefieren dilatar los procesos y no someterse a los convenios arbitrales”.

¿Arbitraje o transacción?

El arbitraje colectivo no ha tenido muchos ejemplos. Se trata de aunar un único laudo. Se con-

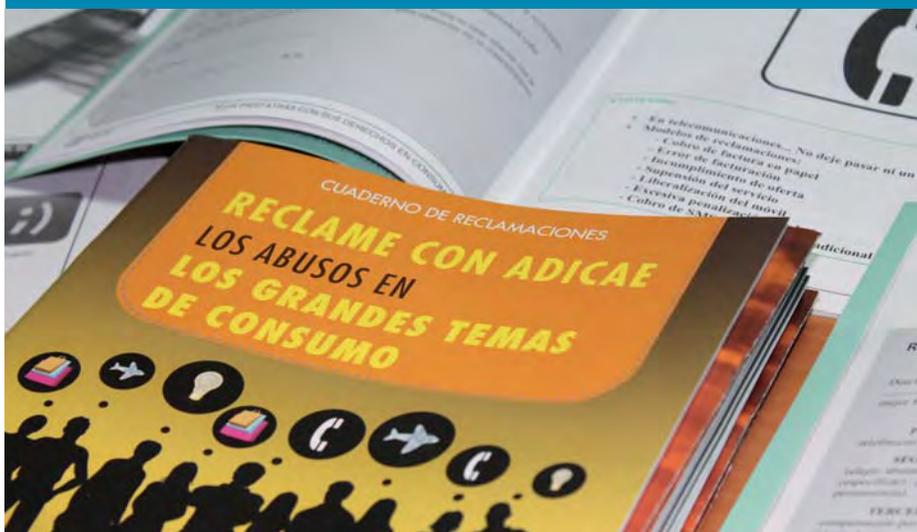
cibe dentro de las normas actuales el arbitraje colectivo, no es muy preciso. En cuanto a jurisprudencia, hay una resolución en materia de transporte que dice que es imposible la acción colectiva. En cambio, ahora se habla de la bondad de la resolución colectiva. El arbitraje de servicios financieros busca la resolución alternativa de conflictos. También en este caso las entidades deben someterse voluntariamente al arbitraje, pero las ofertas y las admisiones al arbitraje son limitadas. En las entidades de crédito genera desconfianza.

“El resultado del arbitraje de las preferentes, desde luego, no da ejemplo”. Natalia Álvarez Lata, Profesora de Derecho Civil.

Según la Profesora de Derecho Civil: “El arbitraje de las preferentes es voluntario hasta cierto punto, se ha dado la regla de te salvas si vas al arbitraje, que era con pretensiones determinadas. También hay que plantearse la capacidad para firmar los arbitrajes de los preferentistas. Las entidades de crédito no han querido que todos acudieran a los arbitrajes por eso pusieron unos criterios de acceso y lo hicieron estableciendo un perfil de consumidor. Tenían miedo a la no renuncia de la acción judicial que implican las transacciones, por eso optaron por el arbitraje”.

“Cuando el Real Decreto habla de la admisión no establece un criterio racional para rechazar el arbitraje por su carácter voluntario”. La profesora de Derecho Civil resaltó la escasez en el cuerpo normativo específico sobre arbitrajes en servicios financieros.

ADICAE PONE A SU DISPOSICIÓN



La asociación facilita a todos los consumidores y usuarios una publicación rigurosa y amena que analiza los abusos más frecuentes en el mundo del consumo



Solicite esta publicación en cualquiera de las sedes de ADICAE, o envíenos un correo electrónico a aicar.adicae@adicae.net

**ADICAE, UNA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES
FUERTE, SERIA Y PREPARADA**

EXPERIENCIA DE ADICAE EN LA DEFENSA JUDICIAL COLECTIVA DE LOS CONSUMIDORES EN ACCIONES DE CESACIÓN, DEMANDAS AGRUPADAS Y QUERELLAS PENALES



D. Carlos Arjona (Abogado miembro de los Servicios Jurídicos de ADICAE).

La última sesión del Foro de Defensa Colectiva de los Consumidores de ADICAE, vivió la intervención del **abogado miembro de los servicios jurídicos de ADICAE, Carlos Arjona**. El letrado llevó a cabo una encendida defensa de la acción colectiva como elemento clave para la defensa del consumidor y para la anulación no sólo de posibles cláusulas abusivas, sino también de contratos basados en este tipo de cláusulas.

Carlos Arjona recordó el origen de las prácticas abusivas en el sistema financiero, una forma de contratación basada en la confianza, en la familiaridad del comercializador, que actuó por el interés de la entidad financiera fingiendo servir al del consumidor. Ello conllevaba “la comisión de prácticas abusivas, y el establecimiento de cláusulas abusivas, que son conceptos diferentes que, sin embargo,

provienen de un fenómeno similar, el de las irregularidades cometidas por la banca en su proceder”.

“Tenemos cláusulas abusivas, y una práctica habitual de comercializar productos con esas cláusulas de manera generalizada, por lo que la acción colectiva cabe perfectamente para defender a los consumidores. La cuestión es si el contrato puede subsistir sin esas cláusulas. A veces sí, por ejemplo con cláusulas de contratos hipotecarios. Incluso en lo referente a las cláusulas suelo; si se deja de aplicar el límite, y se devolviera también lo cobrado de más, la hipoteca puede seguir viva”.

En el caso de las preferentes es diferente, explicó Arjona, pues implica la existencia de cláusulas abusivas básicas en la propia comercialización de suscripciones, sin cuya presencia no habría contrato. Lo que implica que la propia cláusula abusiva

“En defensa de los consumidores cabe la acción colectiva, sólo necesita que los jueces se atrevan con ella”. Carlos Arjona, Abogado de los Servicios Jurídicos de ADICAE.

era elemento fundamental de estos contratos, así que no sólo la cláusula es nula, sino todo el contrato, que no puede seguir sin ella. Además, esto debe declararse para todos los que han firmado ese producto, por lo que cabe una acción colectiva.

CONCLUSIONES

La relevancia de la celebración de este foro ha sido destacada, los debates dejaron patente la necesidad de reforzar la protección al consumidor reformando en profundidad la acción colectiva.

El Fiscal de la Audiencia Provincial de Córdoba, Fernando Santos Urbaneja, expuso una perspectiva crítica sobre el actual marco normativo que regula la acción colectiva en defensa de los consumidores. Sobre el papel de los Fiscales, Santos Urbaneja destacó la necesidad de que el Parlamento impulse una normativa eficaz.

Por su parte, los diputados del PP, PSOE y CiU expresaron su sensibilidad a las medidas y enmiendas que ADICAE ha trasladado al conjunto de grupos parlamentarios.

Olga Iglesias, diputada del Grupo Popular, reconoció que las propuestas de ADICAE tenían gran interés, y se comprometió a que serían tenidas en cuenta en la tramitación de un proyecto de ley que, aunque inicialmente no preveía abordar la acción colectiva finalmente tratará este tema. Pilar Grande, diputada del Grupo Socialista, avanzó que presentarán una enmienda a la totalidad para cuyo texto alternativo tomarán como referencia el presentado por ADICAE. Lourdes Ciuró, diputada del Grupo Parlamentario CiU, manifestó la importancia de aprovechar este proyecto de ley para impulsar las acciones colectivas.

La necesidad de dar un impulso a la defensa de los consumidores quedó también patente a través de la propia experiencia de las entidades financieras. La directora del área de relaciones con asociaciones de consumidores de Caixabank y el director de la asesoría jurídica del Banco Santander hablaron acerca del gran aumento de la litigiosidad entre clientes y entidades financieras.

Una de las conclusiones, tal y como señalaba Manuel Pardos fue que “si los consumidores son emplazados a acudir uno a uno de manera individual a los tribunales es que no hay justicia”. Para el Presidente de ADICAE “en España la legislación vigente permite la acción colectiva de los consumidores, pero en la práctica las previsiones de la Ley de Enjuiciamiento Civil han resultado un fracaso”. Hubiera hecho falta una ley, pero se hicieron meras reformas parciales.

ADICAE ha presentado alegaciones a la Ley de Defensa de los Consumidores que se está tramitando en el Congreso de los Diputados: “nos hemos atrevido a proponer a los grupos políticos una ley completa, así no tienen excusa para no discutirla”.



2 FOROS CONTRA LOS ABUSOS HIPOTECARIOS

Derechos de los consumidores
frente a las hipotecas



ADICAE
Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros

Durante todo el año 2013 ADICAE celebró 80 foros hipotecarios en 30 ciudades españolas y que recogieron la opinión de consumidores y especialistas de todas las Comunidades Autónomas. Estos foros se distribuyeron en el calendario en tres rondas preliminares, una fase final por autonomía y culminando con un foro nacional como colofón al largo e ingente trabajo de ADICAE, con el empeño de recoger el máximo número de experiencias y opiniones, tanto de especialistas y ponentes como de consumidores. La importancia de estos foros y su impacto social es más que evidente, sirva como ejemplo el número de asistentes total de estos foros: 5.658 personas.

El objetivo fue poner en comunicación a los ciudadanos con jueces, fiscales, registradores, abogados, economistas, profesores universitarios, expertos en consumo, políticos, organizaciones y movimientos sociales, incluso representantes de la banca que en otras ocasiones rehusaron participar en este tipo de eventos. Durante la celebración de estos foros, se debatieron de manera activa tanto por ponentes como por asistentes, los efectos de las reformas legislativas en materia hipotecaria y qué posibilidades tiene la acción judicial colectiva como mecanismo de solución a los abusos hipotecarios, especialmente ante la imposición de cláusulas abusivas en los préstamos. Colectivos de afectados pudieron exponer su experiencia en las mediaciones hipotecarias entre los consumidores y las entidades como vía de solución para los casos de embargos actuales o inminentes y se habló de la negociación extrajudicial como vía para evitar la ejecución hipotecaria.

Tras el fracaso del Real Decreto 6/2012 de medidas de protección a los deudores hipotecarios, se aprueba la Ley 1/2013 de 14 de mayo. El refuerzo y urgencia de la reforma denota el momento de emergencia social presente en nuestra sociedad, en el que cada vez más familias se encuentran en riesgo de exclusión. A pesar de todo, estas reformas no han conseguido paliar el drama de los desahucios y su clara ineficacia deriva de los estrictos requisitos que contemplan los códigos para aplicar las medidas de protección. ADICAE viene reivindicando desde los inicios de la Plataforma Hipotecaria una moratoria que permita la interrupción de los procesos de ejecución durante 3 años o la imposibilidad de que éstos fueran siquiera iniciados.

Gracias a los éxitos cosechados por ADICAE a través de sus demandas colectivas como respuesta a las cláusulas suelo y otros abusos hipotecarios, queda patente la necesidad de potenciar acciones judiciales colectivas que permitan una adecuada defensa de los consumidores, evitando que los usuarios permanezcan indefensos ante la banca.

La realidad es que los pequeños avances que se han producido en materia hipotecaria han estado motivados por diversas iniciativas que surgen de la sociedad. Una de ellas pretende ser estos foros hipotecarios, que una vez celebrados tuvieron su colofón en una jornada nacional en Madrid en la que además de diversas ponencias y debates se presentaron a medios de comunicación y asistentes los resultados, conclusiones y propuestas de solución de estas 80 jornadas.

En estos foros se han puesto de manifiesto las carencias y los principales problemas que se encuentran los consumidores en este ámbito. Los textos que se recogen a continuación pretenden exponer las principales conclusiones y propuestas que también se han puesto en conocimiento de organismos de instituciones nacionales, con propuestas factibles y reales de solución a estos problemas. Así mismo se han propuesto vías de colaboración futuras con estas instituciones para la mejora de esta situación.

LA REFORMA HIPOTECARIA A DEBATE

I RONDA DE FOROS; ADICAE y organizaciones sociales solicitan la paralización inmediata de las ejecuciones hipotecarias

Los primeros foros hipotecarios de ADICAE en 2013 se dedicaron a explicar la que en ese momento era la actualidad de la problemática hipotecaria y reiteraron la necesidad de aprobar urgentemente una moratoria de embargos que ha sido la alternativa de ADICAE durante los 3 últimos años frente a la insuficiente aunque solidaria paralización de desahucios.

En medio de una fuerte confusión acerca de las sentencias del Tribunal Europeo de Justicia y el Tribunal Supremo sobre las cláusulas abusivas, el debate legislativo sobre las reformas en materia hipotecaria y la escasa incidencia de los reales decretos aprobados hasta la fecha por el Gobierno en este sentido, los 22 foros hipotecarios organizados por la Plataforma Hipotecaria de ADICAE sirvieron para arrojar luz sobre la problemática hipotecaria y sobre las necesarias y urgentes reformas legislativas en este sentido.

ADICAE organizó foros hipotecarios en toda España, en el que Jueces, sindicatos, profesores universitarios, representantes de la Plataforma de Afectados por la Hipoteca y Stop Desahucios, Cáritas y diversos colectivos de afectados y organizaciones sociales y vecinales hicieron fuerza común con un objetivo principal: exigir al Gobierno la paralización inmediata durante al menos tres años de los procesos de ejecución hipotecaria, mediante una moratoria por Real Decreto Ley. Una petición que ADICAE ha trasladado en los últimos 3 años en diferentes momentos a todos los grupos políticos.

En los mismos hubo importantes ponencias, como la del presidente de la Asociación Judicial “Foro Judicial Independiente” y juez Decano de Zaragoza, Ángel Dolado, que apoyó las tesis de ADICAE de apostar por la “dación en pago como solución para

determinados casos” y exigió al Gobierno un Real Decreto inmediato para aclarar las últimas sentencias en materia hipotecaria.

El juez adelantó que la sentencia del Supremo sobre las cláusulas suelo, al anular únicamente aquellas colocadas sin “transparencia”, es “una auténtica desilusión, porque no hace referencia a la falta de reciprocidad entre el suelo y el techo”, que es lo que marca la legislación actual para determinar si una cláusula suelo es abusiva. Así, Dolado consideró que “no va a proteger los intereses de los consumidores por no entrar en el contenido de la cláusula sino que sólo hace referencia a cómo se ha comercializado”.



Foro hipotecario celebrado en Barcelona, Marzo de 2013



Foro hipotecario celebrado en Valencia, Marzo de 2013

En Madrid participó la profesora Doctora de Derecho Civil de la Universidad Complutense de Madrid, Teresa Asunción Jiménez, quien explicó los pormenores del procedimiento de ejecución hipotecaria española, recordando que “el deudor no tiene prácticamente ninguna posibilidad de oponerse a la ejecución, y no puede alegar por ejemplo la existencia de cláusulas abusivas”. Jiménez criticó que, cuando no concurren postores a las subastas de las viviendas embargadas, el banco se queda esta vivienda por el 60% del valor de tasación.

En la mayoría de los foros celebrados se criticó la labor del Banco de España y del Ministerio de Economía, que han incurrido en una grave dejación de funciones dejando que la especulación inmobiliaria y los bancos abusaran hasta el extremo de los consumidores, que encima están pagando las consecuencias de una crisis que no han creado. Entre otras cuestiones, la banca ha vendido hipotecas con todo tipo de trampas: cláusulas suelo, swaps, intereses abusivos, etc. Ya en 2007 ADICAE demostró, en su Estudio sobre la

Realidad del Crédito en España, que las entidades financieras no estaban cumpliendo con la legalidad vigente en materia hipotecaria; una legalidad que, por otra parte, ya era entonces exigua.

Explicación de la sentencia del Tribunal Europeo de Justicia

Una de las cuestiones que más se analizaron en estos foros hipotecarios fue la sentencia del Tribunal Europeo de Justicia para que los jueces puedan paralizar ejecuciones hipotecarias si se alegan cláusulas abusivas. Es un paso adelante, pero se queda corta puesto que las cláusulas abusivas siguen quedando a juicio de un juez. Sin una reforma de la legislación hipotecaria no es suficiente. Aún así, las organizaciones sociales señalaron que esperaban que los jueces tuvieran valor para aplicarla y paralizar ejecuciones abusivas.

Los afectados inmersos en procesos de ejecución deben solicitar que se inicien acciones legales si hay cláusulas abusivas, que principalmente son:

- Intereses de demora abusivos, esta sentencia hace referencia a los mismos, y al caso en cuestión, con intereses de demora de 18,5 %.

- Cláusula de vencimiento anticipado, por la cual las entidades podían iniciar la ejecución al primer impago y por lo que el Gobierno la regulará hasta el tercer impago, cosa que ya ocurre en la realidad.

- Cláusulas suelo.

Miriam Anderson, profesora de Derecho Civil de la Universidad de Barcelona, que participó en el foro de la Ciudad Condal, consideró que esta sentencia “deja la puerta abierta a la posible responsabilidad patrimonial del Estado por incumplimiento de la normativa de la Unión Europea”.

También se puso de manifiesto la necesidad de imponer límites a los tipos de interés o “cláusula



Foro hipotecario celebrado en Zaragoza, Marzo de 2013



Foro hipotecario celebrado en Madrid, Marzo de 2013

suelo”, en este sentido el Tribunal Supremo Español dice que serán nulas si ha habido falta de transparencia en la comercialización. Este pronunciamiento del Tribunal Supremo da más posibilidades a los demandantes de suelo.

Principales propuestas realizadas

La inmensa mayoría de los ponentes realizó una crítica al hecho de que la normativa en la actualidad no contemple la posibilidad de oponerse a la ejecución hipotecaria en casos en los que haya habido vicios en el consentimiento y en los que existan cláusulas abusivas (vencimiento anticipado, cláusula suelo, intereses moratorios, etc.). Sobre este tema se hizo especial incapié en el foro hipotecario realizado en Comunidad Valenciana.

Se manifestó que era urgente, al igual que sigue siendo en el momento actual, que se aprobara de inmediato una moratoria a las ejecuciones hipotecarias, para poder reformar la legislación hipotecaria y leyes accesorias que sean necesarias para garantizar los derechos de los consumidores.

II RONDA DE FOROS; “LA LUCHA POR LOS DERECHOS DE MILLONES DE HIPOTECADOS CONTINÚA”

En la segunda ronda de foros realizados por La Plataforma Hipotecaria de ADICAE del 8 al 12 de abril de 2013 EN 24 ciudades se consiguió un amplio consenso social acerca de las necesidades de reformar en favor de los consumidores la anticuada legislación hipotecaria española. La moratoria hipotecaria propuesta por ADICAE se destacó como la única solución real para cortar de raíz el drama de las ejecuciones hipotecarias y de otros muchos y graves problemas de los hipotecados e iniciar un debate en profundidad entre todas las fuerzas sociales y políticas sobre la reforma del sistema hipotecario.

Otras propuestas de cara al futuro lanzadas en la gran mayoría de los foros hipotecarios fueron: definición por ley de cláusulas abusivas, limitación legal a los intereses moratorios, impulso a una legislación de sobreendeudamiento, aprobación de una ley de segunda oportunidad, establecimiento de un proceso concursal específico y procedimiento de liquidación ordenada de deudas, tal y como ha venido exigiendo ADICAE desde hace varios años.

Asimismo en diversos foros se analizó la incidencia que el banco malo (Sareb) podría tener para los hipotecados y la importancia de actuar de manera colectiva a la hora de defendernos frente a los abusos hipotecarios.

En esta primera ronda de foros se presentó la memoria de las mediaciones hipotecarias realizadas por la Plataforma Hipotecaria de ADICAE en el año 2012 durante el cual se consiguieron más de 830 acuerdos entre la entidad y el consumidor. Se trata de una muestra de que los consumidores pueden conseguir mejoras en sus condiciones hipotecarias mediante la presión y negociación seria y estructurada.

En estos foros se cumplió con el objetivo de que los principales partidos políticos, profesores universitarios y organizaciones sociales de todo el Estado mos-



Foro hipotecario de AICEC-ADICAE, Abril de 2013



Foro hipotecario en Zaragoza, Abril de 2013



Foro hipotecario en Murcia, Abril de 2013

trasen sus iniciativas en materia hipotecaria en un momento clave, cuando se estaba 'negociando' en el Congreso de los Diputados la reforma de la legislación hipotecaria y cuando el Tribunal Europeo de Justicia había marcado su punto de mira en las cláusulas abusivas que la banca ha impuesto en cientos de miles de hipotecas en nuestro país.

El foro hipotecario de Aragón sirvió para inaugurar esta nueva tanda de debates. En él estuvieron presentes representantes de distintos partidos políticos. En dicho foro el presidente de ADICAE, Manuel Pardos, resumió el sentir de la asociación sobre esta problemática, explicando que la solución a la cuestión hipotecaria ahora en plena efervescencia entre la sociedad española “no está en poner parches ni medidas de cara a la galería” sino, bien al contrario, en plantear “soluciones integrales y completas, que permitan que las 8 millones de hipotecas vivas que hay en la actualidad disfruten de una legislación más justa y protectora de sus intereses”. “Por eso es indispensable plantear soluciones globales” que, a juicio del presidente de ADICAE, no pasan por volver a lo anterior; “no es posible, y no

queremos que vuelva la burbuja”.

De toda la problemática existentes en el tema hipotecario en la actualidad, lo más dramático sigue estando en la fase final del proceso de ejecución hipotecaria, que es el desahucio. Lo único que parchean los diversos decretos del actual gobierno del PP, “como intentaron parchearlo en la anterior administración de Zapatero, con efectos igual de limitados e insuficientes”. Así, el presidente de ADICAE recordó los primeros decretos socialistas de 2010 que trataban de limitar las ejecuciones hipotecarias, primeiramente a parados en situación límite. “Se beneficiaron menos de un millar”. Un defecto que han heredado los actuales ministros del gobierno de Mariano Rajoy.

Hace falta una reforma estructural de la legislación hipotecaria, tal y como reconoció en el foro hipotecario de Alicante el concejal de Consumo del Partido Popular, Luis Barcala, para quien “las medidas excepcionales no son suficientes, hace falta una reforma estructural”. Por su parte la secretaria de Vivienda del PSOE en Alicante, Carmen Sanjuán, también apostó por “ser más contundentes en las nuevas medidas que se tomen, que abarquen un abanico más amplio de afectados”. Vicente Urquía, concejal del PSOE en La Rioja, apuntó que “se está viendo que la ley va por detrás de la realidad. Hay que darle la vuelta para resolver el problema hipotecario en España”, corroborando así las tesis de ADICAE.

En el foro hipotecario de Cáceres también se abogó por una reforma profunda de la normativa hipotecaria para hacerla más protectora de los derechos de los ciudadanos.

Por otro lado se remarcó la opinión de que el actual sistema hipotecario español tiene atados a ocho millones de familias españolas a una condena, su actual hipoteca. Cláusulas abusivas como la 'suelo', que pueden encarecer la cuota mensual hasta un 30%, intereses leoninos, productos y servicios asociados que encarecen todavía más el importe... Las recientes sentencias de la Unión Europea y del Tribunal Supremo no suponen

la nulidad automática de la cláusula suelo, que tendrá que seguirse impugnando judicialmente. Esta sentencia fue ampliamente explicada por la doctora de Derecho Civil de la Universidad Complutense de Madrid, Teresa Asunción, quien recordó en el foro de la Comunidad Autónoma de Madrid que “se puede alegar la existencia de cláusulas abusivas” para paralizar el proceso de ejecución hipotecaria “pero no se resuelve el problema de los intereses moratorios abusivos”.

Por su parte el juez Guillem Soler explicó en la Ciudad Condal que los jueces de Barcelona habían tomado el acuerdo de aplicar la resolución de la Unión Europea sobre la paralización de ejecuciones hipotecarias en caso de que existan cláusulas abusivas en la hipoteca. Así, señaló que no todas las cláusulas de una hipoteca serán nulas sino las que generen un desequilibrio entre las dos partes. Además Guillem consideró que los intereses de demora son muy altos.

Sobre estos intereses también habló en dicho foro la diputada de CiU Lourdes Ciuró, que cree que los intereses de demora abusivos y los plazos tan cortos son los grandes problemas legislativos a solventar. “Es un procedimiento muy gravoso para el consumidor, existe un desequilibrio. Por ello hay que equilibrarlo más en favor del hipotecado”, explicó.

Por su parte el integrante de los Servicios Jurídicos de ADICAE, Pablo Mayor, denunció también en Madrid las inmensas trabas y dificultades a las que se enfrentan los usuarios para ejercer la defensa judicial colectiva que prevé la Ley de Enjuiciamiento Civil, una cuestión, a su modo de ver, “de vital importancia, y en la que diferentes resoluciones judiciales parecen ir en la línea de convertir esta previsión y derecho de la acción colectiva en mero papel mojado”.

Por otro lado, en el foro de Murcia Rubén Martínez, representante del Partido Popular, manifestó que “tenemos un problema social, pero también problemas jurídicos. En cuanto a la ley hipotecaria, los bancos quieren dinero, no casas. Y para la reforma también debemos pensar en las hipotecas del futuro”, corroborando así las tesis de ADICAE y asegurando, asimismo, que su partido tiene predisposición para reformar la Ley Concursal tal y como ha pedido nuestra asociación en varias ocasiones.



Foro hipotecario en Madrid, Abril de 2013



Foro hipotecario en Sevilla, Abril de 2013

Estos foros sirvieron para que la ciudadanía conociera de primera mano nuevas propuestas. Por ejemplo, se ha empezado a exigir la inclusión de los notarios en cualquier reforma de la normativa hipotecaria por su extraordinaria responsabilidad a la hora de informar sobre las condiciones de los préstamos hipotecarios.

Ricardo Vergés, catedrático de Economía Inmobiliaria y profesor honorario por la Universidad de Montreal, realizó una interesante ponencia en el foro hipotecario de Madrid, en la que destacamos lo que él llama “Seis reglas empíricas del préstamo hipotecario”:

1. Sólo debe financiarse una compra de vivienda si su valor de mercado no es superior a tres veces la renta anual del hogar solicitante.
2. Sólo debe prestarse una fracción del valor de compra, como máximo del 80%.
3. Sólo debe prestarse dinero por un periodo igual a un tercio de la vida activa del hipotecado.
4. Oposición a los préstamos si superan el 30% de los ingresos mensuales del hogar.

5. Cuando el valor de la vivienda es inferior a la deuda, el usuario debería devolver la vivienda en lugar de la deuda.

6. Establecer un sistema justo para la elección del tipo de interés, ya sea fijo o variable.

Carlos Ballugera, registrador de la propiedad, explicó en el foro hipotecario de Madrid que la causa fundamental es la crisis económica, la falta de recursos; ojo, siempre hablando de deudores de buena fe. Por ello, es necesario, en su opinión, financiar una moratoria hipotecaria para los deudores en crisis económica.

La inmensa mayoría de los políticos que participaron en estos foros hablaron de una forma muy clara y directa, apostando por reformar el sistema hipotecario. Todos se comprometieron a seguir trabajando y reuniéndose con los diferentes agentes sociales para completar la normativa en vigor y poder implementar las medidas necesarias en su ámbito de actuación.

También se destacó la labor realizada por la Plataforma Hipotecaria de ADICAE desde 2007. Así por ejemplo, Lourdes Ciuro, explicó que “sin el empuje social de las asociaciones como ADICAE, no estaríamos ahora donde estamos, más cerca de lograr algo bueno”.

III RONDA; “LAS ÚLTIMAS REFORMAS 'ANTIDESAUCIOS' Y LAS RECIENTES SENTENCIAS SOBRE CLÁUSULA SUELO NO SOLUCIONARÁN LOS PROBLEMAS DE LOS HIPOTECADOS”



La tercera ronda constó de 18 foros hipotecarios y fué realizada por ADICAE en mayo de 2013 contando con la participación de cientos de organizaciones sociales, juristas y expertos en economía. En ellos se analizó la propuesta del Gobierno de modificación de la normativa hipotecaria.

En los foros se consideró que las medidas contempladas en la 'Proposición de Ley de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social' no respondían a la gravedad del problema hipotecario que sufren cada día cientos de miles de familias en España. En relación a las cláusulas abusivas se señaló que el Decreto Ley aprobado no incorporaba novedades reales, limitándose a aplicar la reciente sentencia del Tribunal Europeo de Justicia, permitiendo lo que la legalidad debería haber impuesto hace años, es decir, que el hipotecado pueda alegar en su defensa, ante un proceso de ejecución hipotecaria, que su hipoteca tiene condiciones abusivas.

Así, en opinión del abogado hipotecario Enrique Díez, presente en el foro hipotecario de Toledo, “la nueva ley sólo supone un lavado de cara respecto de la injusta normativa anterior”. Para Rodrigo Jiménez, economista y ponente en el foro de Cáceres, “dichas medidas, de ser efectivas, llegan muy tarde, cuando el daño ya está hecho en años anteriores, por lo que en las condiciones actuales tendrán poca o nula trascendencia”. Estas reformas incluso fueron tachadas en el foro hipotecario realizado en Barcelona de hechas a imagen y semejanza de la banca, lo que demuestra el claro sometimiento de la política al sector financiero.

Otro debate generado giró en torno a la insuficiencia de las medidas adoptadas en torno al tratamiento de la nueva ley de las deudas pendientes tras la ejecución hipotecaria. De manera generalizada se estima que el tratamiento es escaso y se le ve poca capacidad de aplicación, dadas las cuantías tan elevadas que se plantean como el 65% en cinco años o el 80% en 10 años; dada las actuales condiciones económicas se planteó que difícilmente podrá una persona que ha sufrido una ejecución hacer frente a dichas cantidades.

