

# ADICAE

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

INTERNATIONAL  
INFORMATIVE BULLETIN

Nº. 5-6

DECEMBER 2004

## SUMMARY

- 2** **Presentación**  
Presentation
- 4** **Acceso a la Justicia**  
Access to the Justice  
L'Accès à la Justice
- 11** **El Crédito al Consumo**  
Consumer Credit  
Le Crédit à la Consommation
- 16** **Crédito Hipotecario**  
Mortgage Credit  
Le Crédit Hypothécaire
- 19** **El Sobreendeudamiento**  
Overindebtedness  
Le Surendettement
- 24** **Códigos de Conducta**  
Codes of conduct  
Verhaltenskodizes
- 29** **Condiciones Generales en la Contratación**  
General conditions in contracts  
Les Conditions générales dans le commerce  
Le Crédit Hypothécaire
- 34** **Información sobre ADICAE**  
ADICAE Information
- 37** **Web Foro Permanente**  
Permanent Forum  
Permanent Forum Adhesion

## NOMINALS

Director: **Manuel Pardos**

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

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

# Los Consumidores Europeos frente a los mercados financieros

The European consumers  
opposite to the financial  
markets

Les Consommateurs  
européens en face des  
Marchés Financiers



**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



MINISTERIO  
DE SANIDAD  
Y CONSUMO



INC  
INSTITUTO  
NACIONAL  
DEL CONSUMO



DG SANCO  
European  
Commission



**Manuel Pardos Vicente**  
Presidente ADICAE

**ES**

## Por un Plan de Acción de Servicios Financieros para los Consumidores

**La reforma del Sistema financiero europeo no ha contado con los problemas de los consumidores**

El proyecto europeo FORO PERMANENTE DE LEGISLACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS FINANCIEROS EN LA UE que ADICAE ha llevado a cabo el último año junto a organizaciones de consumidores de Alemania, Italia y Grecia y el SYMPOSIUM INTERNACIONAL celebrado en Madrid en Noviembre han planteado agudamente la necesidad de que los planes de la UE para la reforma del sistema financiero europeo (PASF) se traduzcan en medidas de todo tipo para conseguir una auténtica protección de los usuarios.

La situación de los consumidores y usuarios de servicios financieros en España y en la Unión Europea es de una clara postración ante el gigantismo del sector financiero y la desatención generalizada a los problemas concretos de los usuarios por parte de las Administraciones de Economía y Finanzas Europeas y nacionales que son responsables y reguladores del sistema al margen de las instituciones y entidades de protección y defensa de los consumidores, por más empeño que éstas pongan o pongamos en participar en exigirles las políticas financieras o en convencerles de los graves problemas existentes con los derechos de los consumidores en este sector clave y esencial para la calidad de vida de los ciudadanos.

El Mercado Único ya constituido hace tiempo para las empresas y los productos, incluso aceleradamente en los nuevos estados miembros, todavía no ha alcanzado a los derechos y beneficios claros para los consumidores y el Mercado Único Financiero que está tratando de regular el PASF se da por concluido sin que se hayan abordado medidas para que ese mercado único de los bancos, aseguradoras y sociedades de valores y entidades financieras de todo tipo se extienda a la solución de los graves problemas de los consumidores y usuarios. No es preciso explicar aquí a nuestros lectores los problemas y alternativas que desde hace años viene proponiendo ADICAE en sus

publicaciones y ni que decir tiene que el proyecto Foro Permanente y el reciente Symposium ha constatado que son casi idénticos a los de la mayoría de los europeos.

Ante estos problemas la mayoría de las Asociaciones de consumidores en Europa se sienten impotentes y en el caso de PASF y de la compleja y amplia legislación nacional que conlleva lamentablemente no saben, no contestan.

Para salir de esta situación es necesario replantear la política de protección de los consumidores y usuarios y obligar a incluir en ella unitariamente los derechos como usuarios de servicios financieros. De hecho el tema de la transversalidad en materia de consumo se reconoce desde las instituciones europeas. Es más, el Proyecto de Tratado Constitucional Europeo, artículo III-5 expresamente manifiesta que "al definirse y ejecutarse otras políticas y acciones de la Unión Europea se tendrá en cuenta las exigencias de la protección de los consumidores. Necesitamos para ello una conciencia clara y un fuerte apoyo de todo tipo de las instituciones de consumo, pero es también esencial el despertar de las asociaciones de consumidores y de los propios consumidores a esta necesidad, venciendo la tentación de cualquier fatalismo que lleve a dar por eterna esta obstinada posición de los poderes financieros y del sector económico-financiero de la política europea y nacional ADICAE que esta en la vanguardia consecuente de la solución de este problema continúa y continuará con este proyecto y con otros avanzando aunque sea pasito a pasito.

**EN**

## For a Plan of Action of Financial Services for the Consumers

**The reform of the European financial System isn't counted with the problems of the consumers.**

European project PERMANENT FORUM OF LEGISLATION ABOUT the FINANCIAL SERVICES IN the EU that ADICAE has carried out the last year together organizations of consumers of Germany, Italy and Greece and the INTERNATIONAL SYMPOSIUM celebrated in Madrid in November has raised sharply the necessity that the plans of the EU for the reform of the European financial system (PASF) are translated in measures of all type to obtain one authenticates protection of the users.

Situation of the consumers and users of financial services in Spain and in the European Union is of a clear kneeling before the giantism of the financial sector and the inattention generalized to the concrete problems of the users by part of the European and national Administrations of Economy and Finances who are responsible and regulators of the system to the margin of the institutions and entities of protection and defense of the consumers, for more determination that these put or we put in taking part in the political financiers to demand them or in convincing them in the

serious problems with the rights of the consumers in this key and essential sector for the quality of life of the citizens.

The Single Market already constituted some time ago for the companies and the products, even very fast in the new member states, has still not reached to the rights and clear benefits for the consumers and the Single Financial Market that is trying to regulate the PASF is considered concluded without measurements have been approached in order that this only market of the banks, insurers and societies of values and financial entities of all kinds it spreads to the solution of the serious problems of the consumers and users. It is not necessary to explain here to our readership the problems and alternatives that for years ADICAE has proposing in his publications and the project "Permanent Forum" and the recent Symposium has stated that are almost identical to those of the majority of the Europeans.

Before these problems the majority of the consumers' Associations in Europe feel impotent and in case of PASF and of the complex and wide national legislation that it bears lamentably they do not know, do not answer.

To go out of this situation it is necessary to restate the protection politics of the consumers and users and to force to include in her unitarily the rights as users of financial services. In fact the topic of the convergence on the subject of consumption is recognized from the European institutions. Moreover, the Project of Constitutional European Treaty, article III-5 expressly manifest that "on having been defined and after political others are executed and actions of the European Union will considerer the requirements of the protection of the consumers. We need for it a clear conscience and a strong support of all kinds of the institutions of consumption, but there is also essential the awakening of the affiliations of consumers and of the own consumers to this need, conquering the temptation of any fatalism that leads to giving eternal this obstinate position of the financial power and of the economic - financial sector of the European politics and native ADICAE who is in the consistent avant-garde of the solution of this problem continues and it will continue with this project and with others advancing though it is stepwise.

**FR**

## **Pour un Plan d'Action de Services Financiers pour les Consommateurs**

**La réforme du Système Financier Européen n'a pas disposé de les problèmes des consommateurs.**

Le Projet Européen "PERMANENT FORUM du LEGISLATION SUR les SERVICES FINANCIERS dans l'UE" qu'ADICAE a élaboré à bien la dernière année avec des organisations de consommateurs de l'Allemagne, l'Italie et de la Grèce et le SYMPOSIUM INTERNATIONAL tenu à Madrid en novembre ont posé la nécessité que les

plans de l'UE pour la réforme du système financier européen (PASF) soient traduits dans des mesures de tout type pour obtenir une protection authentique des usagers.

La situation de les consommateurs et les usagers de services financiers en Espagne et dans l'Union Européenne est d'une postration claire devant le gigantisme du secteur financier et l'inattention généralisée aux problèmes concrets des usagers pour les Administrations d'Économie et Finances Européennes et nationales qui sont responsables et régulateurs du système en marge des institutions et organismes de protection et défense des consommateurs, si vite de persistance que celles-ci mettent ou nous mettons en prendre part en leur exiger les politiques financières ou en convaincre les des problèmes existants graves avec les droits des consommateurs dans ce important secteur et essentiel pour la qualité de vie des citoyens

Le Marché Unique déjà constitué pour les entreprises et les produits, y compris dans les nouveaux états membres, n'a pas encore atteint aux droits et aux bénéfices clairs pour les consommateurs et le Marché Unique Financier qui essaye de régler le PASF est considéré en comme conclue, sans qu'on ait abordé mesures pour que ce marché unique des banques, d'assurances et sociétés de valeurs et organismes financiers de tout type soyez étendu à la solution des problèmes graves de les consommateurs et les usagers. Il n'est pas nécessaire d'expliquer ici à nos lecteurs les problèmes et les alternatives que depuis des années propose ADICAE dans ses publications et ni que dire que le projet Forum Permanent et le Symposium récent a constaté qu'ils sont presque identiques à ceux de la majorité des Européens

Devant ces problèmes la majorité des Associations de consommateurs en Europe s'asseyent impotents et dans le cas de PASF et de la complexe et vaste législation nationale qu'il tolère regrettablement, ils ne savent pas, ils ne répondent pas.

Pour sortir de cette situation il est nécessaire de remettre en question la politique de protection de les consommateurs et les usagers et de l'obliger à inclure en elle unitairement les droits comme usagers de services financiers. De fait le sujet du caractère transversal en matière de consommation est reconnu depuis les institutions européennes

De plus, le Projet de Pacte Constitutionnel Européen, article III-5 déclare expressément que "en étant défini et exécuté autres politiques et actions de l'Union Européenne on prendra en considération les exigences de la protection des consommateurs. Nous avons besoin pour cela d'une conscience claire et d'un fort appui de tout type des institutions de consommation, mais est aussi essentiel de réveiller des associations de consommateurs et de sien du consommateurs à cette nécessité, en vainquant la tentation de tout fatalisme qui considère en comme éternelle est obstinée position des pouvoirs financiers et du secteur économique-financier de la politique européenne et nationale. ADICAE que celle-ci dans l'avant-garde conséquente de la solution de ce problème continue et continuera avec ce projet et avec d'autres à avancer bien qu'elle soit pas à pas.

# Access to the Justice

When we talk about the access to the justice of consumers it is clear that we talk about of a right, but a right that in fact is not exerted with the normality that would have been exerted. Consumers, not only in Spain but in many countries of the European scope we do not have the sensation of there is an accessible justice in spite of the existence of many instruments to exert it. In the reality often take place, particularly in the financial services, problems that have a qualitative and quantitatively extraordinary reach: the collective cases, they can reach to thousands, tens of thousand and until million citizens and their families, either in a serious problem of its security or economic interest, or by the existence of contracts or performances that massively affect one or many categories of consumers and users. The recent European and national legislation on the collective defense, general conditions of contracts and injunctions or it is unpublished in most of the countries of E.U. or only it is a minority experiment based on the voluntary military service of some associations of consumers and users like ADICAE that try to make reality this "theoretically perfect" legislation. With respect to the subject of the extrajudicial solution of the conflicts of consumers, in Spain like in other countries of the E.U, the financial services (bank, insurances, services of investment) the creation of called "of the client defenders" has proliferated in these years. The Consumer Arbitration System would allow the financial organizations to offer to its customer quality and confidence based in independence, transparency, contradiction, effectiveness, legality, freedom and representation principles, that the European Union recommends for all existing or that can be created body.

## Acceso a la Justicia

### ■ Presente y Futuro del acceso a la Justicia de los Consumidores y Usuarios en España y en la U.E

El consumo se ha convertido en las sociedades desarrolladas en un fenómeno masivo y generalizado, particularmente en los complejos productos y servicios financieros. Millones de personas se ven inmiscuidas en procesos de consumo y con mucha frecuencia en conflictos de todo tipo, tanto en lo que se refiere a la libertad de elección, calidad de los productos, garantías y seguridad de los mismos, como en problemas de sus intereses económicos, cuya resolución favorable deviene problemática o imposible en muchas ocasiones.

### Complejidad de los problemas de los usuarios de servicios financieros

El sector de los servicios financieros es de importancia creciente para la calidad de vida de los ciudadanos y de los consumidores en general. Al gran dinamismo alcanzado por el mercado, la complejidad de los productos y de las empresas que solapan ya, banca, seguros y servicios de ahorro-inversión, habría que añadir la multiplicación casi infinita de la oferta, aún cuando en la mayoría de los casos no sean mas que técnicas de marketing que esconden el carácter oligopolístico del sector financiero. Finalmente, la multiplicación de canales de venta, entre los que hay que destacar por sus características los de las nuevas tecnologías e Internet, expresan la complejidad del sector financiero para los consumidores y la fuerte conflictividad jurídica potencial del mismo. Hay que añadir el desafío que supone para los consumidores y sus organizaciones la realidad del mercado único y particularmente del mercado financiero armonizado que se esta gestando, que permite, al menos teóricamente, la adquisición de productos y servicios mas allá del ámbito nacional con la indefensión que puede producir la falta de información sobre los sistemas de reclamación en otros países o las diferencias jurídicas todavía existentes a pesar de las directivas de armonización, y sobre todo por las diferencias claras existentes en los procedimientos judiciales.

## L'accès à la Justice

### ■ Présent et Futur de l'accès à la Justice des Consommateurs et les Usagers en Espagne et dans l'UE

La consommation s'est transformée dans les sociétés développées en un phénomène massif et généralisé, particulièrement dans les complexes produits et les services financiers. Millions de personnes sont inmiscués dans des processus de consommation et très fréquemment dans des conflits de tout type, en ce qui concerne la liberté d'élection, la qualité des produits, les garanties et sécurité de ces derniers, comme dans des problèmes de leurs intérêts économiques, dont la résolution favorable devient de la problématique ou impossible dans beaucoup d'occasions.

### Complexité des problèmes des utilisateurs de services financiers

Le secteur des services financiers est d'importance croissante pour la qualité de vie des citoyens et des consommateurs en général. Au grand dynamisme atteint par le marché, la complexité des produits et des entreprises qu'ils réunissent déjà, banque, assurances et services d'économie- investissement, il faudrait ajouter la multiplication presque infinie de l'offre, même si dans la majorité des cas ce ne sont pas plus que des techniques de marketing qui dissimulent le caractère oligopolistique du secteur financier. Finalement, la multiplication de canaux de vente, entre lesquels il faut souligner par ses caractéristiques ceux des nouvelles technologies et l'Internet, expriment la complexité du secteur financier pour les consommateurs et le fort caractère conflictuel juridique potentiel de ce dernier. Il faut ajouter le défi qui suppose pour les consommateurs et ses organisations la réalité du marché unique et particulièrement du marché financier harmonisé qui se développe, qui permet, au moins théoriquement, l'acquisition de produits et de services plus loin du cadre national avec le manque de défense qui peut produire le manque d'information sur les systèmes de réclamation dans d'autres pays ou les différences juridiques encore existantes malgré les directives d'harmonisation, et surtout par les différences claires existantes dans les procédures judiciaires.

## El acceso a la justicia, derecho de los consumidores

La protección y defensa de los consumidores y usuarios es, dado este panorama, una necesidad imprescindible tanto por razones de justicia como de un funcionamiento sano y correcto del sistema económico que tiene en el consumo uno de sus pilares fundamentales.

El reconocimiento legislativo y político, por parte de todos, de los derechos de los consumidores, en España muy notoriamente desde la Ley General de Consumidores y Usuarios de 1984 y posteriormente con una panoplia de legislación específica derivada de la normativa europea, incluido el sector de productos y servicios financieros, no ha conseguido garantizar la eficacia de esos derechos.

Al hablar del acceso a la justicia de los consumidores esta claro que hablamos de un derecho, pero un derecho que en realidad no se ejerce con la habitualidad que debería ser ejercido. Los consumidores, no solo en España sino en muchas partes del entorno europeo no tenemos la sensación de que haya una justicia accesible a pesar de la existencia de muchos instrumentos para poder ejercerla.

En España como en los demás países de la UE existe un estado de derecho consolidado, con un elenco de garantías para cualquier ciudadano, pero en unos casos la legislación, en otros los costes elevados o la complejidad de los procedimientos y finalmente la lentitud del sistema judicial hacen que el acceso a la justicia para los consumidores se nos presente mas que como forma de resolver nuestros problemas como barreras a superar. Apenas encontramos a ningún consumidor que demande a un banco por un préstamo hipotecario pero todos los días se ve como los bancos en España demandan a los consumidores reclamando sus hipotecas.

En los problemas individuales de los consumidores con las empresas, a pesar de la existencia de mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, como pueden ser la mediación o la negociación, el ciudadano se ve abocado al fatalismo de la imposibilidad de solución o de recurrir a una difícilmente accesible justicia ordinaria.

La reciente legislación española como la de otros estados miembros ha avanzado tímidamente en cuanto a procesos monitorios o verbales de aparente facilidad y costes para los consumidores. El proceso monitorio permite litigar sin abogados ni procuradores, por tanto sin costes para el consumidor, pero siempre en procedimientos que no superen los 900 €. Ahora bien, esta supuesta facilidad se hace compleja para un consumidor individual salvo que medie el apoyo sustancial de una asociación de consumidores que ponga sus medios técnicos para la defensa. En la mayoría de los casos, siempre en el sector financiero la empresa demandada acude con abogado y procurador, lo que rompe el equilibrio de las partes. Por estas y otras razones los procesos monitorios en España no son un instrumento al alcance de los consumidores, pero además en los procesos llamados verbales cuando se superen los 900 € hace falta procurador y abogado, aunque el consumidor tiene que estar presente. El consumidor de servicios financieros ni siquiera se va a ver demandado a través del proceso monitorio, porque a partir de los 300 € la entidad financiera va a seguir disponiendo del privilegio del juicio ejecutivo, como antes de que existieran los procedimientos monitorios, por tanto siempre puede haber costas y si el consumidor es demandado por deudas, siempre serán lógicamente a su cargo.

## L'accès à la justice: droit des consommateurs

La protection et la défense des consommateurs et des usagers est, dans ce cadre, une nécessité indispensable tant pour des raisons de justice comme d'un fonctionnement correct du système économique qui a à la consommation un de ses piliers fondamentaux.

La reconnaissance législative et politique, par tous, des droits des consommateurs, en Espagne très manifestement depuis la Loi Générale des Consommateurs et Usagers de 1984 et après avec une panoplie de législation spécifique dérivée de la réglementation européenne, y compris le secteur de produits et services financiers, n'est pas reçu à garantir l'efficacité de ces droits.

En parlant de l'accès à la justice des consommateurs il est clair que nous parlons d'un droit, mais un droit qui en réalité n'est pas exercé habituellement. Les consommateurs, non seulement en Espagne mais aussi dans beaucoup de pays européens nous n'avons pas la sensation qu'il y ait une justice accessible malgré l'existence de beaucoup d'instruments pour pouvoir l'exercer.

En Espagne comme dans les autres pays de l'UE il existe un état de droit consolidé, avec un catalogue de garanties pour tout citizen, mais dans certains cas la législation, dans d'autres les coûts importants ou la complexité des procédures et finalement la lenteur du système judiciaire font que l'accès à la justice pour les consommateurs il soit présenté plus que comme façon de résoudre nos problèmes comme barrières à dépasser. Nous trouvons à peine aucun consommateur qui exige à une banque par un prêt hypothécaire mais tous les jours on voit comme les banques en Espagne exigent aux consommateurs en leur réclamant leurs hypothèques.

Dans les problèmes individuels des consommateurs avec les entreprises, malgré l'existence de mécanismes extrajudiciaires de résolution de conflits, comme peuvent être la médiation ou la négociation, le citizen est consacré au fatalisme de l'impossibilité de solution ou de recourir à une justice ordinaire difficilement accessible.

La législation espagnole récente comme celle d'autres états membres a timidement avancé quant à des processus monitorios ou verbaux d'apparente facilité et coûts pour les consommateurs. Le processus monitorio permet de plaider sans avocats et procureurs, par conséquent sans coût pour le consommateur, mais toujours dans des procédures qui ne dépassent pas les 900 €. Or, cette supposée facilité se rend complexe pour un consommateur individuel à moins que négocie l'appui substantiel d'une association de consommateurs qui met ses moyens techniques pour la défense. Dans la majorité des cas, toujours dans le secteur financier, l'entreprise exigée va avec avocat et procureur, ce qui casse l'équilibre des parties. Pour cetttes et d'autres raisons les processus monitorios en Espagne ne sont pas un instrument à la portée des consommateurs, mais en outre dans les processus appelés verbaux quand dépasseront-ils les 900 € il faut avoir avocat et procureur, bien que le consommateur doive être présent. Le consommateur de services financiers ne va être exigé à travers du processus monitorio, parce qu'à partir de 300 € l'organisme financier va continuer à disposer du privilège du jugement exécutif, comme avant qu'il existe les procédures monitorios, par conséquent on peut toujours y avoir des côtes et si le consommateur est exigé par des dettes, ils seront toujours logiquement à leur charge.

Un aspecto de especial interés es el sobreendeudamiento de las familias, problema particularmente importante en España debido al enorme endeudamiento de los consumidores por los créditos hipotecarios generalizados para la adquisición de vivienda. A pesar de que una sentencia del Tribunal Supremo de 27/03/1999 que declara nula la cláusula de vencimiento anticipado de todo el crédito después de tres o más cuotas impagadas, la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil española ha permitido que estas cláusulas se sigan poniendo dando por sentado la validez del vencimiento anticipado del crédito dejando solo una insignificante ventaja para el consumidor de poder recusar el vencimiento anticipado y pagar las cantidades adeudadas y vencidas por una sola vez.

## Las acciones colectivas en defensa de los consumidores

En la realidad se producen a menudo, particularmente en los servicios financieros, problemas que tienen un alcance extraordinario cualitativa y cuantitativamente: los casos colectivos, que pueden alcanzar a miles, decenas de miles y hasta millones de ciudadanos y sus familias, bien por un grave problema de su seguridad o intereses económicos, bien por la existencia de contratos o actuaciones que afectan masivamente a una o muchas categorías de consumidores y usuarios.

La reciente legislación europea y nacional sobre la defensa colectiva, condiciones generales de la contratación y acciones de cesación o está inédita en la mayoría de los países de la U.E. o solo es un experimento minoritario basado en el voluntariado de algunas asociaciones de consumidores y usuarios como ADICAE que tratan de hacer realidad esta teóricamente "perfecta" legislación.

Por poner algunos ejemplos, en España, en los últimos años se han producido casos como las quiebras de entidades como las agencias de valores AVA y GESCARTERA, EUROBANK o INVESTAHORRO y otros como, las ACADEMIAS DE INGLÉS y otras entidades con pagos basados en créditos al consumo, o el caso del fraude económico a la masa de pequeños ahorradores-accionistas de TERRA o la venta masiva por la práctica totalidad de Bancos y Cajas de Ahorros de unos DEPOSITOS "GARANTIZADOS" que en realidad no eran más que el traslado fraudulento de su riesgo de bolsa a una masa de clientes indefensos ante esa grave manipulación de productos. En Italia los graves escándalos de Parmalat o Cirio, o los depósitos de Deuda Argentina impulsados por la banca; el ilegal "anatocismo" hipotecario (cobro ilegal de intereses sobre intereses a millones de familias en sus créditos hipotecarios de vivienda); en Grecia las clínicas dentales y de estética, etc., hacen pensar en la urgencia de medidas eficaces para la resolución de estos graves problemas.

En cuanto al ejercicio de las acciones colectivas, es evidente que la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil española establece una clara potenciación de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios como entidades legitimadas para su ejercicio. Sin ninguna duda, para la defensa tanto de intereses colectivos como difusos, el mecanismo asociativo es la opción menos arriesgada. Asimismo, cabe la posibilidad del ejercicio conjunto de acciones con efectos generales e individuales. En la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil se ha fortalecido la personación de los

Un aspect d'intérêt spécial est l'endettement des familles, problème particulièrement important en Espagne étant donné l'endettement énorme des consommateurs par les crédits hypothécaires généralisés par l'acquisition de logement. Malgré une Sentence du Tribunal Suprême de 27/03/1999 qui a déclaré nulle la clause d'échéance anticipée de tout le crédit ensuite trois ou plus de quotes-parts impayées, la nouvelle Loi de Procédure Civile espagnole a permis que ces clauses soient mis, en considérant comme convenu la validité d'échéance anticipée du crédit en laissant seulement un avantage insignifiant pour le consommateur de pouvoir récuser l'échéance anticipée et payer les quantités dues et vaincues pour une seule fois.

## Les actions collectives en défense des consommateurs

Dans la réalité se produisent souvent, particulièrement dans les services financiers, des problèmes qui ont une portée extraordinaire qualitative et quantitativement : les cas collectifs, qui peuvent atteindre à mille, dizaines de mille et jusqu'à millions de citoyens et ses familles, ou par un problème grave de sécurité ou d'intérêts économiques, ou pour l'existence de contrats ou activités qui affectent massivement à beaucoup de catégories de consommateurs et usagers.

La législation européenne et nationale récente sur la défense collective, conditions générales de la contratación et actions de cessation ou est inconnue dans la majorité des pays de l'UE ou c'est seulement une expérience minoritaire basée en le volontariat de quelques associations consommateurs et usagers comme ADICAE qui essayent de faire réalité celle-ci théoriquement "parfaite" législation.

Pour mettre quelques exemples, en Espagne, pendant les dernières années se sont produits des cas comme les faillites d'organismes comme les agences de valeurs AVA et GESCARTERA, EUROBANK ou INVESTAHORRO et d'autres comme, les ACADEMIES d'ANGLAIS et autres organismes avec des paiements basés en des crédits à la consommation, ou le cas de fraude économique à la masse de petits économiseurs- actionnaires de TERRA ou la vente massive par la pratique totalité des Banques et Caisses d'Épagnes des Dépôts "GARANTIS" qui en réalité n'étaient pas plus que le transfert frauduleux de leur risque de bourse à une masse de clients sans défense devant cette grave manipulation de produits. En Italie les graves scandales Parmalat ou Cirio, ou les dépôts de Dette Argentine promus par la banque; celui de l'encaissement illégal d'intérêts sur les intérêts a millions de familles dans ses crédits hypothécaires); en Grèce les cliniques dentaires et d'esthétique, etc., font penser l'urgence de mesures efficaces pour la résolution de ces problèmes graves.

Quant à l'exercice des actions collectives, il est évident que la nouvelle Loi du Procédure Civile espagnole établit une promotion claire des Associations de Consommateurs et Usagers comme organismes légitimés pour son exercice. Sans aucune doute, pour la défense tant d'intérêts collectifs comme diffus, le mécanisme associatif est l'option moins risquée. De même, il est possible d'exercer conjointement d'actions avec des effets généraux et individuels. Dans la nouvelle Loi de Procédure Civile on a fortifié la personation des consommateurs individuels dès le début du processus jusqu'à l'exécution pour fournir les réclamations particulières, mais il existe une dispersion normative excessive. Le mécanisme de procédure des actions collectives produit une économie de procédure parce qu'on empêche la multiplication de processus individuels, puisqu'on résout

consumidores individuales desde el principio del proceso hasta la ejecución para facilitar las reclamaciones particulares, pero existe una excesiva dispersión normativa. El mecanismo procesal de las acciones colectivas produce una economía procesal pues se impide la multiplicación de procesos individuales, ya que se resuelven todas las pretensiones en un único procedimiento en el mismo juzgado. Los costes reducidos también es un tema importante, ya que muchos costes se reparten entre los componentes del grupo que actúan bajo una misma representación. Por último debemos referirnos a la acumulación de cuantías bajas en una misma acción colectiva lo que implica una cuantía total del asunto que justifica su interposición y que evita las situaciones de prepotencia de empresas de gran tamaño frente al consumidor como individuo.

Todas estas recientes reformas han planteado cuestiones importantes para los consumidores. Así por ejemplo la sentencia de un proceso colectivo es cosa juzgada por lo que posteriormente no se podría iniciar un proceso con el mismo objeto contra la misma entidad, o el caso de que un consumidor individual tuviese una postura distinta a la colectiva con lo que si se separa del caso la sentencia de acción colectiva sería cosa juzgada y por tanto no atendidas sus pretensiones.

Otro tema de interés es la representatividad de las Asociaciones de consumidores; ya que se establece que para la defensa de los intereses difusos están contempladas las asociaciones de consumidores que se consideren representativas y la cuestión es cuando es representativa o no. En este sentido existen varias sentencias contradictorias, pero ambas esgrimen el mismo argumento: el registro. Lo cual contribuye a una mayor garantía de transparencia e independencia.

La experiencia de ADICAE en acciones colectivas ha planteado numerosos problemas para una aplicación justa y a favor de los intereses de los consumidores: destacamos los problemas de legitimación, a pesar de que ADICAE es una de las organizaciones miembro del Consejo de consumidores y usuarios de España, es decir, organización legitimada y representativa, el problema de la determinación del interés concreto o difuso de las acciones colectivas, con los costes que para la asociación tiene uno u otro caso o también para los consumidores en el caso en el que solo se acepte la legitimación sobre los socios inscritos como miembros en la misma.

Los casos colectivos graves han obligado a los Consumidores y Usuarios afectados y a sus asociaciones de defensa a implicarse en costosos y complejos procesos judiciales civiles y penales muchas veces de incierto resultado por tratarse de cuestiones para los que no están pensados o carecen de experiencia los tribunales, que se ven presionados por los poderosos aparatos jurídicos de las poderosas entidades financieras. Debemos hablar de otras cuestiones del procedimiento jurídico como son las condiciones generales de la contratación y las acciones de cesación.

## **Las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores**

El concepto teórico de cláusula abusiva es difícil, se exige una decisión jurisdiccional en cada caso concreto para calificar la condición en disputa. En el sector bancario, apenas existe un con-

toutes les prétentions dans une seule procédure dans la même cour. Les coûts réduits sont aussi un important sujet, puisque beaucoup de coûts sont distribués entre les composants du groupe qui agissent sous une même représentation. Finalement nous devons nous référer à l'accumulation de faibles quantités dans une même action collective ce qui implique une quantité totale de l'affaire qui justifie son interposition et qui évite les situations de prepotencia d'entreprises de grande taille face au consommateur comme individu.

Toutes ces réformes récentes ont posé d'importantes questions pour les consommateurs. Ainsi par exemple la sentence d'un processus collectif est chose jugée ce pourquoi on ne pourrait pas postérieurement entamer un processus avec le même objet contre le même organisme, ou le cas où un consommateur individuel ait une position différente à ce qui est collective avec ce que si on sépare du cas la sentence d'action collective serait chose jugée et par conséquent non assurées ses prétentions.

Un autre sujet d'intérêt est la représentativité des Associations de Consommateurs; puisqu'on établit que pour la défense des intérêts diffus sont considérées les associations de consommateurs qui se considèrent représentatives et la question est quand elle sera représentative ou non. Dans ce sens il existe plusieurs sentences contradictoires, mais toutes les deux brandissent le même argument: le registre. Ce qui contribue à une plus grande garantie de transparence et indépendance.

L'expérience d'ADICAE dans des actions collectives a posé de nombreux problèmes pour une application juste et pour les intérêts des consommateurs: nous soulignons les problèmes de légitimation, bien qu'ADICAE soit une des organisations membre du Conseil consommateurs et des usagers de l'Espagne, c'est-à-dire, une organisation légitimée et représentative, le problème de la détermination de l'intérêt concret ou diffus des actions collectives, avec les coûts que pour l'association a l'un ou l'autre cas ou aussi pour les consommateurs dans le cas où on accepte seulement la légitimation sur les partenaires inscrits comme membres dans cette dernière.

Les cas collectifs graves ont obligé aux Consommateurs et aux Usagers touchés et ses associations de défense à être impliqué dans des processus judiciaires civils et pénaux coûteux et complexes souvent de résultat incertain pour s'agir de questions pour lesquels ils ne sont pas pensés ou ils manquent d'expérience les tribunaux, qui sont pressés par les appareils juridiques puissants des organismes financiers puissants. Nous devons parler d'autres questions de la procédure juridique comme sont les conditions générales de la contratación et les actions de cessation.

## **Les clauses abusives dans les contrats avec les consommateurs**

Le concept théorique de clause abusive est difficile, on exige une décision juridictionnelle dans chaque cas concret pour qualifier la condition en conflit. Dans le secteur bancaire, à peine il existe un contrôle du contenu des contrats. Cette difficulté dans le secteur de services financiers met en évidence la nécessité d'un système pour détecter et corriger l'existence de ces clauses dans les contrats conclus avec des consommateurs. Pour cela il est proposé l'imposition du réservoir de conditions générales à certains secteurs. Cette possibi-



trol del contenido de los contratos. Esta dificultad en el sector de servicios financieros pone de manifiesto la necesidad de un sistema para detectar y corregir la existencia de estas cláusulas en los contratos celebrados con consumidores. Por ello se propone la imposición del depósito de condiciones generales a determinados sectores. Esta posibilidad está recogida en la Ley de condiciones generales de la contratación. En la práctica esta posibilidad convierte a la inscripción en una medida eficaz para combatir la abusividad en las cláusulas de los contratos, aunque en general, el depósito de condiciones generales se configura como voluntario.

Por otra parte, la utilización del procedimiento sancionador busca que existan medios adecuados y eficaces para que cese el uso de cláusulas abusivas. Sin perjuicio del ejercicio de tales competencias sancionadoras, la 13ª Conferencia Sectorial de Consumo adoptó un Plan de Actuación cuyo objeto era contribuir a eliminar de los contratos celebrados con los consumidores cláusulas que puedan ser calificadas como abusivas. El Plan consiste en articular un mecanismo que permita examinar, de forma ordenada, las condiciones generales de la contratación de diversos sectores con la participación de todos los que pudieran estar implicados: administraciones, empresas y consumidores. El sistema planteado determina que el análisis de los contratos se haga por la Comisión de Cooperación al Consumo.

Podemos decir que los consumidores, a través de sus asociaciones, no participan en la Comisión de Cooperación de Consumo, por tratarse de una reunión de los órganos de consumo de las distintas administraciones públicas. La labor de las Asociaciones de consumidores en materia de condiciones generales de los contratos se limita a participar a través de la llamada Comisión Asesora. Como vemos, el control del contenido contractual de las condiciones generales en las contrataciones de productos o servicios financieros resulta tan inaccesible y opaco como a menudo muchos de los propios condicionados.

té est reprise dans la Loi de conditions générales de la contratación. Dans la pratique cette possibilité transforme à l'inscription une mesure efficace pour combattre l'abus dans les clauses des contrats, bien qu'en général, le dépôt de conditions générales se forme comme volontaire.

D'autre part, l'utilisation de la procédure de sanction cherche qu'il existe des moyens adéquats et efficaces pour cesser à l'utilisation de clauses abusives. Sans préjudice de l'exercice de telles compétences de sanction, la 13<sup>e</sup> Conférence Sectorielle de Consommation a adopté un Plan d'action dont l'objet était de contribuer à éliminer des contrats conclus avec les clauses consommatrices qui peuvent être qualifiées comme abusives. Le Plan consiste à articular un mécanisme qui permet d'examiner, de manière ordonnée, les conditions générales de la contratación de divers secteurs avec la participation de tous ceux qui pourraient être impliqués : administrations, entreprises et consommateurs. Le système posé détermine que l'analyse des contrats soit faite par la Commission de Coopération à la Consommation.

Nous pouvons dire que les consommateurs, par le biais de leurs associations, ne prennent pas part dans la Commission de Coopération de Consommation, pour s'agir d'une réunion des organes de consommation des différentes administrations publiques. La tâche des Associations de consommateurs en matière de conditions générales des contrats se limite à prendre part par le biais de la Commission Consultative appelée. Comme nous voyons, le contrôle du contenu contractuel des conditions générales dans les contrataciones produits ou services financiers s'avère tellement inaccessible et opaque comme souvent beaucoup de ce qui est propres conditionnés.

## La résolution extrajudiciaire de conflicts

En ce qui concerne le sujet de la solution extrajudiciaire des conflicts des consommateurs, en Espagne comme dans d'autres pays de l'UE, dans les services financiers (banque, assurances, services d'investissement) il a proliféré pendant ces années la création de ceux appelés "défenseurs du client". Tous parlent d'impartialité, de qualification nécessaire, de l'exigence d'un long mandat et qu'il ne peut pas être écarté sans un motif juste, mais en tout cas l'élection et le règlement de ces défenseurs sont effectuées par les entreprises, sans la participation du consommateur, en mettant en question l'impartialité de cette figure. Et ne sont pas garanties les dotations de moyens et du personnel pour un accomplissement adéquat de leurs fonctions.

Ce système de défenseurs du client est le premier dont dispose l'usager hypothétiquement pour la résolution extrajudiciaire de ses conflicts, mais son statut juridique est encore insuffisant, bien qu'en Espagne a été objet d'une réglementation dérivée d'une loi qui leur met sous la tutelle des administrations de finances qui sont la seconde étape de défense des usagers de services financiers. Or la banque d'Espagne, la Direction Générale d'Assurances et la Commission Nationale du Marché de Valeurs bien qu'ils s'occupent bien des réclamations des consommateurs comme deuxième instance ne sont pas plus que de simples organismes administratifs de supervision du système financier qui ne peuvent pas mener des conflicts de droit privé comme ce sont ceux des usagers d'organismes financiers, ils peuvent seulement résoudre les conflicts avec des "recommandations de bonnes pratiques", qui dans le cas d'être



## La resolución extrajudicial de conflictos

Respecto al tema de la solución extrajudicial de los conflictos de los consumidores, en España como en otros países de la UE, en los servicios financieros ( banca, seguros, servicios de inversión) ha proliferado en estos años la creación de los llamados "defensores del cliente". Todos ellos hablan de imparcialidad, de cualificación necesaria, de la exigencia de un mandato largo y que no pueda ser destituido sin un motivo justo, pero en cualquier caso la elección y reglamento de estos defensores son realizados por las empresas, sin la participación del consumidor, poniendo en entredicho la imparcialidad de dicha figura. Así como no quedan garantizadas las dotaciones de medios y personal para un cumplimiento adecuado de sus funciones.

Este sistema de defensores del cliente es el primero de que dispone el usuario supuestamente para la resolución extrajudicial de sus conflictos, pero su estatuto jurídico todavía es insuficiente, a pesar de que en España ha sido objeto de una reglamentación derivada de una ley que les pone bajo la tutela de las administraciones de finanzas que son el segundo escalón de defensa de los usuarios de servicios financieros. Ahora bien el Banco de España, la Dirección General de Seguros y la Comisión Nacional del Mercado de Valores aunque atienden bien las reclamaciones de los consumidores como segunda instancia no son mas que meros organismos administrativos de supervisión del sistema financiero que no pueden llevar a cabo conflictos de derecho privado como son los de los usuarios de entidades financieras, solo pueden resolver los conflictos con "recomendaciones de buenas prácticas", que en el caso de no ser aceptadas por las entidades abocan de nuevo a los usuarios al sistema judicial.

La Comisión Europea, como es conocido, aprobó una recomendación sobre los órganos de resolución extrajudicial de litigios de consumo, la importancia de esta recomendación para los usuarios de los estados miembros es evidente, dado que bancos, seguros y empresas de servicios de inversión rechazan la legislación general de protección de los consumidores que establece sistemas arbitrales para los litigios de consumo. La Comisión Europea en su recomendación se inclina netamente por órganos de decisión colegiados, es decir aquellos en los que participen los representantes de los consumidores y de los profesionales, lo que en el caso de España se concreta en el "sistema arbitral de consumo" que los servicios financieros rechazan.

El Sistema Arbitral de Consumo permitiría a las entidades financieras ofrecer a su clientela una garantía de calidad y de confianza basada en los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación, que la Unión Europea recomienda para todo órgano existente o que pueda crearse.

## Las redes europeas de resolución extrajudicial de conflictos de consumo (Red EJE y FIN-NET)

Un avance en la unificación de la protección del consumidor dentro de la UE fue la creación de una red de cooperación denominada "red transfronteriza de denuncia extrajudicial sobre servicios financieros" (FIN - NET), que se encuentra dentro de la Red Extrajudicial Europea (Red EJE), y que se creó con el fin de ofrecer un fácil acceso a los procedimientos de resolución extra-

aceptadas por los organismos no consagran pas de nouveau aux usagers au système judiciaire.

La Commission Européenne, comme il est connu, a approuvé une recommandation sur les organes de résolution extrajudiciaire de litiges de consommation, l'importance de cette recommandation pour les usagers des états membres est évidente, puisque des banques, assurances et entreprises de services d'investissement rejettent la législation générale de protection des consommateurs qui établit des systèmes arbitraux pour les litiges de consommation. La Commission Européenne dans sa recommandation s'incline nettement par des organes de décision associés, c'est-à-dire ceux-là dans lesquels prennent part les représentants des consommateurs et des professionnels, ce qui dans le cas de l'Espagne se limite dans le "système arbitral de consommation" que les services financiers rejettent.

Le Système Arbitral de Consommation permettrait aux organismes financiers d'offrir à ses clients une garantie de qualité et de confiance basée dans les principes d'indépendance, de transparence, de contradiction, d'efficacité, de légalité, de liberté et de représentation, que l'Union Européenne recommande pour tout organe existant ou qui peut être créée.

## Les réseaux européens de résolution extrajudiciaire de conflits de consommation (Réseau EJE et FIN-NET)

Une avance dans l'unification de la protection du consommateur dans l'UE a été la création d'un réseau de coopération appelée "Réseau transfrontalier de dénonciation extrajudiciaire sur les services financiers" (FIN - NET), qui est trouvée dans le Réseau Extrajudiciaire Européen (Réseau EJE), et qui est créé afin d'offrir un accès facile aux procédures de résolution extrajudiciaire en cas de conflits transfrontaliers, de garantir un efficace échange



judicial en caso de conflictos transfronterizos, garantizar un eficaz intercambio de información sobre sistemas europeos, de modo que las denuncias transfronterizas se tramiten con la máxima celeridad, eficacia y profesionalidad, y garantizar que los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de los distintos Estados de la UE se apliquen según un conjunto común de garantías mínimas. Sin embargo no ha dado los resultados que se esperaban, entre otras cosas porque la publicidad que se ha dado a esta red ha sido más bien escasa sin que realmente haya llegado al consumidor de a pie.

Como conclusión podemos decir que ante esta situación no podemos ser muy optimistas porque al factor clave en la resolución del problema del acceso a la justicia de los consumidores: las organizaciones representativas de los mismos no les están llegando los medios que permitan su decisiva intervención o, debido a su atomización en España y otros países de la U.E no pueden impulsar seriamente esta importante tarea. Es evidente que la vía más idónea en esta cuestión es la intervención de mediación de las asociaciones, que requeriría la enorme fuerza de los consumidores organizados, para una resolución de los problemas estructurales y endémicos que les afectan, así como su participación eficaz y con medios idóneos y suficientes en los sistemas extrajudiciales y judiciales en vigor. Y como eso es lo racional esperamos que un día no lejano sea realidad. Entretanto estudiaremos las también complejas y actualmente extensas vías extrajudiciales y judiciales de defensa de los consumidores en la sana creencia de que estos estudios cooperen a cambiar la realidad y hacer posible un futuro de acceso a la justicia eficaz para los consumidores y usuarios.

d'information sur les systèmes européens, de sorte que les dénonciations transfrontalières soient traitées avec la rapidité maximale, efficacité et professionnalisme, et garantir que les systèmes de résolution extrajudiciaire de conflits des différents États de la UE soient appliqués selon un conjoint commun de garanties minimales. Toutefois il n'a pas donné les résultats qui étaient attendus, entre d'autres choses parce que la publicité qui a été donnée à ce réseau a été plutôt faible sans qu'elle soit réellement arrivé au consommateur d'à pied.

Comme conclusion nous pouvons dire que devant cette situation nous ne pouvons pas être très optimistes parce qu'au facteur clef dans la résolution du problème de l'accès à la justice des consommateurs : les organisations représentatives de ces derniers ne leur arrivent pas les moyens qui permettent leur intervention décisive ou, étant donné leur atomisation en Espagne et d'autres pays de l'UE ne peuvent pas sérieusement promouvoir cette importante tâche. Il est évident que la voie la plus appropriée dans cette question est l'intervention de médiation des associations, que requerrait la force énorme des consommateurs organisés, pour une résolution des problèmes structurels et endémiques qui leur affectent, ainsi que sa participation efficace et avec des moyens appropriés et suffisants dans les systèmes extrajudiciaires et judiciaires en vigueur. Et comme cela est ce qui est rationnel espérons qu'un jour non éloigné il soit réalité. Nous étudierons pendant ce temps celles aussi complexes et actuellement étendues voies extrajudiciaires et judiciaires de défense des consommateurs dans la croyance que ces études coopèrent changer la réalité et rendre possible un futur d'accès à la justice efficace pour les consommateurs et les usagers.

## ADICAE PUBLICATIONS

[aicar.adicae@adicae.net](mailto:aicar.adicae@adicae.net)



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

*ADICAE offers to all the consumers and users a rigorous and pleasant publication that will solve their doubts in any field of consumption world*

## ¡ 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**

FR

# Le Crédit à la Consommation

Nous pensons qu'une modification de la réglementation européenne devient nécessaire. La Proposition d'une nouvelle Directive de crédits à la consommation, a adopté la caractéristique de Directive de minimum, contrairement à son approche initiale de simple directive d'harmonisation, puisqu'on établit que les États membres ne seront pas impotents de maintenir ou adopter des dispositions de protection des consommateurs plus vastes. Est aussi positif l'établissement de le non renoncement des droits conférés au consommateur et l'avaliste. Comme objections et critiques à celui articulé dans la proposition de Directive nous pouvons dire qu'on fait précise une réforme législative profonde dans ce cadre de la consommation pour éviter que dans le futur des événements malheureux se produisent comme celui qui est arrivé en Espagne avec les académies d'enseignement de langues. Une législation qui protège plus au citoyen et élimine les obstacles juridiques devient précise par conséquent à auxquels se recourent les organismes financiers pour éluder l'application - normatif déficient de protection au consommateur. Une étude détaillée de celui articulé de la proposition de Directive nous emmène à la conclusion que les mesures de protection qui proclame ils supposent une diminution des garanties qui sont positivées dans les législations internes des États membres.

ES

## El Crédito al Consumo

■ Situación Actual y propuestas de renovación de la normativa europea y nacional

### ■ ESPAÑA

En España la regulación vigente se contiene en la Ley 7/1995, de 23 de marzo, sobre crédito al consumo (LCC) dictada en cumplimiento de la Directiva 87/102/CE de 22 diciembre, cuyo principal objetivo era lograr un mercado común de crédito al consumo en el ámbito de la Unión Europea. Sin olvidar su modificación por la Directiva 90/1988 de febrero de 1990.

En la Ley española se contienen un amplio número de exclusiones de su aplicación a determinadas situaciones que consiguen el efecto contrario al de una protección global de los consumidores con una única norma.

La Ley de Créditos al Consumo fue modificada tras el escándalo del cierre masivo de academias de idiomas, reforma efectuada con una poco depurada técnica jurídica, que además no cubre a los miles de afectados del problema y todavía dispersa más.

Tras el aludido escándalo del cierre de las academias de inglés se modificó la LCC y tras esta reforma en el caso de que se provean servicios de tracto sucesivo y prestación continuada, se exige que entre el prestamista y el proveedor exista un acuerdo previo en virtud del cual se ofrecerán créditos a los clientes del proveedor para la adquisición de sus servicios. En estos casos está previsto que el consumidor dispondrá de la opción de concertar el contrato de crédito con otro prestamista distinto al que está vinculado al proveedor en virtud del acuerdo previo, esto es, se hace desaparecer toda referencia a la exclusividad en estos casos.

En España el gran problema de consumo financiero surge cuando los centros de enseñanza de inglés e informática OPENIG /AIDEA cierran en el verano de 2002 sus puertas sorpresivamente, dejando sin enseñanza a miles de alumnos en todo el territorio nacional. Tras ese cierre, se produjeron en cascada otros de otras empresas de enseñanza de idiomas (Wall Street Institute, Sylvan, Brighton, Oxford, etc).

Los alumnos firmaban en las academias unos contratos ignorando en su mayor parte que se trataba de dos tipos: uno de enseñanza con

EN

## Consumer Credit

■ Present situation and proposals of renewal the European and national normative

### ■ SPAIN

The current regulation in Spain is contained in Law 7/1995, 23 March, concerning Consumer Credit (LCC), issued to fulfil Directive 87/102/CE, 22 December, which main objective was to obtain a common market for consumer credit in the scope of the European Union. It has been taken into account its amendment by Directive 90/1988, February 1990.

The Spanish Law contains a large number of application exclusions for certain situations that obtain the opposite effect to the global protection of consumers with a single norm.

The Consumer Credit Law was modified after the scandal of massive closing of some language academies; a reform conducted with a little refined legal technique which it does not even cover the thousands of people affected by the problem, and which is even more dispersed.

After the aforementioned scandal of the closing down of the English academies, the LCC was modified. After that reform, in the case of successive realization of services and extended benefits provided, it is demanded that there is a previous agreement between the lender and the supplier by virtue of which there will be offered credits to the clients of the supplier for the purchase of his/ her services. In these cases it is provided that the consumer will have the option to arrange the credit contract with a different lender from whom the supplier is entailed to by virtue of the previous agreement, that is, in these cases all reference to the exclusive feature disappears.

In Spain the main problem of financial consumption appeared when the English and computer science training centres OPENIG /AIDEA close down unexpectedly in summer 2002, leaving without their entitled training to thousands of students around the national territory. After that closing down, other languages training companies followed in cascade (Wall Street Institute, Sylvan, Brighton, Oxford, etc).

el centro académico y otro de financiación con una entidad financiera.

El conflicto surgió cuando tras el cierre definitivo de las academias las entidades financieras exigieron el pago de las mensualidades que restaban hasta la finalización de los cursos.

Todo este gran escándalo, con cientos de miles de consumidores afectados, ha generado una multitud de procedimientos judiciales en toda España, iniciados tanto por Asociaciones de Consumidores como por consumidores individuales ante la negativa de las entidades financieras de solucionar extrajudicialmente el conflicto. Como era de suponer la respuesta por parte de los Tribunales de Justicia no siempre es la misma, existiendo sentencias favorables y desfavorables a los consumidores.

#### ■ ALEMANIA

Desde enero de 2002, toda la legislación relevante concerniente a los contratos de crédito está incorporada al Código Civil Alemán "Bürgerliches Gesetzbuch" (BGB).

A diferencia de la Ley de Créditos al consumo española es aplicable esta normativa a las personas que retiran dinero mediante cualquier figura financiera para desempeñar una profesión, se contemplan como consumidores a este respecto mientras la cantidad sea inferior a 50.000 .

Los créditos regulados conceden al consumidor dos semanas de periodo de prueba. Dentro de ese periodo de prueba el consumidor puede revocar su aceptación. El periodo de dos semanas sólo comienza una vez que el consumidor ha recibido una comunicación escrita y una copia del contrato de crédito. La comunicación debe contener de modo claro el derecho de revocación del consumidor,

The students signed in the academies contracts ignoring most of them that they were of two types: one for the training with the academic centre, and another one for its financing with a financial entity.

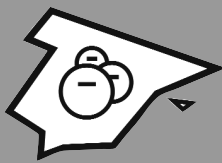
The conflict appeared when after the closing down of the academies the financial entities demanded the payment of the monthly pending instalments until the conclusion of the courses.

All this great scandal, with hundreds of thousand of affected consumers, has generated a multitude of legal procedures all over Spain, initiated by Associations of Consumers as well as by individual consumers, after the refusal of the financial entities to solve the conflict out of court. As it was predictable, the decisions of the Court of Justice were not always the same, giving favourable and unfavourable sentences to the consumers.

#### ■ GERMANY

Since January 2002, all relevant legislation concerning credit agreements is incorporated in the German Civil Code "Bürgerliches Gesetzbuch" (BGB).

Unlike the Spanish Credit Consumer Law, this norm is applicable to people who withdraw money by means of any financial entity to hold a profession, in this respect, they are contemplated as consumers while the amount is inferior to 50,000 . The main problems concerning consumer credits relate to the information and transparency about the costs. Consumers are more or less deliberately kept in the dark about the real costs they have to pay. This is achieved through a payment protection (PPI) or accident insurance, sickness and unemployment insurance (ASU); through obstacles concerning the conversion of the debt and through the individual interest rate.



# ADICAE

## www.adicae.net

### NUESTRA ACCIÓN REIVINDICATIVA EN LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

#### IMPOSITORES usuarios

LA MEJOR PUBLICACIÓN  
PARA EL USUARIO DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

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



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

#### adicae en internet

Infórmese y solucione

su problema  
en la página Web de ADICAE

Página Web:  
[www.adicae.net](http://www.adicae.net)

E-mail:  
[alcar.adicae@adicae.net](mailto:alcar.adicae@adicae.net)

¡Hágase socio internet de ADICAE! y podrá disfrutar desde su casa u oficina de todos los servicios de una Asociación de Consumidores especializada en servicios financieros.

el comienzo del periodo de dos semanas y el nombre/dirección del acreedor.

Los principales problemas que conciernen al crédito del consumidor se refieren a la información y transparencia sobre los costes. Los consumidores son mantenidos en la oscuridad deliberadamente sobre los costes reales que tienen que pagar en mayor o menor medida. Esto se consigue a través de la utilización de seguros de protección de pago o accidente, enfermedad y seguro de desempleo; mediante obstáculos relacionados con la conversión de deuda y por la tasa de interés individual.

La transparencia está también oscurecida por un nuevo desarrollo del mercado alemán de crédito al consumo. En Alemania, como en la mayoría de los restantes estados miembros continentales, el crédito al consumo es monopolio legal de los bancos. Con la economía estancada, los bancos han redescubierto al consumidor.

Otro aspecto que los consumidores tienden a descuidar, es la importancia de adaptar el periodo de devolución a la "vida útil" que el préstamo tiene. Como los anunciantes nos dicen que vivamos ahora y paguemos más tarde, la gente ahora tiende a darse a comodidades, pero se olvidan que la devolución está al acecho en el futuro.

#### ■ ITALIA

La ley financiera italiana está principalmente regulada por un acto consolidado, promulgado por el Gobierno bajo control parlamentario, identificable como el Decreto Legislativo número 385 del año 1993.

La ley italiana de crédito al consumo llevaba la intención de transponer la Directiva del Consejo 87/102/EEC, y por lo tanto hacer una norma italiana acorde con la legislación comunitaria.

No obstante, el Gobierno italiano consideró que el texto de la Directiva ofrecía una protección insuficiente para el consumidor, y por tanto, prefirió añadir nuevas provisiones que de alguna manera iban más allá de las obligatorias. Por ejemplo, según el art. 124, un contrato de crédito es nulo por falta de un elemento esencial si no hay una descripción analítica de los bienes o servicios que se compran con el dinero proporcionado por la entidad financiera.

De todos modos, incluso si la ley actual ha tenido la intención de garantizar al consumidor un buen nivel de protección, durante los últimos diez años hemos percibido que algunos problemas importantes han quedado aun sin solución.

En Italia el problema principal es similar a España puesto que la normativa italiana como la española y griega exige un acuerdo previo concertado "en exclusiva" entre el proveedor de servicios y la entidad financiera que los financia.

Entre otros problemas, algunas operaciones financieras suelen combinar un acuerdo general de crédito (que no están hechas para propósitos específicos de consumo y que se emplean normalmente para saldar deudas previas) con un segundo contrato dirigido a comprar una "tarjeta" que debería proporcionar diferentes servicios, generalmente seguros y beneficios. La "tarjeta" es hecha y vendida por una compañía diferente que está directamente vinculada con la financiera,

Transparency is also obscured by a new development of the German consumer credit market. In Germany, as in most of the other continental Member States, consumer credit is a legal monopoly of banks. With the economy being at standstill, banks have rediscovered consumers.

Another aspect consumers sometimes tend to neglect is the importance to match the repayment period to the "useful life" that the loan has. As advertisers constantly tell us to enjoy live now and pay later, people tend to indulge in amenities now, but forget about the repayment lurking in the future. However, no one wants to repay a loan for the holidays taken years ago.

#### ■ ITALY

The Italian finance law is mainly regulated by a consolidated act, enacted by the Government under parliamentary control, identified as Legislative Decree number 385, year 1993.

The credit to consumers is one of the subjects that the Decree refers to: the articles 121 to 126 are especially relevant to that purpose, although we can also find other norms spread around the Decree, the Civil Code and other laws.

The recent Italian credit to consumers Law was intended to enact the EC Congress Directive 87/102/EEC, and therefore to make Italian law consistent with the Community legislation.

However, the Italy Government judged that the Directive text offered insufficient consumer protection, and therefore decided to add new provisions that in some ways went beyond the obligatory ones. For instance, according to article 124, a credit agreement is void for lacking of an essential term if there isn't an analytical description of the goods or services which are bought with the money provided by the financing company. Moreover, the financing company has to apply a law-limited interest rate if there is no indication of it in the credit agreement. Italian legislation, according to EU provisions, is very specific about forms of indicating the exact amount of interests to be paid in an understandable way.

Either way, even if the current law has been intended to guarantee a good level of protection to consumers, during last ten years we have noticed that some relevant problems still remain unsolved.

In Italy the main problem is similar to the Spanish, since the Italian norm as the Greek and Spanish demands a previous agreement arranged "in exclusive right" between the supplier of services and the financial entity.

Apart from this first problem, however, there are still other more social than legal ones pending. For example, some financial operations use to combine a general credit agreement (which is not designed for specific consumption purposes, and that is commonly used to repay previous debts) with a second contract intended to buy a "card" which should provide different services, usually insurances and benefits. The "card" is manufactured and sold by a different company which is directly lin-

que obtiene un doble beneficio. De esta manera, el consumidor que necesita dinero se suscribirá al contrato con una tasa nominal relativamente baja, pero tendrá que comprar un servicio que nunca hubiese tenido que comprar y cuyo beneficio va enteramente a la compañía controlada por la entidad financiera.

Otro problema a resolver es la existencia de bases de datos que contienen información sobre retrasos en pagos anteriores u otros elementos de los que las compañías crediticias pueden deducir que un individuo es un "mal pagador" y por lo tanto negarse a concederle un crédito. La ley garantiza el derecho a cancelar los datos personales mediante petición, pero de hecho es todavía lejano y complicado que las compañías obedezcan tal derecho.

■ GRECIA

Las Directivas 87/102 EEC de 22 de diciembre de 1986 y 90/88/EOK de 22 de febrero de 1990 "para la aproximación de leyes, reglamentos y provisiones administrativas de los estados miembros referentes al crédito al consumo" fueron adoptadas a la legislación griega a través de la decisión Ministerial F1-983/1991, publicada en el Boletín Oficial del Gobierno N° B 172.

El punto básico de la decisión era la armonización de la directiva y la determinación de la tasa anual porcentual de carga, que es el coste total del crédito para el consumidor.

Una disposición muy importante es la que especifica el caso de cesión de los derechos del acreedor, según los términos del contrato de crédito, a una tercera persona, en cuyo caso el consumidor

ked with the financing one, which obtains double profit. Moreover, it is usually difficult to be sure about the exact nature of the services provided by the card, which often will never be used by the consumer. In this way, the consumer who is in need of money will subscribe a contract with a quite low nominal rate, but will have to buy a service he would never have and which profit will go entirely to the company controlled by the credit entity.

Another problem to be solved is the existence of data-bases which contain information about previous payments arrears, or other elements from which lending companies can assume an individual is a "bad payer" and therefore refuse to grant him/ her credit. If the compilation of such information is useful to the companies, it is still common a situation of "no rules land" where it is very difficult for the consumer to get information about himself. Data protection is regulated in Italy by law 675/1996, which provides that a specific written consent has to be given by a person in order to have his/ her personal data collected by another subject. This consent shall be informed, that is, the person has to be informed about the specific use that will be done of his data (personal filing, marketing, etc.).

■ GREECE

Directives 87/102/EEC 22nd December 1986 and 90/88/EOK 22nd February 1990 "for the approximation of laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning consumer credits" were implemented to the Greek legislation through the Ministerial decision F1-983/1991, published in the



tendrá derecho oponer frente a esa tercera persona cualquier defensa que tuviera disponible contra el acreedor original.

El consumidor, después del ejercicio del pleito y hasta que la decisión de un tribunal de apelación que juzgue el conflicto entre el consumidor y el proveedor, tiene derecho a negar el pago de su deuda pendiente al establecimiento de crédito.

Los problemas del crédito a los que hacen frente los consumidores griegos son varios y diversos. En muchos casos, los establecimientos de crédito no respetan los términos contenidos en la legislación, no obstante esto no se nota pues la mayoría de los consumidores no sabe realmente lo que proporciona la ley y cuáles exactamente son sus derechos.

Caso similar al español de las academias de inglés es el caso de los centros de belleza en Grecia.

La práctica del pago favorita seguida por casi todos esos centros era la emisión de una tarjeta de crédito con una cantidad establecida de plazos mensuales pagadas al banco que colabora con el centro en cada caso.

Los problemas serios comenzaron cuando una de esas cadenas de centros se arruinó. Todas sus sucursales fueron cerradas repentinamente y todos los programas del tratamiento fueron parados y sin ningún aviso anterior. Algunos incluso no habían comenzado todavía.

Dejaron a todos los clientes con las tarjetas de crédito cargadas con las cantidades de dinero que tuvieron que ser pagadas pero sin haber realizado el tratamiento.

Por lo tanto vemos que se hace necesaria una modificación de la normativa europea. La Propuesta de nueva Directiva de créditos al consumo, tras la introducción de la propuesta de enmienda 5 bis a su artículo 30, ha adoptado la característica de Directiva de mínimos, a diferencia de su planteamiento inicial de mera directiva de armonización, puesto que se establece que los Estados miembros no se verán impedidos de mantener o adoptar disposiciones de protección de los consumidores más amplias. También es positivo el establecimiento de la irrenunciabilidad de los derechos conferidos al consumidor y al avalista.

Como objeciones y críticas al articulado de la propuesta de Directiva podemos decir que se hace precisa una profunda reforma legislativa en este ámbito del consumo para evitar que en el futuro se produzcan desafortunados acontecimientos como el acontecido en España con las academias de enseñanza de idiomas. Se hace precisa por tanto una legislación que proteja más al ciudadano y elimine las trabas jurídicas a las que se acogen las entidades financieras para eludir la aplicación de la -deficiente- normativa protectora al consumidor. Un estudio pormenorizado del articulado de la propuesta de Directiva nos lleva a la conclusión de que las medidas de protección que proclama no sólo no están a la altura de lo esperado en un texto de "mejora" como el presente, sino que además suponen una rebaja de las garantías que se encuentran positivizadas en las legislaciones internas de los Estados miembros.

Government's Official Gazette No B 172.

The basic concern of this decision was the harmonisation of the Directive and the determination of the Annual Percentage Rate of Charge, which is the total cost of the credit to the consumer.

A very important provision is the one which specifies the case where the creditor's rights, under a credit agreement, are assigned to a third person, the consumer shall then be entitled to plead against that third person any available defence against the original creditor.

Similar case to the spanish one of the language academies are the case of the Beauty Centres in Greece.

The most favourite payment practice followed by almost all of those centres is the issuance of a credit card with a set amount of monthly instalments paid to the bank collaborating with the centre in each case.

The serious problems started when one of those beauty-centre chains went bankrupt. All its branch-offices closed down suddenly and thus all treatment programmes were stopped without having being completed and without any previous notice. Some had not even started yet.

All clients were left with credit cards charged with amounts of money that had to be paid, but without having received the treatments.

For all of it we see that it is necessary a modification of the European legislation. The Proposal of Consumer Credit Directive, after the introduction of the amendment proposal of 5 bis to its article 30, has adopted the characteristic of Minimums Directive, unlike its initial exposition of mere harmonization Directive, since it settles down that the Member States will not be prevented to maintain or adopt more extensive consumers' protection arrangements. It is also positive the permanent establishment of the rights conferred to the consumer and the guarantor.

As objections and criticisms to the articulate of the proposal Directive we could say that it becomes necessary a deep legislative reform in the consumption scope to avoid that in the future, unfortunate events similar to the language academies in Spain take place. Therefore, it becomes necessary a legislation that protects the citizen more and eliminates the legal ties on which the financial entities take refuge to elude the application of the -deficient- consumer protective norm. A detailed study of the body of the proposal of Directive bring us to the conclusion that the claimed protection measures are neither to the level of the hoped protection in an "improvement" text like the present one, nor even imply a reduction of the guarantees that are in the internal legislations of the States members.

# Mortgage Credit

The European Legislation in relation to the consumers protection with regard to financial services could be qualified as "flexible", given that it is composed of recommendations, ethical codes or good practice agreements. Especially in the context of the mortgage credit, every attempt of the European Union Institutions to proceed to approve a harmonizing binding regulation has finished in a spectacular failure. Given the impossibility or incapacity to approve the directive of harmonization in the mortgage field, the Community institutions chose finally by the way of dialogue between the consumers and financial sector representatives. All of that in spite of the mentioned reports that advocated the necessity of a binding regulation. It was thought that better that nothing was to have a minimum reference, even if it were a voluntary character. In this manner the European Agreement relative to a Voluntary Behaviour Code about Pre-contractual information for Home Loans, signed by the European Associations of Consumers and European Associations of the Credit sector was arisen. It became the European Commission Recommendation of 1 March 2001 on pre-contractual information to be given to consumers by lenders offering home loans.

## Crédito Hipotecario

### ■ Necesidad y obstáculos para una armonización legislativa europea

La normativa europea referente a la protección de los consumidores en materia de servicios financieros podríamos calificarla de "flexible" habida cuenta de que se trata de recomendaciones, códigos éticos o acuerdos de buenas prácticas.

Especialmente en el ámbito del crédito hipotecario todo intento de los Organismos de la Unión Europea de proceder a aprobar una regulación vinculante que contuviese una armonización ha terminado en un estrepitoso fracaso.

Ni que decir tiene que el recurso a los créditos hipotecarios para financiar la compra de inmuebles, especialmente la vivienda, se ha convertido en una práctica generalizada en todos los países de la Unión Europea, que ha llegado a niveles alarmantes. Todo ello ha venido propiciado por un lado por los reducidos tipos intereses de la zona euro en los últimos años y, por otro lado, por la decisión de las entidades financieras y poderes públicos de facilitar de forma masiva la concesión de este instrumento de financiación, lo cual se ha convertido en un instrumento más de política económica debido a que el sector inmobiliario y sus derivados y el consumo de la familias se han convertido en un porcentaje muy alto del PIB de muchos de los estados miembros.

Podría pensarse que la gran proliferación del mercado hipotecario interior sería el caldo de cultivo propicio para que en un espacio económico común europeo entidades financieras de un estado hubiesen podido ampliar su zona de actuación a otros estados. Sin embargo la realidad es que ese mercado común hipotecario en la práctica es solo una entelequia. La consecuencia de todo ello es que el consumidor sale perjudicado porque la falta de competencia da lugar a que el mercado esté cerrado y dominado por los grandes grupos financieros de sus respectivos países. Habida cuenta de la imposibilidad o incapacidad para la aprobación de directiva de armonización en materia hipotecaria, los organismos comunitarios optaron finalmente por la vía del diálogo entre los representantes de los consumidores y los del sector financiero. Así surgió el Acuerdo Europeo relativo a un Código de Conducta Voluntario sobre información Precontractual para Créditos Vivienda firmado por las Asociaciones europeas de consumidores y las Asociaciones europeas del sector del Crédito, lo que se convirtió

## Le Crédit Hypothécaire

### ■ Nécessité et obstacles pour une harmonisation législative européenne

La réglementation européenne relative à la protection des consommateurs en matière de services financiers nous pourrions la qualifier de "flexible" compte tenu qu'il s'agit des recommandations, de codes moraux ou d'accords de bonnes pratiques.

Dans le cadre du crédit hypothécaire toute tentative des Organismes de l'Union Européenne d'approuver un règlement astreignant qui contiendrait une harmonisation qui a terminé spécialement dans un échec bruyant.

Ni quoi dire que le recours aux crédits hypothécaires pour financer l'achat d'immeubles, spécialement le logement, s'est transformé en une pratique généralisée dans tous les pays de l'Union Européenne, qui est arrivée aux niveaux alarmants. Tout cela a été rendu propice d'une part par les taux réduits des intérêts de la zone EURO dans les dernières années et, d'autre part, par la décision les organismes financiers et les pouvoirs publics de faciliter de manière massive la concession de cet instrument de financement, ce qui s'est transformé en un instrument plus de politique économique du au fait que le secteur immobilier et ses dérivés et la consommation des familles se sont transformé en un pourcentage très haut du PIB de beaucoup des états membres.

Pourrait être pensé que la grande prolifération du marché hypothécaire intérieur serait le bouillon de culture propice pour que dans un espace économique commun européen des organismes financiers d'un état aient pu étendre leur zone d'activité à d'autres états. Toutefois la réalité est que ce marché commun hypothécaire dans la pratique est seulement une entéléchie. La conséquence de tout cela est que le consommateur est nu parce que le manque de concurrence donne lieu à que le marché soit fermé et dominé par les grands groupes financiers de ses pays respectifs. Compte tenu de l'impossibilité ou de l'incapacité pour l'approbation de directive de une harmonisation en matière hypothécaire, les organismes communautaires ont finalement opté pour la voie du dialogue entre les représentants des consommateurs et ceux du secteur financier. C'est ainsi apparu l'Accord Européen relatif à un Code de Conduite Volontaire sur l'information Précontractuelle pour Crédits Logement signé par les Associations européennes de consommateurs et les



en la Recomendación de la Comisión Europea de 1 de marzo de 2001 relativa a la información precontractual que debe suministrarse a los consumidores por los prestamistas de créditos vivienda.

Esta Recomendación, loable en cuanto que supuso un intento de unificación de criterios a nivel comunitario respecto a la transparencia e información en los créditos vivienda, en ciertos aspectos lo que hizo fue rebajar la protección dispensada a los consumidores por algunas de las legislaciones nacionales, como por ejemplo la española.

ADICAE ha manifestado la necesidad de que la armonización de la legislación española con el código de buenas prácticas europeo, no pueda suponer de ningún modo, una rebaja de las garantías de protección que concede la normativa española hasta ahora.

Sin embargo, todo este planteamiento inicial en cuanto a las ventajas de una armonización de máximos choca frontalmente con dos grandes dificultades: en primer lugar la enconada oposición del Lobby bancario que presiona para que se establezca un mercado único a su medida alejando de todo protagonismo a los consumidores y primando sobre cualquier otra cosa libre circulación de mercancías y servicios mediante la aplicación puramente mercantilista de las reglas del libre mercado con cuantas menos restricciones sean posibles.

El segundo obstáculo fundamental se refiere a la propia técnica jurídica que regula el ámbito hipotecario, de entrada hay que destacar el marcado carácter localista de las regulaciones nacionales pues la hipoteca se asocia al derecho de propiedad: la naturaleza misma de la garantía hipotecaria es territorial, por ello la regulación de este derecho en las legislaciones nacionales es sustancialmente diferente.

Otra directiva importante en esta materia es la directiva 2000/12/CE del Parlamento y del Consejo relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a su ejercicio. El Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea con la Directiva 2000/12 relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a su ejercicio, concluyen en el párrafo 3 del preámbulo que "es necesario, para facilitar la actividad de la empresa de establecimiento de crédito y para el ejercicio, que las diferencias que crean obstáculos en la legislación de los Estados miembros se superen.

En el artículo 69 de la Directiva, en los casos en que los establecimientos de crédito (bancos) proporcionan préstamos y como garantía reciben hipotecas deben tener especial cuidado, se establece específicamente que las "propiedades inmobiliarias hipotecadas deben ser obligatorias con criterios determinantes del gravamen y la nueva valoración, para tomar en consideración los progresos en el mercado de las propiedades inmobiliarias comerciales. Las propiedades inmobiliarias se deben utilizar o alquilar por los propietarios".

De esta Directiva resulta que la Unión Europea conviene con la idea del préstamo hipotecario y pide simultáneamente controles estrictos en las propiedades inmobiliarias hipotecadas para garantizar los préstamos proporcionados por los establecimientos de crédito.

Associations européennes du secteur du Crédit, ce qui s'est transformé dans la Recommandation de la Commission Européenne du 1 mars 2001 relative à l'information précontractuelle qui doit fournirait aux consommateurs par les prêteurs de crédits du logement.

Cette Recommandation, louable tant qui a supposé une tentative d'unification de critères au niveau communautaire en ce qui concerne la transparence et l'information dans les crédits logement, dans certains aspects ce qu'il a fait a été réduire la protection dispensée aux consommateurs par certaines des législations nationales, comme par exemple l'espagnole.

ADICAE a manifesté la nécessité que l'harmonisation de la législation espagnole avec le code de bonnes pratiques européen, il ne puisse pas supposer en aucune façon, une diminution des garanties de protection qu'accorde la réglementation espagnole jusqu'à présent.

Toutefois, toute cette approche initiale quant aux avantages d'une harmonisation de maxima heurte frontalement avec deux grandes difficultés : d'abord l'opposition aggravée du Lobby bancaire qu'il presse pour qu'on établisse un marché unique à sa mesure en éloignant de tout protagonisme aux consommateurs et en favorisant, sur tout autre chose, la libre circulation des marchandises et des services par l'application purement mercantilist des règles du libre marché avec autant moins de restrictions soient possibles.

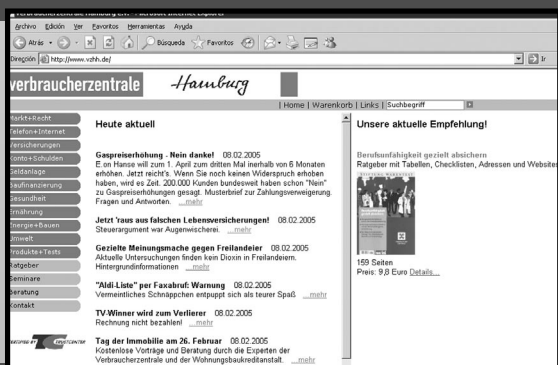
Le second obstacle fondamental se réfère à la même technique juridique qui règle le cadre hypothécaire, d'entrée il faut souligner le marqué caractère local des règlements nationaux parce que l'hypothèque est associée au droit de propriété: la nature même de la garantie hypothécaire est territoriale, pour cela le règlement de ce droit dans les législations nationales est substantiellement différent.

Une autre importante directive dans cette matière est la directive 2000/12/CE du Parlement et du Conseil relative à l'accès à l'activité des organismes de crédit et à son exercice. Le Parlement Européen et le Conseil de l'Union Européenne avec cette Directive 2000/12, concluent dans le paragraphe 3 du préambule que "il est nécessaire, pour faciliter l'activité de l'entreprise d'établissement de crédit et pour l'exercice, que les différences qui créent des obstacles dans la législation des États membres sont dépassé. Dans l'article 69 de la Directive, dans les cas où les établissements de crédit (banques) fournissent des prêts et comme garantie reçoivent des hypothèques ils doivent avoir des soins spéciaux, on établit spécifiquement que les "propriétés immobilières hypothéquées doivent être obligatoires avec des critères déterminants de la charge et la nouvelle évaluation, pour prendre en considération les progrès sur le marché des propriétés immobilières commerciales. Les propriétés immobilières doivent être utilisées ou louer par les propriétaires".

De cette Directive il résulte que l'Union Européenne convient avec l'idée du prêt hypothécaire et demande simultanément des contrôles stricts dans les propriétés immobilières hypothéquées pour garantir les prêts fournis par les établissements de crédit.

# Organizaciones partners del proyecto europeo "FORO PERMANENTE" de legislación y documentación de Servicios Financieros

## Verbraucher Zentrale Hamburg



**VERBRAUCHER - ZENTRALE HAMBURG e.V. (Alemania)**  
 Kirchenallee 22.20099 Hamburg  
 Project Leader: Günter Hörmann  
 Telephone No: 040 - 24832 - 100  
 Fax No: 040 - 24 832 - 290  
 E-mail: hoermann@vzhh.de  
 Web: www.vzhh.de

## Associazione Consumatori Piemonte

**Associazione Consumatori Piemonte (Italia)**  
 Local Office: Via San Francesco d'Assisi, 17 - 10122 Torino  
 Project Leader: Giulio Catti  
 Office Hours: Lunes a viernes de 9:00 a 19:00 y sábados de 9:00 a 13:00 horas  
 Telephone No: 00 +39 (0) 11 4367413 o 00 +39 (0) 4366566  
 Fax No: 00 +39 (0) 11 5215961  
 E-mail: info@movimentoconsumatori.it  
 Web: www.movimentoconsumatori.it

**INKA**  
 ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

**ΑΙΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΜΕΛΟΥΣ**  
 Συμπληρώστε τα στοιχεία σας

ΟΝΟΜΑ:

ΕΠΙΒΕΤΟ:

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:

ΡΟΛΗ:

ΤΗΛΕΦΩΝΑ:

E-Mail:

ΕΡΑΓΓΕΛΜΑ:

Τα στοιχεία στέλνονται στην ηλεκτρονική διεύθυνση  
 macedonia@inka.gr

## Inka - Grecia

**INKA (Greece)**  
 Ingo Gentre: 7, Akadimias Str. - Athens  
 - 10671 - Greece  
 Project Leader: Ioannis Sideropoulos.  
 Telephone No: +30 2103632443  
 Fax No: +34 2103633976  
 E-mail: inka@inka.gr  
 Web: www.inka.gr

## ADICAE

**ADICAE Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (Spain)**  
 Servicios Centrales: c/Gavín, 12 local - 50001 ZARAGOZA (SPAIN)  
 Project Leader: Jorge Solanas.  
 Telephone No: 00 +34 976390060  
 Fax No: 00 +34 976390199  
 E-mail: aicar.adicae@adicae.net  
 Web: www.adicae.net



FR

# Le Surendettement

L'endettement excessif dans les familles aux derniers temps est un fait incontestable, qui est même un motif d'avertissements par des organismes régulateurs comme est la Banque Nationale d'Espagne. Bien que le niveau de lenteur est dans des minimum historiques, cela ne peut pas servir d'excuse à favoriser le recours au crédit donc une montée appréciable dans les taux d'intérêt peut avoir des conséquences catastrophiques dans les économies familiales, que milliers de familles puissent être vus consacrées à perdre la totalité de leur patrimoine personnel. Celles différentes réglementations des États membres se caractérisent par l'absolue disparité de critères au moment de régler l'endettement excessif familial. