

# PERMANENT FORUM PROJECT

## EUROPEAN FINANCIAL SERVICES USERS

# ADICAE

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS,  
CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE ESPAÑA

INTERNATIONAL  
INFORMATIVE BULLETIN

Nº. 1-2

SEPTEMBER-OCTOBER 2004

## SUMMARY

### Presentación

Presentation / Présentation

Critical aspects of the financial services legislation in Spain and Europe / Des aspects critiques de la législation de services financiers en Espagne et en Europe

Situation of the European and National Legislation of Financial Services, summary of the main international and national problems in connection with consumers / État de la législation Européenne et un Garde national de services financiers, un résumé des problèmes principaux internationaux et nationaux dans la législation en relation avec les consommateurs

Main problems of the financial services users in Germany / Situation of the Italian legislation in financial services / The National and European legislation of financial services in Greece

*La Normativa de protección de los Usuarios de Servicios Financieros en Europa*

*The legislation of protection of financial services users in Europe*

*La réglementation de protection des usagers de services financiers en Europe*

## NOMINALS

Director: Manuel Pardos

Redacción: Paco Sanz, M<sup>a</sup> José Cester  
Coordinación Proyecto Foro: Jorge Solanas  
Colaboran: Maria Plana  
Maquetación, portada e ilustraciones:  
Antonio Laguardia, Jorge Orte

Edita: AICAR-ADICAE  
Miembro del Consejo de Consumidores y Usuarios de España, de la Asociación Europea de Consumidores (AEC) y de Consumers International

Redacción, administración y suscripciones:  
Gavín nº 12 Local 50001 Zaragoza (España)  
Tel. 976 390060 / Fax 976390199  
e-mail: [aicar.adicae@adicae.net](mailto:aicar.adicae@adicae.net)  
[www.adicae.net](http://www.adicae.net)

DL Z-707-2001



**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



**DG SANCO**  
European  
Commission

ADICAE, Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros publica este dossier con el Patrocinio de la DG SANCO de la Comisión Europea y la colaboración de las asociaciones de consumidores europeas: Movimento Consumatori (Italia), INKA (Grecia) y Verbraucher Zentrale Hamburg (Alemania). Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

## Presentación



En una economía cuyas notas características vienen definidas actualmente por la dispersión de los mercados, el flujo de capitales a nivel transnacional, la aparición incesante de nuevos productos financieros, el desarrollo vertiginoso de herramientas tecnológicas y el alejamiento del ciudadano de los centros políticos de toma de decisiones, la tarea de reubicar al consumidor como ciudadano protagonista del proceso productivo y comercial, deviene no sólo una exigencia formalmente reclamada por las leyes, sino el núcleo determinante de la buena salud de un modelo social y económico.

El sistema normativo financiero de un mercado que, como el europeo, se pretende unitario, es uno de los elementos considerados esenciales por los actores económicos para que dicho entorno geográfico se constituya en objetivo preferente para los prestadores de estos servicios y sirva para definir a dicho mercado como moderno. Tal nota de modernidad, no obstante, 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. Por ello resulta fundamental la existencia de un marco normativo sólido y eficaz que garantice los derechos de los usuarios de servicios financieros. El que un entorno económico en continuo desarrollo, como es el mercado único europeo, disponga de un régimen jurídico que garantice adecuadamente la protección de los derechos económicos de los usuarios de productos y servicios financieros, exige como nota añadida de madurez, la participación activa de éstos, a través fundamentalmente del modelo asociativo que articule la voz civil de los ciudadanos consumidores. Frente a la verdadera avalancha que constituye la nueva economía, los consumidores y sus Asociaciones debemos estar más que nunca alerta, conscientes y responsa-

## Presentation

In an economy whose characteristic notes are defined nowadays by the dispersion of the markets, the flow of capitals at transnational level, the incessant appearance of new financial products, the vertiginous development of technological tools and the removal of the citizen of the political centres of decision making, the task of relocating the consumer as citizen protagonist of the productive and commercial process, become not only a formal exigency demanded by the laws, but the determining nucleus of the good health of a social and economic model.

The financial normative system of a market, like the European, plans to be Unitarian, is one of the elements considered essential by the economic actors so that that geographic area is constituted in preferred objective for services lenders and serves to define this market as modern. Such characteristic of modernity, however, would lack the consistency and the rigor necessities without a suitable level of confidence that inspires security to the consumers as main operators of this market. For that reason the existence of a solid and effective normative frame that guarantees the users of financial services rights is fundamental.

That one economic area in continuous development, as it is the European single market, have a legal regulation that it suitably guarantees the protection of the economic rights of the users of financial goods and services, demands as added note of maturity, the active participation of these, mainly through the associative model that articulates the civil voice of the consumer citizens. In front of the true avalanche that constitutes the new economy, the consumers and their Associations we must be more than ever in alert, conscious and responsible for our own rights and unique defenders of them. This is, indeed, the spirit, which animates this work.

The final result of this task, in which the File Permanent Forum of National and European Legislation constitutes its first link, must contribute in a decisive way to create an authentic European permanent and compact network of study and monitoring of the financial market: indicating the gaps that affect the rights of the users of these services, and also dictating criteria that should be considered by the legislator in the construction of a real European social space for the consumers, conform the fundamental challenges of this Permanent Forum.

## Présentation

Dans une économie dont les notes caractéristiques viennent définies actuellement par la dispersion des marchés, le flux des capitaux à un niveau transnational, l'apparition incessante de nouveaux produits financiers, le déroulement vertigineux d'outils technologiques et l'éloignement du citoyen des centres politiques de prise de décisions, la tâche de replacer le consommateur comme protagoniste citoyen du processus productif et commercial, il devient non seulement une exigence formellement réclamée par les lois, mais le noyau déterminant de la bonne santé d'un modèle social et économique.

Le système normatif financier d'un marché qui, comme l'Européen, est prétendu unitaire, est l'un des éléments considérés essentiels par les acteurs économiques pour que le dit environnement géographique se constitue dans un but préférentiel pour les prêteurs de ces services et serve à définir au dit marché comme moderne. Cependant, telle note de modernité manquerait de la consistance et la rigueur nécessaire sans un niveau adéquat de confiance qui inspire une sûreté aux consommateurs comme opérateurs principaux de ce marché. Par cela, elle semble fondamentale, l'existence d'un cadre normatif solide et efficace qui garantit les droits des usagers de services financiers.

Qu'un environnement économique dans un déroulement continu, comme c'est le marché unique européen, dispose d'un régime juridique qui garantit convenablement la protection des droits économiques des usagers de produits et de services financiers exige comme note ajoutée de maturité, de la participation active de ceux-ci qui, à travers fondamentalement du modèle associatif qui articule la voix civile des citoyens consommateurs. En face de la vraie avalanche qui constitue la nouvelle économie les consommateurs et ses Associations nous devons plus alerte que jamais, conscients et responsables de nos propres droits. C'est, précisément, l'esprit qu'il anime le présent travail.

Le résultat final de cette tâche, dans la que le «Dosier Forum Permanent de Législation Nationale et Européenne» il constitue son premier chaînon, doit contribuer d'une manière décisive à créer un authentique réseau européen, permanente et compacte, d'une étude et une vigilance du marché financier : marquer les lagunes qu'elles touchent aux droits des usagers de ces services, et dicter de la même manière les critères qui doivent être tenues en compte par le législateur dans la construction

bles de nuestros propios derechos y valedores únicos de los mismos. Este es, precisamente, el espíritu que anima el presente trabajo.

El resultado final de esta tarea, en la que el Fichero Foro Permanente de Legislación Nacional y Europea constituye su primer eslabón, debe contribuir de manera decisiva a crear una auténtica red europea, permanente y compacta, de estudio y vigilancia del mercado financiero: 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, conforman los retos primordiales de este Foro Permanente.

El resultado de este Fichero será la plasmación del trabajo de una red de expertos jurídicos y económicos en problemas de consumo, que periódicamente emitan informes sumamente críticos sobre la regulación nacional y europea, y las prácticas de mercado en determinados productos y servicios de consumo que generen controversia y perjuicios a los consumidores, y que estén patentes en la actualidad y realidad de los distintos países.

El objetivo es generar una herramienta que recoja los argumentos jurídicos y económicos adecuados para la defensa del consumidor en problemas concretos de consumo, de manera que dichos argumentos generen un debate continuo entre profesionales del consumo, se promuevan los controles administrativos y cambios regulatorios a favor de los consumidores, y permitan a las organizaciones de consumidores acometer defensas colectivas de los consumidores partiendo de razonamientos jurídicos y económicos que denuncien de antemano situaciones generales de perjuicio a los consumidores, y movilizarse agrupando a los consumidores perjudicados en su defensa a través de acciones judiciales y extrajudiciales, así como prevenir y evitar estas situaciones a través de acciones de cesación.

Es evidente que el sistema actual adolece de un estudio en profundidad por parte de los consumidores, debido a que los apoyos jurídicos que reciben las asociaciones de consumidores no siempre están tan integrados en las mismas como para ir más allá de lo que la normativa regula, y predecir los problemas que se pueden generar para los consumidores debido a que dicha normativa regula algunos aspectos importantes para los consumidores de forma ambigua o permitiendo a las empresas salvar la ley para hacer las mismas actividades perjudicando a los consumidores.

The result of this File will be the work creation of a group of legal and economic experts in consumption problems, that periodically give off critical reports on national and European regulation, and the market practices in certain goods and services of consumption which generate controversy and damages to the consumers, and that they are presents in our countries.

The objective is to generate a tool that gathers legal and economic arguments for the consumer defence in concrete consumption problems, so that these arguments generate a continuous discussion between consumption professionals, being promoted the administrative controls and regulatory changes in favour of the consumers, and allows the consumers organizations to undertake collective defenses of the consumers starting off of legal and economic reasoning which beforehand denounce general situations of damage to the consumers, and to mobilize themselves joining the consumers harmed in its defense through legal and judicial actions, as well as preventing and avoiding these situations through cessation actions.

It is evident that the present system suffers of a deeply study on the side of consumers, because the legal supports that receive the consumers associations are not always as integrated in them as going far away in the legislation and advance the problems that could happen to consumers due to that legislation establishes some important points in ambiguous way or allowing the companies to save the law for doing the same activities harming the consumers.

So, the experience observed in Spain and in all the European Union, that reveals the slowness and lack of capacity of reaction of the consumers, their organizations and their administrations, as opposed to collective cases of economic damage for consumers when a existing consumer problem is discovered in a difficult moment to be repaired (Examples: Values Agency AVA and GESCARTERA, Investment Agencies Investahorro, Parmalat, etc., Retirement Plans Intercaser, Investments in Philatelia BANFISA, consumption credits tin English academies, - Opening, Oxford, Wall Street, Cambridge -, small shareholders of TERRA and RECOL NETWORK, structured deposits of Caja Rural de Valencia, Savings bank of Navarre, BBVA, and others, etc.) they show the necessity of giving legal and economic arguments addressed to the consumers defense so that the consumer organizations and the consumption administrations know how to react in these cases and preventing them through ces-

d'un vrai espace social européen pour les consommateurs, conformément les défis primordiaux de ce Forum Permanent.

Le résultat de ce Fichier serait le reflexe du travail d'un réseau d'experts juridiques et économiques dans les problèmes de consommation, qui émettent périodiquement des rapports extrêmement critiques sur la régulation nationale et européenne, et les pratiques de marché dans déterminés produits et services de la consommation qui provoquent controverser et des préjudices aux consommateurs, et qui sont évidents actuellement dans les différents pays.

Le but est d'engendrer un outil qui accueille les arguments juridiques et économiques adéquats pour la défense du consommateur dans des problèmes concrets de consommation, de façon que les dits arguments engendrent un débat continuel entre des professionnels de la consommation, promouvent les contrôles administratifs et des échanges normatives en faveur des consommateurs, et permettant aux organisations des consommateurs entreprendre des défenses collectives des consommateurs en partant des raisonnements juridiques et économiques qui dénoncent d'avance des situations générales de préjudice aux consommateurs, et être mobilisé en groupant les consommateurs nuis dans sa défense à travers des actions judiciaires et extrajudiciaires, ainsi que prévenir et éviter ces situations à travers des actions de cessation.

Il est évident que l'actuel système souffre d'une manque d'étude en profondeur de la part des consommateurs puis que les appuis juridiques que les associations de consommateurs reçoivent non toujours sont intégrés dans les mêmes Associations comme pour aller au-delà de ce que la réglementation règle, et prédire les problèmes qui peuvent être engendrés pour les consommateurs grâce à ce que la dite réglementation règle quelques aspects importants pour les consommateurs de forme ambiguë ou en permettant aux entreprises sauver la loi pour faire les mêmes activités en nuisant les consommateurs.

Ainsi, l'expérience observée en Espagne et dans l'ensemble de l'Union Européenne révèle la lenteur et un manque de capacité de réaction des consommateurs, ses organisations et ses administrations, en face des cas collectifs de préjudice économique aux consommateurs quand un problème de consommation déjà existant il est déjà découvert dans la difficile situation de réparation (les Exemples : l'Agence de Valeurs «AVA» et «GESCARTERA», Des agences d'inversion «Investahorro», des Plans de Retraite

Así, la experiencia observada en España y en el conjunto de la Unión Europea, que revela la lentitud y falta de capacidad de reacción de los consumidores, sus organizaciones y sus administraciones, frente a casos colectivos de perjuicio económico al consumidor cuando un problema de consumo ya existente se descubre ya en difícil situación de reparación (Ejemplos: Agencia de Valores AVA y GESCARTERA, Agencias de inversión Investahorro, Parmalat, Planes de Jubilación Intercaser, inversiones en valores filatélicos BANFISA, créditos al consumo en academias de inglés, -Opening, Oxford, Wall Street, Cambridge-, accionistas minoritarios de TERRA y RECOL NETWORK, depósitos estructurados de Caja Rural de Valencia, Caja de Ahorros de Navarra, BBVA, y otros, etc.) hacen patente la necesidad de dar argumentos jurídicos y económicos contundentes y dirigidos a la defensa de los consumidores para que las organizaciones de consumidores y administraciones de consumo sepan reaccionar ante estos casos y prevenirlos a través de acciones de cesación, inspecciones, y controles de las Instituciones de control. Por ello, se ha establecido un índice de trabajo que estamos seguros responde a las necesidades y preocupaciones de los usuarios del actual mercado financiero.

La tendencia a fijar una normativa europea común, provoca el establecimiento de normativa y acuerdos de mínimos, permitiendo o no, según los casos, que sean los Estados los que amplíen la protección de los consumidores, provocándose de esta forma una mayor armonización pero empujando o proporcionando una excusa a los Lobbies de las empresas para pedir una normativa nacional menos estricta, basándose en la armonización de normativa europea, como por ejemplo el acuerdo de buenas prácticas en transparencia de préstamos hipotecarios, que en algún caso ha generado el intento de rebajar las garantías para el consumidor.

Además, la falta de normativa a nivel europeo en algunos campos, hace que cada Estado reaccione de distinta forma ante los problemas de los consumidores, en función de la sensibilidad que se tiene hacia ese determinado problema, generando diferencias de protección a los consumidores según los países, y falta comunicación entre las asociaciones de consumidores a nivel internacional para intentar conseguir que en sus Estados se apliquen normativas parecidas a las conseguidas en otros Estados, como por ejemplo, la existencia de una Ley de Sobreendeudamiento en Francia y en Bélgica, con un carácter beneficioso para los consumidores, pero que es inexistente en otros muchos países de Europa.

sation actions, inspection, and controls of the Institutions of control. For that reason, a work index has been settled down that we are thinking answers the necessities and worries of users in the present financial market.

The tendency to fix a European common legislation, causes the legislation establishment and agreements of minimum, allowing or not, depending on the cases, that will be the States which extend the consumers protection, causing themselves in this way a greater harmonization but pushing or providing an excuse to the Lobbies in the companies to request less strict national legislation, based on the harmonization of European legislation, like for example the agreement of good practices in transparency of mortgage credits, that in some cases have generated the attempt to reduce the guarantees for consumers.

In addition, the lack of European legislation level in some fields, make that every state reacts in a different way against the consumers problems, based on the sensitivity that it has towards that certain problem, generating differences of protection to the consumers depending on the countries, and lack of communication between the consumer associations in an international area trying to obtain that in their States norms similar to the obtained ones in other States will be applied, like for example, the existence of a Overindebteness Law in France and Belgium, with a beneficial character for consumers, but which is non-existent in other many countries in Europe.

These problems require the coordination in the study of the consumer problems of the on the side of jurists, economists, university professors, etc. and the consumer associations, this study must be permanent, deep, and with high dedication of all.

In addition these problems require the coordination in the study of representatives of the different European countries that contribute the legal situation of the consumer in their country, its problems, and the given solutions. And also the study must be permanent, deep, and with high dedication.

This coordination and collaboration between consumer associations is generated at the moment shyly through projects of supranational collaboration, through European federations of consumer associations, and through the committees and work groups of the European Commission, in which they meet the representatives of the different countries, specially for consultation and formation on the

« Intercaser", des inversiones dans des valeurs de philatélie: "BANFISA", des crédits à la consommation dans des académies d'anglais, -Opening, Oxford, Wall Street, le Cambridge-, des actionnaires minoritaires de «TERRA" et «NETWORK", des dépôts structurés de «Caisse Rurale de Valence, la Caisse d'Épargnes de la Navarre, BBVA", et les autres, etc..) ils font la nécessité évidente de donner des arguments juridiques et économiques contondants et dirigés à la défense des consommateurs pour que les organisations de consommateurs et les administrations de consommation sachent réagir devant ceux-ci des cas et les prévenir à travers des actions de cessation, d'inspections, et des contrôles des Institutions de contrôle. Par cela, s'est établi un indice du travail que nous sommes sûrs répond aux nécessités et des préoccupations des usagers de l'actuel marché financier.

La tendance de fixer une réglementation européenne commune, provoque l'établissement de réglementation et d'accords des minimales, en permettant ou non, selon les cas, que ce soient les États ceux qui agrandissent la protection des consommateurs, une plus grande harmonisation étant provoquée de cette forme mais en poussant ou en proportionnant une excuse aux Lobbies des entreprises pour demander une réglementation nationale de moins stricte, étant basé sur l'harmonisation de réglementation européenne, comme par exemple l'accord de bonnes pratiques dans la transparence d'emprunts hypothécaires, qui dans un cas a engendré la tentative de baisser les garanties pour le consommateur.

De plus, le manque de réglementation à un niveau européen sur quelques champs, fait que chaque État réagit d'une forme distincte devant les problèmes des consommateurs, en fonction de la sensibilité qui existe vers ce problème déterminé, en engendrant des différences de protection les consommateurs selon les pays, et il manque une communication entre les associations de consommateurs à un niveau international pour tenter obtenir que dans ses États des réglementations pareilles aux obtenues s'appliquent dans d'autres États, comme par exemple, l'existence d'une Loi de Surendettement en France et en Belgique, avec un caractère avantageux pour les consommateurs, mais qui est inexistant dans beaucoup d'autres pays de L'Europe.

Ces problèmes requièrent la coordination dans l'étude des problèmes des consommateurs par des juristes, des économistes, des professeurs universitaires, etc.. et les associations de consommateurs, Cet étude doit être permanente, profonde, et avec une haute dédicace de la

Estos problemas requieren la coordinación en el estudio de los problemas de los consumidores por parte de juristas, economistas, profesores universitarios, etc. y las asociaciones de consumidores, este estudio debe ser permanente, profundo, y con alta dedicación por parte de todos.

Además estos problemas requieren la coordinación en el estudio de representantes de los distintos países europeos que aporten la situación legal del consumidor en su país, sus problemas, y las soluciones tomadas. E igualmente el estudio debe ser permanente, profundo, y con alta dedicación.