En estos foros hipotecarios se analizó en profundidad la sentencia del Tribunal Supremo sobre cláusulas suelo. A pesar de considerarse como un paso adelante en la lucha de los afectados por cláusulas suelo se lamentó que el Tribunal no hubiera acordado



el resarcimiento económico de los afectados tal y como ADICAE solicita en todas sus demandas judiciales. Además, quedó claro que la lucha sigue tras la sentencia y se acordó que además de continuar con las demandas judiciales, ADICAE intentará negociar colectivamente con las entidades buscando una solución extrajudicial.

Se remarcó que también es necesaria una mayor implicación de los poderes judiciales en la batalla frente a las cláusulas abusivas, ya que los consumidores se enfrentan a una batalla judicial de primer orden. De lo contrario podría pensarse, tal y como hace el abogado y coordinador de la oficina de intermediación hipotecaria de Ourense, José Miguel Caride, que indicó en el foro hipotecario de Vigo que el poder económico ha influenciado a la judicatura. Algo que también apunta Ignacio Quintana, catedrático de Derecho Mercantil de la Universidad de Zaragoza, y presente en el foro hipotecario de Aragón, quien lamentó que la sentencia no tenga carácter retroactivo para las cantidades abonadas indebidamente y esto demuestra que “el Supremo

le ha echado una mano a los bancos”.

En estos foros hipotecarios se debatieron múltiples propuestas de solución aparte de las ya mencionadas, de las que hemos querido destacar las siguientes:

- Establecimiento de una moratoria de embargos y desahucios durante al menos 3 años, para deudores de buena fe y víctimas de la burbuja inmobiliaria, tal y como ha reclamado ADICAE en varias ocasiones a las fuerzas políticas.

- Organización de movilizaciones en toda España, haciéndose un importante esfuerzo de coordinación entre todas las organizaciones sociales implicadas en la lucha hipotecaria.

- Gestión de un parque público de viviendas con el cual solventar el problema en el que nos encontramos, cambiando el uso de la propiedad pero no su posesión.

En el ámbito de la atención que ofrecen tanto las organizaciones sociales como en ámbito del trabajo social se vió necesario un trabajo conjunto para dar una solución lo más adecuada posible a los problemas



que genera el ámbito hipotecario. Además desde el ámbito específico del trabajo social se debe realizar un esfuerzo para lograr una mejor atención de los afectados por situación injusta para el afectado.



Conozca cómo hacer frente a los problemas de las hipotecas

Consiga esta práctica publicación en la sede de ADICAE más cercana o descárgese la en <http://blog.adicae.net/defensa-colectiva/>

HIPOTECAS Y CRÉDITO
TRAS LOS CAMBIOS PARCIALES DE LA LEGISLACIÓN
LOS ABUSOS HIPOTECARIOS CONTINÚAN

Hipotecas basura, estafa y usura
ADICAE

CONSUMIDORES
LOS FRAUDES FINANCIEROS
CAMBIEMOS LA BANCA!

TOQUE A BANCA

INSTITUTO ESPECIAL PARA EL OPELLO DE LA OMBINA COLLETTIVA DE LOS CONSUMIDORES
INSPECCION POR LOS ABUSOS HIPOTECARIOS

ADICAE
Asociación de Usuarios de Hipotecas y Crédito

www.trabajaadicae.com



LOS CONSUMIDORES VALENCIANOS DEBATEN SOBRE LA NECESIDAD DE UNA REGULACIÓN NORMATIVA QUE PREVEA SITUACIONES DE SOBREINDEUDAMIENTO



La necesaria reforma de la legislación hipotecaria quedó patente tras las intervenciones de los ponentes en el foro autonómico valenciano.

El 13 de noviembre de 2013 tuvo lugar en el Salón de Actos de CC OO de Murcia el Foro Hipotecario Autonómico contra los abusos bancarios. Lorena García, técnico de ADICAE Valencia, recordó las numerosas propuestas que ADICAE ha trasladado a los partidos políticos e instituciones en los últimos años para dar solución a los problemas hipotecarios: moratoria por 3 años a los embargos, creación de una ley de sobreindeudamiento, por la eliminación de las cláusulas suelo, modificación de la ley hipotecaria, etc. Medidas que no han sido llevadas a cabo; por contra se han aprobado normas durante este año que ADICAE considera insuficientes, puesto que como hemos detectado, tan solo un 10% de los miles de casos atendidos en nuestras oficinas cumplían los restrictivos requisitos que exige el código anti-desahucios. En torno a estas cuestiones expusieron sus consideraciones el resto de invitados, profesionales todos ellos del mundo del derecho y la política:

Dña. Silvia Ordiñaga Rigo, Directora General de Consumo de la Generalitat Valenciana.

D. Ángel Lorenzo Polo, Secretario de ADICAE Comunidad Valenciana

Dña. Lorena García coordinadora de ADICAE Comunidad Valenciana

Dña. Elvira García, alcaldesa de Alaquàs.

Dña. Mireia Mollá, diputada autonómica por Compromís.

D. Vicente Ibor Asensi, alcalde de Paiporta, representante del Partido Popular.

D. Antonio Arnau, responsable de movimientos sociales de EUPV

D. Eduardo Barrau, abogado de los Servicios Jurídicos de ADICAE.

D. Javier Martínez Serra, Plataforma de Afectados por la Hipoteca de San Vicente (Alicante).

Óscar Alba, Plataforma de Afectados por las ayudas a la Vivienda de la Comunidad Valenciana.

Dña. Begoña García Longás, vocal de atención a los Consumidores y Usuarios de la Junta del Colegio de Registradores de la Propiedad de la Comunidad Valenciana.

ADICAE viene reclamando ya desde hace tiempo la defensa de los consumidores valencianos a través del desarrollo legislativo de sus propuestas. Aprovechando la presencia de los representantes de los cuatro partidos

políticos, ADICAE agradeció la presentación en las Cortes valencianas de proposiciones no de ley en defensa de los consumidores financieros.

Silvia Ordiñaga (Directora General de Con-

sumo de la Generalitat Valenciana), inició las jornadas haciendo especial hincapié en la importancia de proporcionar la suficiente información a los consumidores y sobre todo en la necesidad de que estos estén formados y tengan visión crítica para poder decidir. Explicó que llegaban hasta los consumidores por distintas vías, entre ellas, a través de los servicios territoriales, los ayuntamientos (OMIC) y por medio de asociaciones (entre ellas ADICAE). Por último informó de una campaña que se va a desarrollar, una campaña de control de mercado a las entidades financieras. Se valorará la publicidad que se hace de los productos financieros y los contratos que posteriormente se firman para adquirirlos. El objetivo de dicha campaña es mejorar la oferta de productos que se lanzan al mercado y conseguir consumidores formados.

Entre los ponentes destacó la mesa política. **Mireia Mollá de Compromís**, fue tajante en su reflexión: “la estafa del sector financiero es también una estafa del poder político”.

Con carácter general, las conclusiones coincidieron en una: la reforma de la normativa hipotecaria ha sido un fracaso.

“Es importante la coordinación entre organizaciones, ya que se enfrentan a temas muy sensibles y hay que avanzar entre todos para lograr dar respuestas”. Silvia Ordiñaga, Directora General de Consumo de la Comunidad Valenciana.

Las familias que no pueden hacer frente a los pagos de sus hipotecas por la situación económica actual se ven sometidas a una brutal legislación. “A raíz de las dramáticas situaciones vividas fue aceptada la tramitación de la ILP, que finalmente terminó siendo un lavado de cara por parte del gobierno”, concluía Mollá. La ley avanza en algunos aspectos pero sigue habiendo desahucios de deudores de buena fe porque no cumplen los requisitos necesarios para acogerse a alquileres sociales, daciones en pago, etc.

Los requisitos para cumplir el código de buenas prácticas bancarias son muy restrictivos y se dejan mucha gente en el camino, no está adaptado a la realidad actual.

Tal y como indica ADICAE con su lema: STOP EMBARGOS es importante no intervenir únicamente cuando el daño ya está hecho, si no llevar a cabo acciones preventivas.

Antonio Arnau de Izquierda Unida, quiso resaltar la enorme voluntad de la gente por pagar la hipoteca, que es lo último que se deja de pagar por el miedo a perder la vivienda. Además para afianzar su posición a este respecto aportó un dato: el 73% de la morosidad es por parte de los constructores.

Su posición es clara y afirma que el objeto real de las reformas legislativas en esta materia es “cambiar algo para que todo siga igual” y que “están dictadas por los bancos”.

Planteó también la idea de una propuesta conjunta con ADICAE: “una ley de suspensión de pagos para particulares, si lo hacen las empresas con motivos justificados, ¿por qué no las personas?”

La cosa está clara. La necesaria reforma de una obsoleta e injusta para el consumidor legislación hipotecaria es evidente, pero la realidad es que han pasado diferentes gobiernos y ninguno ha tenido la valentía de reformarla, únicamente se han aprobado ineficaces medidas que tristemente han respondido más a mejorar la imagen del gobierno en momentos determinantes que a soluciones a un problema de emergencia como son los desahucios.

La sentencia del Tribunal Supremo declara nulas las cláusulas suelo. Expone que se consideran condiciones generales de contratación, pero al no ser cláusulas negociadas ni transparentes pueden tener ahí su carácter abusivo. A las asociaciones de consumidores les hubiera satisfecho que se hubiese declarado la cláusula abusiva en sí misma, pero esto no ha ocurrido.



ADICAE ASTURIAS CONSIDERA LA LEY 1/2013, UNA OPORTUNIDAD PERDIDA



La valoración de las reformas legislativas fue que no habían servido para dar una respuesta a todos los consumidores.

El Centro Municipal Integrado El Coto en Gijón fue el escenario elegido por ADICAE Asturias para celebrar el 7 de noviembre de 2013 su jornada autonómica bajo el título "Foro ciudadano contra los abusos hipotecarios en Asturias". Más de sesenta participantes intercambiaron impresiones con los ponentes, abogados expertos, profesores de derecho y políticos, entre los cuales se encontraban:

D^a. Isabel Álvarez Vega. Profesora de Derecho Mercantil de la Facultad de Derecho de la Universidad de Oviedo. Situación de la problemática hipotecaria actual y vías de solución mediante la defensa colectiva.

D. Raúl I. Rodríguez Magdalena. Profesor de Derecho Internacional de la Facultad de Derecho de la Universidad de Oviedo. Situación de la problemática hipotecaria actual y vías de solución mediante la defensa colectiva.

D. Francisco Carrera. Abogado, miembro de los Servicios Jurídicos de ADICAE.

D^a. Libertad González Benavides. Concejala de IU-Los Verdes en el Ayuntamiento de Gijón.

D. Rubén Pérez Carcedo. Miembro del equipo parlamentario UPD de la Junta General del Principado de Asturias.

D. Constantino Vaquero Pastor. Representante del PSOE.

D. Antonio Pulido. Vicesecretario General de ADICAE.

Don Raúl I. Rodríguez Magdalena, profesor de Derecho Internacional de la Facultad de Derecho de la Universidad de Oviedo, comenzó explicando que en el ámbito de Europa existen dos tipos de leyes: el Reglamento y la Directiva. El Reglamento, es de aplicación directa a todos los países miembros de la Unión Europea; y la Directiva, son directrices de la Unión Europea para que se apliquen en los países miembros mediante la promul-

gación de sus propias leyes. Cuando la UE establece unas directivas para los países miembros, éstos tienen que crear leyes siguiendo esas directivas, como ejemplo, la creación de la Ley de protección de consumidores y usuarios, que nació a partir de las directrices europeas. Pero puede ocurrir que el legislador no transponga bien la directiva procedente de la Unión Europea, por lo que los jueces están obligados a corregir estos defectos. Los

jueces deben hacer todo lo posible para que se aplique la directiva correctamente

Doña Isabel Álvarez Vega, Profesora titular de Derecho Mercantil en la Universidad de Oviedo planteó la siguiente cuestión "¿Qué pasa cuando las familias no pueden pagar sus deudas?", apoyando así a ADICAE en su insistencia de la necesidad inminente de regular el sobreendeudamiento familiar. Las dos proposiciones de ley sobre esta materia presentadas en 2003 por el PP y en 2004 por CiU fueron descartadas por no ser consideradas materias urgentes.

Para **Don Rubén Pérez Carcedo, Miembro del equipo parlamentario UPD de la Junta General del Principado de Asturias** la idea era clara: "el Gobierno actúa con retraso y mal, no afronta la realidad", mostrando claramente su oposición a las reformas. "El Gobierno pudo tomar medidas pero no lo hizo, miró para otro lado y sólo actuó cuando los ciudadanos comenzaron a movilizarse. Para no molestar a los bancos, aprueba el Código de Buenas Prácticas y El Real Decreto Antidesahucios", concluía Carcedo.

La ley de 2ª oportunidad permitiría a los particulares hacer lo mismo que las empresas a través de un procedimiento concursal para los consumidores. Esta ley de 2ª oportunidad podría reequilibrar la situación, ya que la ley actual está del lado de los bancos. El Gobierno debería ser más exigente con las entidades, sobre todo con aquellas que hayan sido rescatadas con dinero público. Otro aspecto relevante que se llevó a debate fue el de introducir las reformas legales pertinentes, como la necesaria reforma de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Doña Libertad González Benavides, Concejala de IU- Los Verdes recordó que IU con ayuda de ADICAE presentó una proposición en Gijón en materia de preferentes y subordinadas pero rechazada por el resto de grupos, al igual que ha ocurrido

en materia de desahucios que tampoco ha sido aprobada.

La ley 1/2013, de 14 de mayo, fue denominada por la concejala como una ley "de chapuza", ya que "era una oportunidad de algo y no ha sido así". La reforma no tiene en cuenta la libertad, la justicia y la igualdad que propugna la CE.

La mesa política concluyó con un mensaje "los ciudadanos tienen que unirse y salir a la calle".

Esencialmente, la valoración de las reformas legislativas fue que no habían servido para otorgar una solución a la generalidad, no da respuesta a todos los consumidores. La solución jurídica que pretende ofrecer debería haber venido del ámbito político y no del jurídico. Se ha privado a las reformas del principio de seguridad jurídica, se intenta mantener el pacto jurídico, se ha intentado parchear, pero lo que está claro es que de la merma situación actual los consumidores no han sido los responsables y por tanto el principio de seguridad jurídica debería haber servido para proteger sus derechos.



ADICAE LLAMA A LA REIVINDICACIÓN A LOS CONSUMIDORES GALLEGOS.



Dña. María do Carme Adán (Diputada del grupo parlamentario Bloque Nacionalista Gallego), D. Manuel Fidalgo (Portavoz económico del Partido Popular en Vigo).

El 7 de noviembre de 2013 medio centenar de participantes se citaron en la Casa Galega da Cultura en Vigo para debatir y plantear el problema de los hipotecados en Galicia, recordando el amplio número de afectados en este ámbito, ya sea por no poder hacer frente a su cuota hipotecaria o por verse afectados por una cláusula abusiva estipulada en su préstamo. Las ponencias que tuvieron lugar en estas jornadas de debate tuvieron como protagonistas a:

D^a. Iria Agnete. Secretaria General de ADICAE Galicia.

D^a. María do Carme Adán. Diputada del grupo parlamentario del Bloque Nacional Gallego.

D. Miguel Fidalgo. Concejal del Partido Popular en el ayuntamiento de Vigo.

D^a. Victoria Picatoste. Profesora de la Universidad de Vigo y abogada especialista en consumo. Acción judicial colectiva como respuesta a los abusos hipotecarios.

D^a. Lourdes Villaronga. Abogada colaboradora de ADICAE.

D. Juan Blanco. Miembro de la agrupación Avogados Novos.

D^a. Verónica Pazos. Técnico de consumo de ADICAE e integrante del grupo de plataforma hipotecaria.

ADICAE Galicia recordó que los cortos pasos que se han dado en materia de protección de deudores hipotecarios han sido consecuencia de la presión ejercida por los afectados. La normativa aprobada es precaria, la intención del Gobierno ha sido defender los intereses de la banca y no los de los afectados.

La relevancia de la celebración de este foro fue destacada, ya que en el año 2013 fueron numerosas las noticias que giraron alrededor del campo hipotecario: la sentencia del Tribunal Europeo de Justicia, la eliminación del IRPH y CECA, la sentencia del Tribunal Supremo que anula las cláusulas suelo de Novagalicia Banco, BBVA y Cajamar, además de sentencias posteriores que anulan estas cláusulas a grupos de consumidores determinados o la reforma de la Ley Hipotecaria a través de la Ley 1/2013 de 14 de mayo de medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios.

Miguel Fidalgo, Portavoz económico del Partido Popular del Ayuntamiento de Vigo, afirmó que “El actual Gobierno ha pretendido confeccionar un Código de buenas prácticas que descansa en tres pilares fundamentales: la ampliación de un plazo de amortización, la carencia de 4 años de amortización del principal y la reducción del tipo de interés del préstamo hipotecario. Además, se concreta también en este código la posibilidad de aplicar una quita sobre el capital pendiente y la solicitud de la dación en pago con la opción de pactar un alquiler asumible”, explicaba el portavoz del PP en Vigo. A este respecto añadió que al resultar insuficiente este Real Decreto Legislativo, se aprobó un nuevo Real Decreto de 15 de diciembre de 2012 que declara la suspensión inmediata durante 2 años de aquellos desahucios que afecten a familias que se encuentren en riesgo de exclusión social. No obstante, las opiniones de los asistentes a este respecto fueron que consideraban precaria e insuficiente la normativa aprobada.

La cosa está clara: lo conseguido hasta ahora y los cortos pasos que se han dado en materia de protección de deudores hipotecarios, han sido consecuencia de la presión ejercida por los afectados, La intención del gobierno ha sido la de defender los intereses de la banca y no los de los afectados. En esta línea

se expresó **María Carmen Adán, diputada del grupo parlamentario del Bloque Nacionalista Gallego**: “las iniciativas legislativas conseguidas han sido más bien desarrolladas por una cuestión de Marketing”.

En cuanto a la acción judicial colectiva, **Victoria Picatoste, profesora de la Universidad de Vigo y abogada especialista en consumo** explicó que estas acciones reclaman y hacen valer intereses generales o supraindividuales, es decir, lo que se defienden son intereses de todos. La acción típica colectiva es la acción de cesación: se pide al juez que se cese en su uso y se eliminen de todos los contratos negociados irregularmente con dicha cláusula. La legitimación en estos casos corresponde a la asociación de consumidores que actúa en defensa del interés general.

La sesión de ADICAE en Galicia planteó también la necesidad de educar y formar a los consumidores. Los letrados recordaron a las personas que fueran a contratar un préstamo hipotecario la necesidad de tener precaución y nunca firmar documentos sin leerlos previamente. En la negociación extrajudicial, se establecieron como base tres pilares fundamentales: las técnicas de negociación, las diferentes fases de la negociación y las alternativas que ofrecen los bancos para la solución de los problemas de solvencia hipotecarios.

Finalmente, resaltaron la importancia que tiene para el hipotecado, ponerse en contacto con ayuda experta y especializada antes de que se produzca el primer impago de su préstamo hipotecario.



EL ANTEPROYECTO DE LEY PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES A DEBATE EN ANDALUCÍA.

Debate repleto de actualidad y contenidos fue el que se vivió el 7 de noviembre de 2013 en la Sala del Centro de Recepción Turística de Granada, sede del foro hipotecario de ADICAE Andalucía. Los ponentes invitados son reconocidos profesionales del mundo de la política, el derecho o la educación:

D. José Moreno Fernández. Vicepresidente de ADICAE GRANADA.

D. José Martínez Olmos. Diputado en el congreso de los diputados por el PSOE.

D. Antonio Juan García Amezcua. Notario de Atarfe. Colegio Notarial de Andalucía.

Dr. Miguel Ángel Moreno Navarrete. Profesor de Derecho Civil Universidad de Granada, Presidente de la Junta Provincial Arbitral de Consumo y Diputación de Granada. Anteproyecto de ley para la protección de los derechos de los consumidores en la contratación hipotecaria.

D. José Antonio Huertas Rodríguez. Responsable de la Oficina Municipal de Consumo de Albolote y de la Oficina de Intermediación Hipotecaria de Albolote.

D^a. Abigail Quesada Páez. Profesora de Derecho Civil en la Universidad de Derecho de Granada. Acción judicial colectiva como respuesta a las cláusulas suelo y otros abusos. Anteproyecto de ley para la protección de los derechos de los consumidores en la contratación hipotecaria y acción judicial colectiva como respuesta a las cláusulas suelo y otros abusos hipotecarios.

D. Rafael Moreno. Secretario General ADICAE Andalucía.



Participantes del Foro andaluz realizaron un análisis crítico sobre la iniciativa llevada a cabo por el gobierno para reforzar la protección de los consumidores en la contratación hipotecaria).

Doña Abigail Quesada Páez, Profesora de la Facultad de Derecho, explicó que la finalidad principal de este anteproyecto es “que se sepa lo que se firma, que no haya letra pequeña, ni tecnicismos, tanto en los créditos como en los préstamos andaluces”.

El Anteproyecto afecta también de modo directo a los avalistas y en caso de conflicto con otra ley siempre se legislará a favor del consumidor.

En cuanto a las críticas y mejoras aplicables al Anteproyecto, es reseñable que trata préstamos sobre la vivienda y no todos merecen la misma protección, debería estudiarse más sobre el objeto protegido. En cuanto a los deberes de información sobre si hay cláusulas abusivas y sobre los distintos sistemas de amortización que puede tener el préstamo, la Junta debería crear un catálogo de avisos tipo en el tema de las posibles cláusulas abusivas (Anteproyecto del contrato de confianza). Cuando

contratamos un préstamo respondemos con todo nuestro patrimonio presente y futuro, no obstante, este Anteproyecto obliga cuando respondemos con la vivienda como garantía. Tampoco deja claros los plazos para solicitar la oferta vinculante, no dice si hay que tenerlos en cuenta desde la entrega o desde la solicitud. En cuanto al deber de asesoramiento ya sea con el registrador o con el notario, el notario debe comprobar si se cumplen los requisitos de información, que no tiene cláusulas abusivas, esto produce un grave problema de consultas ya que lo que hoy es una comisión alta mañana puede ser una práctica abusiva. Un problema a tener en cuenta es que el Anteproyecto podría incurrir en este caso en inconstitucionalidad ya que el ámbito de registro es estatal y establecer una obligación autonómica podría acarrear problemas.

“La finalidad principal de este Anteproyecto es que se sepa lo que se firma, que no haya letra pequeña, ni tecnicismos, tanto en los créditos como en los préstamos andaluces”. Abigail Quesada, Profesora de Derecho Civil.

En cuanto al análisis de la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social 6 meses después de su aprobación, la necesaria y urgente aprobación de esta normativa responde a dos elementos esenciales: la falta de control por parte de los órganos supervisores sobre las entidades en un momento en el que el otorgamiento de crédito se disparó y la falta de respuestas a su debido tiempo.

El balance de la nueva normativa después de ver el número de ejecuciones hipotecarias refleja que no es útil.

El Diputado en el Congreso por el PSOE, Don José Martínez Olmos, explicó las propuestas de su partido: “Mientras se pierdan 30.000 millones de para el rescate bancario, no podemos permitir mas desahucios. Proponemos un alquiler social que no cobre mas de 30% del salario del inquilino.

Las viviendas desahuciadas deben integrarse en un parque de viviendas para el alquiler social, la creación de un fondo social de vivienda a través del banco malo”.

Esto es una responsabilidad de las entidades financieras y de toda la sociedad en general.

Hay que formarse e informarse

Don Jose Antonio Huertas Rodríguez, responsable de la Oficina Municipal de consumo de Albolote, felicitó a ADICAE por los cursos formativos virtuales que está realizando a través de su Plataforma de educación on line. Habló también de la existencia de una una unidad local de información acerca del sobreendeudamiento y explicó que eran pioneros en firmar un convenio con ADICAE. Este convenio establece dos niveles: informativo y de apoyo técnico.

Por último, la Mesa en la que se plantearon las experiencias de ADICAE y la Oficina de Intermediación Hipotecaria lanzó un mensaje unánime en cuanto a que la formación e información era básica para prevenir estafas u otras situaciones desagradables.



LOS CONSUMIDORES MADRILEÑOS CONSIDERAN QUE LA SENTENCIA DEL SUPREMO SUPONE UN PRECEDENTE IMPORTANTE PERO COBARDE A LA VEZ



La conclusión de estas jornadas fue que las demandas colectivas deben apoyarse e impulsarse como procedimiento masivo para la resolución de conflictos de consumo.

El 6 de noviembre de 2013 tuvo lugar el Foro Ciudadano de ADICAE contra los abusos hipotecarios en el Centro Cultural Maestro Alonso de Madrid. Dos temas principales: la declaración de abusividad de las cláusulas suelo y las acciones colectivas como medio de defensa del consumidor. El debate se desarrolló con una participación comprometida, promovido por las interesantes exposiciones realizadas por los ponentes invitados a este Foro Hipotecario de la Comunidad de Madrid:

D. Eleazar Benito Alonso. Vicepresidente 2º de ADICAE y tesorero de la Junta Directiva de ADICAE Madrid.

D. Carlos Ballugera. Registrador de la Propiedad y director del Centro de Estudios de Registradores de Euskadi.

Dª. Miriam Guajardo-Fajardo. Técnico de ADICAE.

Dª. Ana Berrocal Lanzarot. Profesora Derecho Civil UCM. Situación actual de los derechos de los consumidores hipotecados.

Dª. Teresa Jiménez París. Profesora Derecho Civil UCM. Las acciones colectivas como medio de defensa del consumidor.

D. Jorge Daniel Mora. Miembro de los SSJJ ADICAE.

D. Javier Contreras. Responsable de Ahorro-Inversión de ADICAE.

Carlos Balluguera Gómez, Registrador de la Propiedad, afirmó que "las cláusulas abusivas en los contratos pueden denunciarse por los notarios y registradores". Él mismo y en diversas ocasiones, ha rechazado el registro considerando la abusividad de las cláusulas, dos veces sus decisiones fueron recurridas. La legislación española no se adecúa a la europea estableciendo dificultades para que los consumidores reclamen.

Existe además el registro de Condiciones Generales de la Contratación (RCGC), donde voluntariamente se inscriben las cláusulas abusivas. El juez debe ordenar la inscripción de una cláusula cuando es declarada abusiva en sentencia firme. El problema está en la voluntariedad de la inscripción, hasta que no se establezca como obligatorio no va a servir de nada.

El Tribunal de la UE dice que la apreciación de abusividad depende del juez nacional. Aún así el Tri-

buna da una serie de criterios o pautas. No sólo los jueces pueden declarar la abusividad de una cláusula. Esta obligación alcanza a todas las autoridades: notarios, registradores, Ministerio Fiscal, etc..

“Existe el “Principio de protección a personas consumidoras” sobre cuya tutela no hay una determinación clara de quién es la figura que ejerce dicha tutela. El Instituto Nacional de Consumo no ha ejercido la protección colectiva, ni los órganos consumeristas de la comunidad autónoma”, recordaba Ballugera.

Algunos de los criterios para determinar la abusividad de una cláusula son: que sea contraria a la buena fe y que produzca un desequilibrio sustancial o un perjuicio al consumidor.

“La legislación española no se adecúa a la europea estableciendo dificultades para que los consumidores reclamen”. Carlos Ballugera, Registrador de la Propiedad.

Carlos Ballugera finalizaba su intervención con un ejemplo sobre lo que podía considerarse “cláusula abusiva. Un ejemplo de ello podrían ser los intereses de demora del 18,75%. Si el interés legal es del 4%, amparándonos en la buena fe está claro que esta cifra choca con el sentido común y provoca un detrimento al consumidor. Si la comparamos con la mora legal sería el 4% + 50%, es decir, el 6% que sigue siendo desproporcionado.

Dña. Teresa Jiménez habló sobre: "Las acciones colectivas como medio de defensa del consumidor" fue especialmente didáctica, comenzó con una exposición y cuestiones previas para conseguir la mejor comprensión por parte de los asistentes del concepto Acción Colectiva; tradicionalmente se ha entendido que la autonomía de la contratación es la base de cualquier negocio jurídico, expresión de la voluntad de las partes, siendo mutuas las prestaciones y por tanto de obligado cumplimiento.

Este principio quedó anulado debido a la creación de forma masiva de la contratación y pasó a formularse como contratos de adhesión, los cuales contienen los mismos clausulados impuestos de forma unilateral donde a uno de los contratantes solo le queda aceptar los términos del mismo o no, éste conjunto de cláusulas son las denominadas condiciones generales, por ello debemos entender que las Condiciones Generales son aquellas en las que una de las partes, por su posición dominante, impone y generaliza.

Las Asociaciones de Consumidores inscritas en el registro estatal de Asociaciones de Consumidores del Instituto Nacional de Consumo pueden ejercer las acciones de cesación, retractación y declarativa.

Cesación: Eliminar las condiciones y abstenerse de utilizarlas en lo sucesivo, en este caso se puede reclamar lo anterior y una indemnización por daños y perjuicios. El juez puede anular e interpretar la cláusula en debate integrando el contrato si finalmente estima que la misma es contraria a la ley de consumidores y usuarios admitiendo la cesación.

Retractación: La entidad tiene que reconocer que es abusiva y cambiarla por otra.

Declarativa: El juez determina qué es condición general y no la ha inscrito en el registro.

El procedimiento habilitado para la consecución es la demanda colectiva siendo las Asociaciones de Consumidores quienes tienen la legitimación activa, así la Ley de Enjuiciamiento Civil permite que uno o varios demandantes vayan contra uno o varios demandados.

La mayor ventaja de la demanda colectiva para el grupo de afectados demandantes serían los costes que conlleva el procedimiento judicial.

Para **D. Jorge Mora** la conclusión esencial fue que "las demandas colectivas deben apoyarse e impulsarse como procedimiento masivo para la resolución de conflictos de consumo".



ADICAE CASTILLA Y LEÓN REIVINDICA LA UNIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS CONSUMIDORES PARA FRENAR LOS ABUSOS BANCARIOS



ADICAE Castilla y León llama a la unión de los consumidores para frenar los abusos bancarios.

El 12 de noviembre de 2013 se celebró en el Centro Cívico Esgueva (Valladolid) el "Foro ciudadano contra los abusos hipotecarios". Estas interesantes jornadas de debate y divulgación que ADICAE desarrolló en Valladolid para continuar promoviendo la formación e información de los consumidores, dieron lugar a un nutrido debate posterior en el que los ponentes participaron activamente. Las mesas estaban constituidas por los siguientes invitados:

D. Miguel Giménez. Director de Proyectos de ADICAE.

D. David Solís. Coordinador ADICAE Castilla y León.

D^a. Ana María Redondo García. Viceportavoz del Grupo Socialista en Castilla y León.

D. José María González Suárez. Coordinador Genral de IU en Castilla y León "La declaración de abusividad de las cláusulas suelo. Situación actual y perspectivas de futuro".

D. Antonio Castro Losada. Abogado miembro equipo jurídico de ADICAE.

En la introducción del acto se comentó el proyecto que está llevando a cabo ADICAE con el Instituto Nacional de Consumo para realizar una defensa colectiva eficaz de los derechos de los consumidores a todos los niveles.

En la primera mesa se planteó la cuestión sobre si la reforma en la normativa hipotecaria había sido eficaz o por el contrario un fracaso. Los representantes de PSOE y de IU; **Ana María Redondo García (Viceportavoz del grupo socialista)** y **José María González Suárez (Secretario General de Izquierda Unida)** basaron sus exposiciones en comentar que la obsolescencia

de nuestra ley hipotecaria, que data del siglo XIX, la titulización de las hipotecas y la coyuntura económica es la que nos ha traído a la actual situación social de desahucios.

Sobre los Decretos de Guindos consideraron excesivos los requisitos para acogerse a la moratoria, además de suponer un mero parche, re-

marcando que estas medias tienen un vencimiento, el 15 de noviembre de 2014 y pasado el cual el problema seguirá existiendo. Estas leyes no van a lo fundamental, ya que los prestamistas son los mismos que hace 200 años y es necesario un cambio de la norma que se adapte a la realidad actual.

Se hizo referencia también a la decisión de la Junta de Andalucía que se planteó la expropiación de viviendas que están en manos de la banca nacionalizada comparándola con las medidas de la Junta de Castilla y León, que se ha limitado a ofrecer una oficina de orientación y mediación a los afectados.

Si se realiza una comparación de España con otros países como Francia o Bélgica, puede observarse que éstos tienen una legislación para situaciones de sobreendeudamiento. Allí la administración pública interviene pro activamente y un juez determina cuanto y cuando puede pagar el afectado. Las leyes se pueden cambiar, pero para ello hay que presionar y resulta fundamental la labor que desarrolla ADICAE, buscando fomentar el movimiento y la organización del ciudadano. La existencia de asociaciones y grupos sociales es fundamental. Si los consumidores nos unimos podemos hacer mucho daño. El problema es que en muchos casos solo nos preocupamos de nuestros proble-

mas y no de los del colectivo, creyendo equivocadamente que esos no nos afectan.

“Las sentencias de cláusula suelo conseguidas por ADICAE van más allá que la del Supremo”. David Solís, técnico de ADICAE.

En la siguiente mesa se abordó la legitimación de las asociaciones de consumidores realmente representativas, para el ejercicio de la defensa colectiva como respuesta a las cláusulas suelo y otros abusos financieros. En esta intervención se demostró que ADICAE cumple con los distintos requisitos que marca la ley para ejercer la acción colectiva y los éxitos que está cosechando la asociación en los últimos meses en relación a las cláusulas suelo.

Se hizo mención a la última sentencia del Tribunal Supremo, explicando los argumentos que obligaron a determinadas entidades a eliminar la cláusula suelo, se comparó con las recientes sentencias de ADICAE, que van más allá que la del Supremo puesto que han conseguido la consideración de la cláusula suelo como abusiva, nula y obligando a las entidades a la devolución de las cantidades cobradas indebidamente.



ADICAE REIVINDICA EN CANARIAS QUE NINGUNO DE LOS CÓDIGOS DE GUINDOS SUPONEN LA SOLUCIÓN AL DRAMA DE LOS DESAHUCIOS



ADICAE reivindica en las Palmas la urgencia de intensificar la acción colectiva e institucional.

Ante medio centenar de asistentes se celebró el Foro Hipotecario Autonómico en Las Palmas, la cita tuvo lugar el 7 de noviembre en el Centro de Emprendedores. No faltó el debate acerca de las abusivas prácticas de las entidades sobre los usuarios, principales perjudicados de este período de crisis, tal y como pudo extraerse de las exposiciones realizadas por los invitados, que en el caso del Foro Hipotecario de Canarias fueron:

D. Manuel Fajardo. Técnico de ADICAE.

D. Iván Llamazares. Miembro plataforma Stop Desahucios-PAH.

D^a. Yaiza Santana. Representante de la Plataforma de Afectados de la Hipoteca Joven Canaria.

D^a. Cruz Rodríguez. Abogado miembro de Servicios Jurídicos de ADICAE.

Manuel Fajardo. Técnico de ADICAE en Las Palmas, hizo hincapié en la necesidad de impulsar, un debate ciudadano que analizara la actualidad de la problemática hipotecaria y dar así una respuesta coordinada desde las Asociaciones de consumidores.

El Real Decreto 1/2013, supone un leve paso adelante respecto al anterior, se modifica el umbral de exclusión, ampliándolo, y aunque se cuantifica, no debería suponer un problema ya que lo normal es que las familias que recurren a él cumplan los requisitos exigidos. No obstante, esta reforma continúa siendo insuficiente y algunos de sus contenidos resultan cuestionables, por ejemplo, el plan de pagos que recoge el Artículo 8 del Real Decreto cuando tras la ejecución quedase deuda por pagar, este plan debería fijarlo el juez teniendo en cuenta la situación personal del afectado.

En el debate sí que se consideró positivo el que ahora se dé al demandado en el procedimiento de ejecución hipotecaria tenga la oportunidad de opo-

sición cuando entienda que se incluyeron cláusulas abusivas en el contrato, paralizando así el procedimiento. Sin embargo la situación no es tan garantista cuando se reclame la deuda notarialmente, ya que el demandado sólo podrá paralizar la venta si inicia procedimiento declarativo.

ADICAE en sus procesos de mediación con las entidades bancarias a lo largo de 2013 “ha resuelto con éxito alrededor del 55% de los casos, bien a través de rebajas de intereses y cuotas o mediante la aplicación de carencias”, explicaba **Manuel Fajardo**. También señaló las trabas y abusos bancarios que observa y enfrenta día a día “las entidades no se prestan con facilidad a una solución negociada y cuando lo hacen son proclives a obtener ré-

ditos de esas negociaciones, son muy frecuentes las carencias en las que se aprovecha para colar un diferencial más alto, recalcando al cliente la bajada de la cuota”. El técnico valoró positivamente el avance de la Ley 1/2013, a pesar de las deficiencias, teniendo en cuenta que el anterior permitió que sólo un 10% de los hipotecados con problemas pudieran acogerse. Las nuevas medidas implementadas (ahora sí se contempla el índice IPREM de ingresos como condición para acogerse) junto con la ampliación del listado de entidades adheridas, deberían permitir más éxitos en las mediaciones hipotecarias de ADICAE.

“Urge seguir intensificando la acción institucional para anular las cláusulas suelo y que se devuelva lo indebidamente cobrado”. Cruz Rodríguez, abogada Servicios Jurídicos de ADICAE

No obstante, los códigos de Guindos, no suponen una solución eficaz al grave problema al que nos enfrentamos, a pesar del leve descenso en las cifras de ejecuciones en 2013 continúa un incesante goteo de desahucios, drama que sólo encontrará solución a través de una verdadera modificación de las leyes hipotecarias españolas, tal y como viene reclamando ADICAE desde hace años.

Yaiza Santana, Miembro de la Plataforma de Afectados por la Hipoteca Joven Canaria expuso la problemática de este colectivo de canarios, de-

fraudados por las entidades bancarias que en su momento negociaron con el Gobierno de Canarias el acceso a la compra de vivienda para jóvenes, en condiciones más ventajosas que finalmente no llegaron a concretarse.

Fue resaltada la necesidad de dar impulso a la acción institucional que propicie acuerdos tanto con las entidades como con el Gobierno de Canarias.

La representante de la Plataforma de Afectados por la Hipoteca Joven Canaria incidió en los logros de ADICAE con las demandas de Cláusulas Suelo y explicó cómo confiaron en la Asociación para dar solución a esta parte de sus problemas.

Otra de las cuestiones que más interés suscitó en los debates fue la de la dación en pago como medio liberatorio de la deuda. Se explicó a los asistentes que a pesar de que en determinados casos es una vía de solución admisible, ese no debe ser el fin de las mediaciones con las entidades ya que, la pérdida de la vivienda, no supone la solución ideal en la mayoría de casos.

En cuanto a la acción judicial colectiva como respuesta a las cláusulas suelo y otros abusos hipotecarios, **Dña. Cruz Rodríguez, abogado miembro de Servicios Jurídicos de ADICAE** insistió: “es imprescindible impulsar más aún la acción institucional como vía de solución a conflictos y potenciar una auténtica acción judicial colectiva que permita una adecuada defensa de los consumidores y usuarios a través de Asociaciones como ADICAE.”

ÚNETE Y LUCHA
<http://blog.adicae.net/defensa-colectiva>



ADICAE RECLAMA EN ARAGÓN QUE SE MODIFIQUE LA LEY DE ENJUICIAMIENTO CIVIL POR RESULTAR INSUFICIENTE PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES



D. Javier López Sánchez (profesor titular de derecho procesal de la Universidad de Zaragoza), D. Manuel Pardos (Presidente de ADICAE), D. Ángel Dolado (Juez Decano de los juzgados de Zaragoza) y D. Alejandro Navarro (abogado de los SS JJ de ADICAE).

El 12 de noviembre de 2013 se celebró en el Centro Cívico de Las Delicias en Zaragoza el Foro Ciudadano contra los abusos hipotecarios: los derechos de los consumidores frente a las hipotecas. Este Foro Hipotecario celebrado en Zaragoza contó con prestigiosos ponentes que motivaron un interesantísimo y nutrido debate sobre cuestiones jurídicas y de actualidad social

D. Manuel Pardos. Presidente de ADICAE, miembro del consejo de consumidores y usuarios y miembro del comité consultivo de la CNMV.

D. Ángel Dolado. Juez Decano de los juzgados de Zaragoza.

D. Javier López Sánchez. Profesor titular de Derecho Procesal de la Universidad de Zaragoza. Acción judicial colectiva como mecanismo de solución a los abusos hipotecarios.

D. Sergio Larraga Martínez. Director General de Consumo del Gobierno de Aragón.

D^a. Ana Solanas Forcada. Secretaria General de ADICAE.

D. Sergio Castells. Coordinador del programa de Mediación en deuda hipotecaria de Zaragoza Vivienda.

D. Francisco Sanz. Director de publicaciones y estudios de ADICAE.

D^a. Yolanda Vallés. Portavoz adjunta del grupo parlamentario popular en las Cortes de Aragón.

D. José Ramón Ibañez. Portavoz de Vivienda de las Cortes de Aragón del Grupo Parlamentario Socialista.

D. Pablo Muñoz. Concejel IU en el Ayuntamiento de Zaragoza.

D. José Luis Soro. Presidente de CHA y diputado por CHA en las Cortes de Aragón.

D. Alejandro Navarro. Abogado SSJJ de ADICAE.

D^a. Patricia Lezcano Chavarría. Vicesecretaria de la Junta Directiva y Responsable de la Plataforma Hipotecaria de ADICAE.

D. Eduardo Pastor. Coordinador General de AICAR-ADICAE.

D^a. Icíar Gardeta. Técnico de ADICAE.

Juan Carlos Gonzalez y Javier Aranz. Miembros de la Plataforma STOP DESAHUCIOS

En opinión del director general de Consumo del Gobierno de Aragón, la legislación española es “obsoleta” y “claramente insuficiente”. **D. Sergio Larraga** calificó de “tímidos” los avances realizados en este sentido sobre la paralización de desahucios para familias en claro riesgo de exclusión social o rebajar los intereses de demora. Larraga ha adelantado que el Gobierno de Aragón está realizando una campaña de inspecciones en las sucursales de las entidades financieras. Fruto de ello “ya se han levantado 48 actas, de las cuales en 45 las entidades financieras tienen algún problema. Son pequeños defectos, subsanables, pero que conllevarán expedientes sancionatorios”.

D. Sergio Castell (Coordinador del programa de Mediación en deuda hipotecaria de Zaragoza Vivienda) inició la presentación explicando que la actividad de Zaragoza Vivienda comenzó hace un año y medio con los primeros contactos con las entidades y las mediaciones con éstas. “La normativa vigente en esos momentos resultaba insuficiente” comentó acerca del inicio de la andadura de Zaragoza Vivienda. Castell resaltó que en la actualidad “Nos encontramos con que los problemas de los consumidores son muchos, entre ellos, el elevado número de parados y la disminución de las ayudas” y que además “por los procesos de fusión y reestructuración las entidades no tienen unas políticas bien definidas”.

“El consumidor hipotecado tiene que estar mirando con un ojo si puede llegar a fin de mes y con el otro la protección de su propia vivienda”. Sergio Larraga, Director General de Consumo del Gobierno de Aragón.

D^a Iciar Gardeta, técnico de AICAR-ADICAE comentó que “han sido frecuentes las dilaciones de plazos y las trabas continuas en la solicitud de documentación para evitar o, al menos, retrasar

lo máximo posible la aplicación del Código”.

A pesar de que desde ADICAE siempre hemos defendido que la solución para las familias debe tender a la conservación de su vivienda y no a su pérdida, hay casos excepcionales en los que la dación puede ser la verdadera solución. En la aplicación del Código las entidades han evitado, de todas las formas posibles, aceptar la dación realizando reestructuraciones e incluso quitas de la deuda, a pesar de continuar siendo inviable el pago de las cuotas resultantes.

Posteriormente la sesión analizó de manera pormenorizada los recovecos de la defensa colectiva de los hipotecados delante de un juez, una vez que los procesos de ejecución o las demandas de los consumidores están en el juzgado. Para el **Presidente de ADICAE, Manuel Pardos**, “las soluciones sólo llegan cuando hay presión por lo que los ciudadanos debemos seguir organizándonos”.

ADICAE ha juntado al **juez Decano de Zaragoza, Ángel Dolado, y al profesor de Derecho Procesal de la Universidad de Zaragoza Javier López Sánchez** para debatir sobre la defensa judicial.

Ángel Dolado ya realizó un amplio repaso de cuestiones tan importantes para los consumidores como la reforma de la legislación hipotecaria en una entrevista concedida a ADICAE. En cuanto a las modificaciones legislativas en materia de protección de los deudores hipotecarios, Ángel Dolado las consideró claramente insuficientes para abordar el tema de los desahucios, aunque a la vez indicó que “han supuesto un momentáneo alivio a los problemas de los lanzamientos en ejecuciones hipotecarias ya que los secretarios judiciales y los jueces están dando audiencia a los deudores para analizar su situación concreta. Aunque para modificar la Ley Hipotecaria se están manejando parámetros de macroeconomía por el tema de las cédulas hipotecarias, dejando en un segundo plano el problema de las personas, creo que el amplio debate político, jurídico y social es imprescindible y ha de resolverse en los dos años de mora-

toria que tenemos con el actual Real Decreto Ley, porque de lo contrario, el problema solamente lo hemos diferido en el tiempo. Entre tanto el plan de viviendas sociales para desahuciados desde 2008, será positivo si las entidades financieras actúan con buena fe y criterios sociales".

También realizó un repaso sobre las sentencias favorables a favor de los hipotecados: "las sentencias vanguardistas de los Juzgados de Estella, Torrejón, Elche y Barcelona y las Audiencias Provinciales de Pamplona y Gerona entre las más conocidas, donde los jueces sorteaban en el silencio de sus despachos la dura ley de ejecución hipotecaria con resoluciones innovadoras en las que retrataban situaciones de enriquecimiento injusto, abuso de derecho, prácticas parecidas a la usura e indefensión en el procedimiento de ejecución de los desahuciados frente a los bancos, son las que han puesto a la judicatura al frente de un movimiento de cambio en el tema hipotecario. Pero, sin lugar a dudas, es importante que se resuelva la cuestión prejudicial comunitaria planteada por el juez de lo Mercantil nº 3 de Barcelona José María Fernández Seijó, ante el Tribunal de la Unión Europea, en la que se cuestiona el procedimiento de Ejecución Hipotecaria y los derechos de los consumidores. Seguramente, dicha sentencia será la que provoque necesariamente una reforma en la ley hipotecaria y en la Ley de Enjuiciamiento Civil".

En cuanto a sus aportaciones para una eficaz reforma de la Ley Hipotecaria, Ángel Dolado apuntó una serie de soluciones técnicas de las que ahora no disponen los jueces y que en la reforma deberían ser ley:

- Incentivar la renegociación de la deuda estableciéndose exenciones fiscales para cualquier tipo de novación, configurando una fase de mediación obligatoria con carácter previo a la iniciación del proceso de ejecución, limitando las comisiones bancarias que se pueden cobrar en la refinanciación.

- Establecer el derecho del deudor a acogerse a períodos de carencia pagando solo intereses si se trata

de la vivienda habitual.

- Incentivar la continuidad del deudor en la posesión de la finca después de la ejecución como arrendatario con una renta social o como comodatario con beneficios fiscales a favor del acreedor o rematante en IBI, Impuesto de Sociedades o Transmisiones Patrimoniales.

- Favorecer la dación en pago de mutuo acuerdo estableciendo exenciones fiscales.

- Forzar al acreedor a la aceptación de la oferta de la dación en pago, subiendo el valor de adjudicación en caso de quedar la subasta desierta.

- Incrementar el tipo mínimo de adjudicación al acreedor en torno al 80% de la garantía hipotecaria.

- Limitar legalmente los intereses de demora y las cantidades a reclamar por costas y gastos.

- Reconocer al deudor ejecutado un derecho a participar en las plusvalías del acreedor en caso de venta posterior por encima del tipo de adjudicación.

- Reforzar el régimen de publicidad de las subastas con las nuevas tecnologías.

- Facilitar la financiación de las compras en subasta estableciendo la posibilidad de subrogación del rematante en la deuda pendiente en el momento del impago.

Incentivar el abandono de la posesión por parte del ejecutado y su participación en el proceso de venta estableciendo beneficios al deudor colaborador.

"La ley de tasas judiciales es un atentado parlamentario contra los derechos de los consumidores"

Ángel Dolado también habló de los procesos de Justicia colectiva para los consumidores, en cuanto a las reformas que propondría para mejorar la justicia colectiva para los consumidores en España el juez propone que "la LEC 1/2000 apostó por el ejercicio procesal de las acciones colectivas, con la posibilidad de que otros consumidores se sumaran a procesos que ya se hallasen en tramitación. Sin embargo, aunque la ley sea buena, nos encontramos con la realidad diaria de los juzgados españoles, sobresaturados de

trabajo, con insuficiencia de medios personales y materiales; así como una serie de formalismos procesales hipergarantistas que hacen inviable la celebración de estos juicios en tiempos razonables y con sentencias rápidas. Además, en el problema de la comercialización de los 'swaps' tenemos la cuestión jurídica de si se han vendido a inversores o a ahorradores, si se ha informado suficientemente de su contenido, e incluso, si se ha confeccionado o no, una entrevista por las entidades financieras para conocer el perfil del inversor, lo que dificulta la naturaleza misma de la acción (individual y/o colectiva), con lo cual las acciones individuales se están resolviendo mucho antes que las colectivas, la mayoría pendientes de celebración de macrojuicios ordinarios".

Para Javier López, Profesor de Derecho Procesal en la Facultad de Derecho de Zaragoza, al Tribunal Supremo le entró "vértigo" y se quedó "a mitad de camino" a la hora de declarar abusivas y nulas las cláusulas suelo en su sentencia del pasado 9 de mayo, por lo que considera que los bancos "deberían devolver las cantidades indebidamente cobradas".

La mesa política, con representantes de todos los partidos con representación parlamentaria, analizó las consecuencias de medio año de aplicación de la Ley de Medidas para la protección de los deudores hipotecarios, la actualización del llamado Código De Guindos. Según datos de la Plataforma Hipotecaria de ADICAE nisiquera el 10% de los afectados cumplen con los requisitos propuestos por este Código de Buenas Prácticas para conseguir la paralización del proceso de ejecución hipotecaria.

Pablo Muñoz (Concejal del Ayuntamiento de Zaragoza por IU), dejó claro que "Si entendemos la vivienda como un derecho y no como una mercancía, deberá dotarse de un fuerte cimiento legislativo que garantice el derecho a una vivienda digna para todas las personas. Es necesario cambiar el chip. Aún con crisis hay riqueza suficiente para garantizarlo. Es un problema de reparto" y que "la vivienda debe ser

un bien protegido por el Estado, ya que forma parte de los derechos básicos de los ciudadanos, por lo que es la Administración la encargada de garantizarla".

José Luis Soro (portavoz de CHA en las Cortes de Aragón) indicó que la competencia básica para la mejora de la situación actual en materia hipotecaria es estatal, aunque desde las Comunidades Autónomas pueden hacerse cosas.

En opinión de José Luis Soro, 6 meses después de la entrada en vigor de la normativa "no se han solucionado los problemas, el Gobierno está del lado de los bancos, no de la gente. El Real Decreto fue un "apaño", los supuestos para acogerse a él son remotos y exigentes. Los afectados no se ven beneficiados".

Propuestas lanzadas por el portavoz de CHA:

–Volver al origen. Apoyar la ILP. Su no aprobación, según él, supuso uno de los actos más vergonzosos de la democracia.

–Adoptar otras medidas similares a las recogidas en la ILP. Regular la dación en pago. Es necesario paralizar los desahucios.

–Fomentar el alquiler social y el acceso a la vivienda mediante el Fondo Social de viviendas.

–Alegar las cláusulas abusivas.

–Aplicación retroactiva.

José Ramón Ibañez (portavoz de vivienda de PSOE en Cortes de Aragón) culminó su intervención lanzando un mensaje "hay motivos para tener esperanza, hay motivos para luchar".



ADICAE RECLAMA EN NAVARRA LA CREACIÓN DE UN CONCURSO DE ACREEDORES AL ESTILO DE LAS EMPRESAS, PERO ENFOCADO A PARTICULARES



Consumidores navarros reclaman una mejora de la Ley Hipotecaria.

El 7 de noviembre de 2013 tuvo lugar en la Casa de Cultura de Zizur el Foro Hipotecario. Patricia Lezcano, Vicesecretaria de la Junta Directiva y responsable de la Plataforma Hipotecaria de ADICAE expuso las ventajas de la reclamación colectiva “en la actualidad el 55% de las mediaciones que está realizando ADICAE son favorables para el consumidor, esto recalca que la presión colectiva hace posible la obtención de resultados positivos”. Con ella, representantes de partidos políticos y asociaciones de afectados expusieron en estas jornadas los actuales abusos que persisten en el ámbito hipotecario:

Dña. Patricia Lezcano. Vicesecretaria de la Junta Directiva y Responsable de la Plataforma Hipotecaria de ADICAE.

D^a. Raquel Saralegui. Abogada colaboradora de ADICAE.

D. Miguel Bermejo. Concejal de IU y miembro de la Comisión de Hacienda en el Ayuntamiento de Zizur Mayor.

D. Joseba Crespo. Abogado PAH.

D. Jesús Hernández. Miembro de la PAH.

No cesó el debate por parte de ponentes y asistentes que unánimemente manifestaron la necesidad de un cambio en el sistema bancario y social actual. “No es normal que tengamos un gobierno que emplea 36.000 millones para rescatar a los bancos mientras la gente se queda en la calle y es des-

ahuciada por éstos. Con ese dinero se podría mantener a 18.000 familias en sus casa con viviendas sociales y alquileres de 100 euros. Se debe parar el negocio hipotecario y la especulación que solo provoca más ejecuciones y la aparición de fondos buitres que compran hipotecas y crean más negocios”,

declaraba en su ponencia **Jesús Hernández, miembro de la PAH.**

“Hoy, lejos de facilitar la entrada a las vpos navarras construidas, se establecen más restricciones y trabas para su adquisición. Se piden 3 meses y fianza suponiendo una limitación muy grande para los jóvenes navarros, ahora mismo es más sencillo y barato adquirir una vivienda libre que una vivienda protegida”, concluía.

A raíz de la cuestión elevada al Tribunal Europeo y tras ser admitida, se puso un parche en la Ley española provocando que los hipotecados puedan oponerse a una ejecución hipotecaria en los 10 días hábiles. Los afectados se oponen ante la existencia de cláusulas abusivas y se pide recalcular la deuda sin dichas cláusulas. Realmente es una manera de paralizar el proceso porque una vez resuelto todo esto, se reanuda la ejecución. Es una manera de ganar tiempo y hacer que el banco negocie el cambio de las condiciones con el afectado. Otra opción podría ser la vía mercantil con un proceso declarativo.

Raquel Saralegui (abogada colaboradora de ADICAE) abogó por la acción colectiva frente la acción individual, “es necesario conseguir que los bancos eliminen de forma permanente las cláusulas suelo y no sea necesaria esta vía para conseguir resultados positivos”.

En la actualidad tenemos una Ley Hipotecaria que, aunque ha dado pasos, es claramente insuficiente y debe hacer algo contra el cada vez mayor stock de pisos por parte de los bancos y las ejecuciones hipotecarias que aumentan cada día.

Miguel Bermejo (concejal de Izquierda Unida y miembro de la comisión de Hacienda en el Ayuntamiento de Zizur Mayor) consideró incomprensible que se haya ayudado a los bancos pero hecho oídos sordos a los ciudadanos.

Los políticos viven lejos de la realidad social, deberían estar mucho más cercanos y ser conscientes de lo que se necesita en cada momento. “Necesitamos facilidades para acceder a la vivienda con costes razonables y dejar de una vez la creación compulsiva de vivienda”, concluía el concejal de IU.



ADICAE SE COMPROMETE EN CATALUÑA A SEGUIR LLEVANDO A CABO ACTUACIONES PARA REFORZAR LA DEFENSA COLECTIVA



Dr. Joaquín Tornos Mas (Catedrático de Derecho Administrativo en la Universidad de Barcelona) y Dra. Inmaculada Barral Viñals (profesora de Derecho Civil en la Universidad de Barcelona).

El 7 de noviembre de 2013 se celebró el Foro Hipotecario autonómico en Barcelona, a fin de poner sobre la mesa, estudiar y debatir los problemas que están padeciendo miles de familias que tienen contratada una hipoteca. El acto se realizó en la Facultad de Derecho de la Universidad de Barcelona y contó la participación de unas 60 personas entre alumnos de diversos cursos de la misma universidad, socios de ADICAE y consumidores en general y la presencia como ponentes de:

D. Álex Daudén. Coordinador AICEC-ADICAE.

D^a. Ana Solanas Forcada. Secretaria General de ADICAE.

Dr. Joaquín Tornos Mas. Catedrático de Derecho Administrativo. Universitat de Barcelona. La función social del derecho de propiedad en un contexto de crisis económica.

D^a. Inmaculada Barral Viñals. Profesora de Derecho Civil Universitat de Barcelona. La protección del consumidor ante los préstamos hipotecarios.

La jornada la abrió **Ana Solanas, Secretaria General de ADICAE**, que remarcó la importancia de la organización de los usuarios y consumidores para la defensa de sus derechos frente a los abusos bancarios y los fraudes financieros y reclamó la necesidad de dotar de recursos a la justicia para agilizar la macrodemanda judicial interpuesta contra 101 entidades financieras en el Juzgado de lo Mercantil nº 11 de Madrid y que agrupa a más 12.000 afectados. Ana Solanas remarcó la importancia a la de-

fensa colectiva de los usuarios y los consumidores.

Se abordó la función social del derecho a la propiedad en un contexto de crisis de la mano de **Joaquín Tornos, catedrático de Derecho Administrativo de la UB**. Tornos remarcó que para poder hacer efectivo el derecho a la vivienda se debe recuperar el principio constitucional según el cual el derecho de propiedad debe ejercerse de conformidad con su función social, que es la de ser-

vir de residencia, lo que impide que una vivienda pueda estar desocupada.

“ La entidad a la hora de redactar un contrato hipotecario debe hacerlo teniendo en cuenta que dicho contrato debe ser accesible y legible al consumidor”. Immaculada Barral, Profesora de Derecho Civil de la Universidad de Barcelona.

En el caso de viviendas que las entidades financieras han obtenido a través de los desahucios mostró su postura “se puede llegar a la expropiación de su uso para mantener su ocupación temporal a favor de la persona objeto del desahucio”. Es el caso de las leyes de Andalucía y Navarra. Como propuesta, consideró conveniente hacer un seguimiento, un estudio de campo a fin de valorar si su aplicación ha sido beneficiosa, si se han evitado lanzamientos de familias como consecuencia de procesos de ejecución y si sería posible plantear los mismos cambios legislativos en otras comunidades autónomas.

