

## El consumidor antes de la crisis

Mi casa en propiedad es mi sueño y además siempre se revaloriza y la cuota será como la de un alquiler.

Me fío de mi banco, su personal me aprecia. ¿Quién me asesoraría mejor que ellos?

La publicidad me informa de las mejores opciones. Los anuncios me dan seguridad, confianza y me animan a vivir como un triunfador, "porque...lo valgo".

Vivo el momento, buenos restaurantes, piso en propiedad, coche nuevo, vacaciones y si un mes no llego, para eso está la tarjeta de crédito y si me apuras un préstamo. "Ahorrar para qué...a mí que me quiten lo bailao".

La política y la participación social para otros. Yo no puedo hacer nada.

## El nuevo consumidor

¿Es necesario esclavizarme a una cuota hipotecaria de por vida o hay otras opciones?

Soy consumidor y tengo mis derechos. Confío en las asociaciones como ADICAE y me informo antes de contratar cualquier producto financiero

Mis actos de consumo obedecen a decisiones inteligentes, no me dejo llevar por impulsos irracionales y la publicidad la miro con lupa, casi siempre miente.

Me da tranquilidad calcular y prever mis gastos e ingresos. Destino una parte de mis ingresos al ahorro y acudo al crédito solo si lo necesito y de forma responsable. Así afrontaré el futuro con seguridad.

Las decisiones políticas afectan a mi vida, la seguiré más de cerca. Además quiero participar en organizaciones sociales.

Los ciudadanos organizados podemos cambiar muchas cosas.



**ADICAE**  
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

# EL CONSUMIDOR NO ES CULPABLE DE LA CRISIS



Esta guía ha sido subvencionada por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Su contenido es de responsabilidad exclusiva de la Asociación.

## CAMBIOS NECESARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

- El sistema financiero está globalizado y necesita de unos **instrumentos reguladores internacionales** que atajen con severidad los comportamientos que dejan al consumidor en una posición de indefensión.
- Los **bancos centrales nacionales y supervisores**, no han sabido detectar los graves problemas del sistema financiero español y lejos de encontrar soluciones con su complacencia con la banca los han agravado. Son necesarios unos supervisores que aborden con eficacia los excesos de la banca y sean sensibles a la defensa de los derechos del consumidor frente a estas.
- La **participación de los consumidores** a través de sus organizaciones representativas en la **toma de decisiones políticas** debe ser una realidad, impidiendo que la falta de transparencia del mercado financiero deje en manos del lobby bancario decisiones que afectan a toda la sociedad.
- La **reordenación del sistema financiero**, además de cara, se está llevando acabo, especialmente en las Cajas de Ahorro de espaldas a los consumidores. Las reformas profundas y modernas tienen que tener en cuenta la opinión de las organizaciones de consumidores representativas.
- Debe promoverse desde las instituciones públicas **medidas de arbitraje**, como medio de resolución de los conflictos de los consumidores; en el que las asociaciones de consumidores como ADICAE deberían tener parte activa.



## ESTABLECER NUEVOS MECANISMOS EN DEFENSA DE NUESTRO AHORRO

- **Más eficacia de los organismos supervisores (B.E., C.N.M.V. y D.G.S.)** dotados de capacidad ejecutiva y sancionadora de las malas prácticas bancarias y en continua y leal comunicación con las Asociaciones de Consumidores representativas.
- **Mejorar el control en la venta de productos de ahorro.** Exigimos garantías adicionales que prohíban la venta indiscriminada de determinados productos de ahorro (riesgos de pérdida total, dificultad en su amortización, estructuras complejas mercados volátiles), a perfiles concretos de consumidores (capacidad de ahorro menor a un 30% de sus ingresos brutos, edad, etc...).
- **Ofensiva para controlar la publicidad financiera:** mayor supervisión de contenido y procedimientos de denuncia más ágiles. Erradicar denominaciones engañosas ("depósitos" estructurados, fondos "garantizados", "acciones preferentes" ...).
- **Una regulación justa y transparente de las Comisiones financieras** en los productos de ahorro.
- Un verdadero **Plan de Educación Financiera para los Consumidores**, que los eduque en un consumo crítico, y con presencia de Asociaciones de Consumidores como ADICAE.



## ADICAE POR UN CONSUMO RESPONSABLE

- **Tras la crisis debe surgir un consumidor más reflexivo, cauto e informado.** Las entidades bancarias han mostrado sus miserias, por lo que a la hora de asesorarnos no son buenas consejeras. Debe generalizarse el uso de las asociaciones de consumidores como medio de consulta previa la toma de cualquier decisión financiera de relevancia.
- **Las compras diarias deben convertirse en actos de consumo premeditados**, es decir, no nos dejemos llevar por las compras compulsivas, sepamos cuáles son nuestras necesidades y de qué medios disponemos para satisfacerlas.
- Acumular deudas ha llevado a la sociedad a una situación insostenible. Planifiquemos nuestros gastos en relación a nuestros ingresos y capacidades previamente **"Consumamos para vivir, no vivamos para consumir"**.
- **Promulguemos la unión de los consumidores como medio de reivindicación y busca de objetivos comunes** "Si el consumidor se une, puede concienciar al conjunto de los ... de la economía (empresas, administraciones y ciudadanos)".



## SOLUCIONES DE FONDO A LA CRISIS:

Por una reforma del sistema financiero que beneficie a los consumidores

# ¡Los consumidores

# NO

## somos culpables de la crisis!

ADICAE por un consumo responsable

estirar por aquí

**EXTRAIGA ESTE PÓSTER Y COLÓQUELO EN UN LUGAR VISIBLE QUE PUEDA CONSULTAR A MENUDO**

## HIPOTECAS Y CRÉDITO: UN PROBLEMA ECONÓMICO QUE EXIGE SOLUCIONES SOCIALES

- **Establecimiento de una Ley de Sobreendeudamiento** que establezca los cauces necesarios para reconducir la situación de los consumidores sobreendeudados y estabilizar sus pagos.
- **Acabar con los abusos de bancos y cajas** que obligan al consumidor a contratar seguros, tarjetas, planes de pensiones, u otro tipo de productos vinculados, cuando quieren contratar una hipoteca.
- **Ofensiva contra las cláusulas y prácticas abusivas de bancos y cajas** en los préstamos hipotecarios o al consumo.
- **Ni un embargo hipotecario más"** Exigir a las entidades financieras, especialmente a las que han recibido dinero público, que ofrezcan la posibilidad al consumidor de reestructurar las deudas antes de embargar la vivienda.
- **Modificar la ancestral ley de usura** No pueden existir créditos con intereses de un 20% o más. El tope máximo debería fijarse anualmente en los Presupuestos Generales del Estado.



**ADICAE**

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros



Esta guía ha sido subvencionada por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Su contenido es de responsabilidad exclusiva de la Asociación.