Esta coordinación y colaboración entre asociaciones de consumidores se genera actualmente de forma tímida a través de proyectos de colaboración supranacional, a través de federaciones europeas de asociaciones de consumidores, y a través de los comités y grupos de trabajo de la Comisión Europea, en los que se reúnen a los representantes de los distintos países, especialmente para consulta y formación sobre la aplicación de normativa y actuaciones a nivel europeo.

En la situación actual de las asociaciones de consumidores y su influencia en la normativa nacional y europea, las asociaciones de consumidores necesitan un punto de referencia que en nombre de los consumidores, estudie profundamente los problemas de estos y la legislación que los regula a nivel internacional, y que tome una posición de absoluto radicalismo en defensa de los intereses de los consumidores a nivel europeo, con una sólida base de estudio legal.

El radicalismo de las posiciones de este fichero, a favor de los intereses de los consumidores es necesario, ya que debe empujar con fuerza a las asociaciones de consumidores a reivindicar la protección de los consumidores en la normativa europea y de los distintos Estados, y por tanto debe generar grandes y variadas reivindicaciones a favor de los consumidores, que posteriormente las asociaciones pueden hacer suyas o desechar, pero siempre desde el punto de referencia de hasta dónde pueden llegar sus reivindicaciones.

A pesar del radicalismo mencionado, la presente obra va dirigida a la consecución de un auténtico Mercado Único de Servicios financieros y demás servicios, un Mercado Único para y con los consumidores. Para ello se basa en cuatro instrumentos básicos recogidos en la propuesta del Libro Verde para la Protección de los Consumidores en la Unión Europea, del que destacamos para este proyecto el punto tres.

application of the legislation and performances at European level.

In the present situation of the consumer associations and its influence in the national and European legislation, the consumer associations need a point of reference that in name of the consumers, deeply studies the problems of these and the legislation that regulates them at international level, and that takes a position of absolute radicalism in defense of the consumer interests at European level, with a solid basis of legal study.

The radicalism of the positions of this file, in favour of the consumer interests is necessary, since it must push with force the associations of consumers to vindicate the protection of the consumers in the European and national legislation, and therefore must generate great and varied vindications in favour of the consumers, that later the associations can do hers or reject, but always from the point of view of until where their vindications can arrive.

In spite of the mentioned radicalism, the present work is addressed to the attainment of an authentic single market of financial services and other services, a unique market for and with the consumers. For it is based on four basic instruments gathered in the proposal of the Green Book for the Consumer Protection in the European Union, of which we emphasized for this project point three.

The rules that in the financial services sector regulate the economy, and therefore the consumer life, is doubtless that every day come more from the European institutions than from the own national organisms.

The attempt of integration of the financial markets in Europe is not doubtable, but it is not clear which are throughout this process of integration of the financial markets the benefits of the consumers. In this situation, the consumer associations, in their activity of consumer defense we should make a new challenge: the European perspective, from here the necessity to approach, like we have done in this file, the subjects that affect to the consumers from an European perspective and avoiding the partiality of a national study.

The tendencies propose by the theoreticians of the policies, more and more made from an European scope, are based in the economic deregulation, the exhibition to the concurrence of the protected areas, the privatization of public companies, the application of private management formula to the adminis-

part de tous.

De plus ces problèmes requièrent la coordination dans l'étude de représentants des distincts pays européens qui apportent la situation légale du consommateur dans son pays, ses problèmes, et les solutions des prises. Et également l'étude doit être permanente, profonde, et avec une haute dédicace. Cette coordination et une collaboration entre des associations de consommateurs est actuellement engendrée d'une forme timide à travers des projets de collaboration supranationale, à travers des fédérations européennes des associations de consommateurs, et à travers des comités et des groupes de travail de la Commission Européenne, dans que l'on réunit les représentants des pays distincts, spécialement pour consultation et une formation sur l'application de réglementation et de rôles à un niveau européen.

Dans l'actuelle situation des associations de consommateurs et son influence sur la réglementation nationale et Européenne, les associations de consommateurs ont besoin d'un point de référence qu'au nom des consommateurs, étudie profondément les problèmes de ceux-ci et la législation qui les règle à un niveau international, et qui prend une position de radicalisme absolu dans une défense des intérêts des consommateurs à un niveau européen, avec une base solide d'étude légale.

Le radicalisme des positions de ce fichier, en faveur des intérêts des consommateurs c'est nécessaire, puisqu'il doit fortement inciter les associations de consommateurs à revendiquer la protection des consommateurs dans la réglementation européenne et des États distincts, et c'est pourquoi il doit engendrer de grandes et variées revendications en faveur des consommateurs, que par la suite les associations peuvent faire siennes ou non, mais toujours après de connaître le point de référence de où ses revendications peuvent arriver.

Malgré le radicalisme mentionné, l'oeuvre présente est dirigée à l'obtention de l'authentique Marché Unique de Services financiers et autres services, un Marché Unique pour et avec les consommateurs. Pour cela il est basé sur quatre instruments basiques repris dans la proposition du Livre Vert pour la Protection des Consommateurs sur l'Union Européenne, dont nous nous faisons remarquer pour ce projet le point trois.

Les réglementations que dans le secteur de services financiers règlent l'économie, et pourtant la vie des consommateurs, est indubitable que chaque jour ils proviennent plus des institu-

Las normativas que en el sector de servicios financieros regulan la economía, y por tanto la vida de los consumidores, es indudable que cada día más provienen de las instituciones europeas más que desde los propios organismos nacionales.

No es dudable el intento de integración de los mercados financieros en Europa, pero sí que lo es cuáles están siendo a lo largo de este proceso de integración de los mercados financieros los beneficios de los consumidores. En esta situación, las asociaciones de consumidores, en su actividad de defensa de los consumidores debemos de hacer el esfuerzo de afrontar un nuevo reto: la perspectiva Europea, de aquí la necesidad de abordar, como hemos hecho en este fichero, los temas que afectan a los consumidores desde una perspectiva europea y evitar la parcialidad de un estudio nacional.

Las tendencias propuestas por los teóricos de las políticas, cada vez más realizadas desde un ámbito europeo, se centran en la desregulación económica, la exposición a la competencia de los sectores protegidos, la privatización de empresas públicas, la aplicación de formulas de gestión privada a las actuaciones administrativas (claro ejemplo de ello son los Fondos de Garantía), y la reversión a la iniciativa privada de muchos proyectos sociales antes estatizados. Como es fácilmente comprensible, estos fenómenos -especialmente la privatización de empresas públicas y la gestión privada y mixta de servicios públicos- se traducen, por un lado en una importante demanda de capitales a través de los mercados financieros, pero por otro en una mayor inseguridad de los consumidores, que debe de ser paliada a través de iniciativas como la presente.

Este proceso de integración de los mercados europeos se enmarca dentro de un concepto más amplio como es el de globalización concepto este que se identifica con la interdependencia creciente de las economías nacionales, provocada por el incremento del volumen y de la variedad de las transacciones transfronterizas de bienes o servicios, así como por el vertiginoso aumento de los flujos internacionales de capitales y por la difusión acelerada y generalizada de la tecnología. Los constantes avances tecnológicos unidos a esta capacidad de los capitales para moverse rápidamente producen la necesidad de los consumidores de adaptarse a cambios cada día más complejos.

La integración de los mercados ha permitido la diversificación de la cartera de las inversiones hacia circuitos alejados de los habituales, el exponencial crecimiento de los flujos internacionales de capitales, así como la velocidad en que

trative performances (clear example of it are the Funds of Guarantee), and the reversion to the deprived initiative of many social projects before statics. As is easily comprehensible, these phenomena - specially the privatization of public companies and the private management and mixed of public services are translated, in one side to an important demand of capitals through the financial markets, but by another one in a greater insecurity of the consumers, that must be palliated through initiatives like this one.

This integration process of the European markets is framed within a ampler concept as is the globalization, concept this that is identified with the increasing interdependence of the national economies, caused by the volume increase and the variety of the transnational transactions of goods or services, as well as by the vertiginous increase of the international flows of capitals and by the accelerated and generalized diffusion of the technology. The constant technological advances together with this capacity of the capitals to move quickly produce the consumer's necessity to adapt to more complex changes every day.

The markets integration has allowed the diversification of the portfolio of investments towards moved away circuits of the habitual ones, the exponential growth of the international flows of capitals, as well as the speed in which these investments are done, causes that volatileness is the norm. This protagonism of the financial economy has been translated in a greater integration and convergence of the national financial systems and, we cannot forget it, in a greater complexity for the consumer, with all what it entails.

The financial services and goods constitute an area with a vast potential, vital market for the good operation of the European economy. In this point the States Members and the EU continue having a great challenge ahead: to reconcile a high protection of the consumer (condictio sine quae non to obtain the consumer confidence, on that at the end, the stability of the financial markets is based) with the necessity that the sector can satisfy the changing and more and more sophisticated necessities of the financial intermediaries and the consumers.

Therefore the still pending norm that allows the liberalization of the financial services must fulfill the following requirements:

1º An harmonization of the norms necessary to guarantee the honesty and the security in the sector, as well as a simplification of the same ones to protect the users of the financial servic-

tions européennes plus que depuis les propres organismes nationaux.

Elle n'est douteux, la tentative d'intégration des marchés financiers en Europe, mais si est douteux quels sont les benefits des consommateurs dans ce processus d'intégration des marchés financiers. Dans cette situation, les associations de consommateurs, dans son activité de défense des consommateurs nous faisons probablement l'effort d'affronter un nouveau défi : la perspective Européenne, d'ici la nécessité d'aborder, comme nous avons fait dans ce fichier, les sujets qu'ils affectent à les consommateurs depuis une perspective européenne et éviter la partialité d'une étude nationale.

Les tendances proposées par les théoriques des politiques, de plus en plus réalisées depuis une enceinte un Européen, ils se concentrent sur la « desregulation » économique, l'exposition à la compétence des secteurs protégés, la privatisation d'entreprises publiques, l'application de formulas de gestion privée aux rôles administratifs (un clair exemple de cela c'est le Fonds de Garantie), et la réversion à l'initiative privée de beaucoup de projets sociaux d'avance estatizadas. Comme il est facilement compréhensible, ces phénomènes - spécialement la privatisation d'entreprises publiques et la gestion privée et mixte des services publics ils se traduisent, d'un côté dans une demande importante de capitales à travers des marchés financiers, mais par l'autre dans une plus grande insécurité des consommateurs, que elle est probablement palliée à travers des initiatives comme la présente.

Ce processus d'intégration des marchés européens est encadré à l'intérieur d'un plus ample concept comme celui-là de globalisation, concept qui est identifié par l'interdépendance croissante de les économies nationales, provoquée par le développement du volume et de la variété des transactions transfrontaliers des biens ou des services, ainsi que par l'augmentation vertigineuse des flux internationaux des capitaux et par la diffusion accélérée et répandue de la technologie. Les constantes des progressions technologiques jointes à cette capacité des capitaux pour se mouvoir rapidement produisent la nécessité des consommateurs de s'adapter aux échanges chaque jour plus de complexes.

L'intégration des marchés a permis la différenciation du portefeuille des inversiones vers des circuits éloignés des habituels, la croissance exponentielle des flux internationaux des capitaux, ainsi que la vitesse dans laquelle ces inversiones se réalisent, il produisse que la volatilité soit la norme. Ce protagonisme de l'é-

estas inversiones se realizan, hace que la volatilidad sea la norma. Este protagonismo de la economía financiera se ha traducido en una mayor integración y convergencia de los sistemas financieros nacionales y, no podemos olvidarlo, en una mayor complejidad para el consumidor, con todo lo que ello conlleva.

Los servicios y productos financieros constituyen un sector con un vasto mercado potencial, vital para el buen funcionamiento de la economía europea. En este punto los Estados Miembros y la UE siguen teniendo un gran reto por delante: reconciliar una alta protección del consumidor (condictio sine quae non para conseguir la confianza del consumidor, en la que finalmente se basa la estabilidad de los mercados financieros) con la necesidad de que el sector pueda satisfacer las necesidades cambiantes y cada vez más sofisticadas de los intermediarios financieros y de los consumidores.

Por tanto la todavía pendiente normativa que permita la liberalización de los servicios financieros debe de cumplir los siguientes requisitos:

1º Una armonización de las normas necesarias para garantizar la honradez y la seguridad en el sector, así como una simplificación de las mismas para proteger a los usuarios de los servicios financieros y para garantizar unas condiciones de competencia justa que puedan beneficiar a todos los agentes implicados.

2º Reconocimiento mutuo de las normas nacionales, que continúen en vigor en la aceptación del principio del "control en país de origen" por lo que se refiere a los servicios que se suministran a escala comunitaria.

3º Un cierto grado de cooperación para facilitar dicho control sobre los servicios financieros suministrados en otro estado miembro.

4º Especial atención a la ampliación UE en 2004 para asegurar la recepción de las normas de regulación de los mercados financieros en los nuevos países de la ampliación.

A todos estos requisitos jurídicos se deben de unir los conceptos de: consumidor activo y de formación e información al consumidor, que debe de conocer cuáles son sus derechos y debe de tener canales eficaces para ejercerlos. En definitiva, se ha de crear todavía hoy un verdadero "polo de los consumidores", no como confrontación, sino como factor de equilibrio de las grandes empresas financieras.

**Manuel Pardos**

President ADICAE - Director Project Permanent Forum

es and to guarantee conditions of right concurrence that can benefit all the implied agents.

2º Mutual recognition of the national norms, that continue in force in the acceptance of the principle of "control in the origin country" as for the services that are provided in a communitarian scale.

3º A certain degree of cooperation to facilitate this control on the financial services provided in another state member.

4º Special attention to the EU enlargement in 2004 to assure the reception of the norms of regulation the financial markets in the new countries of the enlargement.

To all these legal requirements should be jointed concepts of: active consumer, and formation and information to the consumer that must know which are their rights and must have effective channels to exert them. Really, it is necessary to create a real "consumers pole", not as confrontation, but as factor of balance of the great financial companies.



conomie financière s'est traduit dans une plus grande intégration et une convergence des systèmes financiers nationaux et, nous ne pouvons pas l'oublier, dans une plus grande complexité pour le consommateur, avec tout ce que celui suppose.

Les services et les produits financiers constituent un secteur avec un vaste marché potentiel, vital pour le bon fonctionnement de l'économie européenne. Dans ce point les États membres et l'UE suivent ayant un grand défi par devant : reconcilier une haute protection du consommateur (condictio sine quae non pour obtenir la confiance du consommateur, sur laquelle finalement est basée la stabilité des marchés financiers) avec la nécessité de ce que le secteur peut satisfaire les nécessités changeantes et de plus en plus sophistiquées des intermédiaires financiers et des consommateurs.

C'est pourquoi est encore pendante la normative qui permet la libéralisation des services financiers et qu'elle doit accomplir les conditions suivantes:

1º Une harmonisation des normes nécessaires pour garantir l'honnêteté et la sûreté dans un secteur, ainsi que une simplification de la même pour protéger les usagers des services financiers et pour garantir quelques conditions de juste compétence qui peuvent faire du bien à tous les agents impliqués.

2º la Reconnaissance mutuelle des normes nationales, qui continuent dans une vigueur dans l'acceptation du principe du "contrôle dans un pays d'origine" par ce qu'il fait rapport aux services qui sont fournis à une échelle communautaire.

3º Certain degré de coopération pour faciliter le dit contrôle sur les services financiers fournis dans un autre état membre.

4º une attention Spéciale à l'agrandissement UE en 2004 pour assurer la réception des normes de régulation des marchés financiers dans les nouveaux pays de l'agrandissement.

A toutes ces conditions juridiques se doivent joindre les concepts de: consommateur actif et d'une formation et une information au consommateur, qui doit connaître quels sont ses droits et il doit y avoir des canaux efficaces pour les exercer. En définitive, doit être créé encore aujourd'hui un vrai "pôle de des consommateurs", non comme une confrontation, mais comme facteur d'équilibre des grandes entreprises financières.

## Critical aspects of the financial services legislation in Spain and Europe

In the way towards an authentic Single market and the Political union, the convergence of the economies forces a correction of the national imbalances thus to avoid later tensions to this one. But why is necessary the unification? The answer to this question will be founded in the exigencies that a productive system imposes which goes towards a worldwide economy absolutely globalise. With these premises, the exuberance of goods and services that offers to the European citizens a so prolific market as is the financier, already extends the strictly national scope, surpassing the borders, given the interconnection that supposes being part of the European Union; a scope where the consumers voice is formed by more than 300 million European citizens.

The banking goods and services constitute a sector with a vast potential, vital market for the good operation of the European economy. It is in this point where, as much State members as the own European Union have their great challenge: to conjugate the supervision and control of a complex and changing sector in a globalise market with the necessary protection to consumers. The necessity of greater legal protection to financial service users comes, then, conditioned by its liberalisation at worldwide level.

The banking sector is a key scope in the economic sphere and has an evident influence and interest for consumers in order to guarantee the protection in its typical activity: the consumption of financial goods and services, as well as to guarantee the solvency and fulfilment of the legality on the side of the financial organisation. The European and the Spanish legislation take care to protect the consumer interests, but not of all goods and services, nor with the intensity that it requires. It is left much way to walk and many goods to legislate. We should continue fighting to guarantee to the consumers the right defence of their interests in all the products that are of common use in them: mortgage credits, investment funds, insurance, etc.

The different levels of protection to consumers in the different states of the EU harm the consumer, their interests and the single market, but the different mechanisms of protection when they assure a suitable level of protection do not have why mean damages for those, for example, it would have to exist greater transparency and participation of the consumers in the processes in which they are involved.

Requirements to obtain a legislation for a single market of Financial Services

In first place, it seems to be evident that the attainment of this objective requires an harmonisation of the norms necessary to guarantee the honesty and the security in the sector, as well as a simplification of the same ones in order to protect the financial services users and to guarantee conditions of fair concurrence that can benefit all the implied agents. From here, the mutual recognition of the national rules, that continues in force in the acceptance of the principle of "control in the origin country" as far as the services that is provided in a European scale. Such recognition nevertheless would demand in addition certain degree of co-operation to facilitate this control on the financial services provided in another state member.

In addition, a revision of the legal frame is necessary to establish a unique area of payments that - in spite of the introduction of Euro continue without existing. The main questions to approach consist on the essential

## Des aspects critiques de la législation de services financiers en Espagne et en Europe

Dans le chemin vers un authentique Marché Unique et l'Union Politique, la convergence de des économies oblige à une correction des déséquilibres nationaux pour ainsi éviter des tensions postérieurs à celle-ci. Mais : pourquoi l'unification est-elle nécessaire ? La réponse à cette question faudra la trouver depuis les exigences qu'impose un système productif qui se dirige vers une économie mondiale absolument globalisée. Avec ces prémisses, l'exuberance de produits et de services qui offre aux citoyens européens un marché si prolifique comme il est le financier, surpasse déjà l'enceinte strictement national, en sautant les frontières, donnée l'interconnexion qui suppose faire partie intégrante de l'Union Européenne; une enceinte où la voix des consommateurs est formée par plus de 300 millions de citoyens européens.

Les produits et les services bancaires constituent un secteur avec un vaste marché potentiel, vital pour le bon fonctionnement de l'économie européenne. C'est ce point où, les États membres et la propre Union Européenne ont son grand défi : conjuguer la supervision et le contrôle d'un secteur changeant et complexe sur un marché globalisée avec la protection nécessaire aux consommateurs. La nécessité de plus grande protection juridique des usagers de services financiers vient donc conditionnée par sa libéralisation à un niveau mondial.

Le secteur bancaire est une enceinte clef dans la sphère économique et a une influence évidente et un intérêt pour le consommateur quant à qui la protection lui est garantie dans son activité typique : la consommation de services et de produits financiers, ainsi que pour qu'il soit garanti, la solvabilité et l'accomplissement de la légalité de la part de l'organisme financier. La réglementation communautaire et l'Espagnole nationale s'occupent à protéger les intérêts des consommateurs, mais non de tous les produits et services, ni avec l'intensité qu'il requiert. Il reste encore chemin pour parcourir et beaucoup de produits pour légiférer. Il faut suivre en luttant pour garantir au consommateur une juste défense de ses intérêts dans tous les produits qui sont d'un usage commun par lui: des emprunts hypothécaires, des fonds de placement, des assurances, etc..