La normativa de consumo, las condiciones generales de la contratación y las cláusulas abusivas de los contratos hipotecarios centraron la interven-

ción de **Doña Immaculada Barral Viñals, Profesora Titular de Derecho Civil de la Universidad de Barcelona**. La actividad de las entidades financieras tiene su propia normativa específica, y el control de la correcta actuación de las entidades la hace la administración. Es por ello que en general se ha dejado al margen, erróneamente, la normativa de protección a los consumidores, la Ley General de Consumidores y Usuarios y sus modificaciones, que es más beneficiosa para los usuarios. La entidad a la hora de redactar un contrato hipotecario debe hacerlo teniendo en cuenta que dicho contrato debe ser accesible y legible al consumidor y que, además, debe ser redactado dentro de la buena fe y del equilibrio entre las partes. También se realizó un repaso a las diversas cláusulas consideradas como abusivas y a las diversas normativas que se han sucedido a lo largo de los años 2012 y 2013 de protección a los deudores hipotecarios. Destacó la crítica a la sentencia de 9 de mayo del Tribunal Supremo sobre las cláusulas suelo. La Doctora Barral no está de acuerdo en que los efectos de la Sentencia no se apliquen retroactivamente desde el inicio del contrato de préstamo.

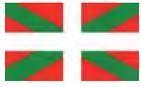
Las jornadas finalizaron con un interesante debate entre asistentes y ponentes en relación a la defensa colectiva, sobre qué actuaciones podrían llevarse a cabo para reforzar la defensa de los afectados por fraudes, engaños y otras actuaciones incorrectas por parte de las entidades financieras.

PLATAFORMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA ON-LINE

**APRENDE Y
VENCERÁS
A LOS BANCOS**

educacion**financiera**.adicae**online**.es





LOS CONSUMIDORES SE UNEN A ADICAE EN EUSKADI PARA SEGUIR LUCHANDO JURÍDICA, POLÍTICA Y SOCIALMENTE CONTRA LOS ABUSOS DE LA BANCA



ADICAE se comprometió en Bilbao a seguir peleando en busca de reformas en la normativa hipotecaria.

El Centro Municipal Ibaiondo en Bilbao, fue el escenario elegido para celebrar, el 4 de noviembre de 2013, las jornadas autonómicas de ADICAE. Expertos en derecho llamaron a la ciudadanía a permanecer unida frente a los abusos de la banca:

D. Carlos Ballugera. Registrador de la Propiedad y Director del centro de estudios de registradores de Euskadi.

D. Francisco Javier Alvarado. Técnico de ADICAE en Euskadi.

D. Gorka Herrera. Abogado especialista en Derecho Hipotecario.

D. Iker Fernández. Abogado miembro de los Servicios Jurídicos de ADICAE

Los organismos competentes en materia de consumo de las comunidades autónomas en el ejercicio de su competencia tienen potestad sancionadora ante prácticas que vulneran la legislación de defensa de los consumidores. Así mismo tienen la capacidad de declarar abusivas las cláusulas suelo y pueden instar a las entidades bancarias al cese de las prácticas y la devolución de las cantidades cobradas irregularmente a los usuarios y aplicar multas proporcionales al beneficio obtenido con uno de los mayores fraudes financieros que se han producido en España.

La directiva europea establece en su artículo 7 que los Estados miembros deben velar por que las organizaciones que tengan un interés legítimo en la protección de los consumidores puedan acudir a

los órganos administrativos competentes "con el fin de que estos determinen si ciertas cláusulas contractuales, redactadas con vistas a su utilización general, tienen carácter abusivo y apliquen los medios adecuados y eficaces para que cese la aplicación"

El Banco de España, manifiesta que "no puede pronunciarse" sobre el posible carácter abusivo de estas cláusulas en función de lo establecido en la normativa de consumo al no ser un asunto de su competencia. En este sentido, indica que "la atribución y calificación del carácter abusivo de una cláusula contractual", al amparo de lo dispuesto en el TRLGDCU "corresponde sancionarlo a las autoridades específicamente competentes en esa materia, o genéricamente a los órganos jurisdiccionales de la Administración de Justicia".

En estas cláusulas se producen los tres requisitos que para ser consideradas abusivas establece el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios: que no exista negociación individual, que se produzca en contra de la buena fe un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes y que las circunstancias concurrentes en el momento de la firma del contrato así como todas las demás cláusulas del mismo lleven a esta conclusión.

El apartado 4 del artículo 82 de la citada ley, referido a la lista de cláusulas abusivas recogida en los artículos 85 a 90 del mismo, plantea que "en todo caso son abusivas", entre otras, las que "resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato", recuerda ADICAE.

La legislación española no se adecua a la europea estableciendo dificultades para que los consumidores reclamen.

"ADICAE siempre ha abogado por la acción colectiva como principal herramienta frente a los abusos de la banca". Iker Pujadas, Abogado de los Servicios Jurídicos de ADICAE.

El Registro de Condiciones Generales de la Contratación (RCGC) es aquel donde voluntariamente se inscriben las cláusulas abusivas. El juez debe ordenar la inscripción de una cláusula cuando es declarada abusiva en sentencia firme. El problema está en la voluntariedad de la inscripción, hasta que no sea obligatoria no servirá de nada.

Para saber si una cláusula opera en detrimento del consumidor, habría que comprobar si ha existido la buena fe contractual.

El Tribunal de la UE dice que la apreciación de abusividad depende del juez nacional. Aún así, establece una serie de criterios o pautas. No sólo los jueces pueden declarar la abusividad de una cláusula. Esta obligación alcanza a todas las autoridades, notarios, registradores, ministerio fiscal, etc... Existe el "Principio de protección a personas consumidoras" sobre cuya tutela no hay una determinación clara de quién es la figura ejerciente. "El Instituto Nacional de Consumo no ha ejercido la protección colectiva, ni los órganos consumeristas de la CC.AA" afirmó **Carlos Ballugera, Registrador de la Propiedad y Director del centro de estudios de registradores de Euskadi.**

En cuanto a las experiencias de ADICAE en la defensa colectiva, **Iker Pujadas, abogado colaborador de ADICAE Bilbao**, explicó que ADICAE como Asociación de consumidores siempre ha abogado por la acción colectiva como principal herramienta frente a los abusos de la banca. Primero a través de la presión social o la presentación de mociones e informes ante las diversas instancias políticas y administrativas. En segundo lugar, a través de la presentación de demandas agrupadas frente a las entidades comercializadoras de préstamos hipotecarios con la denominada cláusula suelo. Iker Pujadas llevó a cabo un análisis comparativo entre la Sentencia del Tribunal Supremo de 9 de Mayo, contra BBVA que fue condenada a eliminar las cláusulas suelo de sus préstamos hipotecarios desde el mes de Junio, pero sin devolución de cantidades con carácter retroactivo, respecto de la sentencia ganada por ADICAE contra IPAR KUTXA, en la que sí se condenó a la entidad a eliminar la cláusula suelo y devolver las cantidades indebidamente percibidas a los afectados. La sentencia ha sido recurrida y se están preparando desde ADICAE más demandas agrupadas frente a la misma entidad.

Los ponentes animaron a continuar con la reivindicación en la calle y a acudir a la vía judicial colectiva para resarcir abusos.



ADICAE MURCIA SEGUIRÁ LUCHANDO PARA QUE LOS HIPOTECADOS OBTENGAN SOLUCIONES REALES Y PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS



En el Foro se recordaron las numerosas propuestas de ADICAE a trasladado a los partidos políticos e instituciones en los últimos años para dar solución a los problemas hipotecarios.

El 13 de noviembre tuvo lugar en el Salón de Actos de CC OO de Murcia el Foro Hipotecario Autonómico contra los abusos bancarios. Entre los ponentes invitados a estas interesantes jornadas se encontraban:

- D^a. Lorena García.** Secretaria General de ADICAE Comunidad Valenciana.
- D. Joaquín López Pagán.** Viceportavoz del Grupo Parlamentario Socialista.
- D. Sergio Ramos Ruiz.** Coordinador de la Presidencia de IU-Verdes.
- D. Rubén Serna Alfonso.** Concejal de Murcia UPYD.
- D. Manuel Martínez Martínez.** Abogado socio de AD&LAW. Marco normativo de la acción colectiva en España.
- D. José Rios Almela.** Abogado de ADICAE Murcia.
- D. Manuel Funes Díaz.** Técnico y socio de ADICAE.
- D^a. Adoración Carballo Orozco.** Directora del Área de los Servicios Jurídicos CONSUMUR.
- D. Antonio García Guerrero.** UCE Murcia.

Además, Lorena García, Secretaria General de ADICAE Comunidad Valenciana, recordó las numerosas propuestas que ADICAE ha trasladado a los partidos políticos e instituciones en los últimos años para dar solución a los problemas hipotecarios: moratoria por 3 años a los embargos, creación de una ley de sobreendeudamiento, por la eliminación de las cláusulas suelo, modificación de la ley hipotecaria, etc. Medidas que no han sido llevadas a cabo; por contra se han aprobado normas durante este año que ADICAE considera insuficientes.

Joaquín López Pagán, viceportavoz del grupo parlamentario socialista en la Asamblea Regional de Murcia, consideró insuficiente la ley 1/2013, motivo por el cual su partido la ha recurrido al Tribunal Constitucional. “El PP usó la ILP

presentada enmendada totalmente, que se convirtió en un texto diferente desnaturalizando la propuesta inicial. No fue debatida en pleno y dio lugar a la norma que tenemos ahora, la 1/2013,” afirmó Pagán. También expuso los motivos del recurso por

parte del PSOE:

- Contradicción institucional en la tramitación de la ILP
- Garantías del procedimiento: inviolabilidad del domicilio. No se debe permitir el desahucio de la vivienda habitual por causas ajenas a la voluntad del deudor (paro, falta de recursos por causas ajenas a su voluntad, etc.)
- Paralización de los desahucios bajo determinadas condiciones que dejan fuera a miles de ciudadanos.
- Fondo social de vivienda que no ha funcionado lo suficiente.
- Insuficiente regulación de las cláusulas suelo: tanto la apreciada de oficio por el juez como la venta extrajudicial. No se ha traspuesto bien la sentencia del Tribunal Europeo.

La realidad es que si hay que atender estos problemas hay que paralizar los desahucios. Hay que respetar los contratos, pero estamos ante necesidades extremas en una situación extraordinaria. Se necesitan medidas urgentes ante problemas urgentes.

Según los datos del CGPJ, en septiembre de 2013, los desahucios se redujeron un 15% y las ejecuciones un 12%. Donde más se producen es en Andalucía, Cataluña, Valencia y Madrid; justo donde hubo un mayor boom inmobiliario.

Rubén Serra, concejal de UPyD en el ayuntamiento de Murcia, incidió en que el marco regulatorio de las 2 últimas décadas propició el sobreendeudamiento, incentivos estatales que fomentaron la burbuja inmobiliaria.

La ley es ineficaz por excluyente, sigue habiendo deuda sin casa; la ley es ineficaz se mire por donde se mire. La ley de 2ª oportunidad habría dado mejor respuesta a estos problemas; sobre todo al problema de la deuda imparable. En Mula se presentó una moción donde el municipio se reivindicaba en contra de los desahucios. Es una iniciativa elaborada por ciudadanos que da una lección a los políticos.

Manuel Martínez Martínez, abogado, trató el marco normativo de la acción colectiva en España, indicando sus fundamentos:

- Proteger los intereses de un colectivo. Aquí entrarían los intereses difusos frente a los intereses colectivos /concretos. Es preferible la difusa para aunar a todos los afectados.
- Respuesta ante los abusos en masa.
- Ventajas de la acción colectiva:
 - Facilita el acceso a la justicia.
 - Extensión de efectos.

Mejor funcionamiento del mercado por la presión que ejerce en las entidades.

Regulador del mercado porque incita poner fin a las prácticas abusivas.

José Ríos, abogado de los servicios jurídicos de ADICAE, hizo referencia a la Sentencia del 9 de mayo “la no restitución de cantidades es una decisión politizada.”

En cuanto a la negociación extrajudicial, expertos como **Adoración Carballo (abogada)** coincidían en que actualmente las entidades bancarias están negociando por los niveles de sensibilidad que el problema ha alcanzado en la población. Además, los jueces están siendo valientes y se están movilizándolo contra los abusos.

“La no restitución de cantidades es una decisión politizada.” José Ríos, Abogado de los Servicios Jurídicos de ADICAE.

Es evidente que las entidades solo ceden ante la presión social, jurídica y política. Si no existe unión, los consumidores quedan indefensos ante la banca.



LOS CONSUMIDORES RIOJANOS REIVINDICAN MEDIDAS URGENTES QUE SOLUCIONEN LA EXCLUSIÓN SOCIAL DE MILES DE FAMILIAS



El Foro Hipotecario de ADICAE en La Rioja culminó con la idea de la presión social como elemento fundamental para mejorar el resultado de las negociaciones con los bancos.

Bajo el título “Foro ciudadano contra los abusos hipotecarios en La Rioja”, se celebró el 14 de noviembre de 2013 en el Ateneo Riojano de Logroño la jornada autonómica de ADICAE La Rioja. En la mesa de ponencias se encontraban los principales grupos y organismos sociales, que plantearon sus argumentos y experiencias sobre los temas que se abordaron durante la jornada, enmarcados dentro de las reformas hipotecarias emprendidas este año, así como la importancia del proyecto de defensa colectiva centrándose en la acción colectiva y la negociación con las entidades bancarias:

D. Sergio Cebrián. Coordinador de ADICAE La Rioja.

D^a. Chelo Fernández Martínez. Coordinadora General de Cáritas Diocesana La Rioja.

D. Daniel Triff. Miembro P.A.H.

D^a. M^a Jesús Romero. Miembro P.A.H.

Ante los asistentes al foro se pudieron extraer una serie de conclusiones de entre las que destaca el apoyo a la labor crítica de ADICAE con respecto a las ineficaces medidas de protección a los deudores hipotecarios aprobadas por el Gobierno. ADICAE viene reclamando ya desde hace tiempo la defensa de los consumidores riojanos a través del desarrollo legislativo de sus propuestas.

Las familias endeudadas se ven sin recursos y en la calle y si no pueden hacer frente a los pagos de sus hipotecas por la situación económica actual se ven sometidas a una injusta legislación. La ley sí avanza en algunos aspectos, pero sigue habiendo ejecuciones hipotecarias de deudores de buena fe, debido a que no cumplen los requisitos imprescindibles para acogerse a las escasas soluciones que se ofrecen como son los alquileres sociales, daciones en pago, etc.

Los requisitos para cumplir el código de buenas prácticas bancarias son muy restrictivos, por lo que

sólo un porcentaje mínimo de familias pueden verse favorecidas por estas medidas.

Daniel Triff y María Jesús Romero, miembros de la Plataforma de Afectados por la Hipoteca, quisieron resaltar la gran voluntad de la gente por pagar la hipoteca, dejando claro por sus experiencias que se trata de lo último que se deja de pagar por el miedo a perder la vivienda habitual. En su exposición, en la que analizó la transición desde la presentación de la ILP a la Ley 1/2013 de 14 de mayo de medidas para reforzar la protección

a los deudores hipotecarios, las carencias de esta Ley y las acciones llevadas a cabo para regatear los complicados requisitos de la misma.

Cáritas Diocesana, a través de su Coordinadora General en La Rioja, Chelo Fernández Martínez, dejó clara su continua lucha en busca de mejoras para las familias más necesitadas. Teniendo en cuenta el perfil y la extrema situación de los afectados que acuden a sus centros de atención, su empeño sigue siendo aumentar y mejorar el acceso a alquileres sociales. Se retrató la dramática situación actual que están viviendo en su organización y las propuestas que se están realizando en materia de alquiler social, afirmando que desde sus limitados recursos tan sólo pueden ayudar a una pequeña parte de los afectados.

Tras las ponencias correspondientes, se generó un debate en base a las preguntas que se realizaron desde el público asistente, en el que se pudo comprobar el descontento de la ciudadanía ante las decisiones políticas en referencia al asunto hipotecario.

En definitiva, se dejó claro la necesidad de reformar la obsoleta legislación hipotecaria, pero la reali-

dad del momento es que han pasado distintos gobiernos y ninguno ha tenido el valor de reformarla, únicamente se han aprobado ineficaces medidas que tristemente han respondido más a cuestiones de imagen que a soluciones a un problema de emergencia como son las ejecuciones hipotecarias.

“Es importante no intervenir únicamente cuando el daño ya está hecho, sino también poner en marcha acciones en materia de prevención”. Sergio Cebrián, Coordinador ADICAE La Rioja.

Finalmente, y con el objetivo de encontrar soluciones reales que ayuden verdaderamente al ciudadano con problemas de sobreendeudamiento, se llegó a la conclusión de que debemos fomentar la unión de los hipotecados, así como de las organizaciones sociales que los representan, y llevar a cabo actuaciones reivindicativas de forma conjunta exigiendo cambios en la legislación y normativa ahora existente que apenas protege a las familias de los abusos hipotecarios.



ADICAE REIVINDICA EN CASTILLA LA MANCHA EL DERECHO A LA TUTELA JUDICIAL EFECTIVA PARA LOS CONSUMIDORES HIPOTECADOS



Distintos partidos políticos dieron su punto de vista sobre el tema hipotecario en Castilla La Mancha.

El 5 de noviembre de 2013, ante cuarenta participantes y numerosos medios de comunicación, el Antiguo Casino de Ciudad Real fue el lugar elegido por ADICAE Castilla la Mancha para celebrar su jornada autonómica sobre los abusos hipotecarios. Por fin, se puede paralizar un proceso de ejecución hipotecaria por contener cláusulas abusivas, pero durante años, se han arrebatado las viviendas. Prestigiosos representantes del mundo de la política y la abogacía realizaron sus ponencias cargadas de sustanciales declaraciones:

D. Javier Contreras Forn. Responsable de Ahorro-Inversión de ADICAE y Coordinador de ADICAE Castilla-La Mancha.

D^a. Rosario Roncero García-Carpintero. Primer teniente de Alcalde y Concejala del Área de Sostenibilidad en el Excmo. Ayuntamiento de Ciudad Real.

D. José María Pérez De La Cruz. Presidente del Partido Popular de Fernán Caballero.

D^a. Irene Barahona. Secretaria de Vivienda de la ejecutiva de Castilla-La Mancha del Partido Socialista Obrero Español.

D. Jorge Fernández Morales. Secretario de Organización de IU en Ciudad Real.

D. David Ruiz Fernández. Técnico de ADICAE en Toledo.

D. Francisco J. Martínez Segovia. Profesor de Derecho Mercantil de la Universidad de Castilla-La Mancha. Acción judicial colectiva como respuesta a las cláusulas suelo y otros abusos hipotecarios.

D. Jesús Medina Serrano. Abogado, miembro de los Servicios Jurídicos de ADICAE.

D. Miguel Ángel González Caballero. Miembro de la comisión jurídica de la PAH en C.Real.

Los procesos de ejecución hipotecarios españoles han sido declarados ilegales por TJUE, y el Gobierno actual ha mirado hacia otro lado para continuar defendiendo los intereses de la Banca Europea. No se puede permitir esta imagen de España

ante Europa, hay que salvaguardar todos los estamentos, sobre todo el jurídico y de protección al consumidor, y más aún en los casos extremos

Los representantes de los partidos políticos rea-

lizaron unas ponencias cargadas de llamativas declaraciones. **Don José María Pérez De La Cruz (Miembro de la Junta Directiva provincial del Partido Popular)** indicó que la situación actual se preveía desde hace unos 8-10 años, y por tanto, no se han tomado las medidas pertinentes que se deberían haber tomado en su momento. Destacó la labor de ADICAE, y que lo más recomendable es "asociarse entre consumidores ante la situación actual."

D^a. Irene Barahona (Secretaria de Vivienda de la ejecutiva de Castilla-La Mancha del Partido Socialista Obrero Español) reconoció insuficientes las medidas adoptadas con la ley 1/2013, del 14 de mayo 2013, indicando que se podrían tomar medidas más contundentes.

D. Francisco J. Martínez Segovia (Profesor de Derecho Mercantil de la Universidad de Castilla-La Mancha) abogó porque los consumidores sean bien informados, tal y como pretende ADICAE, indicando la utilidad de las acciones colectivas, su agilidad, y la economía procesal evitando sentencias contradictorias. El art.11 LEC, atribuye a las asociaciones la legitimación de las actuaciones judiciales colectivas Destacó de gran utilidad las acciones colectivas, sobre todo con un vencimiento colectivo.

La ley de consumo 26/4/2012, no ha introducido una directiva comunitaria, y al legislador nacional se le olvidó introducir las acciones judiciales colectivas. En la sentencia TJUE, sí se refleja como abusivas las cláusulas de intereses de demora, y determina qué tipo de cláusulas pueden ser denunciadas y bajo qué criterios son abusivas.

Si los intereses de demora superan 3 veces el interés legal del dinero, entonces sí podría paralizarse una ejecución hipotecaria. Esto supone un gran avance, ya que hasta incluso en el plazo de subasta, un procedimiento de ejecución hipotecaria, podría suspenderse por detección de cláusulas abusivas.

La jurisprudencia anterior impedía anular el procedimiento de ejecución hipotecaria, sin embargo, actualmente, se podría paralizar existiendo requisitos de desproporción y mala fe en todas las fases de dicho procedimiento.

Todo esto supondría un retraso en el proceso, pero no impedirá el desahucio

Don Jesús Medina (Abogado, miembro de los Servicios Jurídicos de ADICAE) indicó que la justicia actualmente es una herramienta obsoleta, que la LEC data del año 2000, y que ningún partido político soluciona este problema.

No faltaron las referencias y críticas para la Ley de Tasas, recordando Jesús Medina que se trataba de un impedimento más para que los consumidores tuvieran acceso a la justicia y que menos del 22% de las demandas a través de justicia gratuita son demandas civiles. Pero no sólo hay que poner la demanda y olvidarse de nuestro caso, sino también actuar mediante acciones reivindicativas y de presión en la calle.

"La ley de tasas, un nuevo obstáculo para el consumidor". D. Jesús Medina, Abogado de los Servicios Jurídicos de ADICAE.

Desde ADICAE la principal solución sería fomentar la educación financiera, la accesibilidad a la negociación extrajudicial, las acciones reivindicativas, la presión como una gran medida de soluciones, acompañando en masa a las personas que tienen problemas con las entidades bancarias, y sobre todo, la unión de los movimientos sociales.

FORO NACIONAL Y CONCLUSIONES DE LOS FOROS AUTONÓMICOS

Situación actual y respuestas frente a los problemas hipotecarios de los consumidores



D. Pablo Iglesias Turrión (Profesor de Ciencias Políticas en la Universidad Complutense de Madrid y vocal de Consejo Ejecutivo de la Fundación Centro de Estudios Políticos y Sociales) D. Arsenio Escolar (Periodista y Director de 20 Minutos) y D. Gustavo Matías (Doctor en Ciencias Económicas, profesor titular de Estructura Económica y Economía del Desarrollo de la Universidad Autónoma de Madrid)

El 19 de noviembre de 2013 ADICAE organizó en el Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid el "Foro sobre la Defensa colectiva de los Consumidores de Servicios Financieros." Además, tanto la problemática actual en relación a la mediación hipotecaria como los retos y perspectivas económicas y sociales de futuro para las familias hipotecadas en España, fueron objeto de un exhaustivo análisis llevado a cabo por expertos del mundo de la política y la economía. Los expertos ponentes que participaron fueron:

D. Pablo Iglesias Turrión. Profesor de Ciencias Políticas en la Universidad Complutense de Madrid y vocal de Consejo Ejecutivo de la Fundación Centro de Estudios Políticos y Sociales. Perspectivas económicas y sociales de futuro para las familias hipotecadas en España

D. Gustavo Matías. Doctor en Ciencias Económicas, profesor titular de estructura económica y economía del desarrollo de la Universidad Autónoma de Madrid. Perspectivas económicas y sociales de futuro para las familias hipotecadas en España

D. Miquel Samper. Presidente del CICAC (Consell de l'Advocacia catalana) y adjunto a la Presidencia del Consejo General de la Abogacía española. Mediaciones hipotecarias.

D^a. Teresa Jiménez. Profesora de Derecho Civil en la Universidad Complutense de Madrid. Conclusiones del ciclo de foros hipotecarios autonómicos.

D^a. Immaculada Barral Viñals. Profesora de Derecho Civil en la Facultad de Derecho de Barcelona. Conclusiones del ciclo de foros hipotecarios autonómicos.

D^a. Begoña Longás. Vocal del Colegio de Registradores.

D^a. Patricia Lezcano. Vicesecretaria de la Junta Directiva de ADICAE.

D. Francisco Alvarado. Técnico de ADICAE Euskadi.

Perspectivas económicas y sociales de futuro para las familias hipotecadas en España

Bajo el epígrafe 'Perspectivas económicas y sociales de futuro para las familias', dos profesores universitarios, uno de política y otro de economía, debatieron sobre las estructuras de poder, sobre cómo política y economía se dan la mano para configurar una estructura que somete a la mayoría de los ciudadanos al arbitrio de unos pocos que detentan el poder. **El politólogo y tertuliano televisivo Pablo Iglesias Turrión y el doctor y el profesor en Económicas Gustavo Matías** compararon interesantes visiones contrapuestas. El derecho no es ajeno ni a la política ni a la economía.

El profesor de Ciencias Políticas de la Complutense, Pablo Iglesias Turrión, declaró su idea de que la movilización ciudadana es fundamental para conseguir los cambios en materia hipotecaria. Si la actual situación de crisis que estamos viviendo tiene responsables, no son los consumidores, son los bancos. Cada vez surgen más sectores de la sociedad que manifiestan su idea de defender a los consumidores, pero no son tan visibles aquellos que nos han traído a esta situación.

Los intereses de los bancos, desde hace mucho tiempo, van en contra de los intereses de las mayorías sociales y en contra de la democracia, pero nadie les ha votado para que sean ellos los que gobiernen. Por ello, las medidas de reforma de Ley Hipotecaria deben promulgarse con el objeto de resultar eficaces para el consumidor y no con el de no molestar a los bancos.

Según palabras de Matías, los grandes grupos y oligopolios son hoy en día capaces de influir hasta el punto de que el regulador les favorezca y estos oligopolios se mantienen porque no hay establecidos mecanismos ni bases de información. Las empresas que han sido nacionalizadas al final han beneficiado a unos grupos que las han controlado, no a la sociedad. La vía es la participación, la información adecuada. En este caso, esta crisis

ha sido provocada por la innovación y desregulación financiera.

El economista mostró su convicción sobre la lejanía de la recuperación económica, principalmente porque las familias desde la perspectiva de los flujos de renta no se han recuperado y la riqueza está deteriorada: "es falso que nos estamos recuperando o que estemos tocando fondo. En el INE están publicados los datos que así lo demuestran. Cada año se han ido perdiendo 40 y tantos millones, hemos perdido nivel acumulado en el tiempo. Es una vergüenza que venga un señor y que diga que se ha acabado la crisis y que nadie le conteste con rigor, ni desde los medios, ni los líderes de opinión". Si analizamos los datos desde la perspectiva de la riqueza, las cuentas del Banco de España indican que el patrimonio de las familias está lejos de la recuperación, en un 30-40% de los niveles que alcanzó.

Gustavo Matías, profesor de Económicas, abogó por la vía de la participación del consumidor y de la información adecuada para conseguir una economía más rica, justa e igualitaria.

"Europa ha ampliado la crisis surgida en EEUU y la seguirá ampliando. Cada vez van a participar menos electores, no habrá más control de las instituciones. Los grandes lobbies seguirán (eléctricas, telecomunicaciones...) que no tienen contrapoderes que se ejercen con la acción social y colectiva", concluía así un nutrido debate Gustavo Macías.

La mediación hipotecaria



D. Miquel Samper (Presidente del Consell de l'Advocacia Catalana, adjunto a la Presidencia del Consejo General de la Abogacía Española)

Patricia Lezcano, responsable de la Plataforma Hipotecaria de ADICAE que desde el 2007 trabaja para conseguir una normativa hipotecaria justa y asesorar, informar y mediar entre los deudores hipotecarios con problemas de pago y las entidades financieras, fue la encargada de presentar y moderar esta mesa. Lezcano realizó una crítica a la normativa hipotecaria por su restringida aplicación y requisitos así como la dilación en el tiempo de las entidades financieras en las mediaciones. Finalmente, apuntó que desde ADICAE siempre se ha considerado la dación en pago como última instancia a utilizar y resaltó la importancia de la organización colectiva de los consumidores.

Casi 4.000 mediaciones exitosas desde 2010, renegociaciones, eliminación de suelos, dación en pago (como última opción pero única alternativa posible por la falta de ingresos de las familias para atender al pago de sus hipotecas) Las mediaciones son una salida para los conflictos hipotecarios, además desde un punto de vista colectivo, pues cuando el consumidor actúa individualmente es muy difícil llegar a acuerdos. Sin embargo, este Foro denunció las deficiencias que sigue teniendo esta herramienta.

Esos problemas fueron denunciados por **Miquel Samper, Presidente del Consell de l'Advocacia Catalana, adjunto a la Presidencia del Consejo General de la Abogacía Española** e impulsor de las Oficinas de intermediación hipotecaria que comenzaban su andadura en Cataluña y están ahora presentes en toda España.

Samper explicó cómo se ha insertado en la agenda política el problema hipotecario:

- Código de Buenas Prácticas: surge por una interpelación muy vehemente del diputado Coscubiela. Esta norma es papel mojado, en opinión del Presidente del CICAC.

- Desde la aprobación del CBP hasta la aprobación del RDL de 15 de noviembre del 2012 hubieron unos 15 suicidios.

“Es patético que España no haya sabido encauzar un sistema que ayude a las víctimas del drama hipotecario”. Miquel Samper, Presidente del CICAC.

- El mismo día en que no había sido admitida la ILP se suicidaron 3 personas. Como reacción el Gobierno la aprueba pero sin atender a la gran parte del articulado.

STSJUE de 14 de marzo de 2013.

- La Ley 1/2013 dio sólo el plazo de un mes para la alegación de cláusulas abusivas de los deudores hipotecarios en proceso de ejecución hipotecaria.

- El tribunal de derechos humanos de Estrasburgo paró un lanzamiento.

La fórmula mediadora de las Oficinas de intermediación se basa en un modelo mixto, abogados más entes locales, ayuntamientos que han buscado la ayuda de expertos juristas. “Son los que más han funcionado”. Sin embargo, desde el Gobierno Central no se ha sido capaz de asumir este modelo. Estas oficinas están consiguiendo un 65-70% de mediaciones exitosas, que son asumidas por los deudores. Pero ha sido imposible generar un servicio similar a nivel estatal.

El Presidente del Consell de l'Advocacia Catalana mostró su rabia e indignación ante la

no escatimación de recursos por parte del Gobierno para una de las partes del problema, como son las entidades bancarias. Por contra, no se ha conseguido dar una salida al problema de los desahucios, algo que le parece patético teniendo en cuenta que España es el país más afectado por la burbuja inmobiliaria, esencia de nuestra crisis.

Recordó también la cada vez mayor gravedad de los impagos en las rentas de alquiler: “se está empezando a invertir el problema de pagos por posesión de vivienda a impagos de alquiler. No es lo mismo enfrentarse a un banco que a una pareja de jubilados que necesitan esos 400 euros que les pagan por el alquiler de su vivienda”.

colectivos.adicae.net

ADICAE, LA GRAN FUERZA COLECTIVA
DE LOS CONSUMIDORES

Presentación de conclusiones y principales propuestas del ciclo de foros hipotecarios autonómicos: los derechos de los consumidores frente a las hipotecas



La celebración de estas jornadas autonómicas supuso otro cauce a través del cual ADICAE continúa promoviendo y trabajando en su labor de proporcionar información a los consumidores.

Teresa Jiménez (Profesora de Derecho Civil en la Universidad Complutense de Madrid), Inmaculada Barral Viñals (Profesora de Derecho Civil en la Facultad de Derecho de Barcelona), Francisco Alvarado (Técnico ADICAE EUSKADI) y Begonia Longás (Vocal del Colegio de Registradores) fueron los ponentes encargados de exponer en la mesa dedicada a los Foros Hipotecarios Autonómicos, celebrados a lo largo del mes de noviembre por toda España, las importantes conclusiones y propuestas que se pudieron extraer de estas jornadas, las cuales sentaron el previo de la celebrada en el Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid.

La relevancia de la celebración de los foros autonómicos fue destacada, puesto que a lo largo del año 2013 se han sucedido numerosas noticias alrededor del campo hipotecario: la sentencia del Tribunal Europeo de Justicia que pide al gobierno la reforma de la legislación hipotecaria, los cambios

en los índices IRPH y CECA, la sentencia del Tribunal Supremo que anula las cláusulas suelo de BBVA, NovaGalicia Banco y Cajamar, además de sentencias posteriores que anulan estas cláusulas a grupos de consumidores o la reforma de la Ley Hipotecaria a través de la Ley 1/2013.

Flexibilizar los requisitos del Código de Buenas Prácticas.

La idea de flexibilizar los requisitos del Código de Buenas Prácticas fue generalizada entre todos los participantes. De los foros se extrajo, como posible solución, la creación de una comisión formada por expertos independientes que examinaran en profundidad los casos y la aplicación de los requisitos del Código de Buenas Prácticas con el fin de constatar de una forma realista la situación social imperante ampliando los criterios aprobados y adecuándolos a cada uno de los casos. La legisla-

ción es generalista y demasiado rígida. Estaría en manos de esta comisión examinar los casos de manera actualizada y poder modificar la aplicación de estos filtros tan cerrados.

La acción colectiva debe ser eficaz.

En cuanto a la acción colectiva, es un hecho que el legislador debería regular este mecanismo de una manera más efectiva, concretando sus atribuciones, para poder combatir los obstáculos constantes que la justicia opone, cuando legalmente las asociaciones de consumidores debidamente registradas se encuentran legitimadas para la representación mediante las acciones colectivas, que evidencian

ventajas económicas y procesales: resulta incomprensible que este cauce imponga las trabas que los consumidores soportan en la actualidad.

Una moratoria de 3 años que interrumpa los procesos de ejecución, la necesaria regulación de una ley de sobreendeudamiento familiar, la creación de un concurso de acreedores enfocado a particulares a través de la “ley de la 2ª oportunidad... Como conclusión final, la idea de promover acciones preventivas y no intervenir únicamente cuando el daño ya está hecho. La celebración de estas jornadas supone otro cauce a través del cual ADICAE continúa promoviendo y trabajando en su labor de proporcionar información a los consumidores.

¿No sabes qué hacer con tus ahorros?

¿Tienes miedo de los productos tóxicos de la banca?

Con nuestras numerosas publicaciones plagadas de consejos y advertencias sabrás qué productos son los mejores para tus ahorros y no los pondrás en peligro



www.adicae.net - 902 876 326

3

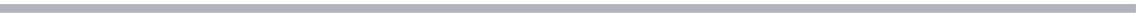
Los hábitos y experiencias de los consumidores ante la publicidad, la transparencia al contratar y las reclamaciones en consumo financiero

Análisis sociológico a cargo de
Javier Garcés Prieto

Presidente de la Asociación Nacional de Estudios Psicológicos y Sociales



ADICAE
Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros



1. INTRODUCCIÓN.

Este Estudio tiene como finalidad conocer las condiciones de publicidad, información previa y transparencia en las que se realizan actualmente en España la contratación por los consumidores de productos y servicios financieros, así como el funcionamiento de las vías de reclamación - internas y externas a las entidades- de que disponen. También se analizan, de forma general, la situación y problemas de estos consumidores en su relación con las entidades financieras.

La base del Estudio ha sido las respuestas a un amplio cuestionario realizadas por 3.960 consumidores, mayores de 18 años, representativos de las distintas franjas de edad, géneros, y comunidades autónomas españolas. Este cuestionario ha sido autocumplimentado por los consumidores vía on-line (2.985) y en papel (975). Aunque en esta muestra pudiera existir algún pequeño sesgo, en cuenta a su representación exacta de la población general, por

“Para la elaboración de este estudio ADICAE ha realizado encuestas a 3.960 consumidores”

la predisposición a contestar de quienes han tenido más problemas con productos y servicios financieros, este efecto, similar al denominado de “muestra intencionada”, ha permitido enriquecer dicha muestra con un mayor porcentaje de personas que se encuentran en las situaciones que interesan al estudio. De esta forma, se han podido recoger datos de especial relevancia que reflejan la realidad, llena de graves problemas y deficiencias, con la que se enfrentan los consumidores de productos y servicios financieros.

Los aspectos técnicos del trabajo de campo, los cuadros de datos y gráficos de todas las respuestas a cada enunciado y su análisis, están disponible en la versión completa de dicho Estudio, de la que la presente publicación es un resumen.

2. VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN QUE PRESTAN ACTUALMENTE LAS ENTIDADES FINANCIERAS.

Las respuestas de los encuestados han mostrado que, como se ve en el gráfico adjunto, no ha mejorado la atención y la información que prestan estas entidades a los consumidores, a pesar de la expe-

riencia de la crisis, sus consecuencias, la responsabilidad que han tenido en ella las entidades financieras, y los perjuicios que han ocasionado a los consumidores. La mayoría (51%) cree que se han mantenido igual, un 39% considera que han empeorado y un 10% que han mejorado. En resumen, un 90% de los consumidores piensa que, o han empeorado, o se han mantenido igual la atención y la información que las entidades financieras prestan a los consumidores.

“La práctica totalidad de los consumidores considera que las entidades no han mejorado en atención e información en los últimos años”

riencia de la crisis, sus consecuencias, la responsabilidad que han tenido en ella las entidades financieras, y los perjuicios que han ocasionado a



3. CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS FINANCIEROS.



La práctica totalidad de los consumidores tiene contratado algún producto o servicio financiero. Los más frecuentes, en porcentaje de los que disponen de ellos son: las cuentas bancarias (94%), las tarjetas de crédito o pago (73%), las hipotecas (49%), los ahorros a plazo (33%), los seguros de vida (28%), los planes de pensiones (25%), las participaciones preferentes u otros productos financieros tóxicos (21%), otros productos de inversión (15%), los créditos al consumo (11%) y los fondos de inversión (10%). Como hemos indicado, dada la naturaleza de la muestra y del trabajo de campo, hay que entender que puede existir alguna variación de estos porcentajes, aunque no importante, respecto a los que se dan en la población general española.

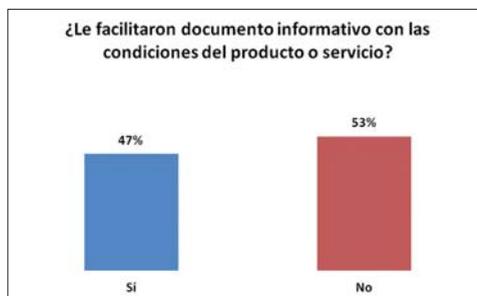
4. PUBLICIDAD Y FACILITACIÓN DE DOCUMENTOS INFORMATIVOS PREVIOS A LA CONTRATACIÓN.

La mayoría de los consumidores que contratan un producto o servicio financiero (58%) lo hacen sin tener información publicitaria previa sobre el mismo. Por tanto, parece que lo habitual es que el propio personal del banco o caja, de forma más o menos sorpresiva, contacte con el consumidor, aprovechando que éste va a realizar alguna gestión o, con algún otro tipo de procedimiento, para convencerle de que contrate un producto o servicio del que no tenía información publicitaria previa. Se trata, por tanto, de una estrategia bancaria basada en la persuasión personal y no en la publicidad informativa. Incluso cuando esta publicidad previa

existe, en casi la mitad de los casos (48%) es inadecuada y no permite al consumidor conocer correctamente las características del producto o servicio. Por lo tanto, solamente uno de cada cuatro consumidores (24%) que contrataron un producto o servicio recibió, previamente, una información publicitaria adecuada.

Los datos muestran que en la mayoría de los casos, las entidades financieras siguen un proceso deliberado para, mediante la seducción, la persuasión o la presión, hacer que el consumidor acepte productos o servicios financieros sin haber podido leer con tranquilidad información escrita o el contrato y, menos, reflexionar o asesorarse convenientemente.

“El 75% de los consumidores no recibieron una información publicitaria adecuada previa”



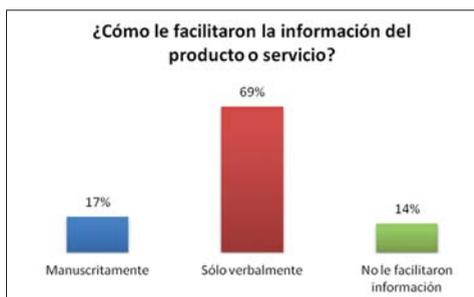
“En la mayoría de los casos la banca utiliza la persuasión en vez de la información para vender sus productos”

mente sobre ellos. A más de la mitad (53%) de los encuestados ni siquiera se les facilitó algún tipo de documento informativo, para poder conocer las características de dicho producto, a pesar de que hacerlo resultaría tan fácil para estas entidades y tan conveniente y exigible para los consumidores. En los casos en que sí se facilitó este documento, los consumidores valoran la calidad de sus explicaciones con una puntuación media de 2,57, dentro de una escala entre el 1 y el 5, en el que 5 significa muy bien y 1 muy mal, por lo tanto, la juzgan como regular.

La estrategia señalada queda confirmada por el hecho de que la inmensa mayoría de consumidores, a los que no se les facilitó documento informativo, solamente recibieron la información verbal que el personal de la entidad quiso darles (69%), e incluso el 14% no recibió ningún tipo de informa-

ción. El 17% recibió información de forma manuscrita por la persona que le atendió.

Por lo tanto, los datos del estudio nos muestran que, en un porcentaje muy elevado de los casos, los consumidores han contratado los productos financieros –muchos de ellos de gran trascendencia económica –prácticamente sin información previa, o solamente con la información, que les ha facilitado verbalmente la persona de la entidad que le ha atendido y que les ha vendido el producto en cuestión. Una información que es, presumiblemente, parcial e interesada.

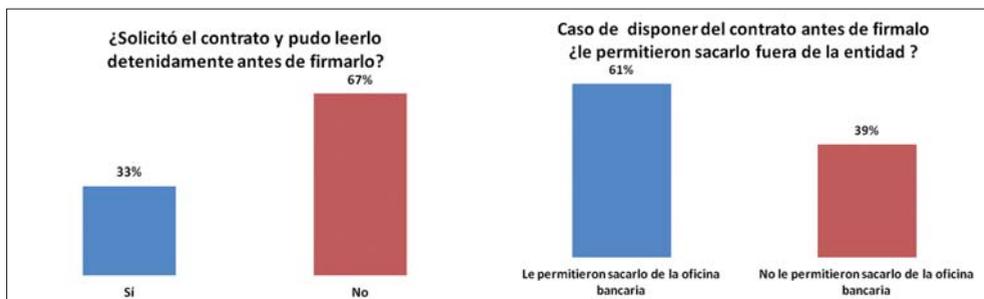


5. CONDICIONES DE TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN EN EL MOMENTO DE CONTRATAR.

El análisis de los datos relativos a las condiciones en que se produce la contratación de los productos o servicios financieros, no solamente refleja la falta de

transparencia e información en el momento de contratar, sino que muestra deficiencias tan importantes que, desde el punto de vista jurídico, ponen en cuestión la validez de la mayoría de ellos.

A pesar de tratarse, en muchas ocasiones, de contratos de gran trascendencia económica para el consumidor, solamente una tercera parte de



“La falta de transparencia detectada puede suponer falta de validez de la mayoría de los contratos”

ellos (33%) leyó detenidamente el contrato financiero que iba a firmar.

Una cuestión especialmente remarcable es que al 39% no se les permitió, aunque lo solicitaron, sacar el contrato fuera de la oficina bancaria, impidiendo así, además de una lectura más tranquila y reflexiva antes de firmarlo, el asesoramiento por parte de otras personas del entorno del consumidor, o por expertos o técni-

cos que pudieran ayudarle a entender su contenido y la conveniencia de firmarlo o no.

La mayoría de los consumidores (68%) consultaron alguna duda después de leer el contrato y antes de firmarlo. La calidad de las explicaciones ofrecidas por el personal de esa entidad ante esas dudas es valorada por los consumidores como regular (2,75 en una escala entre 1 y 5).

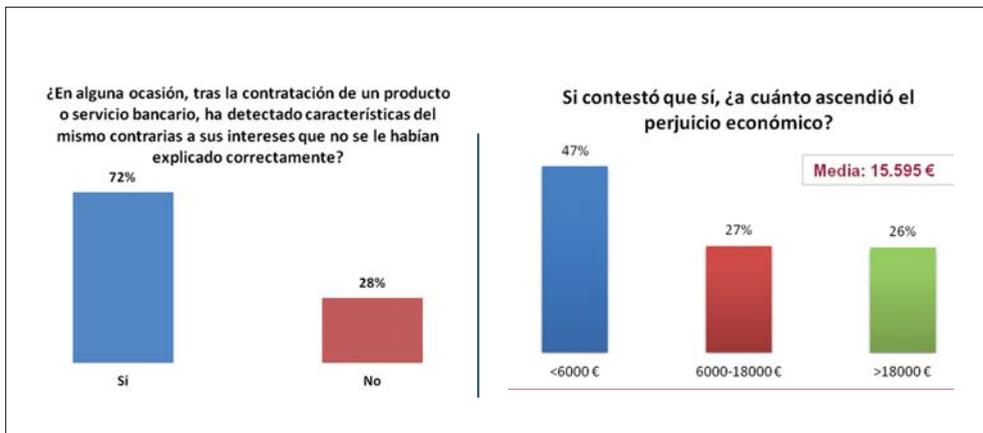
“Las entidades no dejaron sacar los contratos de las oficinas con carácter previo en casi el 40% de los casos”

6. PERJUICIOS ECONÓMICOS POR OCULTACIÓN DE CONDICIONES Y CONTRATACIÓN FORZADA.

Los resultados de este estudio nos han mostrado que la ocultación o falseamiento deliberado de algunas de las condiciones del contrato más perjudiciales para el consumidor, por parte del personal de las entidades financieras, ha sido la causa por la que un gran porcentaje de consumidores ha contratado productos bancarios que, de estar bien in-

“Casi el 80% de los consumidores sufrieron un perjuicio económico por cláusulas que no le habían sido explicadas”

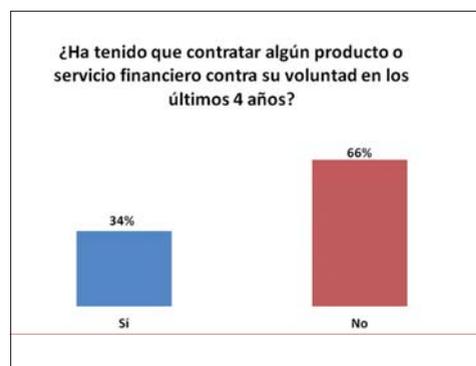
formados, hubieran rechazado. No hay duda de ello, puesto que casi las tres cuartas partes de los encuestados (72%) afirman que, en alguna ocasión, tras la contratación de un producto o servicio ban-



cario, habían detectado características del mismo, contrarias a sus intereses, que no se le habían explicado correctamente. Este dato muestra hasta qué punto son frecuentes estas situaciones en las que se oculta al consumidor, por parte del personal de la entidad financiera, las características que le pueden resultar más perjudiciales en el contrato que va a firmar.

“Los consumidores han sufrido pérdidas de hasta 350.000 por firmar contratos con entidades que les han ocultado características contrarias a sus intereses”

Lo más grave para los consumidores es que en un porcentaje muy elevado (79%) esas características del contrato de las que no fueron informados le supusieron un perjuicio económico. Esto significa que el 57% de los consumidores que han contratado un producto o servicio financiero en los últimos cuatro años, se ha visto perjudicado económicamente por características del contrato que no se le habían explicado correctamente. Se trata de un dato de gran relevancia, que pone también en cuestión la transparencia con la que se produce la contratación en las entidades bancarias.



“1 de cada 3 consumidores declaró haber contratado un producto que no querían”

Las cantidades en las que los encuestados han sido perjudicados por esta falta de transparencia son muy variadas, y van desde unos pocos céntimos de euro hasta los 350.000 euros. El análisis de estas cantidades nos indica que el 27% había sufrido perjuicios entre 6.000 euros y 18.000 euros, y un 26% de más de 18.000 euros. En un 47% de los casos la cantidad había sido inferior a 6.000. De forma más clara, la media de todas las cantidades (15.595 euros) indica el importante perjuicio económico que los consumidores españoles han sufrido por firmar contratos con entidades financieras que les han ocultado características contrarias a sus intereses.

A estas situaciones hay que añadir los casos en los que las entidades financieras, yendo más allá de la ocultación de información o de las explicaciones deficientes del contrato, fuerzan directamente al consumidor para que contrate un producto o servicio que no desea. Una tercera parte de los consumidores (33%) se ha visto obligada, en una o más ocasiones, a contratar un producto o servicio en contra de su voluntad. Hay que resaltar la gravedad de este frecuente comportamiento, ya que el hecho de que las entidades financieras, valiéndose de su posición de fuerza, fuercen la firma de contratos, además de las consecuencias jurídicas que supone la falta de libertad contractual, muestra un hábito abusivo de gran relevancia, por parte de las entidades que lo practican.

7. PRESENTACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES ANTE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

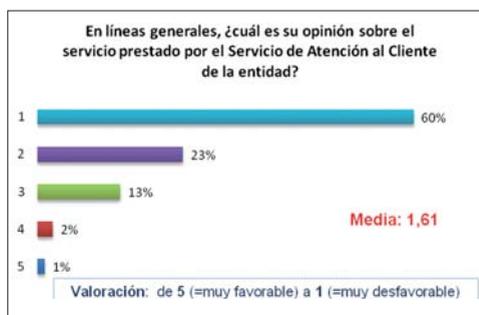
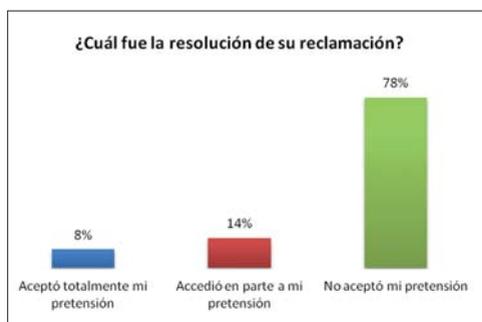
Los datos que se han obtenido en este Estudio, en relación con el funcionamiento de los Servicios de Atención al Cliente de las entidades financieras, han puesto de manifiesto importantes deficiencias objetivas en su funcionamiento y una clara tendencia a defender los intereses de la entidad de la que forma parte frente a los consumidores. Por ello, resulta entendible la valoración tan negativa que reciben estos servicios, por parte de quienes han presentado alguna reclamación ante ellos (43% de los consumidores encuestados).

El primer dato a destacar es que casi en una cuarta parte de los casos (24%), el Servicio de Atención al Cliente ni siquiera había contestado, en el momento de realizar la encuesta, a la reclamación presentada; lo que supone una muestra clara y extrema de desatención al consumidor y deficiencia en el funcionamiento de los servicios. Solamente en un 16% de los casos, la respuesta por parte de la entidad financiera llegó antes de un mes. En el 34% de los casos, la contestación tardó entre uno y dos meses y en un 26% más de dos meses.

“El 80% de las reclamaciones presentadas a los servicios de atención al cliente fueron desfavorables para el consumidor”

Además de contestar tarde –o no hacerlo en uno de cada cuatro casos- estos Servicios de Atención al Cliente rechazaron totalmente más de las tres cuartas partes (78%) de las reclamaciones que se les presentaron. Solamente aceptaron totalmente el 8% y parcialmente el 14%. Estos porcentajes ponen en evidencia un posicionamiento tan asimétrico y desequilibrado de estos servicios que hacen pensar que hay una tendencia a rechazar, en la mayoría de los casos, las pretensiones de los clientes, al margen de su fundamento.

Teniendo en cuenta estos datos, resulta explicable la opinión negativa que el funcionamiento de estos servicios merece a los consumidores que han presentado reclamación ante ellos. En una escala entre 1 y 5, en la que 5 significa muy favorable y 1 muy desfavorable, la mayoría de los



consumidores (60%) le dan la puntuación más baja (uno), el 23% los valora con un dos, el 13% con un tres, el 2% con un cuatro y el 1% con un cinco. La baja puntuación media de 1,61 indica que, como hemos visto, para la mayoría estos servicios, han sido un simple trámite previo antes de acudir a otras instancias.

Respecto a los productos o servicios con los que los consumidores han tenido problemas en los últimos cuatro años, y que, lógicamente, se corresponden con aquellos respecto a los que habían presentado alguna reclamación; nos encontramos con que los problemas más frecuentes han sido

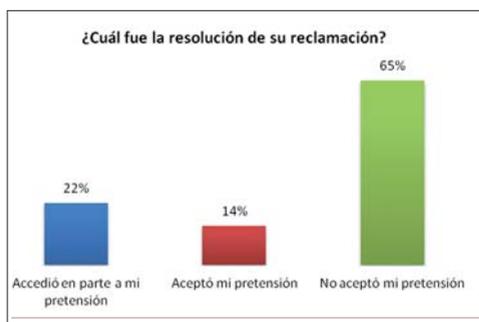
con las participaciones preferentes y otros productos tóxicos (42%), seguidos de las hipotecas (39%), de las cuentas bancarias (21%), y de las tarjetas de crédito o pago (17%).

Tras estos productos, en porcentaje menor, pero significativo, los consumidores han tenido problemas con los seguros de vida (7%), los productos de inversión (6%), los ahorros a plazo (4%), los créditos al consumo (4%), los fondos de inversión, y los planes de pensiones (3%). Un 5% ha tenido problemas con otro tipo de servicios, que no se encontraban entre los anteriormente citados.



8. INTERPOSICIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES ANTE UN ORGANISMO SUPERVISOR.

En primer lugar, hay que señalar que solamente un 41% de los consumidores, que habían presentado alguna reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de una entidad financiera, interpuso posteriormente alguna reclamación ante el organismo supervisor correspondiente (Dirección General de Seguros, Banco de España o Comisión Nacional del



Mercado de Valores). Para valorar la significación de este dato, recordemos que solamente un 6% de los que presentaron alguna reclamación ante los Servicios de Atención al Cliente se vieron totalmente satisfechos en su pretensión.

Estos organismos aún tardan más que los propios Servicios de Atención al Cliente en contestar las reclamaciones. Incluso, en un significativo porcentaje de casos (24%), ni siquiera habían contes-

“Las entidades bancarias ignoran en su mayoría las resoluciones favorables de los organismos supervisores”

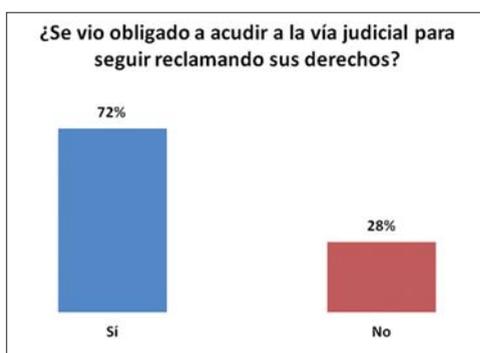
tado a las reclamaciones presentadas en el momento de realizar la encuesta. Lo más frecuente, en términos relativos, es que contesten entre los tres y seis meses (40%) e incluso en un 10% tardaron más de seis meses. Esto significa que solamente en una de cada cuatro reclamaciones presentadas (26%) los consumidores reciben contestación dentro de los tres meses desde que presenta la reclamación, lo que pone de manifiesto un funcionamiento deficiente para los intereses de los reclamantes.

Podría esperarse que las resoluciones de estos organismos fueran menos asimétricas y parciales que las de los Servicios de Atención al Cliente, pero esto es solamente así en muy pequeña medida: En dos de cada tres casos (66%), las pretensiones de los consumidores fueron totalmente desestimadas. Solamente en el 14% de los casos el organismo aceptó totalmente la pretensión del consumidor y en el 22% de los casos la aceptó en parte. Es decir, los organismos supervisores, al igual que los Servicios de Atención al Cliente de las entidades financieras, suelen desestimar la mayoría de las pretensiones que presentan los consumidores.

Esta tendencia de los organismos supervisores a dilatar el tiempo de resolución y desestimar las pretensiones de los consumidores en mucha mayor medida que a aceptarlas, puede explicar la mala imagen que, sobre ellos, tienen los usuarios de servicios financieros. Cuando se pide a los consumidores, que han presentado alguna reclamación ante los citados organismos, que expresen su opinión, sobre ellos, en una escala en la que 5 muy favorable y 1 muy desfavorable, más de la mitad (55%) expresa la

opinión más desfavorable posible (uno). El 25% los valora con un dos, el 13% con un tres, el 6% con un cuatro y el 2% con un cinco. La puntuación media es de 1,74, que supera escasamente la que obtenían los Servicios de Atención al Cliente de las propias entidades (1,61), reflejando la mala imagen que los consumidores tienen en ambos casos.

Los consumidores que reclamaron, tuvieron que enfrentarse, además de a toda esta difícil realidad,



al hecho de que, aun en los casos en que la resolución del organismo supervisor fue favorable, la entidad financiera, en un 88% de las ocasiones no aceptó ese fallo y no modificó su comportamiento. Aunque este porcentaje podría estar sobrevalorado al incluirse casos en los que la entidad, aunque formalmente aceptara la resolución, continuara con los mismos hábitos que había provocado la reclamación; lo que no hay duda es que las entidades fi-

nancieras tratan de ignorar las resoluciones de los organismos supervisores cuando son favorables a los consumidores.

En consonancia con los datos anteriores, solamente un 10% de los consumidores que presentaron alguna reclamación ante un organismo supervisor, vieron solucionados sus problemas con esta vía extrajudicial. No es sorprendente este significativo y negativo dato, puesto que, como hemos visto, el porcentaje de consumidores que obtuvieron, en un tiempo prudencial, alguna resolución favorable a sus problemas fue reducido y, aun en estos casos de resolución favorable, lo más frecuente fue que las entidades financieras no cumplieran dicha Resolución.

Agotada la vía extrajudicial, un 72% de los consumidores que la utilizaron se vio obligado a acudir a la vía judicial para seguir reclamando sus derechos. Como vemos, el porcentaje de consumidores que no siguieron su pretensión por la vía judicial (28%) supera al de los que no había logrado solucionar su problema por la vía extrajudicial (10%). Por ello, puede deducirse que aproximadamente un 18% de los consumidores desiste de continuar sus pretensiones por la vía judicial a pesar de no haber logrado verlas satisfechas por la vía extrajudicial. Sin duda, los gastos, requisitos y trámites inherentes a emprender una acción judicial disuaden a muchos consumidores de esta vía judicial, tanto más si el valor económico de la reclamación no es elevado.

