

Una obra **imprescindible** para la defensa de los usuarios de servicios financieros



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

UN GRAN PROYECTO EUROPEO

Elaborado por el Equipo Técnico de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros, ADICAE, en colaboración con asociaciones de consumidores de Alemania, Italia, Grecia y con el patrocinio de la Comisión Europea

DOSIER DE LEGISLACIÓN EUROPEA Y ESPAÑOLA

PRODUCTOS BANCARIOS Y DE SEGUROS

La primera compilación de grandes temas sobre servicios financieros en la Unión Europea

■ La actual economía viene definida por la dispersión de los mercados, el crecimiento de los flujos internacionales de capitales, la aparición incesante de nuevos productos financieros y el alejamiento del ciudadano de los centros políticos de toma de decisiones. Por ello, la tarea de reubicar al consumidor como ciudadano protagonista del proceso productivo y comercial, deviene el núcleo determinante de la buena salud de un modelo social y económico que carecería de la consistencia y el rigor necesarios sin un nivel de confianza adecuado que inspire seguridad a los consumidores como operadores principales de este mercado.

■ En un entorno como el descrito es necesaria la participación activa de los consumidores a través del modelo asociativo, convirtiéndose en consumidores activos, que debe de conocer cuáles son sus derechos y debe de tener canales eficaces para ejercerlos.



El **D**osier de **L**egislación **E**uropea y **E**spañola incluye un CDROM con toda la Normativa Nacional y Europea de servicios financieros



Metodología de la obra

Este fichero proporciona un buen comienzo para comenzar a trabajar, sobre los problemas que los consumidores encuentran en las Leyes y normativas nacionales y europeas, para poder generar sus reivindicaciones en sus distintos ámbitos de actuación, internacional, nacional, regional, y local.

Para llevar a cabo esta tarea, se ha partido del estudio de la realidad del mercado y la normativa española y europea. En particular, el análisis se ha sistematizado a partir de cuatro herramientas que conforman cada uno de los temas del fichero: documentación, legislación nacional española y europea, y dictámenes.



Documentación: Textos que abordan cada uno de los temas con rigurosidad y que contribuyen a enfocar y definir los perfiles de la materia que se trata y sirve como presupuesto para su debate y estudio.



Legislación Nacional: Una selección rigurosa de textos y fragmentos de articulado de la normativa financiera española que de una forma específica hace mención a la regulación de los derechos y deberes de los usuarios de productos y servicios financieros.



Legislación Europea: Normativa que regula el sector financiero y que hace mención expresa al ciudadano europeo como cliente usuario de estos servicios. Se ha resaltado de forma particular aquellos articulados de Directivas y otras normas europeas de diverso rango, que hacen mención expresa de los derechos del consumidor.



Dictámenes: El colofón del debate crítico fruto de la coordinación en el estudio de los problemas de los consumidores de servicios y productos financieros. Surgen con vocación de ofrecer propuestas concretas de actuación en el marco legal de la defensa de los derechos de los usuarios.



El dossier ha sido elaborado por el equipo técnico de ADICAE, formado por Abogados y Economistas, en colaboración con profesores de universidad, autoridades doctrinales o Comisiones de estudio e investigación, europeas y españolas.

Una obra abierta

El dossier que presentamos no pretende únicamente ser una obra de consulta cerrada. El formato de fichero fue escogido por la especialidad de los temas que en él se tratan, lo dinámico de la normativa de servicios financieros y los cambiantes productos financieros además de sus innovadoras formas de comercialización. Pero además para impulsar la participación en un proyecto europeo único hasta ahora.



3 Entregas:

1ª entrega

Fichero base y desarrollo temas.

2ª Octubre 2004

Aportaciones de las Asociaciones de Consumidores de Alemania, Italia y Grecia.

3ª Diciembre 2004

Dictámenes definitivos.