Différents niveaux de protection au consommateur dans les distincts états de l'UE ils nuisent au consommateur, ses intérêts et au Marché Unique, mais les différents mécanismes de protection quand ils assurent un niveau adéquat de une protection n'ont pas pourquoi signifier des préjudices pour les consommateurs, par exemple, il devrait exister une plus grande transparence et une participation des consommateurs dans les processus dans ceux qui sont dirimés les controverses qui les affectent.

Des conditions requises pour obtenir une réglementation pour un marché unique de services financiers

En premier lieu, il semble évident que l'obtention de ce but requiert une harmonisation des normes nécessaires pour garantir une honnêteté et la sûreté dans le secteur, ainsi que une simplification de la même pour protéger à les usagers des services financiers et pour garantir quelques conditions de compétence toute laquelle peut faire du bien à tous les agents impliqués. De là la reconnaissance mutuelle des normes nationales, qui continuent dans une vigueur dans l'acceptation du principe du "contrôle dans le pays de l'origine" par ce qui se rapporte aux services que fournissez à une échelle communautaire. Telle reconnaissance cependant exigerait de plus un degré de coopération pour faciliter le dit contrôle sur les services financiers fournis dans un autre état membre.

De plus, une révision du cadre juridique est nécessaire pour établir une



and coherent requirements of information addressed to the clients, in the rights and legal obligations of users and lenders of services of payment, in the legal security of the operations, etc. These questions are particularly important for the consumers, the weakest part between the participants: consumers, suppliers and banks, which act as payment services lenders, and for the payment cards sector.

Finally, and given the present situation, it is possible to demand a special attention to the UE enlargement in 2004 to assure the reception of the regulation norms of the financial markets in the new countries.

To all these legal requirements we should add the concepts of: active consumer and formation and information to the consumer, that must know which are his rights and must have effective channels to exert them. Really, it had to be created still a real "consumer pole", not as confrontation, but as factor of balance of the great financial companies.

Main problems of the present national and European legislation of financial services

Several are the questions in general lines that can be stood out at the time of valuing the financial goods and services national and European legislation. The lack of clear legislation in the financial scope that characterises by its complicity and dispersion in addition to its complexity constitutes without any doubt the first aspect that must be emphasised.

A legislation that we could describe as "weak" since the creation of financial legislative is carried out by institutions merely administrative (the case of the Circulars of the National Bank of Spain), without the controls of the ordinary legislation and that in many cases its content is widely necessary for the consumer protection.

At the present time, as a result of the common-law influence as far as legal technique and mainly as a result of scandals like Enron and Worldcom, it exists an evident, and worry tendency to the substitution of the legislation by mechanisms of "self-regulation and codes of good practices", which actually produces a reduction of the consumer protection. The regulation systems through conduct code, norms of good practices, etc. must fulfil several requirements: to improve a previous, binding norm enough for the protection of the consumer and in agreement with the representative associations of consumers.

The lack of harmonisation constitutes another one of the questions to stand out. Indeed, the different norms in the matter of general services in general, and the protection of the consumer in this matter in special produce different levels of protection for the consumers of the different countries, evidently this not only harms the interests of the consumers but avoid the creation and the advantages of the Single market. This reality, still at the present time, shows in an obvious way the four liberties of the Inner Market: free movement of people, capitals, services and workers. In order to achieve the mentioned objective it is not necessary that a unique mechanism of protection for each subject exists, but it is necessary a common minimum of conditions and requirements that all the protection mechanisms must fulfil to guarantee the necessary protection to consumers and we have to tend gradually to the homogenisation of systems (although it will be only by criteria of mere procedural economy). Within the elements of this lack of harmonisation one of most bleeding it is the necessity of harmonisation of the extrajudicial systems of defence of the consumer. In spite of the advance that has supposed the creation (that not the development) of systems as FIN-NET (network of extrajudicial resolution of conflicts in financial scope), a substance problem exists as is the lack of credibility in the application of many of the national systems of consumer protection. Their terms, their dependency of the financial organizations and the lack of representation of the consumers in the extrajudicial resolution institutions of the conflicts in the financial

aire unique des paiements que - malgré l'introduction de l'euro suit sans exister. Les questions principales à aborder consistent en conditions requises d'information essentiels et cohérents dirigés aux clients, dans les droits et les obligations juridiques des usagers et prêteurs de services de paiement, dans la sûreté juridique des opérations, etc Ces questions sont particulièrement importantes pour les consommateurs, la plus faible partie entre les intervenants: des consommateurs, des entrepreneurs, les banques qui agissent comme prêteurs de services de paiement et pour le secteur des cartes de paiement.

Finalement, et donné l'actuel contexte, il faut exiger une attention spéciale à l'agrandissement de l'UE en 2004 pour assurer la réception des normes de régulation des marchés financiers dans les nouveaux pays de l'agrandissement.

À toutes ces conditions requises juridiques on doit joint probablement les concepts de : un actif consommateur et d'une formation et une information au consommateur, qui connaît probablement quels sont ses droits et il a probablement des canaux efficaces pour les exercer. En définitive, on doit créé encore aujourd'hui un vrai "pôle des consommateurs", non comme une confrontation, mais comme facteur de un équilibre des grandes entreprises financières.

De principaux problèmes de l'actuelle réglementation national et Européenne de services financiers

Plusieurs sont les questions dans les lignes générales que on peut ressortir à l'heure d'évaluer la réglementation des produits et des services financiers national et Européenne. Le manque d'une claire réglementation dans l'enceinte financière, qui est caractérisée par sa complicité et une dispersion en plus de par sa complexité, il constitue sans doute le premier des aspects qui doivent être ressortis.

Une réglementation que on peut qualifier comme "faible" puisque sa création de réglementation dans une enceinte financière est réalisée par des instances simplement administratives (le cas Des circulaires du Banco de l'Espagne), sans les contrôles de la réglementation ordinaire et que dans beaucoup de cas son contenu est amplement nécessaire pour la protection des consommateurs.

Actuellement, comme conséquence de une influence anglo-saxonne en ce qui concerne à technique juridique et surtout à la suite des scandales comme Enron et Worldcom, il y a une évidente et inquiétante tendance à la substitution de la réglementation par des mécanismes de "autoregulation et des codes de bonnes pratiques" ce qu'en pratique produise une réduction de la protection du consommateur. Les systèmes de régulation à travers des codes de conduite, des normes de bonnes pratiques, etc.. doivent de accomplir quelques conditions requises nécessaires : améliorer une réglementation inaliénable préalable, suffisante pour la protection du consommateur et être d'accord avec des associations de consommateurs représentatives.

Le manque d'harmonisation constitue une autre des questions à ressortir. Effectivement, de différentes réglementations en matière des services généraux, en général, et dans la protection du consommateur dans cette matière produise spécialement des degrés distincts de protection pour les consommateurs de différents des pays, évidemment cela ne nuit seulement à des intérêts des consommateurs mais empêche la création et les avantages du Marché Unique. Cette réalité, encore actuellement, manifeste de une manière obvie les quatre libertés du Marché intérieur : une circulation libre de personnes, des capitaux, des services et des travailleurs. Pour arriver au but mentionné il n'est pas nécessaire qu'un unique mécanisme de protection existe pour chaque supposition, mais si un minime de conditions et de conditions requises communs que tous les mécanismes de protection doivent réunir pour garantir la protection nécessaire au consommateur et si que s'étend probablement peu à peu à l'homogénéisation de systèmes (bien que seulement était par des critères d'économie simple du procès). Entre les éléments de ce manque de harmonisation l'une de plus saignant est la nécessité d'harmonisation des systèmes extrajudiciaires de défense du

scope. As corollary on the normative question, we must say that, unlike other sectors, the difficulty of the consumers to know its own rights is obvious, which is translated in existing but indefensible rights. The own norms should regulate the systems by which consumers have to be informed about their rights, without hoped that they are the own organizations which transmit that information. It is necessary to avoid the established image of consumers are something different to the financial system, many are the ways of participation of the consumers in the financial organizations and that, by a reason or another one (not always clear), are not really applied, beyond the merely necessary thing to fulfil an obsolete and bureaucratic legality. The representation of the shareholders in the Administration Councils in the quoted companies, the one of the Impositors in the Savings banks, of the mutualists in the Mutual insurance associations, etc. Really, is necessary "democratize"; also the economy, fomenting a participation of the consumers in the financial companies through the established channels and beyond the purely theoretical thing. For that reason the representation of the consumers is fundamental, more than ever, in the institutions that refers to payment means and financial services in distance: in special in EPC (European Payments Council) and the application of plans with sanctions for the cases of breach by the financial sector in Europe.

Another problem that affect the good operation of the Single market is the one that makes reference to the different tax treatment in which are put under the diverse types of financial products on the side of the Public Property of the different states members. In this sense, it seems, absolutely necessary to approach the tax harmonization between the countries with the establishment of common legislation that allow the consumer set up criteria of performance in tax matter.

The European Commission has to have as objective the elimination of the distortions that taxes causes in the financial operations, tending, somehow to the establishment of the tax neutrality of the financial products, that is to say, that the consumer decides to obtain a product or service by his economic rentability and not by his tax advantages.

In relation with the tax subject, we should notice that exist European financial organizations with own branches in fiscal paradises, which supposes a serious risk for clients as for the small shareholders of the financial organizations.

Finally, in this question it is observed frequently that the tax lack of harmonization causes movements of capitals that are due to tax reasons and not for competitive advantages. Another nondesirable effect that causes the tax absence of harmonization is the clear obstacle that supposes for free development of financial services, which comes to put in the free competition and the own concept of Single market. Upon this sense, it is better not to lose the oligopolies attempts of the financial sector; they stay without a real concurrence of the financial organizations, beyond trying at all costs to retain the client.

We cannot forget either the exigency of a reinforcing of the protection systems, as funds of guarantee (of deposits, investments and insurance), the obligation of ratios of solvency, etc. Nor either the protection of the overindebtedness, before the appearance of new necessities; or the retraction right that in some countries is covered and in other not, creating therefore a clear inequality for the consumers, who, nevertheless, must support similar publicity and similar characteristic of products. In addition, it agrees to emphasize the appearance of new forms of investment, as is the investment in tangible goods, that they are only regulated by force of scandal and problems, without anticipating solutions by the legislator, which is negative for the consumer and the companies of the sector.

Of course, as anything serves all the appreciation previously made if it

consommateur. Malgré l'avance qui a supposé la création (que non le déroulement) des systèmes comme FIN - NET (un réseau de résolution extrajudiciaire des conflits dans une enceinte financière), un problème de fond existe comme c'est le manque d'une crédibilité dans l'application de plusieurs de des systèmes nationaux de protection au consommateur. Ses délais, sa dépendance des organismes financiers et le manque de représentation des consommateurs dans les institutions de résolution extrajudiciaire de les conflits dans l'enceinte financière. Comme corollaire sur la question normative, nous devons dire que, au contraire de beaucoup d'autres secteurs, la difficulté des consommateurs pour connaître ses propres des droits est évident, celui ce que l'on traduit dans quelques droits existants mais indéfendables. De propre normes régleraient probablement les systèmes par que les consommateurs doivent être informés de ses droits, sans que l'on ne puisse attendre que soyez les propres organismes qui transmettent cet information. Il est nécessaire d'éviter la déjà stable l'image dont les consommateurs sont un peu étrangers à un système financier, plusieurs sont les voies de participation des consommateurs dans les propres organismes financières et que, pour un motif ou l'autre (non toujours claires) ne s'appliquent pas réellement, plus loin de simplement nécessaire pour accomplir une légalité obsolète et bureaucratique. La représentation des actionnaires dans les Conseils de l'Administration des entreprises coticées, celle-là des Impositors dans les Caisses d'Épargnes, des mutualists dans Mutuelles des assurances, etc.. En définitive, c'est nécessaire "démocratiser" aussi l'économie, en chauffant une participation des consommateurs dans des entreprises financières à travers des voies établis et au-delà de purement théorique. Par cela est fondamental la représentation des consommateurs, plus que jamais, dans les institutions qui rapportent aux moyens de paiement et aux services financiers à distance : spécialement dans l'EPC (European Payments Council) et l'application de plans avec des sanctions pour les suppositions d'inaccomplissement par le secteur financier en Europe.

Autre des problèmes auxquels se trouve exposé le bon fonctionnement du Marché unique est qu'il fait référence au différent traitement fiscal auquel viens soumis les divers types de produits financiers de la part de la Finances Publiques de différents états membres. Dans ce sens, paraît, absolument nécessaire aborder l'harmonisation fiscal entre les pays membres avec l'établissement d'un minime commun normatif que permettez au consommateur de donner par assis quelques critères de comportement en matière fiscale par rapport au service financier commercé.

La Commission Européenne se doit fixer comme but l'élimination des distorsions que la fiscalité provoque dans les opérations financières, en tendant, d'une manière à l'établissement de une neutralité fiscale des produits financiers, c'est à dire, que le consommateur décide obtenir un produit ou un service par sa rentabilité économique et non par ses avantages fiscaux.

Par rapport au sujet de la fiscalité, il convient prévenir que des organismes financiers européens existent avec de propres succursales dans des paradis fiscaux, ce qui suppose un grave risque tant pour des clients comme pour les petits actionnaires des organismes financiers.

Finalement, dans cette question il est fréquemment observé que le manque d'harmonisation fiscale provoque les mouvements de capitaux qu'ils s'occupent exclusivement aux raisons fiscales et non par des avantages compétitives. Un autre effet non désirable que provoque l'absence d'harmonisation fiscale est le clair obstacle qui suppose pour une prestation libre des services financiers ce qui vient à mettre à une défense la compétence libre et un propre concept de Marché Unique. Dans ce sens, il convient de ne pas perdre de vue les tentatives oligopolos du secteur financier ils se maintiennent sans qu'une vraie compétence n'existe des organismes financiers, au-delà d'essayer de retenir par tous les moyens au client.

Nous ne pouvons pas non plus oublier l'exigence d'un renforcement des systèmes de protection, comme fonds de garantie (des dépôts, d'inversions et des assurances), l'obligation de ratios d'une solvabilité, etc. Non plus protection du surendettément, devant l'apparition de nouvelles

is not possible for consumers to demand their rights indeed. In the case of Spain, for example, the financial organizations, refuse roundly to accept a system of extrajudicial resolution of conflicts accepted by many companies: the arbitration boards, and once again have designed an own system: the "protectors", people paid by the own organization and without any characteristic of independence, that more than to protect to the consumers rouse them and reduces their confidence in the financial system.

#### Concrete problematic in the financial services sector in Europe

In a more concrete scope, the non-protection in the banking sector, insurances, and values is reflected in:

- The shortage of information to the consumer.
- Ineffective protection of the consumers as opposed to new creation of commissions
- Imposition of the organizations of hiring of connects services and/or products
- Lack of transparency in the concession of fast loans to the consumption.
- Opportunity and little preparation of the commercial areas of the financial organizations: agents, rotations, etc.
- Solvency and guarantee of the financial organizations. One of the questions that worry users excessively about financial services is the solvency of the organizations to which they trust on their savings. It would be necessary to restore some systems of guarantee or protection within the European frame. Also the creation of an European unique registry of qualified financial organizations would be necessary, that in addition allowed to guarantee the good banking and financial practices by the organizations as well as their access by anyone interested.
- Contractual conditions
  - a) Thought Periods: it is of special importance the establishment of thought periods or denominated periods of grace in contracts of acquisition of financial goods and services. The publicity and the systems of sale impel the consumer, to accept contracts that perhaps studied thoroughly during a certain period of time could arrive to see that they are detrimental to him and finish them.
  - b) Unfair Terms: the contracts written up by the own financial organizations are not few that contain unfair terms, that is to say, contractual conditions that deprive the fundamental rights of the consumer. It is difficult to act subsequent against these clauses (thus could, within codes of good practices, look for collaboration with Consumer Associations that reach previous agreements), although they are void is necessary that therefore the Judge or the Tribunal decrees it (with the complexities that this has), so that, until this declaration the clauses have total use and application. It is more, when the user tries to denounce the applicability and legality of this kind of terms the financial organization tries to reach an economic agreement with the consumer so that the term in the contract is conserved that is used to celebrate collective contracts.
- Ignorance of the extrajudicial systems of conflict resolution
- More and more complex products.
- Deficits in the supervision of the financial organizations.
- The necessity of the immediate application of Regulation 256/2001/CEE on transborder payments, at the present time absolutely failed to fulfil by the financial sector and that supposes the lack of reality in a single market with freedom of capitals.
- Elevating to the category of Directive the elements referred to the con-

nécessités; ou le droit de rétractation que dans quelques pays sont couvertes et dans les autres non, en créant une inégalité évident pour les consommateurs, que, cependant, supportent probablement une publicité similaire et des caractéristiques similaires des produits. De plus, il convient de ressortir l'apparition de nouvelles formes d'inversion, comme c'est l'inversion dans des biens tangibles qui sont seulement réglés à force de un scandale et des problèmes, sans anticiper de solutions par le législateur, ce qui est négatif pour un consommateur et pour les entreprises du secteur.

Naturellement, toutes les appréciations antérieurement réalisées servent de rien si non c'est possible pour un consommateur réclamer effectivement ses droits. Dans le cas de l'Espagne, par exemple, les organismes financiers refusent avec rotondité à accepter un système d'une résolution extrajudiciaire de conflits accepté par beaucoup d'entreprises: Les Assemblées Arbitrales, et encore une fois un propre système a été dessiné: les "défenseurs", les personnes payées pour le propre organisme et sans aucun trait d'indépendance, que plus que protéger les consommateurs les excite à la rébellion et réduit sa confiance dans le système financier.

#### La problématique concrète dans le secteur des services financiers en Europe

Dans une enceinte plus concrète, la desprotection dans le secteur bancaire, d'assurances, et des valeurs ils réfléchissent dans :

- Le manque d'information au consommateur.
- Une protection inefficace des consommateurs front à une nouvelle création de commissions
- Une imposition des organismes d'engagement des services et/ou des produits connexes
- Un manque de transparence dans la concession des emprunts rapides à la consommation.
- Conjoncture et une préparation peu abondante dans les domaines commerciales des organismes financiers: les agents, les rotations, etc..
- Une solvabilité et une garantie des organismes financiers. Une des questions qui préoccupe excessivement aux usagers de services financiers c'est la solvabilité des organismes auxquels ils confient ses épargnes. Il serait nécessaire d'instaurer un système de garantie ou de protection à l'intérieur du cadre européen. Il serait également nécessaire la création d'un registre unique européen d'organismes financières habilitées qui de plus il permettait garantir les bonnes pratiques bancaires et financières par les organismes ainsi que son la consulte par une personne intéressé.
- Des conditions contractuelles
  - a) Des périodes de réflexion : c' est d'une importance spéciale l'établissement de périodes de réflexion ou dénommés des périodes de grâce dans des contrats d'acquisition de services et de produits des financiers. Le consommateur se trouve poussé, par la publicité et les systèmes de vente, à accepter des contrats que peut-être étudiés de forme détenue pendant une certaine période de réflexion et il peut arriver à voir qu'ils sont préjudiciables et renoncer des mêmes.
  - b) Des clauses abusives : les contrats ne sont pas peu nombreux rédigés par les propres organismes les financières qui contiennent des clauses abusives, c'est à dire, les conditions contractuelles qui sont en faveur ou foulent aux pieds les droits fondamentaux du consommateur. Il est difficile d'agir contre ces clauses à posteriori (par lequel on pourrait, à l'intérieur des codes de bonnes pratiques chercher une collaboration avec des Associations de Consommateurs pour arriver aux accords pré-alables), bien elles soient légalement nulles il est nécessaire qu'ainsi le juge le décrète ou le tribunal (avec la complexité que cela a), de façon à ce que, jusqu'à cette déclaration les clauses ont une pleine vigueur et une application. De plus, quand l'utilisateur essaie de dénoncer l'applica-

sumer responsibility in the case of fraudulent or erroneous payment with means of payment different from the cash, especially in payments with cards.

■ Unifying at European level the access to the markets of the financial services companies: solution to problems as the case of "transactions in foreign countries", until now not solved: This is, for example, the case of the operations of direct debit, that still do not exist at European level

■ The security in payment means, as key element of the system, must be, as is establish in the Commission Communication to the Council and the European Parliament, 02/12/2003, condition "sine quae non". It is absolutely necessary the evaluation, certification (through systems and structures that implies the representatives of the consumers, to obtain a greater confidence of these) of the systems security and payment instruments.

Present and future of the protection to the European consumer

The effort to grant protagonism to the consumer within the framework of an European single market makes necessary to obtain the consumer protection from the previous moment to the hiring, in the phases of publicity and information and later, in the phase of execution of the contract, that in certain way will come conditional by the protection that the consumer has received in the previous phases.

On the other hand, all policy that protects the interests of the financial service users must tend towards ways of claim readily accessible and understanding for the consumer, that are fast, effective and not expensive. We cannot remain in complicated systems of judicial resolution and that entails suspicions to users, especially in mercantile contexts where the speed at the time of contracting, motivated by the development of the new technologies, could cause an increase of the volume of operations between different states, in a medium period of time, as long as a effort exists to reinforce the confidence of the consumer in all the aspects and phases of the hiring.

In the financial scope this necessity is demonstrated specially urgent: Internet, electronic bank, chip-cards ... fields that require all of them effective regulation and control to avoid that these advances only mean an increase of the non protection of the user of financial services.

**ADICAE Experts**

Jorge Solanas, Francisco Sanz

tion et la légalité de ce type de clauses l'organisme financier essaie d'arriver à un accord économique avec le consommateur de façon à ce que se conserve la clause dans le contrat qui est utilisé pour célébrer des contrats en masse.

■ Une ignorance des systèmes extrajudiciaires de résolution de conflits.

■ Des produits de plus en plus complexes.

■ Des déficits dans la supervision des organismes financières.

■ La nécessité de l'application immédiate de le règlement 256/2001/CEE sur des paiements dehors les frontières, actuellement absolument failli par le secteur financier et qui suppose le manque de réalité dans un marché unique avec liberté de capitaux.

■ Élever au rang de Directive les éléments référants à la responsabilité du consommateur dans le cas de paiement frauduleux ou erroné avec des moyens de paiement différents de l'effectif, en particulier dans des paiements avec cartes.

■ Unifier au niveau européen l'accès aux marchés des entreprises de services financiers: la solution aux problèmes comme le cas de "domiciliation à l'étranger", jusqu'à présent non résolues: c'est, par exemple, le cas des opérations de dette direct, qui n'existent pas encore à un niveau communautaire

■ La sûreté dans les moyens de paiement, comme un élément clef du système, doit être probablement, comme est écrit dans la Communication de la Commission au Conseil et au Parlement Européen, le 02/12/2003, condition "sine quae non". C'est absolument nécessaire l'évaluation, la certification (au moyen des systèmes et les structures qui impliquent les représentants des consommateurs, pour obtenir une plus grande confiance de ceux-ci) de la sûreté des systèmes et des instruments de paiement.

Présent et futur de la protection au consommateur Européen

L'effort pour donner un protagonisme au consommateur dans le cadre d'un marché unique Européen fait nécessaire une protection du consommateur depuis le moment préalable à l'engagement, dans les phases de une publicité et une information et par la suite, dans la phase d'exécution du contrat, que dans une certaine manière viendra conditionnée par la protection que le consommateur a reçue dans les phases préalables à celui-là.

## ADICAE PUBLICATIONS



ADICAE pone al servicio de todos los consumidores y usuarios una publicación rigurosa y amena que resolverá sus dudas en cualquier ámbito del mundo del consumo

# ¡ La Economía de los Consumidores !

- Información imprescindible para su economía
- La mejor rentabilidad para su ahorro y consumo
- La clave de sus derechos como consumidor

Correo: **AICAR-ADICAE,**  
c/ Gavín nº 12 Local  
50001 ZARAGOZA

Teléfono suscripciones: **976 390060**

Fax suscripciones: **976 390199**

Correo-e: **suscripciones@adicae.net**

# www.adicae.net/foropermanente

## PAGINA WEB DE LA RED EUROPEA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Los Principales problemas de los Usuarios de Servicios Financieros  
www.adicae.net/foropermanente

Si aún no tienes tu Nombre de Usuario y Contraseña para entrar en la parte cerrada de la Web dedicada a Asociaciones de Consumidores solicítala a: foropermanente@adicae.net. En la parte cerrada encontrarás en diversos idiomas: foros de debate por temas, informes sobre los principales temas que afectan a los Usuarios de Servicios Financieros en Europa, desglosados tema por tema con espíritu crítico, un boletín electrónico con las principales conclusiones de los informes, aportaciones de Asociaciones de otros países, notas de prensa y mucho más.

## UNE PAGE WEB DU RÉSEAU EUROPÉEN DE SERVICES FINANCIERS

De principaux problèmes des Usagers de Services Financiers  
www.adicae.net/foropermanente

Si tu n'as pas encore ton Nom d'Usager et de Signe de reconnaissance pour entrer dans la partie fermée du Web dédiée à les Associations de Consommateurs demande là à: foropermanente@adicae.net.

Dans la partie fermée tu trouveras en diverses langues : des forums de débat par thèmes, des informations sur les thèmes principaux qui affectent aux Usagers de Services Financiers en Europe, enlevant les notes par thèmes avec esprit critiqué, un bulletin électronique avec les conclusions principales des renseignements, des apports d'Association d'autres pays, des notes de Presse, et beaucoup plus.

## WEB PAGE OF THE EUROPEAN NETWORK OF FINANCIAL SERVICES

Main problems of the Financial Services Users  
www.adicae.net/foropermanente

If you do not have yet your Name of User and Password to enter the closed part of the Web dedicated to Associations of Consumers request it to: foropermanente@adicae.net. In the closed part you will find in different languages: forums of discussion by subjects, reports on the main subjects that affect to the Financial Services Users in Europe, detached subject by subject critically, an electronic bulletin with the main conclusions of the reports, contributions of Associations of other countries, press notes and much more.



### RED EUROPEA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Una Gran Red Europea de Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros con diversos objetivos:

- Promover la participación de las asociaciones de consumidores en las políticas legislativas nacionales y europeas de servicios financieros
- Crear una red de expertos de las asociaciones de consumidores
- Facilitar a las asociaciones el uso de la legislación de servicios financieros

### UN RÉSEAU EUROPÉEN DE SERVICES

Un Gran Réseau Européen de Défense des Usagers de Services Financiers avec de divers buts:

- Promouvoir la participation des associations de consommateurs dans les politiques législatives nationales et Européennes de services financiers
- Créer un réseau d'experts des associations de consommateurs
- Faciliter aux associations l'usage de la législation de services financiers

### EUROPEAN NETWORK OF FINANCIAL SERVICES

A Great European Network of Defense of the Financial Services Users with diverse objectives:

- To promote the participation of the consumers associations in the national and European legislative policies of financial services
- To create a experts network of the consumers associations T
- Facilitating to the associations the use of the financial services legislation

## Situation of the European and National Legislation of Financial Services, summary of the main international and national problems in connection with consumers

Consumers protection at a European level in the financial services industry, should guarantee that there is previous information, being it sufficiently wide, complete and in comprehensible terms so that the consumer knows and becomes aware of all aspects of the service that are to be given or of the product that are going to contract before the moment of the performance or the contracting, even with a previous period of reflection that were the sufficiently ample and in its defect a possibility of revocation in conditions that allow their effectiveness. The current agile development of financial services transactions, the great amount of products and services, and the complexity of most of them could make difficult to a certain extent, the transparency that consumers demand. That is no obstacle to Community institutions dictating a regulation that not only would harmonize national legislations, but also would provide with an effective content of consumers protection, facilitating with priority the prevention of problems and providing the consumers with agile, effective and costless mechanisms of conflicts resolution.

In the financial scope, there is an urgent need to systematize the European regulation of consumer protection. It is possible to characterize the national and Community regulation, as dense, complex and dispersed, which is not synonymous of effectiveness, on the contrary, the application of all this legislation has been incapable to prevent that lately authentic financial scandals have arisen, that proliferate unfortunately every time with more frequency, affecting to more numerous and ample groups of consumers. But the greater problem is not than the existing norm has been insufficient to avoid the conflicts, but that it has been incapable to solve them. Suffice it to quote so illustrating cases as the scandal in Spain of the massive closing of languages schools that has left to hundreds of thousands of Spanish consumers, immersed in a conflict with the financial institutions, because they try that consumers pay a service that have stopped receiving and that have derived in a multitude of judicial proceedings, which are finishing with disparate solutions.

It seems that legislators are incapable to approve a norm that prevents the existence of conflicts, and they are pleased patching it to prevent that the same conflict will be repeated in the future, that is to say the financial institutions go ahead of the norm and they take advantage of their many deficiencies to avoid consumer protection and thus to increase their substantial income as they are at the cost of ignoring consumers rights. In this sense in Spain, only after the alluded scandal of the massive closing of Language Schools, the Law of Consumer Credit has been modified, which has not solved the problem of the affected consumers, it has only been partially patched to try to avoid that the same mechanisms are used to commit a law fraud, but with much probability it will not prevent that others will arise.

There is an excessive tendency to regulate activities of financial operators through self-regulation, ethical codes and codes of good practices, that limit consumer protection, because on the one hand, the code observance is controlled generally through administrative organs, their

## État de la législation Européenne et un Garde national de services financiers, un résumé des problèmes principaux internationaux et nationaux dans la législation en relation avec les consommateurs

À un niveau européen la protection des consommateurs dans le secteur des services financiers devrait garantir qu'une information préalable existe suffisamment ample, complète et dans des limites{\*termes\*} compréhensibles pour que le consommateur connaisse et prenne la conscience de tous les aspects{\*apparences\*} du service qui part pour le prêter ou du produit qu'il{\*elle\*} va commercer avant le moment de la prestation ou de l'engagement, même avec une période préalable de réflexion suffisamment ample et dans son défaut une possibilité de révocation dans quelques conditions qui permettent son caractère effectif. L'agilité avec laquelle les transactions se développent actuellement dans les services financiers, la grande quantité de produits et de services et la complexité de la majorité d'eux pourrait compliquer dans une certaine mesure la transparence que les consommateurs demandent, mais cela n'est pas obstacle pour que depuis les institutions communautaires une réglementation soit dictée, celle qui non harmonise seulement la législation nationale mais je les ai dotées d'un contenu efficace à l'heure de la protection des consommateurs, en facilitant prioritairement la prévention des problèmes et en dotant les consommateurs de mécanismes agiles, effectifs et sans des prix de solution des conflits.

Dans l'enceinte financière une nécessité pressante existe de systématiser la réglementation européenne de protection au consommateur. Faut qualifier tant à la réglementation nationale comme communautaire de confuse, complexe et dispersée ce qui n'est pas synonyme d'une efficacité, au contraire l'application de toute cette législation a été incapable d'empêcher que dans les derniers temps, ils ont surgi, les scandales authentiques financiers, qui prolifèrent malheureusement chaque fois avec plus une fréquence et en affectant des groupes plus nombreux et amples de consommateurs. Mais le plus grand problème ne consiste pas en ce que la réglementation existante a été insuffisante pour éviter les conflits mais il{\*elle\*} a été incapable de les résoudre. Un bâti citer des sujets{\*affaires\*} si ejemplificadores comme le scandale en Espagne de la fermeture massive d'académies de langues qui a laissé des centaines de milliers de consommateurs espagnols immergés dans un conflit avec les organismes financiers pour prétendre qu'abonen un service qu'ils{\*elles\*} ont cessé de recevoir et qu'a dérivé dans une multitude de procédés judiciaires, lesquels finissent avec des solutions différentes. Il semble que le législateur est incapable d'approuver une réglementation que l'existence de conflits empêche et il se contente avec parchearla pour empêcher que le même conflit se répète dans l'avenir c'est-à-dire les organismes financiers ils{\*elles\*} vont par-devant de la norme et mettent sa beaucoup de déficience à profit pour éviter la protection du consommateur et pour ainsi engraisser son déjà de par oui des recettes{\*entrées\*} considérables pour le compte d'ignorer les droits des consommateurs. Dans ce sens en Espagne seulement après le scandale en question de la fermeture massive d'académies la Loi de Crédits a été modifiée à la Consommation, ce qui n'a pas résolu le problème des

decisions being non-executive, and on the other hand, their writing is done behind the opinion's back, and without taking into account a significant participation of the consumers themselves. An example of it can be found in the mortgage scope, in which a good practice agreement had the aspiration to reduce the level of protection acquired by Spanish consumers.

Bearing in mind that every member state of the European Union has developed its own system of consumer protection, it is due to make progress in the homogenisation of the protection given to the consumers in matter of financial services by the different national regulations. The lack of harmonization should be corrected with a binding European norm of compulsory fulfillment that achieves that consumers protection were of the same strength, independently of the member state where they were. If there is an essential aspect in consumers protection where lack of harmonization is more that evident is the one of the extrajudicial resolution of conflicts, that in the context of financial services is allowed to be excluded of the regular system through consumption arbitration. In Spain, it is not only allowed but also it is boosted, with self-regulations of their own figures, such as the called "Defender of the Client", a figure that has not specific regulations in another sector, that has not the nature of arbitration, because it is imposed by the financial institution to the consumer, being this the one in charge of his / her financing. Moreover, specific administrative organs are created to solve consumers claims, resolutions that are not those but mere reports, because they not entail the parts, in difference with the arbitration decisions. As it may be seen, there is a special, differentiated and privileged treatment of financial institutions in relation to the consumer conflicts that arise. This treatment has not any justification, and allows to confer some advantages on these institutions, who are benefited from them, so it signifies that when there is somebody who is benefited, there is always another one harmed, in this case, self-evidently, the harmed ones are the consumers.

Specifying the most usual problems that consumers find at the financial services sector, in the European scope, that are the origin of their defencelessness, and suggesting some possible solutions, the followings proposals are made:

■ Lack of information: a European regulation of compulsory fulfillment by the member States shall be enacted, in order to promote and guarantee the previous information to consumer. Lack of knowledge of their rights prevents consumers from demanding their rights. The consumer, before contracting, must know and understand all the aspects of the service that is to be provided with, this is achieved by forcing the financial institutions to mention in writing in a legible and detailed way the essential aspects of the contract. It is not enough that these aspects appear on the contract, but that would be precise that it was specified very clearly how must they appear, that is to say, place, order, size of the letter, etc.

But, it is not enough with this. The legal consequence of their lack of fulfillment of the required formalities of the financial institutions should be stopped, and they should not be others that the most favourable for the consumers, even ordering the contractual nullity and the restoration of the benefits, being favourable always to consumers.

In addition, it should be necessary to regulate the advertising in the financial sector, there can be no doubt of the great strength of the financial products and services in advertising. Great marketing campaigns are launched in mass media, encouraging consumption and contributing to a great extent to the over-indebtedness. So, a specific regulation in relation to advertising contents becomes necessary.

Finally, it must be allowed that consumer information does not come only and exclusively from the financial institutions, but it is necessary that mechanisms of compulsory fulfillment were established with the follo-

consummateurs affectés, seul elle existe paracheva-do partiellement pour essayer d'éviter que l'on utilise les mêmes mécanismes pour commettre une fraude de loi, mais avec beaucoup de probabilité il{\*elle\*} n'empêchera pas que les autres surgissent.

Il{\*Elle\*} existe une tendance excessive de régler les activités des opérateurs financiers à travers d'autorregulación, des codes éthiques et les codes de bonnes pratiques, qui limitent la protection du consommateur puisque d'un côté son observance est contrôlée en général à travers des organismes administratifs sans que ses décisions ne soient exécutives et de l'autre son élaboration est faite derrière le dos de l'opinion et sans disposer{\*compter sur\*} d'une intervention significative des propres consommateurs, un exemple de cela nous le trouvons dans l'enceinte hypothécaire dans laquelle un accord de bonnes pratiques avait la prétention de réduire le niveau de protection acquis par les consommateurs espagnols.

Le compte eu{\*y eu\*} dont chaque État membre de l'Union Européenne a développé son propre système de protection du consommateur, doit être avancé dans l'homogénéisation de la protection dispensée aux consommateurs en matière des services financiers par les réglementations distinctes nationales, le manque d'harmonisation doit se corriger avec une réglementation européenne inaliénable d'accomplissement obligé qu'ils{\*elles\*} obtiennent que la protection des consommateurs ils{\*elles\*} soient de la même intensité indépendamment du pays dans lequel ils{\*elles\*} se trouvent. Si un aspect{\*apparence\*} essentiel existe dans la protection des consommateurs dans lequel le manque d'harmonisation consiste plus en ce qu'évident est celui-là de la résolution extrajudiciaire des conflits, qui dans l'enceinte des services financiers se est permis qu'il reste exclu du système habituel à travers de l'arbitrage de consommation. En Espagne non on permet seulement mais il est chauffé des propres formes{\*figures\*} étant réglées comme le "Défenseur dénommé du Client", il{\*elle\*} figure dont une réglementation spécifique n'existe pas dans aucun autre secteur, qui n'a pas de nature d'arbitre parce qu'il est imposé par l'organisme financier au consommateur en étant celle-ci celle qui se charge de son financement, est plus, on crée des organismes administratifs spécifiques pour, elles l'acquittent, les réclamations des consommateurs, les résolutions qui ne sont pas telles mais informations simples puisqu'ils{\*elles\*} ne sont pas inaliénables pour les parties au contraire de ce qu'il{\*elle\*} arrive avec les arbitrages arbitraux. Comme il est vu, un traitement spécial, différencié et existe, privilégié vers les organismes financiers dans les conflits qui surgissent avec les consommateurs, qui n'a aucune justification et permet d'octroyer à ces organismes quelques avantages dont ils{\*elles\*} sortent faites du bien, ce qui signifie que quand il{\*elle\*} existe quelque'un fait du bien l'autre nui existe toujours, dans ce cas palmariamente les consommateurs sont nuis.

En concrétisant les problèmes plus usuels que les consommateurs se trouvent dans le secteur de services financiers dans l'enceinte européenne, l'origine de son desprotección et en pointant quelques solutions possibles les suivants se proposent :

■ Un manque d'information : une réglementation européenne d'accomplissement obligé Doit être promulguée par les États membres qu'il{\*elle\*} promouvoir et garantit l'information préalable du consommateur. Le manque de connaissance de ses droits empêche son exercice. Le consommateur avant l'engagement doit connaître et entendre tous les aspects{\*apparences\*} du service qu'il{\*elle\*} va recevoir, cela est obtenu en obligeant aux organismes financiers à mentionner par écrit d'une forme lisible et destacable les aspects{\*apparences\*} essentiels du contrat. Il ne suffit pas qu'il{\*elle\*} apparaisse dans le contrat, mais il serait précis que l'on spécifiât très clairement comment il{\*elle\*} doit représenter c'est-à-dire un lieu, de l'ordre, une grandeur du caractère, etc..

wing purpose: all the available information should arrive to the Consumers Associations effectively, to be supplied to consumers themselves by the associations, providing the information with the characteristics of independence and neutrality.

■ **Period of reflection:** as it has been said before, the gradually greater complexity of the financial products causes that most of the times, consumers are ignorant of what are exactly contracting. The precipitation that contracts are celebrated with, does not contribute to improve information that consumers have. It might hope that European regulation forced financial institutions to do in advance, a contractual offer to consumer before celebrating the contract, where its essential terms would be contained. In this way, at the moment of contracting, the consumer that had decided could be able to express in a conscious and mature way, his / her declaration of will, being fully aware, avoiding disagreeable surprises, that are generally insurmountable.

■ **Right to rescind:** right to retract once signed the contract by the consumer should be guaranteed effectively, and more in this complex area. Moreover, it may happen that for a certain service it was not possible that consumer could carry out any previous reflection due to the dynamics and agility of the services itself. In these cases, depriving consumers of their right to rescind consent initially conferred, would be the same as leaving them in a state of total defencelessness. Rescinding should be able to be exercised in an easy way and with the minimum possible cost. Because, in another way, the obligation to observe excessive formulations and the existence of high penalties, would prevent consumers from their effective right demand, that would be to say that consumers lack of the right to rescind.

■ **Creation of new costs by the use of the services.** It is clear that financial institutions manage to charge new costs to consumers for the services supplied, before the passivity of Public Authorities. The case of banking commission charges is paradigmatic and indicative of the defencelessness of financial services users. For the utilization of the same services, the financial institutions, are charging more and more commissions, increasing their profit account year by year. At the current time, the alternatives to avoid the abuse of these commissions not only at a national level but also at a European level are non-existent.

In Spain, each user pays the average of 176 euros per year of commissions in a basic banking operation, in other words, without taking into account loans or other products beyond a current account, a saving account, a credit and a debit card. That has its origin in the establishment of new commissions on services that were not charged before, and the increase of the amount of the existing ones. And, in spite of one might expect, it does not redound to an improvement of the services provided, on the contrary, sometimes, new intolerable limitations of schedules are settled down (payment of non-direct-debit bills are allowed by some institutions only at a very restricted schedule, and only two days per week), or some services are not provided any more (for example, window withdrawals if the amount is less than 300 euros, having the consumer to do it compulsorily in a cash machine, forcing customers to have at least a debit card with its corresponding commissions).

And the worst thing is not this proliferation of charges, it is outrageous that this is set, not observing the current feeble regulations with regard to this subject. Most of the times, the charges do not appear on the notice board of the banking branch offices, and generally they are not previously informed to consumers as it should be compulsory observed. In view of this situation and given the common and absolutely extended practice of all financial institutions, the public administrations in incapable to put an end to this situation.

The solution depends on guaranteeing the right of consumers to receive

Mais ce ne serait pas suffisant avec cela, il faut contenir la conséquence légale du manque d'accomplissement de la part de l'organisme financier des formalités exigées, qui ne doivent pas être la autre que les plus favorables pour le consommateur, en arrivant à décréter même la nullité contractuelle et la restitution des prestations, en recourant toujours au consommateur.

Aussi une régulation de la publicité serait nécessaire dans le secteur financier, il{\*elle\*} ne tient pas il{\*elle\*} doute du grand poids des annonces de produits et de services financiers dans la publicité, de grandes campagnes publicitaires sont faites dans de grands médias en stimulant la consommation et en contribuant en grand partie à l'endettement excessif, une régulation spécifique en ce qui concerne le contenu devient précise.

Finalement, il doit être permis que l'information au consommateur ne provient pas unique et exclusivement des organismes financiers mais il est nécessaire que des mécanismes d'accomplissement obligé s'établissent pour que toute l'information disponible arrive à l'Association de Consommateurs de forme effective, pour qu'elle puisse être proportionnée aux propres consommateurs par celles-ci, en se mettant à la doter de cette forme des caractéristiques d'indépendance et de neutralité.

■ **Une période de réflexion :** Comme il s'est déjà dit, la complexité chaque fois plus grande des produits financiers donne lieu à ce que les consommateurs une grande partie des fois ignorent exactement qui est ce qu'ils{\*elles\*} commercent. La précipitation avec laquelle les contrats sont célébrés ne contribue pas à améliorer l'information que les consommateurs ont. Il faudrait espérer que la réglementation européenne obligeait aux organismes financiers à effectuer avec l'anticipation suffisante une offre contractuelle au consommateur avant que le contrat ne fût célébré, où les limites{\*termes\*} essentielles se contenaient de même. De la sorte, au moment de l'engagement le consommateur qui s'était décidé pourrait émettre d'une manière consciente et mûre sa déclaration de volonté{\*affection\*} avec une connaissance totale de cause, en évitant des surprises désagréables et la majorité des fois insurmontables.

■ **Un Droit de révocation :** Le droit de se rétracter quand le contrat a été signé de la part du consommateur il{\*elle\*} doit être garanti d'une forme effective, et plus dans ce secteur complexe. De plus, il peut arriver que pour un service déterminé il n'est pas possible que le consommateur ne peut effectuer une réflexion préalable aucune par la propre dynamique et l'agilité de même. Dans ces cas interdire au consommateur de son droit à révoquer le consentement initialement octroyé ce serait tant comme de le laisser dans un état de manque de défense total. La révocation devra pouvoir être effectuée d'une manière facile et avec le moindre prix possible pour le consommateur puisque{\*donc\*} de l'autre forme, avoir à accomplir quelques formalités excessives et de grandes sanctions exister, on empêcherait son exercice effectif, ce qui serait de dire comme tant que l'on manque d'un droit de révocation.

■ **Une création de nouveaux prix par l'utilisation des services.** Il{\*elle\*} est évident que les organismes financiers les s'ingénient à toucher aux nouveaux consommateurs des prix par les services qu'ils{\*elles\*} prêtent, devant la passivité des Autorités Publiques. Le cas des commissions bancaires est paradigmatique et indicateur du desprotección des usagers des services financiers. Par l'utilisation des mêmes services les organismes financiers chaque fois une fois touchent plus d'et plus de commissions, en engraisant ses comptes de bénéfice une année après une année. Actuellement les remèdes, pour éviter l'abusividad de ces commissions tant à un niveau national comme à un niveau européen ils{\*elles\*} sont inexistantes.

En Espagne chaque usager de bas paie 176 euros par an dans des commissions dans l'une opérante bancaire "basique" c'est-à-dire sans



ve the information of all the existing charges with a previous character, and to establish the consumer consent for the alteration of the initially stipulated commissions and charges. In the same way that the obligation that the cash machines inform consumers about the exact amount of the commission that is to be charged, has been introduced, it is necessary that consumers were promptly informed in an effective and reliable way about what the exact commission cost is for every service that is to be provided, and in the case of charges corresponding to services that previously were not charged, or assuming that the amount of the existing ones were increased, it is indispensable that consumers give their consent in writing, from the moment when the change is current, because this implies an alteration of the contractual conditions that demands the agreement of all the parties and they must not be imposed unilaterally by one of them, in this case the financial institutions.

■ Imposition on consumers of linked products and services. The financial institutions, under the protection of lack of information of consumers about their rights, sell products and services that are linked to the main contract that is what the consumer just want to contract. A paradigmatic example is located at contracting a mortgage credit. The financial institutions knowing that the only insurance that is compulsory by law is the fire insurance, take advantage of the situation to make the consumer contract all kind of insurance with their own insurance companies (home, unemployment, accident insurance), forcing to have their salary, cards or other type of products paid directly into their bank account. It is necessary that this practice proliferation were limited, firstly, providing consumers with the right information about the non-obligation of contracting products and services that are connected, about their exact cost, and secondly, allowing consumers, once having contracted them, would easily dissociate themselves from them without any alteration on the main contract.

■ Lack of transparency on fast consumers credit granting. At the current moment, there are many companies that offer almost immediate credits of a reduced amount. These companies launch appealing advertising campaigns where consumer is not informed about the real cost of the operation. The real fact is that interest rate that is to be paid at the loan return are going to be higher than the regular ones of the market, but the consumer, blinded by the easiness of procedures and the immediacy with which is going to have his /her money available, does not consider this circumstance. The new European regulation of consumers credit should pay special attention to this kind of credits, emphasizing the previous contractual offer, the consumer right to rescind, the contract clauses stressing preferentially the mention of interests and other costs, and regulating the advertising contents in such a way that advertising does not mislead about the real cost of the loan.

■ Temporary staff and limited training of the commercial areas of financial institutions. The financial institutions tend to a politic of staff constraint and labour costs savings, so the personnel that are involved in commercial tasks has scarce training. On the one hand, there is a high precariousness of employment, due to the fact that most of staff have temporary contracts, and on the other hand because they are lacking in appropriate training. Financial institutions tends to substitute 2nd degree graduates for 1st degree graduates, with the corresponding saving of labour costs that they imply. On the other side, payment by objectives achieving is encouraged, in a way that the more contracts or services are performed, the more staff is paid. The role of the financial agent is not also regulated specifically. All this results in consumer harm, because information that consumers are given about products or services that are contracted, comes from this kind of personnel, that lacks the proper training. It is necessary a regulation to be issued to obligate financial institutions to ensure that only qualified staff have contact with consumer, befo-

raconter{\*compter\*} d'emprunts ou d'autres produits au-delà d'un compte courant, l'une d'épargne, une carte de crédit et l'autre de dette, cela trouve sa l'origine dans l'établissement de nouvelles commissions, et dans des commissions sur les services dans lesquels d'avance il{\*elle\*} ne se payait pas et le développement de la quantité des déjà existantes. Et cela, malgré qu'il faudrait attendre, ne redonne pas des améliorations des services prêtés, mais au contraire s'établissent les nouvelles limitations intolérables d'horaires (, pour payer des reçus non domiciliés, quelques organismes l'admettent seulement dans un horaire très restreint et seul deux jours par semaine) ou ils{\*elles\*} se permettent de prêter les services déterminés (par exemple les retirées d'effectif ne sont pas permises par guichet{\*fenêtre\*} si la quantité est inférieure aux 300 euros, ayant à être fait obligatoirement chez un caissier automatique, ce qui oblige posséder quand moins une carte de dette avec ses commissions correspondantes un espace{\*pause\*} est).

Et le pire n'est pas cette prolifération de commissions, l'inouï consiste en ce qu'il{\*elle\*} s'établit en faillant à déjà{\*ou bien\*} de par si une réglementation faible en vigueur dans la matière. La plupart des fois les commissions n'apparaissent pas dans la planche épaisse d'annonces du bureau bancaire et en règle général ne communiquent pas au préalable au consommateur comme il{\*elle\*} est d'un accomplissement obligé. Devant cette situation et donnée la pratique commune et absolument généralisée de tous les organismes financiers l'administration publique est incapable de couper cette situation.

La solution passe pour garantir le droit à l'information avec un caractère préalable de toutes les commissions existantes de la part du consommateur et dans établir la conformité du consommateur pour la modification des commissions stipulées initialement. De la même manière qu'a introduit le caractère obligatoire dont les caissiers automatiques informent avec un caractère préalable du montant exact de la commission qu'il{\*elle\*} part pour toucher pour chaque opération d'être effectué, il est nécessaire que le consommateur soit ponctuellement informé de la forme effective et digne de foi de laquelle c'est le prix exact des commissions par chaque service qui part pour le prêter, et dans le cas dont des nouvelles commissions s'établissent par des services dans ce qu'auparavant il{\*elle\*} ne se payait tout à fait ou dans la supposition de ce que la quantité des déjà existantes augmente il est indispensable que le consommateur octroie par écrit son consentement à partir du moment dans lequel entre dans une vigueur la modification, puisque cela suppose une modification des conditions contractuelles qui exige le consentement de toutes tu la divises et elles ne doivent pas unilatéralement être imposées par l'une d'elles, dans ce cas les organismes financiers.

■ Une imposition aux consommateurs de produits ou de services connexes. Les organismes financiers, en s'abritant dans le manque d'information des consommateurs de ses droits, "placent" des produits et des services connexes au contrat principal qui consiste en ce que le consommateur veut réellement commercer. Un exemple paradigmatique est dans l'engagement d'une hypothèque, les organismes financiers en sachant que l'unique sûr obligatoire par loi est celui-là d'incendies de l'immeuble hypothéqué mettent l'occasion à profit pour faire commercer au consommateur une toute espèce d'assurances avec ses propres compagnies (d'un foyer, de chômage, d'accidents ...), en obligeant à domicilier les listes, les cartes ou tout autre type de produits. Il est nécessaire que la prolifération de cette pratique se limite en premier lieu en proportionnant l'information appropriée au consommateur sur le non caractère obligatoire de ces produits ou de services connexes, de son prix exact et en permettant au consommateur qui une fois commercés peut se détacher facilement d'eux sans que le contrat principal ne subisse pas de modification.

■ Un manque de transparence dans la concession d'emprunts rapi-

re and at the moment of contracting.

■ **Solvency and Guarantee of Financial Institutions.** One of the basis of the financial system is in the confidence. Financial services users demand a system that guarantees that money that they deposit at the financial institutions is guaranteed. This system shall guarantee that it is possible to check effectively how is the financial and solvency statement of a financial institution before doing some contract with it. In Spain, there have some cases that show the ineffectiveness of the current mechanisms. Gescartera and "Eurobank del Mediterráneo" have been cases where consumers have not got any chance to check the real situation of their solvency with a previous character. Although there have been some advances at a European level with regulations that have set up guarantee funds that respond to consumers in case of insolvency of financial institutions, at a national level, its implementation has been late, in a completely different way and sometimes inefficiently. It is necessary to harmonize all the national regulations with the statement of an updated minimum guaranteed amount, and at least with the same amount than the highest of the current ones in all the Member States. It is necessary to establish a system of protection or guarantee in the European framework and a unique European register has to be created. This register should be easily accessed by consumers, and it has to contain the entitled financial institutions, it has to supply financial information about their solvency rates and it has to grant a real application of consumers rights and good practices.

■ **Unfair Clauses.** The contracts that have been signed by consumers with financial institutions are mostly adhesion contracts, where the consumer lacks in ability of negotiation of the general conditions, that are written previously and unilaterally by the financial institutions. Many times, clauses have an abusive character, because they restrict or limit consumers rights. In spite of the existing progress on protection against unfair clauses, they are not still sufficient, and the fact is that these abuses keep on being committed. It is good to create a register of contracting general conditions, but it is necessary to provide it of effective contents. It would be precise to establish the obligatory nature of previous registration of the general conditions in order to get a binding character for the consumers, being necessary that the registration would be given prior consent by an institution that examined if the clauses are or are not unfair. Consumers and users organizations should take part in this institution effectively. At present, there are only commissions or organizations, with a nominal participation of consumers, and whose decisions are not binding, that is why they lack effectiveness in controlling the abuse nature of general conditions clauses. The current system leads necessarily the control to be always "a posteriori" and always through the Courts of Justice. There is not doubt that with the actions of injunction, the Justice Administration has been given efficient judicial proceedings, and that theoretically should have the characteristic of speed. But for consumers solving conflicts uniquely and exclusively through the recourse to law is always expensive and provides a late solution. Moreover, when a consumer in particular reports a financial institution, this uses to try to reach an agreement with the consumer, in order to avoid the statement of nullity nature of the questioned clause, and keep it current for its application en masse to the rest of consumers. At present, regardless judicial actions, Consumers Associations do not count on other tools of extrajudicial nature, that permit unfair clauses to be eradicated from the general conditions. The most suitable system is the prior control of general conditions contents, in which Consumers Associations as representative of consumers interests are to have an outstanding leading role.

■ **Ignorance of extrajudicial systems of conflicts resolution.** As it has been referred, financial institutions are allowed to have an own system

des la consommation. Existe actuellement une grande prolifération d'entreprises qui offrent des emprunts presque immédiats de quantité modérée. Ces compagnies réalisent les campagne criardes publicitaires dans lesquelles le consommateur n'est pas informé du prix réel de l'opération. La réalité consiste en ce que les intérêts qui se paieront dans la dévolution de l'emprunt vain, à être assez supérieurs aux normaux du marché, mais le consommateur aveuglé par la facilité de formalités et la proximité avec celle qui va disposer de l'argent ne fait pas attention à la dite circonstance. La nouvelle réglementation européenne de crédits à la consommation doit prêter une attention spéciale à ce type d'emprunts en devenant hincapié spécial dans l'offre contractuelle préalable, le droit de révocation du consommateur, le contenu du contrat en se détachant préférentiellement la mention aux intérêts et autres prix et le contenu de la publicité étant réglé de façon à ce que dans la même il ne soit pas induit à une erreur sur le prix réel d'emprunt.

■ **Coyunturalidad et une préparation peu abondante des aires commerciales des organismes financiers.** Les organismes financiers tendent à une politique de restriction du personnel et d'épargne de prix de travail, à ce que le personnel qui s'occupe des travaux commerciaux a une préparation peu abondante, d'un côté parce qu'une grande précarité existe dans l'emploi à l'être une grande partie commercés des tempêtes et de l'autre parce qu'ils{\*elles\*} manquent d'une formation adéquate, il{\*elle\*} s'étend à la substitution de diplômes{\*nobles\*} supérieurs par des diplômes{\*nobles\*} moyens, par l'épargne résultante de prix salariaux qu'ils il{\*elle\*} suppose. D'un autre côté, la rétribution est stimulée par obtention de buts, de façon à ce que combien de plus de contrats ou services soient plus réalisés il{\*elle\*} se paie. Elle n'est pas non plus réglée spécifiquement, la forme{\*figure\*} de l'agent financier. Tout cela achemine au détriment du consommateur, puisque{\*donc\*} l'information que le consommateur reçoit sur les produits ou les services qu'un contrat provient de ce type de personnel, qui manque de la formation adéquate. Il serait précis qu'il{\*elle\*} dictât une réglementation pour obliger aux organismes financiers auxquels c'est uniquement un personnel qualifié celui qui a un contact avec le consommateur tant d'avance comme dans le même moment de l'engagement.

■ **Une solvabilité et une garantie des organismes financiers.** L'une des bases du système financier est dans la confiance. Les usagers de services financiers demandent un système qu'il{\*elle\*} prévient que l'argent qu'ils{\*elles\*} déposent dans les organismes financiers est garanti. Ce système doit garantir que l'on peut consulter d'une forme effective lesquels c'est l'état financier et d'une solvabilité d'un organisme déterminé avant de réaliser un engagement avec elle. En Espagne nous avons eu les cas qui démontrent l'inefficacité du mécanisme actuel, Gescartera et Eurobank de la Méditerranée ont été cas chez les consommateurs ils{\*elles\*} n'ont pas eu l'opportunité de vérifier l'état réel de sa solvabilité avec un caractère préalable. Bien qu'il a été avancé à un niveau européen avec une législation qui a instauré quelques fonds de garantie qui répondent en face des consommateurs dans des cas d'insolvabilité des organismes, à un niveau national sa mise en pratique a été d'une manière tardive et complètement inégale et parfois d'une forme inefficace. La législation nationale se fait nécessaire une harmonisation de toutes, avec établissement d'une quantité garantie minimale actualisée et au moins du même montant celle qui dans ces moments est plus élevée de tous les États membres. Il est précis d'établir un système de protection ou de garantie à l'intérieur du cadre européen et on doit créer un registre{\*contrôle\*} unique européen qui est facilement accessible par les consommateurs dans que se contiennent les organismes financiers habilités que proportionne une information financière sur son état de solvabilité et qu'il{\*elle\*} permet de garantir les bonnes pratiques.

■ **Des clauses abusives.** Les contrats célébrés par les consommateurs avec les organismes financiers sont d'une adhésion, dans lesquels le con-

of extrajudicial conflict resolution. In Spain, this special system is even encouraged, because some regulations have been issued to regulate the named "Defensor del Cliente", hired by financial institutions and several administrative body of claims, named "Comisionados", whose dicta are not binding on financial institutions if they are in favour of customers. So, even having this ineffective extrajudicial system of conflicts resolutions, consumers are ignorant of its existence, and the statistics of reports made by these administrative bodies present a claims number per year that is regrettable and meagre. Although it is compulsory to publish in the notice board of the financial institutions the name and address of the client defenders, they do not observe this obligation. The solution consists of making compulsory that a reference about extrajudicial systems of claiming was contained in a prominent place and in a readable and emphasized way in all the service supplying contracts.

■ **More and more complex products.** The financial institutions, faced with the pronounced loss of profitability of traditional investments, for example, through the stock market, have designed new financial products with which they intend to transfer the probable loss to consumers in such a way that the institution is safe from market fluctuations. So, a new sort of atypical financial contracts where savings losses are accepted by the consumer, who does not know exactly the risk that is taking when contracting. In these cases, we stress again on the consumers lack of information causes by the bad commercial practices of financial institutions that omit to inform about the main aspects of the contract. Some proposals have pointed out to try to solve the consumer information shortage, that in this new contractual forms should be applied in a more strict way.

■ **Lack of supervision on financial institutions.** In Spain, there has been recently clear examples showing that financial institutions lack of a supervision and control system that is effective to the consumers protection. The Gescartera case and the suspension of payments of "Eurobank del Mediterráneo" bank have implied that thousands of consumers have seen that savings that they have deposited vanished into thin air. Both institutions were being supervised by the competent state institutions, but the consumers were not advised of any irregularity of the assets. The supervisor body should have some liability mechanism against consumers when a supervised financial institution leaves consumers without the savings that they have deposited in it. In this way, the inadequate inspection would not affect the weakest parts that are consumers themselves. On the other side, it is necessary that consumers know effectively the sanctions that have been imposed by the supervisor body to financial institutions that acts in an irregular and/or illegal way. To that, they should be given the greatest possible publicity. Again, we point out that the informative and preventive tasks that Consumers Associations can perform on this field, would have maximum utility, and with this purpose, they should be supplied the appropriate resources.

■ **Consumer Responsibility in case of card payment fraud or error.** As a result of the tendency to establish at a European level the financial services consumers protection by means of methods named "flexible", through agreements, recommendations, ethical codes, good practices agreements, etc, it is found that the consumers responsibility subject in case of card theft or loss, is regulated with a recommendation that far from being applied systematically by financial institutions is being ignored. The solution is very easy, and consists of elevating the recommendation to the rank of Community directive, so that it were a regulation that must be complied with by financial institutions.

■ **Consumers over-indebtedness.** It is the fault of the current economic politics that encourages consumption as one their main factors, that consumers have reached a indebtedness level near the limit of their economic capacity. If there is a more or less significant increase of interest rates, it will involve the situation of family bankruptcy of many consumers

sommateur manque de la capacité de négociation des conditions générales, qui sont rédigées préalable et unilatéralement par les organismes financiers. Dans non peu d'occasions les clauses ont un caractère abusif puisqu'ils{\*elles\*} privent ou limitent les droits des consommateurs. Bien qu'ils{\*elles\*} ont existé quelques progressions dans la protection en face des clauses abusives sont encore insuffisantes, et certain consiste en ce que ces abus continuent de commettre. Elle est positive, la création d'un registre{\*contrôle\*} de conditions générales de l'engagement bien que ce serait nécessaire le doter d'un contenu efficace. Il serait précis d'établir le caractère obligatoire d'inscription préalable des conditions générales pour qu'ils{\*elles\*} eussent un caractère inaliénable pour les consommateurs, en étant nécessaire pour l'inscription qui se donnait la conformité préalable par un organisme qui examinait s'ils{\*si elles\*} sont ou non abusives à qu'ils{\*elles\*} devront partager une forme effective les organisations de consommateurs et d'usagers. Actuellement il{\*elle\*} existe seulement des commissions ou des organismes, avec une participation testimoniale des consommateurs et dont les décisions ne sont pas inaliénables, par ce qu'ils{\*elles\*} ne manquent d'aucune efficacité dans le contrôle des abusividad des clauses des conditions générales. L'actuel système aboca nécessairement à que le contrôle est toujours à posteriori et toujours à travers des Tribunaux de Justice. Il{\*Elle\*} ne tient pas il{\*elle\*} doute que des actions de cessation d'il{\*elle\*} ait doté l'Administration de Justice de quelques procédés judiciaires efficaces et dans qu'il faudrait théoriquement donner la caractéristique de la célérité, mais pour les consommateurs la résolution unique des conflits et exclusivement à travers de la route{\*voie\*} judiciaire il est toujours coûteux et proportionne une solution tardive. De plus, quand un organisme financier est dénoncé par un consommateur en particulier il{\*elle\*} essaie d'arriver à un accord économique avec même pour essayer d'éviter la déclaration de nullité de la clause controversée et qu'il{\*elle\*} suit en vigueur pour son application dans une masse le reste de consommateurs. Actuellement à la marge des actions judiciaires, l'Association de consommateurs ne dispose pas{\*ne compte pas sur\*} d'autres outils de nature extrajudiciaire, qui permettent d'éradiquer les clauses abusives des généraux conditionnés. C'est un système idéal est celui-là du contrôle préalable du contenu des conditions générales, dans lequel l'Association de Consommateurs comme représentant{\*représentante\*} des intérêts des consommateurs a à avoir un protagonisme remarquable.

■ **Une ignorance des systèmes extrajudiciaires de solution des conflits.** Comme déjà référence a été faite, aux organismes financiers il lui est permis de posséder un propre système de résolution extrajudiciaire de conflits. En Espagne même ce régime spécial est chauffé puisque des dispositions normatives ont été dictées pour régler le "Défenseur dénommé du Client" à une solde des organismes financiers et on crée les divers organes administratifs de réclamations, dénommés des "Mandataires", dont les dictames ne sont pas inaliénables pour les organismes financiers d'être favorables pour les consommateurs. Eh bien, toujours{\*encore\*} ayant ce système inefficace extrajudiciaire de solution de conflits les consommateurs ignorent son existence et la vérité consiste en ce que les statistiques des mémoires qui réalisent ces organes administratifs présentent un nombre exigu et lamentable annuel de réclamations. Bien que l'on oblige à publier dans la planche épaisse d'annonces des bureaux des organismes financiers le nom{\*nombre\*} et la direction des défenseurs du client, les organismes financiers la plupart des fois faut à cette obligation. La solution passerait pour faire obligatoire que dans tous les contrats de prestation de services ou d'acquisition de produits financiers une mention se contenait dans un lieu préférentiel et d'une forme lisible et destacable des systèmes de réclamation extrajudiciaire.

■ **Des produits de plus en plus complexes.** Les organismes financiers devant la perte accusée de rentabilité des inversions traditionnelles, par

that will not be able to face with the return of credit and loans that have contracted at present. For example, according with the last published data, just the mortgage payments are the 42% of the average wage in Spain, although the low interest rates of the last period. Unfortunately, there is no European regulation that prevents and gives solutions to consumers' over-indebtedness. Firstly, solutions depends on prevention, in such a manner that the finance company would know the real situation of wealth of the consumer, and would have banned to exceed certain limits even though the opposite will of the consumer. In order to do that, easy access registers should be created, containing the level of indebtedness of consumers with financial institutions. And a European regulation of compulsory observation should be approved to regulate the situations of family bankruptcy, so the over-indebted consumer could delay his /her payments in time, according to his/her current and real capacity of returning debts. This system cannot be exclusively up to financial institutions, but it must manage the ways and forms of which the own consumers have an effective participation, being Consumers Association as their representatives, the ones that can best defend their interests in this scope.

■ **Safety of means of payment.** The implementation of new technologies in the financial sector, as the Internet, electronic and telephonic banking, electronic wallets, etc makes that the effective regulation of safety of this means of payment use were a very urgent necessity. In this field, it seems essential that Consumers Associations participate effectively in the establishment, valuation and certification of the safety of the different means and ways of payment, and in this way, consumers confidence would be favoured, encouraging their generalised utilization and extension.

In conclusion, the new stage that the Commission seems to point out looks like appropriate. This consists of giving importance to discuss with consumers representatives before the approval of the regulations on the financial scope. This stage has started with the changes of Consumer Credit Directive, as long as this consultation involves after the approval of regulations of compulsory fulfillment by the Member States, that contains experiences and suggestions expressed by consumers, which grant their highest and most appropriate protection.

It is time to overcome the age of flexible regulations through recommendations, ethical codes or good practice agreement, that have involved just obstacles to consumers' protection. It is time also to deal decisively with the creation of an harmonized European framework, that in no case should be a minimum harmonization, but binding regulations of compulsory fulfillment should be approved by the Member States, acting prior and urgently in the field of effective information to consumer, the opportunity to think, the chance to retract and the effective, fast and costless solution of conflicts.



exemple à travers de la sacoche{\*bourse\*}, ont imaginé de nouveaux produits financiers avec ceux qui essaient de déplacer les pertes possibles les consommateurs de façon à ce que l'organisme reste à sauf des oscillations des marchés. Ainsi a surgi un nouveau sort de contrats dénommés des contrats financiers atypiques dans lesquels les pertes dans les épargnes sont assumées par le consommateur sans que celui-ci ne sache réellement le risque qu'il{\*elle\*} assume au moment de l'engagement. Dans ces cas, nous recommandons à influencer sur le manque d'information du consommateur apaisé par les pratiques mauvaises commerciales des organismes financiers qui omettent d'informer des données essentielles du contrat. Déjà des propositions se sont aigries pour essayer de résoudre le déficit d'information du consommateur, qui dans ces nouvelles formes{\*figures\*} contractuelles devrait s'appliquer avec une plus grande rigueur s'il{\*si elle\*} tient.

■ **Des déficits dans la supervision des organismes financiers.** En Espagne nous avons récemment eu les clairs exemples de ce que les organismes financiers manquent d'un système de supervision et de contrôle efficace pour la protection des consommateurs. Le cas Gescartera et la suspension de paiements de l'organisme "Eurobank de la Méditerranée" a supposé que des milliers de consommateurs ont vu comme disparaissaient les épargnes qu'ils{\*elles\*} avaient déposées. Les deux organismes étaient supervisés par les organismes publics compétents sans que les consommateurs n'eussent été prévenus d'une irrégularité patrimoniale aucune. Un superviseur se doit s'établir des mécanismes de responsabilité de l'organisme en face des consommateurs quand un organisme financier supervisé laisse les consommateurs sans les épargnes qu'ils{\*elles\*} ont comme déposées, de cette forme l'inspection déficiente n'affecterait pas à la plus faible partie qu'ils sont les propres consommateurs. D'un autre côté, il est nécessaire que les consommateurs connaissent d'une forme effective les sanctions imposées par l'organisme un superviseur aux organismes financiers qui agissent irrégulièrement, pour cela on doit donner les plus grandes des publicités possibles, en recommençant à signaler que le travail de renseignements et préventif que l'Association de Consommateurs peut réaliser dans ce terrain serait de l'utilité{\*le profit\*} maximale pour ce qui doit les doter des moyens adéquats.

■ **Une responsabilité du consommateur en cas d'un paiement frauduleux ou erroné avec cartes.** Le fruit de la tendance d'établir à un niveau européen la protection des consommateurs dans les services financiers avec méthodes dénommées "flexible", à travers des accords, des recommandations, des codes éthiques, des accords de bonnes pratiques, etc., nous nous trouvons que la matière de la responsabilité des consommateurs en cas d'un vol ou une perte de carte est réglée au moyen d'une recommandation qui loin d'être systématiquement appliqué par les organismes financiers est ignorée. La solution est bien facile, élever d'une forme immédiate la recommandation à un rang de comité directeur communautaire pour qu'il{\*elle\*} soit d'un accomplissement obligé par les organismes financiers.

■ **L'endettement excessif des consommateurs.** L'actuelle politique économique qui stimule la consommation comme l'un de ses moteurs est coupable dont les consommateurs ont atteint un niveau d'endettement à la limite de sa capacité économique. D'une montée plus ou moins significative de taux d'intérêt existe, cela supposera l'état de faillite familiale de beaucoup de consommateurs qui ne pourront pas affronter la dévolution des emprunts et de crédits qu'ils{\*elles\*} ont actuellement comme commercés. Pour citer un exemple, selon les dernières données publiées seulement le paiement des hypothèques ils{\*elles\*} supposent 42 % du salaire moyen en Espagne et cela malgré les bas taux d'intérêt des derniers temps. Il n'existe pas malheureusement l'Européenne normative qui prévient et de la solution au sobreendeudamiento des consommateurs. Les solutions passent en premier



lieu pour la prévention, de façon à ce que le financier au moment d'accorder le financement connaisse l'état patrimonial réel du consommateur et a comme défendu dépasser des limites déterminées malgré la volonté{\*affection\*} contrariée du consommateur, pour cela on devrait créer les registres{\*contrôles\*} d'accès facile dans lesquels est établi le niveau d'endettement des consommateurs avec les organismes financiers. Et aussi on devra approuver une réglementation européenne d'accomplissement obligé qui règle les situations de faillite familiale de façon à ce que le consommateur sobre-en-deudado puisse dilater ses paiements dans le temps conformément à son et une capacité en vigueur réelle de remboursement. Le système ce qui ne doit pas rester aux mains exclusivement des organismes financiers mais il{\*elle\*} doit s'arranger pour les manières et les formes dont les propres consommateurs ont une participation effective, en étant l'Association de Consommateurs comme ses représentantes mieux celles qui peuvent défendre ses intérêts dans cette enceinte.

■ Une Sûreté dans les moyens de paiement. L'implantation de nouvelles une technologie dans le secteur financier, comme Internet, une banquette électronique et téléphonique, des cartes un monnayeur fait de la régulation efficace de la sûreté dans l'utilisation de ces moyens une nécessité urgente. Sur ce champ a envie indispensable la participation effective de l'Association de Consommateurs dans l'instauration, l'évaluation et la certification de la sûreté des moyens et les méthodes de paiement, puisque ainsi la propre confiance des consommateurs sera apaisée dans le même, en chauffant avec cela son usage et son étendue répandue.

Dans une conclusion, elle ressemble atteinte, la nouvelle étape qui paraît pour qu'il{\*elle\*} est partant depuis la Commission de donner une importance à consulter avec les représentants des consommateurs avant l'approbation de la réglementation dans l'enceinte financière, qui a été commencée à entreprendre par la modification du Comité directeur de Crédit à la Consommation, chaque fois que cette consultation se traduit tout de suite dans l'approbation d'une réglementation d'accomplissement obligé pour les États membres qu'il{\*elle\*} reprend les attentes et les suggestions exprimées par les consommateurs qui garantissent sa plus haute{\*grande\*} protection adéquate. Il est temps de surpasser l'ère des "réglementations flexibles" à travers des recommandations, des codes éthiques ou les accords de bonnes pratiques qu'ils{\*elles\*} n'ont supposées plus que des obstacles dans la protection des consommateurs et d'aborder d'une forme décidée la création d'un cadre européen harmonisé, qui dans aucun cas doit être une harmonisation minimale, mais une réglementation inaliénable d'accomplissement obligé doit être dictée par les États membres, en agissant prioritaire et d'urgence sur les champs de l'information effective du consommateur, l'opportunité de réfléchir, la possibilité de rétractation et la solution rapide, efficace et sans prix des conflits.

**ADICAE Experts**

Agenor Gomez, Carlos Arjona

## Main problems of the financial services users in Germany

### . 488 Standard obligations in the case of a loan contract

(1) By a loan contract the lender is bound to place at the disposal of the borrower a sum of money of the agreed amount. The borrower is bound to pay the interest owed and, at the due date, to repay the loan placed at his disposal.

(2) Save where otherwise provided, the agreed interest is to be paid at the end of each year and, if the loan is to be repaid before the end of a year, upon repayment.

(3) If a period of time is not specified for repayment of the loan, the due date thereof depends on the lender or the borrower giving notice. The notice period is three months. If interest is not owed, the borrower is entitled to repay also without giving notice.

### . 489 Borrower's ordinary right of termination

(1) The borrower may, by giving notice, terminate the whole or a part of a loan contract for which a fixed rate of interest has been agreed for a specific period,

1. if the stipulated fixed interest rate ends before the time specified for repayment and no new agreement concerning the interest rate has been reached, by giving at least one month's notice expiring at the earliest on the day on which the stipulated fixed interest rate ends; if adjustment of the interest rate at specified periods of up to one year has been agreed, the borrower may only give notice expiring on the expiry of the day on which the stipulated fixed interest rate ends;

2. if the loan is made to a consumer and is not secured by a mortgage or ship's mortgage, after the expiry of six months after its receipt in full and provided he gives three months' notice;

3. in any event ten years after its receipt in full and provided that six months' notice is given; if, after receipt of the loan, a new agreement is made concerning the time for repayment or the interest rate, the time agreed in the new agreement is substituted for the time of payment.

(2) The borrower may terminate a loan agreement with a variable rate of interest at any time by giving three months' notice of termination.

(3) Termination by the borrower under subsections (1) or (2) is of no effect if the sum owed is not repaid within two weeks after the notice of termination becomes effective.

(4) The borrower's right of termination under subsections (1) and (2) above cannot be excluded or rendered more difficult by contract. This does not apply to loans to the federal government, a special fund of the federal state, a Land, a municipality, an association of municipalities, the European Communities or foreign regional or local authorities.

### . 490 Extraordinary right of termination

(1) If there is a material deterioration in the economic circumstances of the borrower or in the value of a security provided for the loan or a risk of such deterioration as a result of which the repayment of the loan is endangered even if the security is realised, the lender may, in case of doubt, terminate the loan agreement on immediate notice in any event before the loan is paid out to the borrower; once the loan has been paid out, this right exists only as a rule.

(2) If his legitimate interests so require, a loan contract in which a fixed rate of interest has been agreed for a specific period and in which the loan is secured by a mortgage of land or ship's mortgage may be terminated early by the borrower provided that he observes the notice periods in . 489 (1), No 2. Such an interest exists in particular where the borrower needs to use elsewhere the thing on which the loan is secured. The borrower must compensate the lender for the loss which he incurs as a result of this early termination (compensation for early termination).

(3) The provisions of .. 313 and 314 are unaffected.

### . 491 Consumer loan contract

(1) Subject to subsections (2) and (3) below, the following supplementary provisions also apply to loan contracts made for remuneration between a businessperson and a consumer as borrower (consumer loan contract).

(2) The following provisions do not apply to loan agreements

1. in which the loan to be paid out (net loan amount) does not exceed Euro 200;

2. which an employer concludes with his employee at an interest rate below the normal market rate;

3. which are concluded in the framework of the promotion of housing and urban development on the basis of decisions governed by public law or on the basis of allocations made from public budgets made directly between the fund providing institution governed by public law and the borrower at rates of interest below the normal market rate.

(3) Nor do the following provisions apply:

1. .. 358, 359, . 492 (1), sentence 5, No 2, . 495, . 497 (2) and (3), and . 498 to consumer loan contracts in which the grant of the loan is made dependent on the grant of security by way of mortgage of immovable property, or in which no such mortgage has been stipulated in view of . 7 (3) to (5) of the Home Savings Bank Act, and on terms which are normal for loans secured by mortgage and their interim financing;

2. . 358 (2), (4) and (5) and .. 492 to 495 to consumer loan contracts which are included in a court protocol drawn up in accordance with the Code of Civil

Procedure or authenticated by a notary, if the protocol or the authentication sets out the annual interest rate, the charges in connection payable upon conclusion of the contract and the conditions under which the annual interest rate or the charges may be altered;

3. . 358 (2), (4) and (5), and . 359 to consumer loan contracts intended to finance the acquisition of securities, foreign currencies, derivatives or precious metals.

#### **. 492 Written form, content of the contract**

(1) Save where stricter requirements as to form are laid down, consumer loan contracts must be concluded in writing. The contract may not be concluded in electronic form. The requirement for the contract to be in writing is satisfied if the offer and the acceptance are each declared separately in writing. The lender's declaration does not have to be signed if it is prepared with the aid of automatic equipment. The contract declaration which must be signed by the borrower must indicate

1. the net loan amount, or the upper limit of the loan, as the case may be;
2. the total amount of all instalments to be made by the borrower in order to repay the loan and to pay interest and other charges, if at the time of conclusion of the consumer loan contract the total amount is known for the total period of the loan. In the case of loans subject to variable conditions which are repaid in instalments, a total amount based on the conditions applicable upon conclusion of the contract must be indicated. The total amount does not have to be indicated in the case of loans for which the borrower is authorised to borrow up to a maximum amount;
3. the method of repayment of the loan or, if no provisions are agreed in that respect, the rules for bringing the contract to an end;
4. the interest rate and all other charges applicable to the loan, which, in so far as their amount is known, must be set out individually and otherwise the reason for them indicated, together with any arrangement costs to be born by the borrower;
5. the annual percentage rate of charge or if provision is made for an alteration to the interest rate or other price determining factors, the initial annual percentage rate of charge; in the same context as the annual percentage rate of charge, there must also be an indication of the conditions under which price determining factors may be altered and of the period over which charges resulting from payment of less than the full loan to the borrower or from an additional loan amount are taken into account when the annual percentage rate of charge is calculated;
6. the costs of insuring the outstanding balance of the loan or of other insurance concluded in connection with the loan contract;
7. security to be provided.

(2) The annual percentage rate of charge is the total charge per annum expressed as a percentage of the net loan amount. The annual percentage rate of charge and the initial annual percentage rate of charge are determined in accordance with . 6 of the Price Indication Regulation.

(3) The lender must provide the borrower with a copy of the contract declarations.

(4) Subsections (1) and (2) also apply to an authority granted by a borrower to conclude a consumer loan contract. Sentence 1 does not apply to an authority to carry on a lawsuit or to an authority authenticated by a notary.

#### **. 493 Credit by way of overdraft**

(1) The provisions of . 492 do not apply to consumer loan contracts in which the credit institution grants the borrower the right to overdraw his current account by a particular amount, if, apart from interest for the loan taken up, no other charges are made and the interest is not charged in periods of less than three months. The credit institution must inform the borrower, before he takes up such a loan, of

1. the maximum amount of the loan;
2. the annual rate of interest then applicable;
3. the conditions under which the rate of interest may be altered;
4. how the contract may be terminated.

The contract conditions referred to in sentence 2, Nos 1 to 4, must be confirmed in writing to the borrower at the latest after the borrower has taken up the loan for the first time. During the period in which he has taken up the loan the borrower must also be informed of any alteration in the annual rate of interest. The confirmation under sentence 3 and the notice under sentence 4 may also be in textual form; it suffices if they are indicated on a bank statement.

(2) If the credit institution permits a current account to be overdrawn and the account is overdrawn for more than three months, the credit institution must inform the borrower of the annual rate of interest, the charges and any alterations in that regard; this may be in the form of a notice on a bank statement.

#### **. 494 Legal consequences of formal defects**

(1) The consumer loan contract and the authority granted by the consumer to conclude such a contract are void if the requirement for writing is not complied with as such or if any of the information laid down in . 492 (1), sentence 5, Nos 1 to 6, is not provided.

(2) Irrespective of any defect under subsection (1) above, the consumer loan contract becomes valid to the extent that the borrower receives the loan or has recourse to it. However, the rate of interest applicable to the loan contract (. 492 (1), sentence 5, No 4) is reduced to the statutory interest rate if that rate of charge or the annual percentage rate of charge or the initial annual percentage rate of charge (. 492 (1), sentence 5, No 5) or the total amount (. 492 (1), sentence 5, No 2) is not indicated. The borrower does not owe any charges not indicated. Agreed instalments must be recalculated by reference to the reduced interest rate or charges. If there is no indication of conditions under which the price determining factors may be altered, they may not be altered to the detriment of the borrower. If there is no indication regarding securities, they may not be demanded; this does not apply if the net loan amount exceeds Euro 50 000.

(3) If the annual percentage rate of charge or the initial annual percentage rate of charge is indicated at a rate lower than the actually stipulated rate, the interest rate applicable to the consumer loan contract is reduced by the percentage amount by which the indicated annual percentage rate of charge or the initial annual percentage rate of charge is lower than the actually stipulated rate.

#### **. 495 Right of revocation**

(1) In the case of a consumer loan contract the borrower has a right of revocation in accordance with . 355.

(2) If the borrower has received the loan, he is deemed not to have revoked if he does not repay the loan within two weeks after declaration of revocation or after the loan has been paid out. This does not apply in the case of . 358 (2). The necessary notification of the right of revocation must refer to the legal consequence under sentence 1.

(3) Subsections (1) and (2) do not apply to the consumer loan contracts referred to in . 493 (1), sentence 1, if, under the contract, the borrower may repay the loan at any time without observing a notice period and without additional charges.

#### **. 496 Waiver of defences, prohibition of bills of exchange and cheques**

(1) An agreement by which the borrower waives his right pursuant to . 404 to raise against an assignee of the debt defences which he has against the lender, or his right pursuant to . 406 to set off also against the assignee of the debt a claim which he has against the lender, is invalid.

(2) The borrower must not be required to incur an obligation under a bill of exchange in respect of the lender's claims arising out of the consumer loan contract. The lender may not accept a cheque from the borrower in order to secure his claims arising under the consumer loan contract. The borrower may at any time demand that the lender surrender a bill of exchange or cheque that has been issued in breach of sentence 1 or 2 above. The lender is liable for any loss which the borrower incurs as a result of the issue of such a bill of exchange or cheque.

#### **. 497 Treatment of default interest, credit for partial performance**

(1) If the borrower is in default in making payments which he owes under the consumer loan contract, he must pay interest on the amount owed in accordance with . 288 (1), unless it is a consumer loan contract secured by a mortgage of land in accordance with . 491 (3), No 1. In the case of the latter contracts the default interest rate per annum is 2.5% above the basic interest rate. In individual cases the lender may prove that the loss was greater or the borrower may prove that the loss was less.

(2) Interest that accrues after default occurs is to be entered in a separate account and may not be included in a current account with the amount owed or with other claims of the lender. . 289, sentence 2, applies to that interest, except that the lender may demand compensation only up to the amount of the statutory interest rate (. 246).

(3) Payments by the borrower which are insufficient to repay the entire debt due are to be set, in derogation from . 367 (1), first, against legal costs, then against the remainder of the amount owed (subsection (1)) and lastly against interest (subsection (2)). The lender may not refuse part payments. Limitation of the claims for repayment of the loan and interest is suspended from the date of default until they are established in a manner referred to in . 197 (1), Nos 3 to 5, but not for more than ten years from the date on which they arose. . 197 (2) does not apply to claims for interest. Sentences 1 to 4 do not apply in so far as payments are made in response to an instrument authorising execution which primarily relates to a claim for interest.

#### **. 498 Repayment of the entire loan in the case of loans repayable in instalments**

(1) In the case of a loan repayable in instalments, the lender may give notice to terminate the consumer loan contract on account of default in payment by the borrower only if

1. the borrower is in default in paying at least two successive instalments in whole or in part and at least 10% or, in the case of a loan contract period exceeding three years, 5% of the nominal amount of the loan or of the instalment purchase price, and

2. the lender has, to no avail, fixed a period of two weeks within which to pay the sum in arrears and declared that if payment is not made within that period he will demand the whole of the debt outstanding. At the latest when he fixes that period, the lender is to offer to the borrower an opportunity to discuss the possibility of an agreed solution.

(2) If the lender terminates the consumer loan contract, the outstanding amount is reduced by the interest and other charges dependent on the term of the loan which, on a graduated calculation, are attributable to the period after the termination becomes effective.

Untertitel 2: Finanzierungshilfen zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher

Sub-title 2: Financial accommodation granted by a businessperson to a consumer

#### **. 499 Extension of time for payment, other financial accommodation**

(1) Without prejudice to subsections (2) and (3), the provisions of .. 358, 359, and 492 (1) to (3) and .. 494 to 498 apply mutatis mutandis to contracts by which a businessperson grants a consumer, against remuneration, an extension of time for repayment exceeding three months or grants him other remunerated financial accommodation.

(2) Without prejudice to subsection (3), the special provisions laid down in .. 500 to 504 apply to finance leasing contracts and contracts for the supply of a specific thing or the provision of a specified other performance in return for instalment payments (instalment payment transactions).

(3) The provisions of this sub-title do not apply to the extent laid down in . 491 (2) and (3). In the case of an instalment payment transaction, the cash payment price replaces the net loan amount referred to in . 491 (2), No 1.



### **. 500 Finance leasing contracts**

Only the provisions of .. 358, 359, 492 (1), sentences 1 to 4, . 492 (2) and (3) and . 495 (1) and .. 496 to 498 apply mutatis mutandis to finance leasing contracts between a businessperson and a consumer.

### **. 501 Instalment payment transactions**

Only the provisions of .. 358, 359, 492 (1), sentences 1 to 4, . 492 (2) and (3) and . 495 (1) and .. 496 to 498 apply mutatis mutandis to instalment payment transactions between a businessperson and a consumer. Otherwise the following provisions apply.

### **. 502 Information required, legal consequences of formal defects in the case of instalment payment transactions**

(1) In the case of instalment payment transactions, the contractual declaration to be signed by the consumer must indicate

1. the cash price;
2. the instalment payment price (total amount of the deposit and all instalments to be made by the consumer, including interest and other charges);
3. the amount, number and due date of each instalment payment;
4. the annual percentage rate of charge;
5. the cost of insurance which is concluded in connection with the instalment payment transaction;
6. the stipulation of a reservation of title or other security to be given.

The indication of the cash price and of the annual percentage rate of charge is unnecessary if the businessperson supplies the goods or other performance only upon instalment payment terms.

(2) The requirements of subsection (1), of . 492 (1), sentence 1 to 4, and of . 492 (3) do not apply to instalment payment transactions in distance contracts if the information in subsection (1), sentence 1 Nos 1 to 5, other than the amount of each instalment, are provided to the consumer in textual form by such a time that he is able to obtain thorough knowledge of the information before the contract is concluded.

(3) The instalment payment transaction is void if the requirement for writing in . 492 (1), sentences 1 to 4, is not complied with or if one of the indications required by subsection (1), sentence 1, Nos 1 to 5, is missing. Notwithstanding a defect under sentence 1, the instalment payment transaction becomes valid if the thing is handed over to the consumer or the performance made to him. However, if the instalment payment price or the annual percentage rate of charge is not indicated, the maximum rate of interest on the cash price is the statutory rate of interest. If a cash price is not indicated, the market price is deemed to be the cash price in case of doubt. The provision of security cannot be required if no indication has been given in that regard. If the indicated annual percentage rate of charge or initial annual percentage rate of charge is indicated as lower than the actually stipulated rate, the instalment payment price is reduced by the percentage amount by which the indicated annual percentage rate of charge or the initial annual percentage rate of charge is lower than the actually stipulated rate.

### **. 503 Right of return, termination of instalment payment transactions**

(1) The consumer may be given a right of return under . 356 instead of the right of revocation to which he entitled under . 495 (1).

(2) The businessperson may terminate an instalment payment transaction on account of a default in payment by the consumer only subject to the requirements set out in . 498 (1). The consumer must compensate the businessperson also for the expenditure incurred under the contract. When calculating compensation for the benefits of a thing to be returned, account must be taken of the reduction in value that has since occurred. If the businessperson takes back the thing delivered under the instalment payment transaction, that is deemed to be the exercise of the right of termination, unless the businessperson agrees with the consumer to compensate the latter for the usual sales value of the thing at the time it is taken away. Sentence 4 applies mutatis mutandis if a contract for the supply of a thing is linked with a consumer loan contract (. 358 (2)) and if the lender takes over the thing; in the event of termination, the legal relationship between the lender and the consumer is determined in accordance with sentences 2 and 3.

### **. 504 Early payment in instalment payment transactions**

If the consumer performs his obligations under an instalment payment transaction before the due date, the instalment payment price is reduced by the interest and other term-dependent charges which, applying a graduated calculation, fall due in the period after the date of early performance. If, by virtue of . 502 (1), sentence 2, a cash price does not have to be indicated, the statutory interest rate (. 246) is applied. However, the businessperson may demand interest and other term-dependent charges in respect of the first nine months of the term originally provided for, even if the consumer performs his obligations before the end of that period.

Untertitel 3: Ratenlieferungsverträge zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher

Sub-title 3: Instalment supply contracts between a businessperson and a consumer

### **. 505 Instalment supply contracts**

(1) Subject to sentence 2, in contracts with a businessperson in which the declarations of intention are directed at the conclusion of a contract which

1. concerns the supply in instalments of several things sold as things which are connected with each other and in which the remuneration for the whole of the things is payable in instalments, or
2. concerns the regular supply of things of the same kind, or

3. concerns an obligation to acquire or obtain things on a recurring basis,

the consumer has a right of revocation in accordance with . 355. This does not apply to the extent determined by . 491 (2) and (3). The net loan amount referred to in . 491 (2), No 1, corresponds to the sum of all instalments to be paid by the consumer up to the earliest possible date for termination by notice.

(2) An instalment supply contract under subsection (1) must be in writing. Sentence 1 does not apply if the customer is given an opportunity to retrieve and save in reproducible form the conditions of the contract including standard business terms incorporated in it upon conclusion of the contract. The businessperson must supply the contract to the consumer in textual form.

Untertitel 4: Unabdingbarkeit, Anwendung auf Existenzgründer

Sub-title 4: No contrary agreements, application to start-up businesses

#### . 506 Contrary agreements

No agreement derogating from the provisions of . 491 to 505 may be made to the detriment of the consumer. These provisions apply even if they are circumvented by other arrangements.

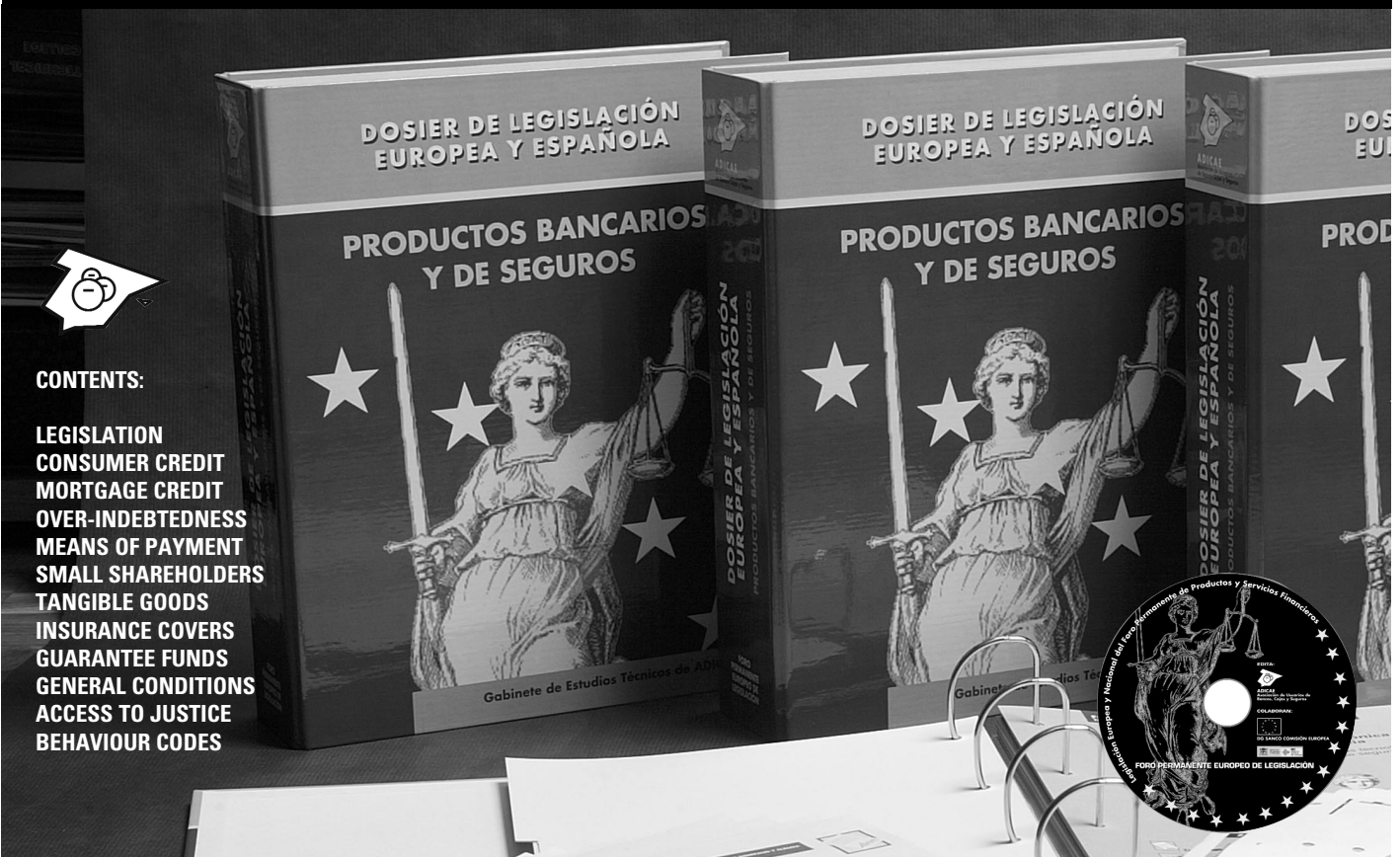
#### . 507 Application to small businesses

.. 491 to 506 also apply to natural persons to whom a loan, extension of time for payment or other financial accommodation is granted for the taking up of a trade or self-employed professional activity or who conclude an instalment supply contract for that purpose, unless the net loan amount or the cash price exceeds Euro 50 000.

.. 507-515 (entfallen) .. 507 - 515 (repealed) The Act makes minor amendments to .. 523, 536, 536a, 543, 548, 563, 604.

Verbraucher Zentrale Hamburg

## DOSSIER OF EUROPEAN AND NATIONAL LEGISLATION OF FINANCIAL SERVICES



**CONTENTS:**

- LEGISLATION
- CONSUMER CREDIT
- MORTGAGE CREDIT
- OVER-INDEBTEDNESS
- MEANS OF PAYMENT
- SMALL SHAREHOLDERS
- TANGIBLE GOODS
- INSURANCE COVERS
- GUARANTEE FUNDS
- GENERAL CONDITIONS
- ACCESS TO JUSTICE
- BEHAVIOUR CODES

Dossier request tf. 976390060 fax 976390199 email: [aicar.adicae@adicae.net](mailto:aicar.adicae@adicae.net)

[www.adicae.net/foropermanente](http://www.adicae.net/foropermanente)

# Situation of the Italian legislation in financial services

## The state of Italian legislation on financial services

### 1. THE LEGAL FRAMEWORK

The discipline of the financial intermediation is provided by the Legislative Decree 58 of 24 February 1998, Testo Unico delle Disposizioni in materia di intermediazione finanziaria ai sensi degli articoli 8 e 21 della Legge 6 febbraio 1996 n. 52 (hereinafter also "Consolidated Law on financial intermediation").

Under such legislation, "financial instruments" shall mean shares and other securities representing equity capital negotiable on the capital market, as well as bonds, government securities and other debt securities negotiable on the capital market.

Moreover, it concerns the futures contracts on financial instruments, interest rates, foreign currencies, commodities and related indices, including swaps and contracts where execution involves the payment of differential amounts in cash.

The supervision on the financial market is assigned both to the Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (hereinafter also "Consob") and the Banca d'Italia (hereinafter also "Bank of Italy").

The Ministry of the Treasury, the Bank of Italy and the Consob jointly exercise the powers conferred on them in compliance with the provisions of Community law. At the same time, they should apply the regulations and decisions of the European Union and act on recommendations concerning matters governed by the law.

The scope of the supervision is to ensure the transparent conduct of the market players' and the sound and the prudent management of the authorized issuers and intermediaries, having regard to the protection of investors, the stability and proper functioning of the financial system.

The Bank of Italy has the authority for matters regarding the limitation of risk and the financial stability. The Consob supervises the transparent and proper conduct of the financial intermediaries.

It is evident that each authority has the task to check compliance with the provisions governing the matters within the scope of its authority.

The authorities should operate in a coordinated manner, with a view to minimizing the costs incurred by authorized players, and should notify each other of the measures adopted and the irregularities discovered in carrying out their supervisory activity.

For the purpose of facilitating their respective functions, they exchange data with the competent authorities of the European Union and individual EU states.

#### 1.1. Regulatory powers

The Consolidated Law on financial intermediation assigns to the Bank of Italy the regulatory powers concerning the capital adequacy, the limitation of risk in its various forms and the criteria and prohibitions relating to investment activity, having regard to group relationships.

Consob, after consulting the Bank of Italy and taking into account the different needs of investors in relation to their nature and professional experience, may issue regulatory measures on the procedures, including internal control mechanisms, involved in providing services and keeping records of orders and transactions.

The latter specifically regulates the conduct to be observed in dealings with investors, taking also into account the need to minimize the risk of conflicts of interest.

#### 1.2 Supervisory powers

The Bank of Italy and the Consob, within the scope of their respective authority, may convene the directors, members of the board of auditors and managers and order the convening of the governing bodies and set the agenda for the meeting.

Within the scope of their respective authority, they may require authorized persons to communicate data and information and to transmit documents and records in the manner and within the time limits they establish.

These powers may be exercised in respect of the firm appointed to audit the accounts.

The above mentioned law provides that the board of auditors has the duty to inform them without delay of all the acts or facts it finds in the performance of its duties that may constitute a management irregularity or a violation of the legislative provisions.

#### 1.3 Inspections

It is important to note that both authorities may carry out inspections of authorized issuers and financial intermediaries and require the exhibition of documents and the adoption of measures deemed necessary, in compliance with the provisions of Community law. Each authority shall notify the inspections it undertakes to the other, which may request it to carry out on the spot verifications of matters within the scope of its authority.

Moreover, they could request the competent authorities of an EU state to carry out on-the spot verifications of branches of banks established within the territory of such state or agree on other methods of verification. The competent authorities of an EU state, after notifying the Bank of Italy and Consob, may, directly or by way of persons engaged by them, inspect the branches established in Italy of EU investment firms and banks, which they have authorized.

At this regard, the authorities has signed some agreements with the competent authorities of non-EU states on procedures for the inspection of bran-

ches of investment firms and banks established in their respective territories.

## 2. THE COMMISSIONE NAZIONALE PER LE SOCIETÀ E LA BORSA (CONSOB)

The Consob is an independent administrative authority responsible for regulating and controlling the financial intermediation.

Consob's activity is aimed at the protection of the investing public and the assurance of the efficiency and the transparency of the market.

Therefore, Consob is the competent authority for ensuring the correct behaviour of securities market participants and the disclosure of complete and the accurate information to the investing public by listed companies.

It controls the accuracy of the facts represented in the public offering circulars related to offerings of transferable securities to the investing public and, if the case, it opens and conducts investigations with respect to potential infringements of insider dealing and market manipulation law.

## 3. ISSUERS AND INTERMEDIARIES

The Consolidated Law on financial intermediation states that the provision of investment services to the public, on a professional basis, shall be reserved to investment firms and banks.

Thus, financial intermediaries have to be registered and the issuing of financial instruments has to be authorized by the Consob, after it has controlled the fulfillment of some conditions, for example, that the paid-up capital is not less than that established on a general basis by the Bank of Italy.

### 3.1. Managers and auditors

Persons performing administrative, managerial or control functions in the asset management companies and in the other financial intermediaries shall fulfil the experience and integrity requirements established by the Minister of the Treasury in a regulation, that has been adopted after consulting the Bank of Italy and Consob.

Failure to fulfil the requirements shall result in disqualification from office. The disqualification shall be declared by the board of directors within thirty days of the appointment or of its learning of subsequent failure.

In the event of inaction by the board of directors, the disqualification shall be declared by one of the authorities.

### 3.2 Sanctions (some examples of)

Under the Consolidated Law on Financial Intermediation, a penalty of imprisonment for a term of between six months and four years and a fine shall be inflicted on any person who, without being authorized pursuant to the law, provides investment services or collective asset management services, markets units or shares of collective investment undertakings in Italy. The same sanction is provided for persons who sell financial instruments or investment services door-to-door or use means of distance communication to promote or sell such instruments and services.

Unless the act constitutes a more serious offence, any person who, in performing the service of management on a client-by-client basis of investment portfolios in violation of the provisions governing conflicts of interest, undertakes operations that cause injury to investors with a view to obtaining an undue profit for himself or for others, shall be punished by imprisonment for a term of between six months and three years and by a consistent fine.

## 4. CONSUMERS' PROTECTION IN THE FINANCIAL MARKET

Under the Consolidated Law on Financial Instruments and the other Italian relevant legislation, there are different ways to protect investors from unlawful conducts carried on by the players involved in the financial market (i.e. banks, intermediaries, companies).

### 4.1 Complaint to the bank or to the intermediaries

The consumer is entitled by the law to send a complaint directly to the bank or to the financial intermediary.

At this regard, we note that the Consob has published some rules and practical suggestions for dealings with intermediaries, for example, by inviting investors to:

- check the prescribed authorizations
- obtain the necessary information
- beware of proposals that are too good to be true
- think twice about investing in risky products
- insist that the contract is concluded in the prescribed manner
- pay in the prescribed manner

In any case, the Consolidated Law on Financial Intermediation provides that every bank or financial intermediary must keep an appropriate registry of the claims, in which the data related to each complaint must be promptly recorded.

The banks and the intermediaries are, then, required to answer within 90 days of receiving a complaint (see article 59.3 of the Consob Regulation 11522/1998).

### 4.2 Complaint to the Consob

All those involved in financial services (listed companies and their shareholders, intermediaries and their customers, trade associations, consumer protection organizations, investment advisors and financial salesmen, etc.) can send Consob reports on irregularities and complaints about malfunctions, mistakes or violations of rules of conduct in their dealings with operators subject to supervision.

Such reports and complaints are a valuable source of information for Consob in the performance of its supervisory duties, because they can help it to detect and suppress illegal and unfair behaviour and practices.

The authority is not automatically required to take any action upon receiving a report or a complaint, nor is it under any obligation to the person who submitted it. Investigations are launched only when the facts concern matters falling within the scope of Consob's powers and are corroborated by sufficient evidence.

Reports and complaints should contain:

- the name and address of the person or company making the report or complaint and a telephone number where they can be reached for any clarifications;
- a short description of the circumstances, the reason for the report or complaint and the name of the operator involved;
- copies of any document concerning the report or complaint (e.g. investment services agreements, statements of operations, etc.);
- copies of any correspondence with the operator in question.

We note that the Consob can not directly protect the property or other rights of persons submitting reports or complaints; such protection can only be provided by the courts. The investigations it carries out are intended to find evidence of violations of the rules and regulations in force and to punish them in the more general interest of protecting the public's savings.

### 4.3. The Ombudsman

The banking Ombudsman, that is competent only for claims by the consumers within a very limited value, has been established in 1993 under the agreement of the major Italian banks.

It is an independent body that investigates customer complaints against financial services providers, including banks and other deposit-taking organizations, investment dealers, mutual fund dealers and mutual fund companies. The aim is to provide prompt and impartial resolution of complaints that customers have been unable to resolve satisfactorily with their financial services provider. The Ombudsman process is, thus, based on the simple principle that every client deserves a fair and prompt resolution of complaints.

The Ombudsman's decision on the resolution of a complaint is based on some basic criteria: overall fairness, good business practices, accepted industry standards and practices and standards established by industry regulatory bodies, professional associations or the individual financial services provider.

It should solve the case within 90 days from the receipt of the complaint and its decision is binding for the credit institution in question.

## 5. ENVISAGED REFORMS

### 5.1 The market abuse directive (2003/6/Ce)

The 3rd February 2004 the Italian government has presented to the Parliament a draft of a new legislation regulating the financial market.

The new legislation would put into effect in the Italian law on finance the provisions of the directive 2003/6Ce of the European Parliament and of the EU Counsel of January 28, 2003 relative to the abuse of privileged information and market manipulation ("abuses of the market").

According to article 6, paragraph 5 of the same, "The member states ensure that there are adequate norms which guarantee that persons who produce or propagate research regarding financial instruments or issuers of financial instruments or persons who produce or propagate other information recommending or proposing investment strategies intended for propagation and information channels to the public, exercise reasonable caution and diligence so that information is presented correctly and communicate their interest in such or indicate that a conflict of interests exists regarding the financial instruments to which the information refers".

Actually, by the EU communitary law of 2003, the Italian Government has been delegated to adopt the legislative decrees, which will bring about the necessary norms in order to put into effect the directive under examination within 18 months from the date of the law going into force.

### 5.2 A new authority

The envisaged reform has been urged by the recent financial crises of the Italian companies Parmalat and Cirio, both due the companies' wrongful management and the lack of effective control.

Parmalat is the largest Italian food company and the fourth largest in Europe, controlling 50% of the Italian market in milk and milk-derivative products. In December 2003, it was discovered that its claimed liquidity of 4 billion euro did not exist, and that EU 8 million in bonds of investors' money had evaporated as well. Parmalat is the largest bankruptcy in European history, representing 1.5% of Italian GNP, proportionally larger than the combined ratio of the Enron and WorldCom bankruptcies to the U.S. GNP.

Behind Parmalat's facade as a productive agro-industrial company with 34,000 employees, hides a giant financial speculative scheme to lure investors' money and syphon it off through a network of 260 international offshore speculative entities, where the money disappeared.

The government reaction to such crises consists in designing a new authority, which is supposed to assume the supervisory powers which the Bank of

Italy had, but has never implemented.

The scope of the proposed reform is to assure "the protection of the saving and of the investor, the confidence of the market, the transparency and the correctness of the behaviours of the subjects supervised and the observance of the regulating dispositions of the competence matters".

The new authority shall incorporate the present tasks assigned to the Banca d'Italia, with specific reference to the control on the issuing and the negotiation of the financial instruments towards the private investors.

Assoziacione Consummatori di Piemonte (Movimento Consumatori)

## The National and European legislation of financial services in Greece

### STATE OF EUROPEAN AND NATIONAL LEGISLATION ABOUT FINANCIAL SERVICES, SUMMARY OF THE MAIN INTERNATIONAL AND NATIONAL PROBLEMS IN THE LEGISLATION IN RELATION TO THE CONSUMERS

**A. THE FINANCIAL SERVICES HAVE A VERY SIGNIFICANT ROLE IN THE EUROPEAN UNION. IN FACT THEY ARE THE DRIVING FORCE OF THE EUROPEAN ECONOMY. IN THE FRAME OF THE EUROPEAN UNION THE ROLE AND IMPORTANCE OF FINANCIAL SERVICES HAS BEEN TAKEN SERIOUSLY UNDER CONSIDERATION; IN ITS EFFORT OF ENSURING THE SMOOTH FUNCTIONING OF THE SINGLE MARKET IN THIS FIELD, THE EU HAS ADOPTED A SERIOUS NUMBER OF DIRECTIVES TARGETED ESSENTIALLY AT FINANCIAL INSTITUTIONS .**

Nevertheless, all the authors agree that all these directives oriented at the facilitating of a properly run single market in financial services; only take the consumers' protection into consideration indirectly. Directives especially adopted for consumers' protection in the sector of financial services do not exist.

At this point one might detect a serious legal mistake, because the necessity of consumers' protection emerges in the field of financial services. The relationship between the professional bankers and the single consumer is characterized by a significant imbalance. In comparison with the all- might credit institutes, which are organized, using developed marketing techniques and having the necessary legal knowledge, the consumers seem to be powerless. Due to this imbalance a very serious threat arises for the consumers; they will be incapable of protecting their legal interests and vulnerable to unfair attitudes by the bankers. That is why specific provisions for consumers of financial services would be of great importance.

David Byrne , European Commissioner for health and consumer protection, has already acknowledged these possible threats against the consumers and sets the goal that the consumers should be assured on a number of points, including that:

- Consumers will be properly informed about the relevant terms and conditions.
- Their ability to repay the credit will be assessed.
- Interest rates and charges will be calculated in a standardized and comparable manner.
- They will not be subjected to unfair terms.
- They can repay their credit early without being unfairly penalized.

According to the Greek legal order - even though there are not any ad hoc provisions, as well as in the EU - consumers are not left protectless, even in the field of financial services. The last Greek Act 2251/94 about consumers' protection, the specific dispositions regarding the establishment and operation of credit institutions and the general dispositions of the civil law, secure the rights and obligations of the parties involved in a banking transaction . The Greek jurisprudence and theory have suitably played the role of defining the interpretation of legal dispositions and judging the void and unfair contract terms. It is due to their effort that there is a minimum legal protection for consumers in the field of financial services.

### B. NATIONAL LEGISLATION

i) There are not ad hoc dispositions about the consumers' protection in banking services, as it has been aforementioned. The Greek legislation has been harmonized with the EU directives in a high degree, so that there is a great similarity between the Greek and European legislation . Although there is a lack of specific provisions about consumers' protection in the field of financial services, we can detect a minimum standard of protection, which is being extended in two levels.

The first level refers to the serious amount of EU directives, which are oriented at the establishment and function of credit institutions. Despite the fact that this legal procedure is not targeted specifically at consumers' interests, it is agreed that directives also contribute in an indirect manner to consumers' protection in so far as they seek to establish legislation fostering a stable, reliable factor and are geared to the application of minimum prudential rules. Those directives require financial institutions to provide their clients the appropriate information in order to strengthen their legal protection in case something goes wrong. It is very important to provide a secure environment for the consumers' needs and interests.

In general, the aim of these directives is to enhance the stability, the trustworthiness and competition of the financial sector, emphasizing on consumer's protection; this leads to a wider choice of products and services that are being offered at lower prices . The meaning of these directives is that the development of the financial market will also function in favor of consumers, even in an indirect manner. Moreover, all these provisions do not neglect consumers' interests; on the opposite, by imposing on the credit institutions obligations of information for example, they also seek to satisfy those interests.

One shall not ignore that the perspective of a single run financial market will stimulate the competition through these rules and thus contribute to an increased choice for Union citizens as consumers. In other words, the enhancing of competition will operate as a protection shield for consumers' interests.

At this point an indicative reference to those directives must take place:

- 92/30:
- 89/647:
- 89/646:
- 93/6:

ii) The second level of protection refers to the last Greek Act 2251/1994 about the consumers' protection and the general dispositions of the Greek Civil Code, that establishes a quite satisfactory shelter for consumers against creditors' behaviors, being described as abusive and unfair.

The Act 2251/1994, which actually is a conversion of the directive 93/13 on unfair terms in consumers' contracts, has the significant role that contracts fulfilled with consumers - including the sector of financial services - do not contain unfair terms. This act is serving the principle of the consumers' economic interests protection, against the abuse of power by the suppliers of financial services in opposition to the one - sided standard contracts and the unfair exclusions of essential rights in contracts .

The other important question that rises is if the acquirer of financial products can be described as a 'consumer', so to take advantage of this law. There is a positive answer to this question. Moreover, the Greek law adopts a wider interpretation of the meaning 'consumer' than the abovementioned directive, regarding as a consumer not only the person who is acting for purposes which are outside his trade, business or profession but also the person who is the final user of the product. Of course some theoretical voices insist that this interpretation is not correct and that a stricter interpretation should be adopted. Another approach on the matter points the meaning of consumer to be assessed ad hoc on the basis of whether the acquirer needs protection or not.

According to indisputable theory all these one - sided contractual terms should be checked and judged in three levels. Only if these terms complete successfully this three - level examination, can they be regarded as legal.

■ At first, they must have been incorporated in the contract, which happens only under the precondition that they are drafted in plain and intelligible language, so to give the opportunity to the consumer to examine all these terms.

■ Secondly, in dubio the interpretation most favorable to consumer must prevail. This is a specific meaning of the general legal principle 'in dubio pro stipulatorem' .

■ Thirdly, the term should not be regarded as unfair. The Act contains an indicative catalogue of such abusive and unfair terms, but this catalogue is not restrictive. Despite the fact that a term is included in this catalogue or not, it shall be regarded as unfair, if it causes a significant imbalance in the parties' rights or obligations arising under the contract, to the detriment of the consumers. At this point it should be noted that the Greek theory does not demand a 'significant imbalance'; even a 'material imbalance' appears to be enough.

Consumers' protection against abusive attitudes is being concluded by the general dispositions of the Greek Civil Code, in particularly the articles 57, 281 and 288, which forbids every attitude, that confronts with the requirement of good faith. All these articles are considered to be of vast significance and



Proyecto FORO PERMANENTE EUROPEO DE LEGISLACIÓN

**Madrid  
25 - 26  
noviembre  
2004**

## INTERNATIONAL SYMPOSIUM

# THE FINANCIAL MARKETS EUROPEANIZATION AND CONSUMERS

### Madrid 25-26 NOVEMBER

Registrations:

**ADICAE**  
C/Embajadores, 135 1º C Interiores, 28045 Madrid.  
Teléfono: 915400513 y 914673188.  
Fax: 91 5390023.  
email: [coordinacionmadrid@adicae.net](mailto:coordinacionmadrid@adicae.net)



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

Problems of the Financial Services Consumers in Europe and Spain - Propositions for the European and National Legislation of protection of the Financial Services Consumers - The judicial and extrajudicial defense of the consumers in the reform of the European Financial Markets - The new ways of saving-investment: tangible goods - Payment Means and Financial Services at a distance within the framework of the europeanization and globalization of the economy

courts have repeatedly acknowledged that consumers are protected by them. Pr Karakostas considers that the consumers' protection due to these articles (the Act 2251/1994 and the International Treaties of Rome) constitute a general principle of our legal order.

Apart from the abovementioned provisions the Act 2251/1994 provides the consumer with collective judicial protection through the class action 11. The subject matter of such class action is the detection of the suppliers' offensive behavior against the consumer. Of course, the court, ruling on a class action, judges within the framework of the formative function of the law. This class action is a very effective weapon in the hands of consumers' organizations in their effort to prevent the continued use of such terms.

Indicatively, Greek courts have already judged some interesting cases about the class action and unfair terms used by the creditors. In this manner courts determine the interpretation of the legal rules and thus realize the consumer protection against attitudes, which constitute an abusive use of power. Such terms, which give the financial supplier the right to alter unilaterally basic terms of the contracts, like the ... or the authorizing of the supplier to dissolve the contract in case there is some delay in the repayment of the credit, have been characterized by the courts as unfair and void.

iii) Another point of the Greek legal order that offers protection to consumers is the obligation of the creditors to provide consumers with the necessary information about the products or the services. This obligation should not be underestimated, as its violation can cause many bad consequences for the creditors, such as compensation for example. The Code of the Banks determines the extension of this obligation.

**C. EUROPEAN LEGISLATION**

At this point one has to detect a great similarity between the Greek and European legislation, which is normal, as the aforesaid national legislation is actually transformation of the European legislation. So it is a fact that European directives seek to organize the establishment and function of credit institutions; this is also in favor of the consumers, but indirectly. Although there are not specific provisions for the field of financial services, consumer is not helpless, but he can use general directives for his protection. Some typical directives are mentioned in the previous chapter.

**D. PROPOSAL**

The standard of legal protection for consumers can hardly be characterized as satisfactory. There are some rules, there is class action, and there are some obligations for the creditors. Yet, the field of financial services is regarded as one of the most crucial and challenging in the case of consumers' protection, due to the imbalance between the two contractual parties being vast.

Apart from this imbalance the sector of the financial services is quickly developing and using new promoting and marketing techniques that touches on unfairness but at the same time seem to be legal. Due to these reasons one can detect a need that EU has to develop a legislation, which contains ad hoc provisions for the consumer protection in the field of financial services.

INKA Grecia

# ADICAE PUBLICATIONS

**IMPOSITORES ■ usuarios**

**LA MEJOR PUBLICACIÓN PARA EL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**COLABORE CON SU ASOCIACIÓN, HAGA SUSCRIPTORES O SOCIOS A SUS FAMILIARES Y AMIGOS**

*¡¡Cuánto más fuerte sea su asociación mejor podremos defenderles!!*

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS ADICAE

IMPOSITORES ■ usuarios DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS

El crédito al consumo y la crisis de las Academias de Inglés

Dossier: Los consumidores al margen de los programas electorales