“Debido a la ineficacia de la vía extrajudicial, el 72% de los consumidores se vieron obligados a acudir a la vía judicial para resolver su problema”

Finalmente, hay que señalar, que el estudio refleja que la visión negativa del sistema extrajudicial de conflictos, no la tienen solamente quienes han presentado reclamación ante ellos. Cuando se preguntó a la totalidad de consumidores - incluidos los que no habían presentado ninguna reclamación ni ante los Servicios de Atención al Cliente, ni ante los organismos supervisores – que expresaran su opinión sobre el nivel de eficiencia de estos servicios, en una escala en la que 5 significa muy eficiente y 1

muy ineficiente, el 41% los calificó como muy ineficientes (uno). El 30% los valoró con un dos, el 24% con un tres, el 3% con un cuatro y solamente un 1% consideró que eran muy eficientes (cinco). Tomadas en su conjunto, la valoración media es de 1,92, lo que supone que el sistema extrajudicial de conflictos es juzgado como ineficiente por el colectivo general de consumidores. Esta mala imagen de estos sistemas extrajudiciales explica que muchos consumidores sean reacios a utilizarlos.

9. CONCLUSIONES

De acuerdo con los datos del Estudio, se plantean las propuestas que a continuación se indican y que están fundamentadas en la propia realidad que ha quedado reflejada, ya que ninguna medida política o social puede ser acertada si no parte de una información real sobre la situación sobre la que quiere incidir. Con ellas intentamos aportar alternativas útiles para solucionar los problemas planteados, mejorando la situación de los consumidores de productos y servicios financieros y el funcionamiento general del sistema en el que éstos se integran:

■ Control y supervisión de la publicidad de productos financieros.

Una publicidad informativa veraz y clara es un elemento fundamental de un sistema transparente de contratación de productos financieros. La publicidad que ofrecen actualmente las entidades financieras es deficiente y tiende a ocultar o enmascarar las características de los contratos que son perjudiciales a los consumidores. Por ello, sería necesario un papel más activo de los organismos supervisores, para que inspeccionen y vigilen la veracidad y claridad de la publicidad de estos productos. Esta supervisión debe advertir cuando esta publicidad, por cómo se presenta, o por los aspectos que omite, puede llevar al consumidor a hacerse una idea errónea del producto ofrecido, o resultar poco clara para las personas con menor formación financiera.

Propuestas de mejora de ADICAE a la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios:

- Identificación clara y destacada, junto al nombre del banco que ofrece el producto, la denominación del producto o servicio de conformidad a su verdadera naturaleza.
- Prohibir la mención a “rentabilidad asegurada”, “seguridad”, “ausencia de riesgo”, “garantía” u otra expresión, cuando exista cualquier mínima posibilidad de pérdida, sea del principal o de los intereses remuneratorios.
- En todo producto de ahorro publicitado debe hacerse mención expresa a tres factores: rentabilidad, liquidez y seguridad. Basándose en criterios objetivos.
- Las limitaciones o potenciales riesgos del producto o servicio deben aparecer con idéntica relevancia que los “beneficios potenciales” que se prediquen del mismo.
- Prohibición de hacer mención a la rentabilidad del producto o servicio de captación de pasivo utilizando la TAE en una expresión temporal inferior al año.
- En productos de endeudamiento, y de acuerdo al principio de responsabilidad en la concesión de créditos, deberá aparecer de forma destacada una advertencia expresa sobre las consecuencias para los clientes en caso de impago.
- En préstamos y créditos, cuando se haga mención a períodos de carencia o alargamientos del

plazo del pago, se reflejará también las consecuencias que conllevan.

- En productos de endeudamiento, cuando se exija la contratación de otros productos vinculados se debe incluir en la TAE todos los costes que supone el cumplimiento para parte del consumidor de estas obligaciones de vinculación.

Un papel controlador activo y previo por parte del Banco de España, dando su aprobación antes de que la publicidad llegue al consumidor.

■ **Cambiar los hábitos contractuales de las entidades financieras y las “rutinas de compulsión” al consumidor para que firme los contratos sin suficiente información o de una forma precipitada.**

Una de las cuestiones que ha quedado reflejada en el Estudio, es que la forma en la que se realizan habitualmente los contratos financieros, presiona al consumidor para que los firme sin darle tiempo ni oportunidad de leer con calma su contenido y de reflexionar o asesorarse sobre los mismos. A pesar de la gran transcendencia de muchos de estos contratos, se firman habitualmente de una forma precipitada, como si se tratase de acto rutinario y meramente formal, apoyándose en la situación de desventaja y presión que muchos consumidores sienten cuando se encuentra en una entidad financiera. Estas entidades deben cambiar este modo de actuar y los consumidores deben estar preparados para enfrentarse a él. Debería establecerse un protocolo en cualquier contrato financiero que asegure el consumidor puede leer previamente con tranquilidad el contrato que va a firmar, y que tiene tiempo y posibilidad de asesorarse con quien desee fuera de la entidad financiera.

■ **Nulidad de las condiciones perjudiciales ocultas al consumidor de las que no hubiera sido informado, de forma clara y destacada, en la publicidad, en los documentos informativos previos y en los contratos.**

Hemos visto los gravísimos perjuicios que se

han causado a los consumidores por firmar contratos, sin haber conocido ni comprendido sus contenidos y características. Es preciso, por supuesto, eliminar la llamada “letra pequeña” de los contratos, pero, además, debería establecerse normativamente la nulidad de todo riesgo para el consumidor que no se presente de forma clara y destacada en la publicidad y en los contratos.

Propuestas de mejora de ADICAE a la Orden EHA/2899/2011, de 28 de Octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios:

- Imperiosa necesidad de articular una normativa específica de protección para los consumidores bancarios.
- Una reforma profunda que establezca legalmente límites concretos y verificables a la aplicación de comisiones, que no repercutan al consumidor más coste del que efectivamente le cuesta a la entidad prestar el servicio.
- Obligación de registro previo de comisiones bancarias en Banco de España.
- Eliminación de la posibilidad que tienen las entidades bancarias de cobrar por asesoramiento “independiente”.
- Prohibición de la práctica claramente abusiva de imponer productos vinculados al principal que se contrata.
- Prohibición del uso abusivo e indiscriminado de términos confusos (“depósito garantizado”, “garantizado”,...) cuando no responden de forma íntegra a la verdadera naturaleza jurídica del producto e inducen, por tanto, a error al cliente en el momento de la contratación.
- Prohibición de la comercialización a consumidores de contratos de permuta financiera como seguros ante el riesgo de subida de tipos.
- Eliminación de articulado que autoriza la inclusión de cláusulas abusivas como las “cláusulas suelo”.

También puede descargarse el documento resumen de alegaciones de ADICAE en el siguiente

enlace:

<http://publicaciones.adicae.net/publicaciones/pdf/alegaciones.pdf>

■ **Reforma en profundidad de los Servicios de Atención al Cliente de las entidades financieras.**

Los datos de este estudio han reflejado una realidad muy negativa sobre el funcionamiento de los Servicios de Atención al Cliente de las entidades financieras, por lo que debería llevarse a cabo una reforma amplia y profunda de estos servicios. En esta reforma debería incluirse, la mejora de su eficiencia, modificación de sus criterios, y el cambio de las personas que forman parte de los mismos, para dar entrada, con suficiente peso, a la representación de los intereses de los clientes de la entidad y de los consumidores.

■ **Mejora del tratamiento de las reclamaciones que los consumidores presentan ante los organismos supervisores.**

Los datos del Estudio han mostrado que los organismos supervisores adolecen de los mismos problemas de parcialidad, falta de eficiencia y mala imagen ante los consumidores que acabamos de señalar respecto a los Servicios de Atención al Cliente. Por ello es necesaria una mejora en la tramitación de las reclamaciones, agilizando los plazos de resoluciones y aumentando su sensibilidad hacia las posiciones de los consumidores, para que sus decisiones no sean tan sesgadas. Deben modificarse sus criterios para que, además de preocuparse de la salud económica de las entidades financieras, se preocupen, en la misma medida, por los derechos e intereses de los consumidores, y entiendan que sus reclamaciones indican deficiencias en el funcionamiento del sistema financiero, que merecerían que fueran estudiadas con más interés.

Propuestas de mejora de ADICAE a la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mer-

cado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones:

- Mención expresa a la normativa de consumidores como parte del ordenamiento jurídico respecto de cuya vulneración pueda presentarse la reclamación.
- Inclusión de manera más clara que en base a la propia redacción del texto propuesto, sí como de la ley 44/2002 de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, el cliente-consumidor pueda alegar la legislación civil, mercantil y, específicamente la legislación de protección a los consumidores. Así mismo, con fundamento en normativa europea, también se solicitó la inclusión de la equidad como criterio de resolución.
- Inclusión expresa de que exista posibilidad de reclamación por incumplimiento contractual en relación al contenido el contrato.
- La no inclusión de inadmisiones de reclamaciones por falta de datos esenciales. En vez de esta redacción se propone el requerimiento de subsanación.
- El informe final del servicio de reclamaciones debe tener carácter vinculante cuando el reclamante tenga el carácter de consumidor y reconozca sus pretensiones.

■ **Promover, difundir e incentivar Sistemas Arbitrales para la resolución de reclamaciones financieras.**

Las grandes deficiencias en el tratamiento de las reclamaciones de los consumidores de productos financieros, muestran la evidente necesidad de que se potencie otros sistemas de resolución de conflictos, más ágiles, imparciales y eficientes. En este sentido creemos que la potenciación del sistema arbitral en el ámbito del consumo financiero sería la solución más adecuada. Para ello podrían promoverse programas para su difusión y fomentar e incentivar la adhesión al mismo, haciéndola obligatoria en determinadas situaciones: cuando la cuantía no exceda de una determinada cantidad, cuando las

entidades reciban subvenciones o ayudas de la administración, etc.

■ **Desarrollar acciones informativas y formativas destinadas a aumentar la formación financiera de los consumidores españoles.**

Una de las conclusiones más evidentes de los resultados del Estudio, es que es imprescindible impulsar la formación e información financiera de los consumidores, para que sean capaces de defender sus derechos e intereses frente a cualquier presión, manipulación o engaño. Esta formación debe ser de suficiente calidad, para permitir a los ciudadanos entender la realidad económica en la que viven, y las repercusiones, individuales y colectivas, de su conducta como consumidores financieros. También consideramos esencial que los niños y jóvenes reciban formación adecuada a su edad, sobre los productos financieros con los que se van a relacionar a lo largo de su vida (cuentas bancarias, tarjetas, hipotecas, créditos, seguros, inversiones, etc.), para que los entiendan y sepan relacionarse con ellos de una informada y responsablemente. Por ello, sería muy conveniente incluir los aspectos básicos de la Educación Financiera en la enseñanza reglada.

Propuestas de ADICAE para la mejora del nivel de educación financiera de la población en España:

- Creación de un Grupo de Trabajo entre el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y Asociaciones más representativas en el mundo del consumo financiero para el diseño y planificación de nuevas estrategias dirigidas a la mejora de la cultura financiera de los consumidores en España.
- Creación de un Comité de Cooperación con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para introducir la materia de consumo financiero de manera gradual y obligatoria en los currículos de enseñanza de todas las etapas educativas, poniendo especial atención en las edades más tempranas.
- Realización de talleres formativos en centros educativos de Educación Primaria (Tercer Ciclo), Institutos de Secundaria, Bachillerato, Ciclos Formativos y Centros de Educación Permanente de Adultos.
- Sería conveniente impulsar una ley de reforma financiera, como se hizo en Colombia en 2009 con la ley 1328/2009 sobre las normas en materia financiera, seguros del mercado de valores y otras disposiciones.

Si quiere conocer con más profundidad los detalles de este análisis puede descargarse la versión completa en "Únete y lucha" el blog de ADICAE sobre la defensa colectiva de los consumidores:

DESCARGA DIRECTA

bit.ly/1gkyJ1p



ANEXO

LA ENCUESTA Y SUS RESULTADOS. CUADROS DE DATOS.

A continuación se recogen los cuadros generales de datos, con los porcentajes de respuestas a todas las preguntas y alternativas del cuestionario.

Al final de cada cuadro, en el apartado “contestan” se recogen los porcentajes de encuestados que han contestado a cada enunciado. Este porcentaje, hasta la pregunta 10, toma como referencia el total de encuestados. A partir de la pregunta 10 toma como referencia los que han contestado afirmativamente a dicha pregunta, es decir los que han contratado algún servicio o producto financiero en los últimos cuatro años.

1. Edad.

Edad	%
18-35 años	25,2
35-65 años	49,0
>65 años	25,8
Contestan	100

2. Hombre/Mujer

Sexo	%
Hombres	59,1
Mujeres	40,9
Contestan	100

3. Nacionalidad.

Nacionalidad	%
Española	96,0
Extranjera	4,0
Contestan	99

4. Comunidad Autónoma de residencia.

Comunidad Autónoma	%	Comunidad Autónoma	%
Andalucía	18,6	Islas Canarias	1,6
Aragón	5,0	La Rioja	0,6
Asturias	2,7	Madrid	17,3
Cantabria	1,5	Murcia	0,9
Castilla y León	8,2	Navarra	0,9
Castilla-La Mancha	4,3	País Vasco	3,8
Cataluña	12,2	Valencia	10,5
Extremadura	1,8	Ceuta	0,1
Galicia	9,1	Melilla	0,03
Islas Baleares	0,9	Contestan	100

5. ¿Pertenece a alguna asociación de consumidores?

Asociación	%
Sí	45,8
No	54,2
Contestan	99

6. Por favor, indique el nivel de estudios que tiene finalizados, o su equivalente

Estudios	%
Sin estudios	7,3
Educación Primaria o equivalente	12,9
ESO o equivalente	8,8
Bachillerato	14,4
Formación Profesional	18,0
Diplomado Universitario	16,3
Licenciado universitario	22,4
Contestan	100

7. ¿Cuál es su situación laboral?

Situación laboral	%
Estudiante	3,8
Parado / Sin empleo	17,9
Trabajando	49,8
Otras (Jubilados, pensionistas, amas de casa.) 28,5	28,5
Contestan	100

8. ¿Cree que la atención e información que prestan actualmente las entidades financieras ha cambiado respecto a la que ofrecían antes de la crisis?

Atención e información	%
Considero que ha mejorado	9,7
Considero que se ha mantenido igual	50,8
Considero que ha empeorado	39,4
Contestan	100

9. Por favor, señale si tiene contratado actualmente alguno de estos productos con alguna entidad financiera?

Producto	%
Cuenta/s Bancaria/s	93,5
Tarjeta de crédito o pago	73,3
Hipoteca	49,4
Crédito a consumo	10,7
Ahorro a plazo	32,7
Productos de inversión	14,5

Producto	%
Participaciones preferentes u otros productos tóxicos	20,7
Planes de Pensiones	25,3
Fondos de Inversión	9,8
Seguro de Vida	28,0
Otros	10,1
Contestan	100

10. ¿Ha contratado algún producto o servicio financiero durante los últimos 4 años? (Tarjetas, depósitos, cuentas corrientes, fondos de ahorro, etc.)

Contrato	%
Sí	69,2
No	30,8
Contestan	100

11. ¿Recibió previamente publicidad del producto o servicio?

Publicidad	%
Sí	41,8
No	58,2
Contestan	100

12. ¿Considera que la publicidad era adecuada para el tipo de producto o servicio que contrató?

Adecuada	%
Sí	51,6
No	48,4
Contestan	100

13. ¿Le facilitaron documento informativo con las condiciones del producto o servicio?

Documento	%
Sí	47,2
No	52,8
Contestan	98

14. En una escala del 1 al 5 en el que 5 significa muy bien y 1 muy mal ¿Considera que el documento informativo del producto o servicio explicaba de manera completa y con un lenguaje comprensible para usted?

1	2	3	4	5	Contestan
18,2	28,4	34,5	15,7	3,3	54%

15. Si contestó que no en la pregunta 13 ¿Cómo le facilitaron la información del producto o servicio?

Medio informativo	%
Manuscritamente	17,0
Sólo verbalmente	69,4
No le facilitaron información	13,7
Contestan	56

16. ¿Solicitó el contrato y pudo leerlo detenidamente antes de firmarlo?

Lectura	%
Sí	32,8
No	67,2
Contestan	100

17. En caso afirmativo:

Llevar el contrato	%
Le permitieron sacarlo de la oficina bancaria	60,7
No le permitieron sacarlo de la oficina bancaria	69,3
Contestan	37

18. Después de leer la información del producto y antes de contratar el mismo, ¿preguntó dudas al personal de la oficina donde lo contrató?

Preguntar	%
Sí	67,8
No	32,2
Contestan	98

19. ¿Cómo calificaría las explicaciones ofrecidas por el personal que le atendió, en una escala de 1 al 5 en el que el 5 significa muy bien y 1 muy mal?

1	2	3	4	5	Contestan
13,6	23,0	40,5	18,9	4,1	72%

20. ¿En alguna ocasión, tras la contratación de un producto o servicio bancario, ha detectado características del mismo contrarias a sus intereses que no se le habían explicado correctamente?

Postcontrato	%
Sí	72,5
No	27,5
Contestan	99

21. ¿Esas características de las que no fue informado le supusieron un perjuicio económico?

Perjuicio	%
Sí	78,9
No	21,1
Contestan	76

22. Si contestó que sí, ¿a cuánto ascendió el perjuicio económico?

Cantidad	%
<6000 €	46,8
6000-18000 €	26,8
>18000 €	26,4
Contestan	40

23. ¿Ha tenido que contratar algún producto o servicio financiero contra su voluntad en los últimos 4 años?

Obligación	%
Sí	34,0
No	66,0
Contestan	100

24. ¿En los últimos cuatro años ha interpuesto alguna reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de una entidad financiera por algún problema debido a la falta de información en las características del producto o servicio contratado?

Reclamación	%
Sí	43,4
No	56,6
Contestan	99

25. ¿Cuánto tiempo tardó en contestarle el Servicio de atención al cliente?

Tiempo	%
Menos de 1 mes	16,2
Entre un mes y dos meses	34,2
Más de dos meses	25,9
No contestó	23,8
Contestan	44

26. ¿Cuál fue la resolución de su reclamación?

Resolución	%
Aceptó totalmente mi pretensión	8,4
Accedió en parte a mi pretensión	13,6
No aceptó mi pretensión	78,0
Contestan	43

27. El producto o los productos con los que ha tenido problemas en los últimos cuatro años se encuadran en las siguientes categorías, marque la que corresponda.

Producto	%
Cuenta/s Bancaria/s	21,0
Tarjeta de crédito o pago	17,5
Hipoteca	39,1
Crédito a consumo	3,6
Ahorro a plazo	4,0
Productos de inversión	6,2

Producto	%
Participaciones preferentes u otros productos tóxicos	42,3
Planes de Pensiones	3,3
Fondos de Inversión	3,3
Seguro de Vida	6,8
Otros	5,2
Contestan	100

28. En líneas generales, ¿cuál es su opinión sobre el servicio prestado por el Servicio de Atención al Cliente de la entidad, en una escala en la que 5 significa muy favorable y 1 muy desfavorable?

1	2	3	4	5	Contestan
60,0	23,2	13,2	2,4	1,1	44%

29. ¿Interpuso reclamación ante el organismo supervisor correspondiente? Dirección General de Seguros, Banco de España o Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Reclamación	%
Sí	40,9
No	59,1
Contestan	44

30. ¿Cuál es el tiempo que el organismo supervisor tardó en contestarle?

Tiempo	%
Menos de 3 meses	26,2
Entre un 3 meses y 6 meses	40,0
Más de 6 meses	9,7
No contestó	24,1
Contestan	17

31. En líneas generales, ¿cuál es su opinión sobre el servicio prestado por el Banco de España/Dirección General de Seguros/Comisión Nacional del Mercado de Valores, en una escala en la que 5 es muy favorable y 1 muy desfavorable?

1	2	3	4	5	Contestan
54,6	25,0	13,3	5,5	1,6	18%

32. ¿Cuál fue la resolución de su reclamación?

Resolución	%
Accedió en parte a mi pretensión	21,8
Aceptó mi pretensión	13,6
No aceptó mi pretensión	64,7
Contestan	16

33. En el caso de que la resolución fuera favorable, ¿aceptó el banco la resolución del organismo supervisor y modificó su comportamiento?

Aceptación	%
Sí	12,5
No	87,5
Contestan	14

34. ¿Solucionó su problema con toda esta vía extrajudicial?

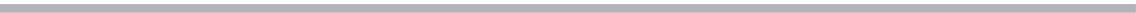
Solución	%
Sí	10,5
No	89,5
Contestan	17

35. ¿Se vio obligado a acudir a la vía judicial para seguir reclamando sus derechos?

Vía judicial	%
Sí	72,4
No	27,6
Contestan	18

36. En líneas generales, ¿cuál es su opinión sobre el nivel de eficiencia del sistema extrajudicial de conflictos?

1	2	3	4	5	Contestan
41,4	30,5	23,8	3,3	1,8	98%



4

Campaña de denuncias a organismos reguladores por cláusulas abusivas

Derechos de los consumidores de servicios financieros



ADICAE
Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros

CAMPAÑA DE ADICAE PARA DETECTAR Y DENUNCIAR CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS EN CONTRATOS FINANCIEROS

ADICAE, tras el análisis pormenorizado de más de 154 contratos de 37 entidades diferentes, recopilados en 31 ciudades españolas ha podido comprobar cómo las entidades bancarias, prevaliéndose de su posición contractual de fuerza frente a los consumidores, han venido incorporando en todo tipo de contratos alrededor de medio millar de cláusulas abusivas. Desde su posición de predisponente, las principales finalidades de las cláusulas abusivas de la banca son limitar los derechos de los consumidores y por tanto causarles un perjuicio; Limitar o exonerar la responsabilidad y obligaciones de las diferentes entidades y también obligar a los consumidores a sufragar y mantener costes y gastos muy elevados que en ocasiones no tienen siquiera la obligación de soportar. El objetivo, claro está, maximizar la ganancia, a costa de lo que sea.

ADICAE detecta cláusulas y prácticas abusivas de prácticamente todas las entidades financieras de España

El número de contratos analizados por la asociación para la elaboración de este informe se eleva a 278, correspondientes a todo tipo de productos y servicios financieros, tanto de crédito como de ahorro. Así, se han analizado contratos de servicios bancarios básicos, como contratos de tarjetas de crédito y débito, cuentas corrientes, ahorro a plazo y contratos marco. Se han observado también las condiciones de los contratos de préstamos con garantía hipotecaria que hay en España. Contratos de ahorro e inversión, y contratos de crédito al consumo y préstamo personal. De todo este análisis se contabiliza una cifra, 469, que es el número total de cláusulas abusivas detectadas.

El recuento de las cláusulas abusivas se ha realizado teniendo en cuenta: primero, si una misma cláusula se repite en contratos de la misma entidad o tiene un significado muy similar, sólo se contabiliza como una cláusula. Segundo, si cláusulas referentes a la misma materia u objeto del contrario, son de entidades diferentes, se contabiliza cada una de las cláusulas. Tercero, si en varios contratos, aún de la misma entidad, tienen cláusulas diferentes sobre un objeto o materia específico se han contabilizado cada una de las cláusulas diferentes. ADICAE considera que esta cifra de abusos en las mesas de las oficinas bancarias españolas es “mareante, propia de un país absolutamente al margen del derecho y la defensa de los derechos de los usuarios”.

El análisis de las condiciones contractuales llevado a cabo por ADICAE se ha centrado en ofertas de 37 entidades bancarias; muchas de las entidades que han sido denunciadas en virtud de los contratos analizados en la actualidad se encuentran integradas en otras entidades mayores debido al proceso de absorción y fusión que se viene desarrollando desde el inicio de la reestructuración bancaria, de tal modo que todas las grandes corporaciones bancarias resultantes del proceso están afectadas por este grave fenómeno de las cláusulas abusivas.

Cuatro son, fundamentalmente, los tipos de cláusulas abusivas que más se repiten en la

Comisiones y falta de información son los abusos más repetidos

comercialización de productos y servicios financieros por parte de las entidades que operan en España: Comisiones cobradas de manera irregular, sobrevaloradas o incluso duplicadas, compensación de saldos injustificada, intereses abusivos (generalmente de demora) y capitalización de los mismos, y cláusulas en las que la entidad prevé que ha informado al consumidor: “El titular ha sido informado...”, “el titular declara que a la entidad le ha informado...” de una manera poco transparente.

LA CAMPAÑA Y SUS NÚMEROS	
CIUDADES	31
CONTRATOS ANALIZADOS	154
CLÁUSULAS ABUSIVAS DETECTADAS	212
ENTIDADES DENUNCIADAS	37

Del análisis de esta documentación que ADICAE ha venido recopilando y analizando a lo largo de todo el año 2013 se ha derivado no solamente la elaboración de este informe, sino también la presentación y remisión de denuncias ante las autoridades competentes en materia de consumo y supervisión financiera. Así, la asociación ha venido comunicando la existencia y abusividad de estas cláusulas ante el Instituto Nacional de Consumo (INC), la Agencia Catalana de Consumo, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y el Banco de España. De estas comunicaciones, que se añaden a las quejas que los propios consumidores remiten a los servicios de reclamaciones de estos organismos, se vienen derivando actuaciones de advertencia que, sin embargo, las entidades financieras ignoran permanentemente; un porcentaje mínimo de estas reclamaciones son solucionadas por la banca, aún a pesar de que los reguladores dan la razón a los

usuarios. Sigue siendo indispensable dotar de mayor autoridad y capacidad sancionadora a los supervisores bancarios.

Hay que advertir, si bien se trata de contratos de naturaleza financiera cuya supervisión y regulación compete a Banco de España (B.E.) y Comisión Nacional del Mercado de Valores (C.N.M.V.), estos organismos no tienen competencia para supervisar la abusividad o no de un contrato de un condicionado general. Por tanto, en la supervisión a efectos sancionadores sí la tienen los organismos de consumo (Instituto Nacional de Consumo y respectivos autonómicos). Como consecuencia de este reparto competencial, la campaña de denuncias consecuencia del análisis de los contratos analizados (154) se han remitido al Instituto Nacional de Consumo, debido al ámbito territorial amplio de los efectos de estos contratos. Así mismo, se han denunciado aquellas cuestiones o prácticas que se regulan en la normativa de transparencia y que competen a B.E. y C.N.M.V.

SERVICIOS BANCARIOS: ABUSOS EN LOS CONTRATOS MÁS COMUNES ENTRE LOS CONSUMIDORES

CONTRATOS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

Bankia

En efecto, ADICAE ha detectado que hasta en la contratación de servicios bancarios básicos, aquellos que necesitan todos los consumidores, hay cláusulas abusivas. Las primeras, en la propia expedición de tarjetas de débito y crédito. Así, Bankia: “Transcurridos treinta (30) días naturales desde la firma de esta Solicitud Contrato, sin que se ponga de manifiesto por parte de su Titular la no recepción de la Tarjeta, se entenderá que ésta obra en su poder y, por tanto, quedará plenamente operativa a todos sus efectos”.

El Banco de España viene considerando que se trata de una mala práctica bancaria la remisión por correo ordinario de documentos de trascendencia económica como puedan ser las tarjetas. Las entidades deben adoptar las medidas oportunas para obtener certeza de que la tarjeta se entregó al titular o persona autorizada, mediante el correspondiente acuse de recibo o cualquier otra forma válida. No sólo para dar fe de que en efecto se posee la tarjeta, sino para que el consumidor acredite fehacientemente que conoce los gastos y las comisiones que van adscritas a la misma; en la actualidad, prácticamente es posible operar con libretas en cajeros automáticos como si fueran tarjetas, pero con costes más baratos.

Esta cuestión de los costes se observa más claramente a raíz de esta cláusula de CaixaBank, que ADICAE cree también abusiva: “Salvo que se indique lo contrario en las condiciones particulares o mediante posterior declaración, el contratante autoriza a “la Caixa” para emitir tarjetas de crédito o débito, sin necesidad de solicitud previa, remitiéndolas a su domicilio, y quedando condicionada su activación a la confirmación de la recepción de la tarjeta y la aceptación de las correspondientes condiciones contractuales, mediante firma, autógrafa o electrónica, del contratante”. Aunque su activación quede condicionada a la conformación de recepción, remitir las tarjetas a los usuarios sin previo aviso y sin que ellos lo hayan solicitado previamente es abusivo, pues vulnera los principios de buena fe y justo equilibrio. Se crea un desequilibrio para el consumidor que no tiene la obligación de soportar gastos como los que se derivan del mantenimiento de dicha tarjeta.



Gastos por envío de correos



Muy bien resumidos en esta cláusula de la cooperativa de crédito Cajamar: “Repercusión del gasto por envío de correspondencia.- Serán de cuenta de los clientes los gastos por envío de correspondencia que genere esta operación, de acuerdo con la Tarifa Postal Oficial vigente en cada momento, y con el Libro de Tarifas de la entidad”. No son los únicos, Bankia, La Caixa, MBNA... Diversas entidades financieras imponen cláusulas por las que se establece el pago por parte del usuario de los gastos derivados del envío de información bancaria por correo.

ADICAE considera que estamos ante cláusulas abusivas dado que se está creando un desequilibrio entre los derechos y las obligaciones que tienen las partes contractuales, un desequilibrio desfavorable para el consumidor, basado en el siguiente principio: las entidades tienen la obligación de informar y comunicar, existe el deber por parte de la entidad de informar y realizar todas las comunicaciones a los usuarios, y este deber de la entidad no puede suponer un perjuicio económico para el consumidor.



Más flagrante si cabe resulta este caso de La Caixa: “Podrán repercutirse al titular los gastos de correo por las comunicaciones que “la Caixa” le remita en el marco de las relaciones contractuales concertadas y de los servicios relacionados o conexos, según las Tarifas Postales Oficiales vigentes en cada momento. Salvo indicación en contra por parte del titular, éste consiente que tales envíos incluyan publicidad o comunicaciones comerciales”. Pagar por recibir publicidad, abuso por partida doble.

Comisiones en operaciones varias con tarjeta

Bankia

“Cada operación (compra o disposición de efectivo) devengará una comisión estipulada en las condiciones particulares de este Contrato”(Bankia) Ésta es la filosofía, claramente explicada, del objetivo del cobro de comisiones por la realización de operaciones bancarias, en este caso referidas al uso de tarjetas en cajeros automáticos. Las comisiones, el cobro de comisiones bancarias, aparecen como una de las principales fuentes de beneficio para la banca, y lo aprovechan al máximo. ADICAE detecta incontables abusos en el establecimiento de estos cobros.

Primero y principal, ADICAE entiende que, en muchas ocasiones, las comisiones no se pactan conjuntamente por la entidad y el cliente, dado que se expresan de igual manera en las condiciones generales del contrato, y por tanto son adheridas al mismo. Asimismo, la fijación de estas comisiones no respeta ni la razonabilidad ni la proporcionalidad del uso de la tarjeta, puesto que se impone un mínimo de comisión independientemente de la cuantía utilizada tanto en la disposición de efectivo como en las transferencias como ordenes de pago. Por fin, varias de las comisiones están directamente duplicadas, o se cobran por servicios que no se prestan. Por ejemplo, cobrar una comisión específica por la utilización o disposición de efectivo, que es una de las principales funciones de una tarjeta, supone una mala praxis bancaria.

 De todo el rosario de comisiones abusivas que imponen prácticamente todas las entidades, sobresale ésta, de Barclays: “Las comisiones por disposiciones en efectivo de bancos y cajeros automáticos de la red Barclays en España será del 4% de la cantidad dispuesta, con un importe mínimo de 3 . Esta

comisión se devenga por cada operación de disposición realizada. La comisión devengada en el resto de redes será del 5% de la cantidad dispuesta, con un importe mínimo de 3 ”. Mala fe, equilibrio injusto, duplicidad, servicio realmente no prestado... Todas estas irregularidades convergen en esta cláusula.

Pérdida, extravío o robo de la tarjeta, e impagos

 “El titular deberá comunicar sin demoras indebidas exclusivamente al Banco, la pérdida, robo, falsificación o posible uso fraudulento o no autorizado de la tarjeta [...]” Citibank explica de este modo la interposición de esta cláusula, que en teoría parece inocente. No lo es, y aparece en prácticamente todas las entidades bancarias. Los conceptos incluidos en las diferentes cláusulas como: “sin demora indebida”, “sin demoras indebidas”, o, “sin tardanza injustificada” son términos ambiguos e indeterminados, y suponen que se deja a la voluntad de la entidad la estimación del tiempo indebido o no, para estipular de quien es la responsabilidad y quien va a soportar las consecuencias que se hayan podido derivar del hecho de robos, sustracción o pérdida de la libreta.

A la hora de imputar el orden de satisfacción de pagos, las entidades financieras tampoco son benévolas, ni mucho menos. “Los pagos efectuados a favor del Banco se imputaran en el siguiente orden: intereses, comisiones, prima Seguro Protección de Pagos, y principal; amortizándose los saldos correspondientes a dichos conceptos de acuerdo a la prioridad”, dice Citicard, y Avantcard algo muy similar. queda vinculado a la voluntad del empresario el orden de pago de los diferentes conceptos de las tarjetas de los consumidores. Lo que establece esta cláusula es primero cobrar todos los conceptos de seguro, intereses y comisiones que van directamente al banco, y tras ello, y si hubiera activo se paga el principal que es la cuantía que en

verdad debe el cliente. Por lo tanto, además de quedar vinculado a la voluntad de la entidad el orden de pago, puede llegar a suponer un perjuicio económico desproporcionado al consumidor, dado que igual tiene activo para pagar el principal pero no todos los gastos adheridos, y por lo tanto, se le aplicarán mayores intereses de demora.

El abuso en este sentido concluye con esta comisión también de Citibank: “En el supuesto de falta de pago, el titular perderá el beneficio del plazo se le hubiera otorgado y autoriza al Banco a girarle en la cuenta de domiciliación, recibos parciales de importe inferior a la deuda impagada. El Banco podrá cobrar la comisión de reclamación de cuota impagada [...] El titular autoriza la Banco a cargar o compensar los importes debidos derivados del uso de la Tarjeta, en cualquier otra cuenta abierta a su nombre en el banco”.

CUENTAS CORRIENTES

Bantierra, Bankia, Ceiss, Ibercaja, BBVA... Grandes, medianas y pequeñas, nacionalizadas o no, antiguas cajas de ahorros o grandes bancos, ninguna entidad financiera se resiste a la tentación de aplicar cláusulas abusivas en la contratación del producto financiero básico, la cuenta corriente que sirve para el día a día económico del consumidor. Y un concepto es el primero que surge, la primera gran bolsa de beneficio que la banca consigue a costa del consumidor. En el juego de ingresos y gastos del día a día, desventajoso por los abusos no sólo bancarios sino también de eléctricas, petroleras o telefónicas, aparece el 'descubierto', esa ventana en la que, durante algunos días, la cuenta corriente está en 'números rojos'. La “compensación de saldos” y el “saldo deudor” son base de numerosas cláusulas abusivas.

“El banco queda expresamente autorizado para compensar los saldos deudores que pudiesen existir en otras cuentas y

depósitos de cualquier otra clase abiertos en el Banco a nombre de los Titulares y en general, adeudar en la cuenta cuantas sumas fueren a cargo de los Titulares, bien como resultado de todo tipo de operaciones que efectúen con el Banco o en Virtud de títulos en poder del banco a cuyo pago estuviese obligado cualquiera de los Titulares” (Sabadell). La entidad debe, no solo poner a disposición del consumidor- cliente esta cláusula en el contrato de manera que unicamente se adhiera a la misma, sino que además debe cerciorarse de que el consumidor entiende las consecuencias de la firma.

“Comisión por reclamación de impagados: Por la primera reclamación escrita en cada descubierto que, en caso se produzca, los titulares abonarán la cantidad de 30,00 euros. Esta comisión se liquidará al momento de emitir la reclamación. (Caja España) “Comisión de descubierto: se aplicará sobre el mayor saldo del deudor por fecha contable que la cuenta haya tenido en el periodo de liquidación”. (Banco Popular) “cuando se efectúen reclamaciones de cancelación de descubierto y para compensar los gastos de gestión de la regularización, el banco cobrará la comisión que corresponda, por una sola vez y por cada posición de descubierto que tenga la cuenta” (BBVA).

Las comisiones por reclamación de posiciones deudoras y descubierto no se corresponden a un servicio efectivamente prestado por el banco, sino que tienen una doble naturaleza, por un lado coaccionar para que el consumidor no tenga la cuenta con descubierto, y por otra indemnizar a la entidad si esas circunstancias se dan. Por tanto es contraria a la buena fe y al justo equilibrio entre los derechos de las partes, dado que los consumidores deben soportar una comisión por un servicio no prestado, lo cual se considera abusivo, supone un desequilibrio y por lo tanto estaríamos ante una cláusula que crea un abuso por la posición de dominio contractual de las diferentes entidades frente a los consumidores.

Pérdida, extravío o robo de la libreta

Bankia

El titular de la libreta se compromete a custodiar y usar la libreta con la diligencia debida. En caso de pérdida, extravío, sustracción, robo o destrucción de la libreta, el Titular deberá comunicarlo sin demoras indebidas desde que tenga conocimiento de ello". Es de Bankia, pero podría venir de cualquier otra entidad, y es idéntico al mismo precepto relativo a tarjetas. Los conceptos incluidos en las diferentes cláusulas como "mayor urgencia" o "sin demoras indebidas" son términos ambiguos e indeterminados, abusivos. Lo cual supone que se deja a la voluntad de la entidad la estimación del tiempo indebido o no, para estipular de quién es la responsabilidad y quién va a soportar las consecuencias que se hayan podido derivar del hecho de robos, sustracción o pérdida de la libreta.

Otras comisiones y gastos varios

Primeramente, la comisión de mantenimiento, una práctica habitual entre las entidades bancarias. Son aquellas comisiones que se cobran por el sólo hecho de tener contratada la cuenta con la entidad, independientemente de su saldo y su uso. Son diferentes de las comisiones de administración, que son aquellas comisiones que la entidad cobra a sus clientes, por tener ordenada y detallada la información que aparece en la cuenta. Por lo tanto, tener que pagar por ambos conceptos es el claro ejemplo de una duplicidad de comisiones, dado que su objeto es casi idéntico, y no se trata más que de una agudeza bancaria destinada a maximizar beneficios. La aplicación y cobro de sendas comisiones puede suponer un desequilibrio entre las partes, y por tanto un perjuicio para el consumidor, dado que se le está cobrando dos veces por un servicio similar.

Sobre correo y envíos, como ocurría con las tarjetas. "Se repercutirán los gastos de correo



generados por las comunicaciones que se efectúen vía postal, aplicándose la tarifa oficial que tenga publicada en cada momento la dirección general de correos y telecomunicaciones". (Banco Popular) Respecto de los gastos de correo y comunicaciones que diversos de los contratos analizados disponen, entendemos que lo que se prevé en este tipo de cláusulas es abusivo dado que se vulneran los principios de buena fe y justo equilibrio. Se está creando un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, es decir, el derecho que tiene el consumidor de recibir información y el deber que tienen las diferentes entidades de enviarle la información a las pertinentes consumidores, sin que esto último cause un perjuicio al consumidor contratante.

Sobre intereses cobrados por tener descubierto o por impagos, más abusos: "los intereses a favor del banco se liquidaran capitalizando en la cuenta los intereses vencidos y no satisfechos, de forma que, como aumento de capital, devenguen nuevos intereses al tipo que corresponda en cada momento" (BBVA) El consumidor, debe soportar dentro de la cuenta donde dispone de su saldo, la cuantía de los impagos que haya tenido en cuenta y que no se hayan satisfecho. En estos casos se prevé por parte de la entidad la capitalización de lo debido, es decir, se introduce en la cantidad a pagar el interés no satisfecho por el consumidor. Ello tendría la consideración de abusivo, dado que falta a los principios de concreción, claridad y sencillez, y por otro lado, contraviene los principios de buena fe y justo equilibrio contenidos en ese mismo precepto. De aplicarse dicho precepto, debería estar contenido en las condiciones particulares, dado que sólo puede aplicarse si los contratantes, es decir, la entidad y el consumidor, lo pactan de manera expresa.

Otras cláusulas



Curiosa ésta, del Santander: “El titular tendrá derecho a recibir en cualquier momento, cuando así lo solicite al Banco, las condiciones por las que se rige el presente contrato, así como la información exigida por la legislación aplicable en la materia, en papel o en cualquier otro soporte duradero”. El consumidor no tiene por qué solicitar las condiciones contractuales, sino que entra dentro de las obligaciones de la entidad la obligación de entregar al cliente el documento contractual, incluyendo todos aquellos documentos contractuales que supongan otros servicios. Además, según dispone el Banco de España, además de ser una obligación legal que debe ser cumplida por la entidad, se trata de una buena práctica bancaria exigible por la necesaria claridad, transparencia y justo equilibrio entre las prestaciones de las partes.



De su filial Banesto, una más dura: “Penalización de 400 euros, importe que el Banco podrá retener con carácter previo, o adeudarlo directamente en cualquiera de las cuentas que el Cliente mantenga con el Banco”, por el incumplimiento de alguno de los términos del contrato. Esta cláusula puede considerarse abusiva dado que resulta desproporcionada para el consumidor a la hora de la ejecución del contrato de cuenta corriente. La ley considera cláusulas abusivas aquellas que supongan la imposición de una indemnización desproporcionadamente alta al consumidor y usuario que no cumpla con sus obligaciones. En este caso, consideramos que dicha desproporción se da.

PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS Y AL CONSUMO: CLÁUSULAS INJUSTAS QUE ENCARECEN LOS COSTES DEL CRÉDITO

CONTRATOS DE PRÉSTAMO CON GARANTÍA HIPOTECARIA



“Financiación responsable para tu casa”. Así se publicita en su web UCI, Unión de Créditos Inmobiliarios, una de las principales financieras del país, una de las principales causantes del drama hipotecario de millones de consumidores. Vinculada al grupo del Banco Santander, esta firma acumula cláusulas abusivas en sus contratos hipotecarios a un nivel leonino, la primera de ellas la penalización por amortización anticipada de préstamo. “La parte prestataria deberá satisfacer a UCI una cantidad equivalente al 1,00% del importe de reembolso, tratándose de reembolso parcial y del 1,00% tratándose de reembolso total. El importe mínimo del capital a reembolsar será 1.800,00 euros”. Dicho precio podrá considerarse como abusivo dado que contraviene los principios de buena fe, y además está causando un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, soportando dicho desequilibrio el consumidor.

Sobre la comisión de apertura: “El presente préstamo devengará a favor de U.C.I y a cargo de la parte, en concreto de comisión de apertura del mismo”. Entendemos que la comisión de apertura únicamente integra los llamados gastos de estudio y que no debería ser cargada a los consumidores, ya que solo tiene un beneficio para la entidad. Esta comisión solo se cobra al prestatario cuando se le concede el préstamo con garantía hipotecaria pero no cuando se deniega, lo que nos hace pensar que el estudio de solvencia lo realiza la entidad en su propio interés, de donde resulta que ningún servicio se presta al cliente. Por lo tanto queda clara

que no hay causa para la comisión, porque no es un servicio verdaderamente prestado al consumidor, ya que no corresponden a ninguna otra prestación diferente a la entrega del dinero a título de préstamo.

Igualmente abusiva, comisión por modificación contractual: “En caso de producirse una modificación en las condiciones del préstamo inicialmente pactadas de las garantías reales o personales prestadas, se aplicará una comisión cuyo importe ascenderá al 1,50% por ciento del capital pendiente en la fecha de la modificación. En todo caso, el mínimo aplicable por esta comisión será de cuatrocientos euros (400,00)”. Entendemos, que se trata de una abusiva, dado que se vulnera el principio de justo equilibrio, puesto que, esta comisión crea un beneficio para la entidad bancaria y por ende, se produce un desequilibrio entre los derechos y deberes de las partes, que debe soportar el consumidor como parte prestataria.

“La Parte Prestataria vendrá obligada a satisfacer a U.C.I., en concepto de reclamación de posiciones deudoras, una comisión devengada en el momento de producirse cada reclamación y liquidable y pagadera a su cancelación, cuyo importe será el que se encuentre comunicado al Banco de España y vigente en el momento de devengarse”. La comisión por posición deudora no se corresponde a un servicio prestado por el banco, lo cual implica un beneficio impuesto porque sí, un abuso en suma. Jurisprudencia menor así lo ha determinado en varias sentencias que muestran la abusividad de esta cláusula de UCI.

Igualmente abusivo el interés de demora. Dado el interés usurario del 18% que se aplica por demora en el pago, puede considerarse de manera objetiva que se trata de un interés superior al normal del dinero y manifiestamente desproporcionado, por lo tanto, puede considerarse como una condición abusiva que rompe el equilibrio y buena fe entre los derechos y obligaciones de las partes. Dicho

interés se considera abusivo, tanto si su imposición es para “indemnizar” a la entidad de los perjuicios causados por la demora, como si es una forma coercitiva para que se cumpla el pago de las cuotas por parte del cliente; diversos pronunciamientos hablan de tres veces el Interés Legal del Dinero la cifra asumible para estos intereses de demora.

Obviamente, no es UCI la única entidad que ha impuesto condiciones abusivas en sus préstamos hipotecarios. Prácticamente todas las entidades financieras que operan en España aplican una serie de condiciones poco transparentes, desequilibradas y manifiestamente desfavorables al consumidor, de las cuales la más flagrante se resumiría en la siguiente: “Se establece que, desde la primera revisión de tipos de interés, en ningún caso, el tipo de interés será inferior al 4,5% (4,00%) ni superior al 14%”(Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla). Es la famosa cláusula suelo, ese tope superior e inferior que las entidades financieras imponen básicamente para que los consumidores no se beneficien de las bajadas de los tipos de interés que en los últimos años aprueban las autoridades económicas europeas.



Se trata de cláusulas abusivas, todas de misma naturaleza, que contradicen los principios de buena fe y justo equilibrio que se establecen en la ley, las cuales perjudican de manera desproporcionada al consumidor contratante. La disposición de este tipo de cláusula en los contratos analizados se ha llevado a cabo con absoluta opacidad, generando por tanto oscuridad sobre un elemento esencial del contrato, como es el precio. Se ha entendido por parte de la jurisprudencia menor y por parte de la doctrina, que la mala o falta de información pueden dar lugar al dolo omisivo, es decir, el prestatario de haber conocido esta cláusula no hubiera contratado el préstamo hipotecario. Por lo tanto, existe tanto falta de voluntariedad de contratar como, consentimiento informado.



Pero las suelo no han sido los únicos abusos hipotecarios en España: “Se satisfará por la parte prestataria una comisión por reclamación de posiciones deudoras, vencidas o descubiertas y no satisfechas, por un importe de treinta euros (30) por cada reclamación que se efectúe con ocasión de producirse estas posiciones.” (Kutxa) Esta caja vasca planteaba una comisión muy común en casi todas las entidades españolas, la reclamación por posiciones deudoras, un primer interés de demora abusivo. La comisión por posición deudora no se corresponde a un servicio prestado por el banco, lo cual ya supone un abuso. Pero, además, hay diversas cuestiones formales que también implican la abusividad de esta cláusula. El día a día de ADICAE demuestra que esta cláusula “contractual” esgrimida por el banco no ha sido negociada individualmente con su cliente, ni consentida expresamente por él.



“También percibirá el BANCO, en supuesto de subrogación del acreedor, una comisión del cero coma cincuenta por ciento”. El Banco Santander plantea un lacónico articulado para el establecimiento de comisiones por subrogación, esto es, por cambio en la titularidad de acreedor de la hipoteca. Se trata de una cláusula abusiva dado que vulnera los principios de buena fe y justo equilibrio imperantes entre los derechos y obligaciones de las partes pero, además, puede observarse que, dependiendo de la situación concreta, la imposición del pago de esta comisión puede resultar desproporcionada en relación con el servicio prestado por la entidad financiera.



También hay comisiones por amortización anticipada. Y también son abusivas. “En el supuesto de reembolso anticipado del préstamo, se devengará una comisión del uno por ciento en caso de reembolso total, sobre el capital pendiente de pago” (Banesto)

En esta cláusula se está otorgando por un lado un derecho al consumidor, parte prestataria, la cual consiste en la facultad de amortizar de manera anticipada el préstamo con garantía hipotecaria, pero, se le impone para ejercitar dicho derecho un precio, es decir, una penalización o una manera disuasoria para ejercer tal derecho. El coste que puede suponer al consumidor, parte prestataria, la gestión de los trámites es en esencia demasiado costoso económicamente, y además no existe una justificación del cobro por un servicio verdaderamente prestado.

El lío de las comisiones de apertura

Comisión de estudio, apertura, viabilidad... En las fases iniciales de la concesión del préstamo ya se observan prácticas abusivas que contravienen la buena fe en la comercialización de hipotecas. “Se establecen las siguientes comisiones: Este Préstamo en el momento de su constitución y por una sola vez, una comisión de apertura del 1, % sobre el límite inicial de la operación, con un mínimo de 300,51 euros”. (Bankinter) “El banco percibirá, en concepto de comisión de apertura la cantidad de MIL QUINIENTOS EUROS (1.500) devengada y a satisfacer por la parte prestataria de una sola vez, al formalizarse esta operación” (Banco Santander).

Según el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, la comisión de apertura debe reunir los siguientes requisitos: Transparencia, realidad y consentimiento. La comisión de apertura únicamente integra los llamados gastos de estudio y no debería ser cargada a los consumidores, ya que sólo tiene un beneficio para la entidad. Esta comisión sólo se cobra al prestatario cuando se le concede el préstamo con garantía hipotecaria pero no cuando se deniega, lo que nos hace pensar que el estudio de solvencia lo realiza la entidad en su propio interés, de donde resulta que ningún servicio se presta al cliente. Por lo tanto queda clara que no

hay causa para la aplicación de la comisión, porque no es un servicio verdaderamente prestado al consumidor. Se incurre en falta de transparencia en el precio total del préstamo, y se crea un perjuicio de desequilibrio para el consumidor.

Sobre la resolución del préstamo: “Dará derecho a la entidad acreedora a considerar vencida la deuda en su integridad, exigir el reembolso de las cantidades que se adeuden en tal momento y, ejercitar las acciones que nacen de la presente escritura o cualquier otra índole que le corresponda, en los siguientes casos: a) La falta de pago a su vencimiento de cualesquiera cantidades estipuladas de interés o amortización [...]” Buen resumen de la CAI, en una cláusula común a toda la banca española. Común, y abusiva; no existe una reciprocidad en los derechos y obligaciones de las partes, y por tanto, está cláusula incorporada a los contratos crea un beneficio para la entidad y un perjuicio únicamente para la parte débil de la contratación que es el consumidor.

Derivado de esto, la siguiente cláusula: “Serán de cuenta de las parte prestataria todos los gastos, [...] así como las costas y gastos que se produzcan en caso de incumplimiento de las obligaciones asumidas en este contrato, incluso los honorarios de letrado y Procurador que utilizase la Caja aun cuando fuese potestativo su empleo, y cuantos gastos se ocasionen para la conservación de la finca o para el cobro del préstamo” (CCM) Todos estos gastos que se desarrollan anteriormente y que se imponen al consumidor, sólo redundan en beneficio único y exclusivamente de la entidad. Los gastos judiciales (costas) y de los honorarios de abogado y procurador, no pueden ser pactados ex ante, sino que, de llegar a un procedimiento judicial, deberán ser los Jueces o Tribunales los que determinen que parte debe hacer frente a estos gastos.

Intereses de demora

Por fin: “...Se devengará diariamente en concepto de demora, un interés nominal anual del 19 % que se aplicará desde el día siguiente al del vencimiento correspondiente, con base en lo establecido en el art. 316 del Código de Comercio, sobre las cantidades impagadas, y se liquidarán y capitalizarán con la misma periodicidad y forma que los intereses ordinarios. Si en algún momento del a vida del préstamo el tipo de interés ordinario fuera superior al de demora, se aplicará el ordinario como tipo de demora. Se pacta expresamente que, de acuerdo con el artículo 317 del Código de Comercio, los intereses devengados y no satisfechos, nuevos interese conforme al tipo de interés pactado en esta estipulación”.(BBK).

Los intereses de demora, como también se ha visto en los préstamos de UCI, aparecen en todas las entidades españolas, y en todas ellas son abusivos, flagrantemente abusivos. La naturaleza de los intereses moratorios es esencialmente indemnizatoria, ya que tiene por objeto resarcir los daños y perjuicios que pueda sufrir la entidad financiera. Existe un enmascaramiento o falta de transparencia en el coste total del préstamo, dado que no va a poder conocer la magnitud de las cargas del préstamo a la hora de su contratación. Cabe decir, además, que un interés de demora superior a 2 o 3 veces el interés legal del dinero debería considerarse abusivo. “(...) las sumas adeudadas, con indiferencia de que se haya iniciado o no su reclamación judicial, producirán intereses de demora, (...) al tipo de interés nominal anual del 20,5%, tipo de interés que se establece a efectos obligacionales.

Vinculación de productos

Una de las prácticas más habituales por parte de las entidades financieras a la hora de comercializar créditos hipotecarios está en la

exigencia de vincular al deudor con el banco a través de otros productos y servicios cuya contratación, en muchas ocasiones, decide si se concede el préstamo o no., Por ejemplo: “Se hace constar que, al exceder el importe del préstamo del 80% del valor de tasación del inmueble, las partes acuerdan que el banco suscribirá un contrato de seguro de crédito que cubrirá parcialmente el riesgo de quebranto económico por impago del préstamo...” (Banco Santander) Es una sobregarantía abusiva.

O, en este caso, “La parte prestataria se obliga a mantener asegurada de todo riesgo de daños durante el plazo de vigencia del préstamo la finca hipotecada, preferentemente en la Compañía Banesto Seguros, S.A...” El adverbio “preferentemente” puede ser confuso para el consumidor, al entenderse de su tenor literal que se debe contratar el seguro con la Compañía Banesto S.A. con preferencia sobre el resto de aseguradoras. Se está imponiendo de forma velada la obligación de contratarlo con dicha compañía, ya que el término puede llevar al consumidor a creer que obtendrá algún beneficio al contratar su seguro con esta compañía en lugar de hacerlo con otra. Por otro lado, el banco se adjudica un exceso de poder al prever que pueda contratar el seguro él mismo y a cargo del prestatario, lo que conlleva un exceso de garantía en su propio favor.

La cesión a terceros es otra práctica desgraciadamente muy común, derivada de la venta del derecho de cobro fundamentalmente debida a impagos. Por ejemplo: “La Entidad acreedora podrá ceder a favor de tercero el crédito hipotecario objeto de esta escritura”. (Unicaja) Se consideran abusivas las cláusulas que prevean “la imposición de cualquier otra renuncia o limitación de los derechos del consumidor o usuarios” en este caso, se está obligando al consumidor a renunciar a su derecho a ser informado de las modificaciones contractuales, en este caso, de la nueva entidad acreedora.

Desde ADICAE, hemos realizado un análisis de contratos de préstamo con garantía hipotecaria de la entidad bancaria BBVA y hemos observado la inclusión en todos ellos de cláusulas, por un lado abusivas y por otro contrarias a disposiciones del ordenamiento jurídico español, en especial a la normativa de transparencia. Hemos observado la inclusión de cláusulas que exoneran o limitan la responsabilidad u obligaciones que tiene la entidad bancaria, en este caso BBVA. También existen otras cláusulas que imponen gastos económicos, como pueden ser las comisiones, cuya aplicación queda supeditada a la voluntad de la misma; así como otras donde se impone al consumidor, parte prestataria, a renunciar de manera expresa a derechos inherentes a su condición de consumidor o bien, se limitan estos mismos.

Bonificaciones



El BBVA mantiene cláusulas referente a las posibles bonificaciones que puede obtener el consumidor, parte prestataria, en los intereses de su crédito si mantiene vinculados y/o contratados durante la vigencia del contrato de préstamo con garantía hipotecaria diferentes productos y servicios de la entidad comercializadora: Nomina, Tarjeta de Crédito, Seguro Multirisgo Hogar, Seguro de vida o seguro de amortización, plan de pensiones o de previsión individuales... Entendemos que es una cláusula abusiva, primeramente porque contraviene los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, dado que la bonificación obtenida por la contratación de los productos y servicios que se ofrece es mucho menor que el coste que va a suponer para los consumidores contratar y mantener los servicios y productos contratados (Gastos, comisiones...).

Comisiones varias

Algunos de los contratos de préstamos hipotecarios de BBVA contienen la referencia a una comisión de apertura, que oscila entre los 450 y los 900 euros de mínimo según la hipoteca. Según el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, la comisión de apertura debe reunir los siguientes requisitos: Transparencia, realidad y consentimiento. Queda claro que no hay causa para la comisión, porque no es un servicio verdaderamente prestado al consumidor, ya que no corresponden a ninguna otra prestación diferente a la entrega del dinero a título de préstamo, lo que implica abusividad.

Otra: “La comisión por subrogación, que se liquidará sobre el capital no vencido del préstamo, al tipo del 1 por 100 (con un mínimo 601,01 euros)”. Se trata de una cláusula abusiva dado que vulnera los principios de buena fe y justo equilibrio. Además puede observarse que, dependiendo de la situación concreta, la imposición del pago de esta comisión puede resultar desproporcionado en relación con el servicio prestado por la entidad financiera, por lo que existirá un desequilibrio.

Al fin, la comisión por reclamación de posiciones deudoras vencidas: “La reclamación por el Banco a la parte prestataria de débitos vencidos e impagados devengará una comisión por gestión de 30,00 euros por cada recibo impagado”. Entendemos que la comisión por posición deudora no se corresponden a un servicio prestado por el banco. Y que cuando la posición deudora se dé, debería comunicarse al prestatario en virtud de lo establecido en las leyes de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios sin aplicar comisiones tan abusivas.

Los gastos y el interés de demora

Los contratos hipotecarios del BBVA tampoco eluden cargar hacia el consumidor la responsabilidad de sufragar gastos de manera

abusiva. “La parte prestataria queda obligada a satisfacer y resarcir al banco cuantos daños, perjuicios, costas y gastos, procesales o de otra naturaleza se generen u originen al banco por el incumplimiento del contrato o para el cobro del crédito”. “La parte prestataria faculta al Banco para suplir los gastos necesarios para asegurar la correcta inscripción de la hipoteca que en el acto se constituye”. Todos estos gastos que se desarrollan anteriormente y que se imponen al consumidor, sólo redundan en beneficio único y exclusivamente de la entidad y contravienen los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes.

Respecto del interés de demora que impone la entidad en los casos de cuotas vencidas e impagadas por la parte prestataria. “Las obligaciones dinerarias de la parte prestataria vencidas y no satisfechas, devengarán desde el día siguiente al de su vencimiento, un interés de demora del 19,00 % nominal anual, calculado y liquidable por meses naturales o fracción en su caso y siempre por períodos vencidos”. Dado el interés usurario puede considerarse como una condición abusiva que rompe el equilibrio y buena fe entre los derechos y obligaciones de las partes. Entendemos que existe un enmascaramiento o falta de transparencia en el coste total del préstamo. Y un interés de demora superior a 2 o 3 veces el interés legal del dinero debería considerarse abusivo.

En fin, el siguiente bloque de abusos analizados en este informe tiene que ver con las condiciones desfavorables para el usuario que se derivan de la firma de contratos de crédito al consumo y préstamo personal, con especial atención a los microcréditos ahora mismo tan vigentes debido a la difícil situación económica que padecen numerosas familias. Entidades bancarias y empresas financieras aparecen como prestadoras de créditos personales que, en muchos casos, son tan abusivos o más que los propios préstamos hipotecarios.



La financiera Cetelem muestra el primero de los abusos: “Cualquier cantidad, adeudada y

recuperada del titular del titular, se imputará, en primer lugar al pago de intereses contractuales, en segundo lugar a la satisfacción de comisiones, o penalizaciones por impago, intereses por mora y gastos ocasionados, y en ultimo lugar, al reembolso del principal adeudado”. Se considera una cláusula abusiva dado que vincula el orden de pago a la voluntad del empresario, en este caso la entidad (Art.85 TRLGDCU). Lo que establece esta cláusula es primero cobrar todos los conceptos de intereses contractuales, y comisiones, interés por mora, gastos, penalizaciones que van directamente al banco, y tras ello, y si hubiera activo se paga el principal que es la cuantía que en verdad debe el cliente. Por lo tanto, además de quedar vinculado a la voluntad de la entidad el orden de pago, crea un desequilibrio que no debe ser soportado por el consumidor. Por lo tanto, dicha cláusula es contraria a los principios de buena fe y justo equilibrio.

Por supuesto, la eterna cláusula de compensación de saldos, presente en casi todas las entidades analizadas.



“Sin perjuicio de la designación de la cuenta asociada, Ibercaja, queda autorizada irrevocablemente para inmovilizar, y, en su caso, aplicar con destino al reintegro de las cantidades adeudadas, cualquier saldo o depósito del que quiera de los prestatarios o de los fiadores pueda ser titular en Ibercaja, bien en numerario o en valores de cualquier clase”. Existe el principio en nuestro ordenamiento jurídico que si esta debidamente informado y asume voluntariamente la responsabilidad del cotitular deudor no hay norma que impida la compensación. Otra cosa diferente es que quien acepta tal situación mediante el pacto expreso, sepa el alcance de los que asume, y ello se traduce en que lo haga con la suficiente información. Para ello, la cláusula contractual correspondiente ha de ser

transparente, clara, concreta y sencilla, es decir, ha de ser legible, físicamente, y comprensible, intelectualmente.

Los intereses de demora también son proclives al abuso, y no faltan referencias en los contratos que ADICAE ha venido analizando. “Incurrirán en mora EL CLIENTE y en su caso, el/los Fiador/es, a partir del día siguiente de las fechas pactadas para cualquiera de los pagos en las estipulaciones anteriores, viniendo obligado/s a satisfacer un interés nominal superior en 6,00 puntos al tipo vigente en el momento del pago”. (Bankia) “El impago de alguna mensualidad a su vencimiento, facultará a CETELEM para exigir al titular sin necesidad de intimación del acreedor, además del pago de la misma, una penalización por mora del 8% sobre la cuota impagada, con un mínimo de 24 euros”. Entendemos, que esta consideración de la cláusula no ha sido negociada individualmente, y por tanto, no puede aplicarse. Además, tendría la consideración de abusiva, dado que falta a los principios normativos de concreción, claridad y sencillez, y por otro lado, contravienen los principios de buena fe y justo equilibrio.

Comisiones y gastos

El núcleo central de los problemas que originan los préstamos personales y al consumo sigue estando en el rosario de comisiones y gastos que traen aparejados. “Comisiones: Por reclamación extrajudicial del saldo deudor: 30 euros.”(Cetelem) “Caso de producirse el impago de alguna cuota a su vencimiento, que motive que Cofidis tenga que efectuar gestiones de pago, se devengará a favor de Cofidis una comisión por impago de 20 euros”. “Caixanova percibirá en concepto de comisión por amortización parcial anticipada o total anticipada. [...] Cada posición deudora que se genere devengará a favor de Caixanova una comisión de 20 euros[...]”. “El comprador quedará obligado a abonar, por razón del pago anticipado, la comisión que por razón de cancelación

anticipada se establece en las condiciones particulares del contrato” PSA Finance...

Ejemplos, todos los que queramos. Abusivos, claro; La comisión por impago, entendemos que no corresponde a un servicio prestado por las diferentes entidades que lo cobran, y por tanto es contraria a la buena fe y al justo equilibrio entre los derechos de las partes. Ley General de Protección al Consumidor: “En cualquier caso serán abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas” por lo que al imponer esta comisión, la cual puede suponer un perjuicio económico para el consumidor, se crea un desequilibrio que recae sobre el consumidor, el cual no tiene la obligación de soportar.

Gastos. Más abusos: “Por solicitud de copias de cuadros de amortización, extractos de cuenta y certificados a petición del cliente: 2,5 Euros por cada envío” (Cetelem) “los PRESTATARIOS autorizan al BANCO para que mediante el correspondiente adeudo en la cuenta operatoria, puedan reembolsarse de los gastos de correo ocasionados por las comunicaciones emitidas a los PRESTATARIOS como consecuencia de este contrato. (Banco Pastor). Hay más. Y todas vulneran los principios de buena fe y justo equilibrio establecidos y protegidos por la ley de Defensa de los Consumidores. La imposición al consumidor de los gastos de correo y de las copias de amortización extractos o análogos, supone crearle un perjuicio no equitativo.

Numerosas entidades se arrojan una cláusula en sus contratos de crédito personal en la que se faculta a la entidad a imponer vencimientos anticipados del préstamo. “El financiador podrá considerar vencido anticipadamente el préstamo, extinguiéndose el aplazamiento cuando el comprador prestataria dejare de pagar dos o mas cuentas[...] le exigirá el abono de la totalidad de

la deuda pendiente, que comprenderá de deuda no satisfecha a sus respectivos vencimientos, con sus intereses contractuales, la anticipadamente vencida y todo ello con los intereses de demora pactados, comisiones de devolución y demás gastos exigibles con arreglo a lo establecido en el presente contrato” (BBVA) Los motivos que las entidades suscriben, como parte predisponente de los contratos, donde se autofacultan para realizar un vencimiento o resolución anticipada pueden tener la consideración de abusivos.

Hay una cláusula de Cofidis que, bajo la apariencia de buen trato al usuario, en realidad esconde otro abuso: “Aplazamiento: Cofidis podrá conceder a los titulares el aplazamiento



del pago de algunos de los recibos mensuales. Dicho aplazamiento implicará la generación

de intereses a cargo de los titulares mediante la capitalización del importe de los intereses y la prima mensual del seguro, en caso de haberse suscrito”. La cláusula es abusiva dado que se deja a la voluntad de la entidad decidir el aplazamiento o no del pago de algunos de los recibos, y por lo tanto contrario a lo establecido en las leyes, que disponen que “Las cláusulas que vinculen cualquier aspecto del contrato a la voluntad del empresario serán abusivas”.

Renuncia expresa al derecho de ser informado, cesión de la titularidad del crédito a terceros, limitación de la responsabilidad de la entidad, contratación de seguros y productos vinculados... Aquellos abusos que ya se han visto relacionados con contratos y servicios básicos o con productos de ahorro-inversión también se repiten en los contratos de crédito personal analizados en este informe, y conforman un cuerpo ingente, que incrementa la sensación de que, básicamente, el banco puede hacer con el usuario lo que quiera, de manera impune. Todo ello con un objetivo, incrementar el volumen de beneficios de la

entidad financiera de manera opaca y malintencionada.

Esa mala praxis bancaria sigue siendo la guía que encauza el comportamiento comercial y empresarial de las entidades financieras, que repiten aquellas prácticas desfavorables al consumidor que nos han llevado a la actual crisis y a su propia inviabilidad. Cerca de 200.000 millones de euros en rescates públicos, y decenas de miles de millones de euros en aplicación de cláusulas suelo, comercialización irregular de preferentes o comisiones duplicadas o mal cobradas, son las consecuencias más visibles de la cotidiana firma de contratos bancarios que luego son trampas para los consumidores y que desde ADICAE continuaremos analizando y combatiendo.

CONTRATOS DE AHORRO E INVERSIÓN: MENOR RENTABILIDAD POR CONDICIONES ABUSIVAS

CONTRATO FINANCIEROS A PLAZO

Vistos ya los abusos que se han venido cometiendo a lo largo del año 2013 en diversos contratos de servicios financieros básicos, créditos e hipotecas, es el momento de analizar lo que se ha visto en contratos de productos de ahorro e inversión de diversas entidades financieras, empezando por Banesto. La filial del Santander ofrece determinados contratos de ahorro a plazo que no se ajustan al perfil más habitual del ahorrador en España, y ello origina abusos. El primero de ellos, el propio carácter del contrato: “El BANCO ha diseñado un Contrato Financiero a Plazo a medida de los solicitado por el CLIENTE”, dice Banesto. Hemos observado que, aunque la Entidad establece dicha mención, haciendo ver que los contratos financieros a plazo que ofrece son individuales, no es así, dado que la redacción de todos es similar e incluso cabría decir idéntica.

Información mejorable

El siguiente es curioso: “Banesto le ha sugerido al cliente con anterioridad a la suscripción de este contrato, recabar de terceros distintos del propio



Banesto, en su caso, el asesoramiento y la información que el cliente pudiera considerar necesaria al objeto de entender el contrato en todos sus términos y valorar la conveniencia de su contratación”. La Ley de Mercado de Valores que dispone que “1.Las entidades que presten servicios de inversión deberán mantener, en todo momento, adecuadamente informados a sus clientes. 2.Toda información dirigida a los clientes, incluida la de carácter publicitario, deberá ser imparcial, clara y no engañosa. Las comunicaciones publicitarias deberán ser identificables con claridad como tales.” Por lo tanto, aunque en un principio no se prevea el asesoramiento, Banesto si debe informar de aquel producto que los clientes están contratando.

“El cliente manifiesta expresamente haber sido informado por Banesto de los riesgos que se derivan de la contratación de este producto o servicio”, señala el siguiente articulado. La ley dispone que el servicio de asesoramiento de los productos de inversión no implica la realización de un contrato, basta con que conste la recomendación personalizada al cliente de manera escrita. Por tanto, si se tiene en cuenta lo expuesto en el contrato “El BANCO ha diseñado un Contrato Financiero a Plazo a medida de los solicitado por el CLIENTE “ y “El cliente manifiesta expresamente haber sido informado por Banesto [...]”, la entidad no puede limitar su responsabilidad, haciendo que ésta recaiga única y exclusivamente sobre el consumidor.

Además, la normativa europea MiFID dispone que la no sólo es necesario que la entidad entregue la información a los consumidores, sino que además debe cerciorarse de que al cliente le quede clara. Por lo tanto, a raíz, de ello

entendemos, que esta cláusula, no limita la responsabilidad de la entidad en lo relativo a la información dado que la mera información no exonera de responsabilidad ni cumple íntegramente con los deberes de diligencia que se le piden a la entidad.

Más sobre información y aceptación de la misma: “De manera específica el CLIENTE manifiesta:

a) Que el producto diseñado por el BANCO se adecua fiel e íntegramente a su experiencia inversora y objetivos de inversión [...] c) que es consciente de que bajo ciertas circunstancias podría sufrir una pérdida de hasta el 100% del Importe nominal”. En este caso, se está obligando al consumidor a firmar una cláusula que por un lado limita la responsabilidad de la entidad y por otro no da constancia de que Banesto haya informado de manera diligente a los consumidores, puesto que la mención “adecua fiel e íntegramente a su experiencia” debería ser para un contrato verdaderamente individual, y en los que aquí venimos analizando, se incorpora igualmente en todos ellos. Aunque se le advierte de la posible pérdida del capital, no queda claro que los contratantes consumidores, en su perfil de minorista tuvieran constancia y certeza de cuales eran esas circunstancias a las que la cláusula hace referencia.

Cuenta vinculada

“El CLIENTE se compromete a tener suficientes fondos en la Cuenta Asociada indicada en este Contrato, desde el día anterior a la Fecha del Inicio del Contrato, autorizando al Banco para que efectúe el cargo correspondiente. Este compromiso es irrevocable”, dice Banesto. La vinculación de una cuenta a un producto de ahorro, como pueda ser a estos contratos que aquí venimos analizando de “Contratos Financieros a Plazo” ha sido considerado por el Banco de España como una mala práctica bancaria. La Orden 1608 / 2010 de Servicios de Pago establece que cuando un usuario

quede vinculado a cualquier contrato, la entidad debe facilitarle información, pero, en los contratos analizados, donde se impone de tener vinculada una cuenta, no se está informando al consumidor de las características, precio, comisiones y otras informaciones relativas a la misma.

CONTRATO DE FONDOS DE INVERSIÓN



En este caso el análisis versa sobre las diversas ofertas de fondos de inversión que mantiene BBVA, uno de los principales gestores en España. Y lo primero abusivo, la cuenta vinculada. “[...] El titular mantiene una cuenta, indicada en el encabezamiento, vinculada a este contrato en a que se recogen los abonos y cargos dimanados del mismo y de los activos financieros objeto del contrato, obligándose a efectuar la correspondientes provisiones de fondos en dicha cuenta para hacer frente a las obligaciones contractuales”. Se limita la autonomía de la voluntad del consumidor contratante, que a la hora de contratar un producto de ahorro e inversión, como son los fondos que estamos analizando, tiene que costear el servicio de una cuenta vinculada a los mismos. La Comisión Nacional de Mercado de Valores ha determinado que “No es necesario disponer de una cuenta bancaria para comprar participaciones de fondos de inversión españoles. Sin embargo, es frecuente que el comercializador exija al cliente que abra una cuenta corriente. Esta práctica, que puede estar justificada por razones operativas o de control, es aceptable siempre y cuando no implique el cobro de comisión alguna para el cliente”.

Más sobre información

“Se advierte expresamente que los Fondos de Inversión, dependiendo de su política de inversión, pueden ser un producto financiero con fluctuaciones en su valor liquidativo y por lo tanto, se podrían experimentar pérdidas de patrimonio. Consulté detenidamente su Folleto informativo o

pidan asesoramiento a su comercializador”. Entendemos de la lectura de esta cláusula, que la derivación a terceros o al folleto, implica de manera tácita una posible exoneración o limitación de la responsabilidad que tiene la entidad frente a los consumidores que contratan estos productos. Lo estipulado en dicha cláusula podría considerarse abusivo dado que la obligación de consultar no radica en el cliente, sino que se trata de una obligación impuesta a la entidad que comercializa el Fondo de Inversión.

Sobre la idoneidad del producto para el ahorrador: “El cliente declara que, con carácter previo a la suscripción del presente contrato, el Banco le ha solicitado información sobre sus conocimientos y experiencia en la inversión de productos/servicios de naturaleza, estructura y riesgos similares o equivalentes a los del producto/servicio que constituye objeto de esta contratación.” “El Banco informa al cliente que, dadas las características de esta operación, está obligado a evaluar la conveniencia de la misma para el cliente.” Cabe destacar que para el tipo de producto ante el que nos encontramos no es necesaria dicha evaluación, dado que el legislador no considera que se trata de un producto complejo. La evaluación de conveniencia no es necesaria y de su redacción a priori, cabe destacar que la entidad quiere con lo anteriormente previsto exonerar o limitar su responsabilidad de alguna manera en caso de pleito. Además, la inclusión de esta cláusula puede suponer una ambigüedad, debido a que no queda claro si las declaraciones de información y evaluación se han llevado realmente a la práctica.

“El Banco ha facilitado al Cliente explicación de los riesgos asociados al producto/servicio objeto de contratación, que constan descritos en el documento de información sobre sus características y riesgos puestos a su disposición”. “El cliente reconoce haber recibido dicha información y manifiesta entenderla”. Se está produciendo un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de

las partes que forman parte de la contratación, entidad y consumidor, y se está cargando ese desequilibrio al consumidor dado que con la firma de esta cláusula está disponiendo que la entidad le ha informado y que ha entendido toda la información sin que se sepa realmente si es así.

Con carácter general, para que se atestigüe fehacientemente que el ahorrador es consciente de lo que firma, debe serle entregada y explicada una descripción de: Las características del producto de manera detallada; los riesgos conexos a ese producto contratado; la volatilidad del precio; los compromisos y obligaciones inherentes a la contratación; y los costes y gastos, directos e indirectos. Toda esa información deberá ser detallada para permitir que el cliente pueda tomar decisiones de manera fundada respecto de la inversión.

CONTRATO DE ASESORAMIENTO BANCARIO



“El Cliente solicita a “La Caixa”, que acepta, la realización del servicio de asesoramiento en materia de inversiones en instrumentos financieros, regulándose dichos servicios por lo establecido en el presente contrato”. Estas dos líneas, más bien ambiguas, marcan la filosofía de este servicio prestado por CaixaBank, una suerte de “banca personal” en la que el ahorrador otorga al banco la capacidad de gestionar sus ahorros de manera casi completa. A priori, un descargo para el consumidor. En la práctica, una muestra de abuso y pérdida de control del ahorro que puede salirle muy caro al usuario.

Para empezar, debe darse al cliente-usuario un concepto claro del objeto, es decir, que se le informe claramente en qué va a consistir dicho contrato. Porque esta ambigua personalización del asesoramiento debería funcionar siempre bajo este criterio clave: Cuando un intermediario

recomienda la compra de un producto financiero complejo concreto (con un contrato previo de asesoramiento o gestión de carteras) adoptará las medidas razonables con el fin de asegurarse de que la recomendación, asesoramiento o toma de decisión de inversión por cuenta del cliente están basadas en la evaluación razonable de que la estructura y perfil de riesgo-recompensa del producto es consistente con la experiencia, conocimientos, objetivos de inversión, tolerancia al riesgo y capacidad de asunción de las pérdidas del cliente. Esta ambigüedad también se traslada al precio; no se aclara qué se cobrará por este servicio, se deriva a otro documento, lo cual es abusivo también.

Sobre la idoneidad del producto

"A tal efecto, la Caixa se compromete a realizar al cliente el "test de idoneidad" y asesorarle en función del resultado del mismo y tal y como exige la normativa aplicable". "El cliente reconoce y acepta expresamente que la decisión sobre la realización de las operaciones de inversión que se derivan de la presentación del servicio de asesoramiento siempre se harán a título personal y en función del resultado de su test de idoneidad". Se trata de un requisito indispensable a la hora de realizar este tipo de contrato y que la realización del Test de Idoneidad es una obligación legal. Por ello, al cliente-usuario debe quedarle claro en la lectura previa del contrato, que se le debe hacer un test en el que se estime cuales son sus aptitudes, así como sus conocimientos previos, para la posterior firma del contrato de asesoramiento.

De la redacción de la cláusula tal y como está, no queda asegurado el cumplimiento, a priori, de la realización del test, ni queda claro que el Cliente-Usuario haya comprendido la necesidad de la realización del mismo, información totalmente necesaria dado que éste firma una cláusula donde reconoce y acepta que ha sido evaluado. Además,

la inclusión de esta cláusula, puede suponer una ambigüedad, debido a que no queda claro si las declaraciones de información y evaluación se han llevado a la práctica, debido a que no se adjunta documento de aquellas informaciones o evaluaciones.

En suma, no puede crearse una cláusula en la que ambiguamente no se sepa con seguridad si se le informa y se realiza el test de idoneidad al cliente formante. Doble ambigüedad. Por un lado, entendemos que se trata de una manera de limitar la responsabilidad de la entidad bajo la apariencia de información y evaluación, y por lo tanto, podría considerarse como abusiva. Y, por otro, también se están limitando los derechos que tienen los consumidores contratantes, dado que no se tiene constancia clara de que la información que éstos hayan recibido sea la adecuada. En fin, el abuso final: "El cliente es consciente que la inversión en los mercados financieros conlleva un riesgo inherente y específicamente acepta el riesgo. Por lo anterior, el cliente reconoce que la "La Caixa" no será en ningún momento responsable del resultado económico último de las operaciones sobre instrumentos financieros que en base al asesoramiento prestado por "La Caixa", en virtud de este contrato y, en particular, de las posibles pérdidas derivadas de dichas operaciones".

OTROS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE AHORRO E INVERSIÓN



No sólo La Caixa o el BBVA cometen abusos en sus contratos de servicios para los ahorradores. En realidad, prácticamente todas las entidades financieras que operan en España tienen cláusulas abusivas en sus articulados, y los defectos son bastante similares en todas ellas. Suele haber un primer denominador común, que ya vimos en los casos anteriores, y que se basa en

la prisa que tiene el banco en librarse de responsabilidad en caso de que las cosas no vayan bien: “El Titular exime a Bankia de toda responsabilidad por aquellos supuestos en que se realicen operaciones con apoderados, representantes o personas cuyas facultades sobre el Deposito hubiesen sido modificadas, limitadas o extinguidas y no le hayan sido comunicadas de modo fehaciente”. “De manera específica, el cliente manifiesta expresamente que la operación a que se refiere este contrato se adecua fiel e íntegramente a su experiencia inversora y financiera, habiendo decidido el cliente de forma libre e independiente formalizar esta Operación y declarando no haber basado su decisión en ninguna comunicación verbal o escrita por parte del Banco (Banesto) que signifique una recomendación o asesoramiento financiero o de inversión respecto a esta transacción”.

Hay algunas cláusulas curiosas relacionadas con modificaciones en las condiciones de los productos que se contratan: “Bankinter se reserva la facultad de modificar los tipos de interés, las comisiones, y los gastos perceptibles previa publicación en el tablón de anuncios de todas las oficinas, con dos meses de antelación; comunicación expresa a cada cliente con cuatro días de antelación, o publicación en cualquiera de los diarios ABC, El País o La Vanguardia”. Abuso. La Ley de Servicios de Pago dispone que el proveedor de servicios de pago deberá proponer cualquier modificación de las condiciones contractuales y de la información y las condiciones de manera individualizada, en soporte papel u otro soporte duradero, con una antelación no inferior a dos meses respecto de la fecha en que entre en vigor la modificación propuesta.

Numerosas entidades incluyen la cláusula de compensación de saldos, que ya vimos en páginas anteriores, también en la firma de contratos de ahorro-inversión. La cláusula pretende un compromiso del titular de autorizar a la entidad bancaria para que esta pueda compensar tanto los

saldos acreedores como los deudores de cualquier cuenta del cliente. Puede tener la consideración de cláusula abusiva, pues la legislación considera abusivas aquellas cláusulas que supongan la supeditación a una condición cuya realización dependa únicamente de la voluntad del empresario para el cumplimiento.

Información y gastos de envío

Bancaja 

De la antigua Bancaja surge una cláusula que huele a abuso flagrante: “Si usted no desea recibir información que pueda ser de su interés, de tipo comercial o publicidad, por favor marque la casilla. Si usted no desea que sus datos sean cedidos para las finalidades concretas indicadas en el párrafo anterior, por favor, marque la casilla”. La doctrina ha determinado que para la validez de los contratos es necesario que exista un consentimiento serio, espontáneo y libre, y por tanto esta cláusula no se adecuaría a lo anterior.

Similar es otra cláusula que ya se vio en los contratos de productos básicos como cuentas corrientes, presente en varias entidades y que sigue siendo abusiva: “Serán de cuenta del cliente los gastos por envío de correspondencia que genere esta operación, de acuerdo con la Tarifa Postal Oficial vigente en cada momento, y con el Libro de Tarifas de la entidad”. Entendemos que estas cláusulas pueden ser consideradas como abusivas por contravenir el principio de justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, recayendo todo el peso de ese desequilibrio en el consumidor, como parte débil contratante. En lo referente a los gastos específicos que se estipulan de tarifa postal, entendemos que también son abusivos dado que existe la obligación de la entidad de informar y comunicar a la parte usuaria sin que se carguen gastos indebidos.

ADICAE DENUNCIA MÁS DE 200 CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS ANTE ORGANISMOS DE CONSUMO Y FINANCIEROS

DENUNCIAS PRESENTADAS POR ANÁLISIS DE CONTRATOS *					
	FECHA	PRODUCTOS Y SERVICIOS	ENTIDADES DENUNCIADAS	NÚM. CONTRATOS ANALIZADOS	NÚM. CLÁUSULAS ABUSIVAS
1	En Zaragoza, a 2 de Diciembre de 2013	Préstamos con garantía hipotecaria	Unión de Créditos Inmobiliarios "U.C.I"	12	9
2	En Zaragoza, a 2 de Diciembre de 2013	Contratos financieros a plazo (Ahorro e inversión)	Banesto	6	8
3	En Zaragoza, a 11 de Diciembre de 2013	Préstamos con garantía hipotecaria	Caja de ahorros de Castilla la Mancha; Cajasol; Caja Madrid; Caja de Ahorros de la Inmaculada; KutxaBank; Caja Granada; Bankinter; BBK; Banesto; Banco Santander; UNICAJA; Cajamar; Caja Rural de Granada; CAJASUR; Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla y Bancaja	54	135
4	En Zaragoza a 23 de Diciembre de 2013	Tarjetas de Débito y Crédito (Servicios Bancarios básicos)	Bankia, Caja Madrid, Bankinter, Ibercaja, Bancaja, Banco Popular, Cajasur, BMN, Caja Laboral, Kutxa, Cajamar, Novacaixa Galicia Banco, Caja España, Banesto, Caja Castilla La Mancha, Caja Canarias, Caja Rural De Granada	37	58
5	En Zaragoza, a 26 de Diciembre de 2013	Contratos de Crédito al consumo o préstamos personales	Cetelem, Cofidis, Ge Money Bank, Finanzmadrid, Banque PSA Finance, La Caixa; Ibercaja, CajaAstur, BBVA, Banco Santander, CaixaNova y CaixaGalicia, Banco Pastor y Bankia	20	61
6	En Zaragoza, a 31 de Diciembre de 2013	Contratos de cuenta corriente (Servicios bancarios básicos)	Banco Santander; Bantierra; Multicaja; Banesto; Caja Madrid; Caja España; Banco Popular; Openbank; Ibercaja; BBVA; Sabadell; Banco De Andalucía; Banco Pastor; Cajamar; Caixa Rural Galega; Caixagalicia y Novagalicia	25	60

TOTAL ENTIDADES DENUNCIADAS: 37 **	TOTAL CONTRATOS ANALIZADOS: 154	TOTAL CLÁUSULAS ABUSIVAS: 212 ***
------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

* ADICAE presentó las siguientes denuncias ante el **Instituto Nacional de Consumo** (D.1, 3, 4, 5, y 6) y ante la **Comisión Nacional del Mercado de Valores** (D.2)

** Las Entidades que han sido denunciadas en virtud de los contratos analizados, en la actualidad muchas de ellas se encuentran integradas en otras entidades debido al proceso de absorción y fusión de entidades que se viene desarrollando desde hace unos años, por lo que el número de entidades en la actualidad es menor.

52 entidades bancarias a examen	
Bankia	Caja Madrid, Bancaja.
Liberbank	CajAstur y Caja Castilla la Mancha
Banco Sabadell	Sabadell y CAM
CaixaBank	La Caixa, Caja de Canarias, Caja Sol, Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla
Ibercaja	Ibercaja y Caja de Ahorros de la Inmaculada
Sociedad Cooperativa de Crédito	Caja Rural De Granada , Caja Laboral, Cajamar, Caixa Rural Galega
Banco Mare Nostrum	Caixa Penedés, Caja Granada, Caja de Ahorros de Murcia
Banco Popular	Banco Popular y Banco Pastor
NCG Banco	Caixa GaliCia, NovaCaixa
KutxaBank	BBK, Cajasur, Caja Laboral y Kutxa
Banco Santander	Banesto, Banco de Andalucía y OpenBank.
Ceiss	Caja España y Unicaja
BBVA	
Otras entidades	Cetelem, Cofidis, Ge Money Bank, Finamadrid, Banque PSA Finance, UCI, Caja de Ahorros de Canarias, Caja Rural de Asturias, Banco Gallego; Caixa Penedés; Bankinter, Unicaja.

*** El recuento de las cláusulas abusivas se ha realizado teniendo en cuenta: Primero, si una misma cláusula se repite en contratos de la misma entidad o tiene un significado muy similar, sólo se contabiliza como una cláusula. Segundo, si cláusulas referentes a la misma materia u objeto del contrario, son de entidades diferentes, se contabiliza cada una de las cláusulas. Tercero, si en varios contratos, aún de la misma entidad, tienen cláusulas diferentes sobre un objeto o materia específico se han contabilizado cada una de las cláusulas diferentes.

APRENDE Y VENCERÁS A LOS BANCOS



CAMPAÑA 2014 DE EDUCACIÓN FINANCIERA

REGÍSTRATE EN

educacionfinanciera.adicaeonline.es

Y MEJORA TUS CONOCIMIENTOS



ADICAE

Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros

www.adicae.net



ADICAE

Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros

ADICAE

Consumidores críticos, responsables y solidarios

www.adicae.net

La visión más crítica sobre la actualidad en consumo

...y nuestra lucha también en redes sociales



Adicae Consumidores



@ADICAE

**¡PARTICIPA!
AYÚDANOS A DIFUNDIR NUESTRAS
REIVINDICACIONES**

**¡HAY QUE AGITAR POR LAS REDES SOCIALES
LA LUCHA FRENTE A LOS ABUSOS BANCARIOS!**