Temas clave para los usuarios

El dossier no pretende ser más que el sustrato de todos aquellos que desde los ámbitos jurídico y económico trabajan por un sistema financiero más justo con el consumidor. Todos los sectores tienen sus fiadores, si bien esto es menos cierto para los consumidores, lejos aún de tener conciencia de la importancia que el consumo va tomando en nuestra sociedad y de la importancia de agruparse para defender sus derechos, no sólo en lo material, sino también en lo jurídico. Esta situación de cambio, de incremento de la importancia del consumo produce que los consumidores, en la actualidad, no siempre estén representados en los "movimientos jurídicos" como debieran. Hemos seleccionado 12 de los principales temas que afectan a los usuarios de servicios financieros en Europa.

Tema 1 **La legislación europea y nacional de servicios financieros**

El marco legislativo resultante del Plan de Acción de los Servicios Financieros debería mostrar un equilibrio en el que se recojan los intereses de los consumidores.

El Plan de Acción de los Servicios Financieros (PASF) adoptado por la Comisión Europea el 11 de Mayo de 1999, es el principal documento donde se establecen las medidas necesarias para tratar de conseguir la integración de los mercados financieros europeos. Sucede a menudo que cuando se pone en funcionamiento un proceso legislativo la maquinaria se aleja de aquellos a quienes más concierne.

Tema 2 **El crédito al consumo**

No es posible confiar en la dinámica consumista sin afrontar graves problemas para los consumidores.

Los intentos de armonizar la legislación en la UE no han impedido que los problemas sigan existiendo: la revisión de la Directiva de Crédito al Consumo, retrasada continuamente, debería tener presente la gravosa y abusiva situación del crédito al consumo en toda la UE, como se ha demostrado recientemente en el "Caso de las Academias de Inglés" en España, o de los Salones de Belleza en Grecia.

Tema 3 **El crédito hipotecario**

La normativa ha de conseguir la creación de un mercado hipotecario único europeo que favorezca al consumidor.

La compra de una vivienda representa para los europeos la inversión más importante de su vida, además, conlleva el hacer uso de uno de los productos bancarios más extendidos en el mundo y que durante más tiempo vincula a los consumidores: los préstamos hipotecarios.

Tema 4 **El sobreendeudamiento**

Un tema clave para la economía Europea en general y, particularmente, para España, un país que carece de una adecuada legislación preventiva y reparadora de esta situaciones.

El hábito de recurrir al crédito se ha instalado en nuestra sociedad como un producto más para el consumo de masas. La utilización abusiva de crédito puede llevar, en términos económicos, a la situación de sobreendeudamiento producido por las facilidades que al consumidor se le ofrecen para acceder a la financiación de sus compras.

Tema 5 **Medios de pago y servicios financieros a distancia**

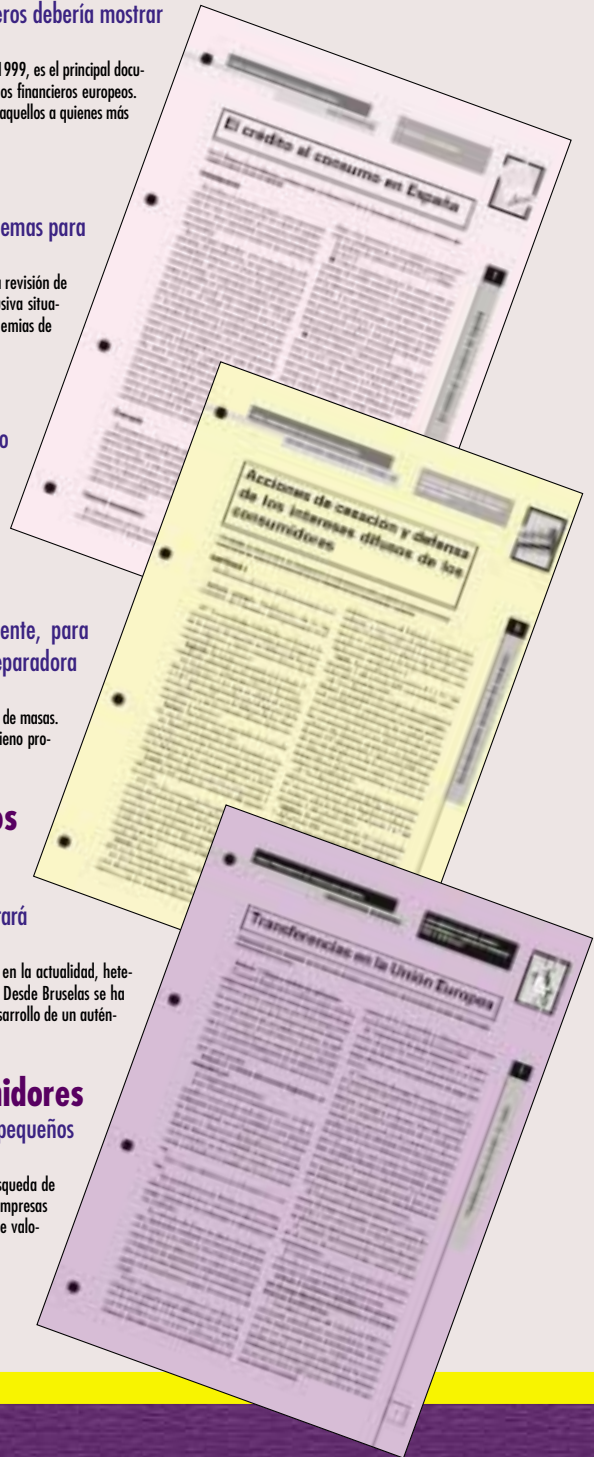
El cambio en las tendencias de las modalidades de pago y contratación debe de ser afrontado con una total seguridad para los consumidores que generará confianza en el sistema.

Dentro de los "medios de pago", se engloban una serie de productos y servicios de uso muy extendido en la actualidad, heterogéneos entre sí y que hacen que el marco legislativo que los regula sea difuso, y difícil de concretar. Desde Bruselas se ha considerado que el desarrollo de los medios de pago electrónicos guarda una estrecha relación con el desarrollo de un auténtico mercado interior europeo.

Tema 6 **Los pequeños accionistas como consumidores**

Aumentar la cultura financiera y la organización de los usuarios como pequeños accionistas para imponer sus derechos.

En los últimos años decenas de millones de europeos hemos irrumpido en las bolsas de valores a la búsqueda de una rentabilidad aceptable para su ahorro y a la incitación publicitaria agresiva en los OPVs de las empresas públicas. Sin embargo, y, a pesar de la importante legislación sobre servicios de inversión y mercados de valores, la protección de los usuarios no está asegurada.



de Servicios Financieros

Tema 7 La inversión en bienes tangibles

La reforma del sistema financiero ha perseguido y pretende una actuación libre de las Instituciones en el mercado, compatible con la seguridad de los inversores.

La creación de nuevas formas de inversión va adquiriendo cada vez mayor variedad dentro de una economía de libre mercado. Sin embargo ello no debe suponer a la hora de diseñar nuevas formas de inversión la "desregularización" de un nuevo mercado que, entre otras cuestiones, suponga una incompatibilidad con la seguridad de los inversores tanto en sus derechos como en sus intereses económicos.

Tema 8 Siniestros y coberturas de los seguros

Ha de darse paso a un concepto de venta, producto y atención al cliente más moderno y acorde con la importancia que el seguro tiene para la vida de las personas y para la economía.

Los seguros han tenido un avance espectacular, a pesar de ello habitualmente los consumidores no comprenden sus entresijos y complejos formulismos. Una buena parte de la culpa de esta situación la tienen las mismas compañías aseguradoras, por su tradicional falta de transparencia, la comercialización excesivamente agresiva, escasamente profesionalizada y por la ausencia de una verdadera atención al cliente.

Tema 9 Los Fondos de Garantía en los servicios financieros

Los fondos de garantía se constituyen en la auténtica medida de la confianza del sector financiero en él mismo.

A lo largo de la historia la mayoría de los países han experimentado periódicamente episodios de crisis financieras, sin que se conozcan las causas que las provocan. Dentro de esta problemática merece especial atención, el conocer cómo el ordenamiento jurídico hace frente a las situaciones de crisis económica de las entidades que operan en este mercado.

Tema 10 Condiciones generales de los contratos financieros

Los contratos de adhesión y las condiciones generales se basan en un principio que rompe toda la teoría contractual: la voluntad e igualdad de las partes en la contratación.

En cualquier documento que firmemos, y especialmente si hablamos de contrataciones de productos y servicios financieros, las cláusulas que éste contenga han de estar redactadas conforme a criterios de concreción, claridad y sencillez, sin reenvíos a documentos que no se faciliten a la conclusión del contrato y a los que, en todo caso, debe hacerse referencia en dicho contrato.

Tema 11 El acceso a la justicia en los servicios financieros

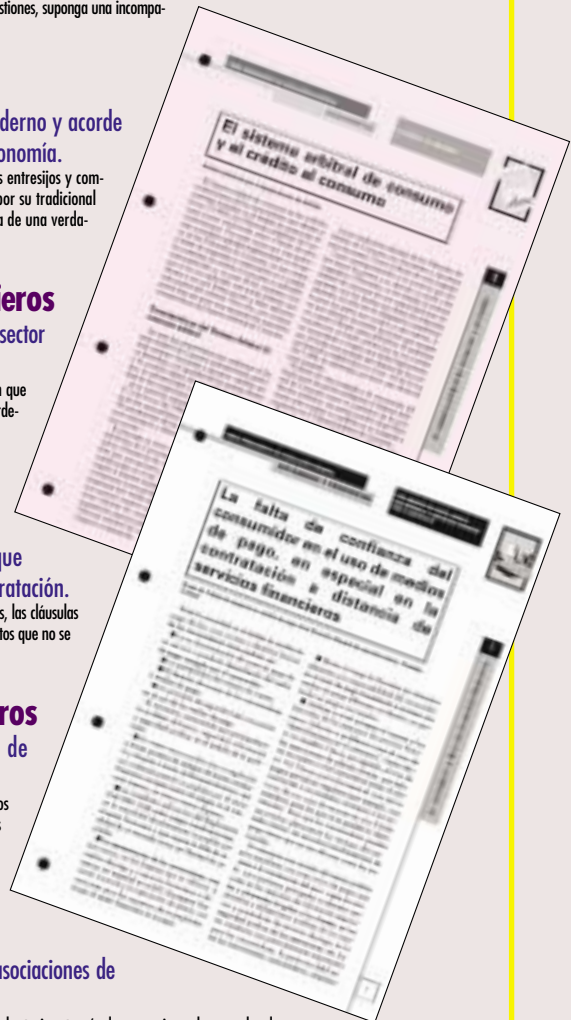
Para el consumidor no basta con conocer sus derechos, ha de ser capaz de defenderlos dentro de cauces adecuados.

Al estudio en el ámbito judicial de las acciones de cesación, añadimos la importante cuestión de los procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos. La participación de los consumidores en estos sistemas extrajudiciales es un objetivo reiterado por Parlamento y Comisión Europea.

Tema 12 Códigos de conducta, transparencia y autorregulación

La corregulación de sectores sólo será posible en el caso de una madurez de las asociaciones de consumidores, capaces de convertirse en el contrapunto de las empresas.

Además de las normas jurídicas que rigen el mercado existe otra vía para la ordenación del mismo: la regulación voluntaria a través de convenios y de acuerdos de autocontrol. Aunque el exceso tutelar de los poderes públicos podría producir rigideces en el mercado, es innegable la necesidad de unas reglas de juego y un órgano supervisor para encarar los desequilibrios que se originan en el mercado.



**Adquiera este Dossier por sólo
66 Euros ***

(+10 euros de gastos de envío)

**Usted recibirá la totalidad del fichero, de más de
500 páginas, un CD-ROM con toda la normativa y
las claves para acceder a la web del foro**

(*) IVA Incluido

+

actualizaciones

- Aportaciones de las Asociaciones de Consumidores de Alemania, Italia y Grecia.
- Dictámenes definitivos.

**y de regalo....
una suscripción anual a:**

**1 La economía de
los Consumidores**



**2 Usuarios
Impositores**



**Las revistas más cualificadas de los
usuarios de servicios financieros**

La presente obra va dirigida a colaborar en la consecución de un auténtico Mercado Unico de Servicios financieros, un Mercado Unico para y con los consumidores.

El sistema actual adolece de un núcleo formado por juristas, economistas, profesores universitarios, y asociaciones de consumidores, que estudie en profundidad, con una sólida base legal y de forma permanente en nombre de los consumidores los problemas de éstos.



DOSIER DE LEGISLACIÓN
EUROPEA Y ESPAÑOLA

DOSIER DE LEGISLACIÓN
EUROPEA Y ESPAÑOLA

PRODUCTOS BANCARIOS
Y DE SEGUROS

PRODUCTOS BANCARIO
Y DE SEGUROS

Un dossier que le permitirá participar en una red permanente para la defensa de Consumidores y Usuarios Europeos

El dossier constituye el primer eslabón que contribuirá de manera decisiva a crear una auténtica red europea de expertos jurídicos y económicos, permanente y compacta, de estudio y vigilancia del mercado financiero que emitan informes sumamente críticos sobre la regulación nacional y europea, y las prácticas de mercado que generen controversia y perjuicios a los consumidores, y que estén patentes en la actualidad y realidad de los distintos países, señalar las lagunas que afecten a los derechos de los usuarios de estos servicios, y dictar asimismo criterios que hayan de ser tenidos en cuenta por el legislador en la construcción de un verdadero espacio social europeo para los consumidores.

www.adicae.net/foropermanente

- Zona cerrada para suscriptores del dossier
- Foros de debate continuo entre profesionales del consumo
- Información de los países colaboradores

El dossier pretende apuntar los principales problemas a los que se enfrentan desde una perspectiva normativa los consumidores, tratar de abrir la brecha para conseguir un Foro en el que todos aquellos interesados puedan aportar su grano de arena para colaborar en la protección de los consumidores. A través de la página web: www.adicae.net/foropermanente, se integrarán las aportaciones de todas aquellas personas, instituciones, asociaciones, etc. que deseen colaborar con esta iniciativa y se recogerán las posturas de los consumidores, representantes de las organizaciones de consumidores de la U.E. y países próximos.



Adquiera este Dossier por sólo 66 Euros *

(+10 euros de gastos de envío)

Usted recibirá la totalidad del fichero, de más de 500 páginas, un CD-ROM con toda la normativa y las claves para acceder a la web del foro



ACTUALIZACIONES:

Aportaciones de las Asociaciones de Consumidores de Alemania, Italia y Grecia. Dictámenes definitivos.

(*) IVA Incluido

Además de regalo una suscripción anual gratuita al periódico *La economía de los Consumidores* y a la revista *USUARIOS*

FORMAS DE PAGO

Forma de Pago: 66 euros + 10 euros de gastos de envío

- Giro Postal N.º por 76 euros.
- Transferencia bancaria a nombre de ADICAE,
c/c 0182-1834-15-0206252797, BBVA
Sucursal Avda. América, 54. 50007- Zaragoza.
- Cheque a nombre de ADICAE, por valor de 76 euros
- o en efectivo en cualquiera de las sedes de ADICAE

No olvide al adjuntarnos el justificante de pago hacernos llegar sus datos personales (Nombre, Apellidos, NIF, Domicilio y Código Postal, Ciudad, Provincia, Teléfono y Correo-electrónico)

Los datos personales que Ud. nos facilite quedarán registrados en un fichero automatizado gestionado exclusivamente por ADICAE, a los efectos de enviarle el "Dossier de Legislación Europea y Española de productos y servicios bancarios" y los ejemplares correspondientes de "USUARIOS" y "La economía de los Consumidores". Usted tiene derecho a acceder, rectificar y cancelar los datos facilitados mediante comunicación escrita a ADICAE, c/Gavín, 12 (local) 50001 Zaragoza.



ADICAE

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

Servicios Centrales: c/Gavín, 12 local 50001 - ZARAGOZA (SPAIN)
Tfno. +34 976 39 00 60 Fax. +34 976 39 01 99

El Dossier se enmarca dentro de un amplio proyecto europeo que aúna el trabajo de Asociaciones de Consumidores Europeas con la finalidad última de crear un "Foro Permanente" de expertos.

Grecia :



Alemania :



Italia :

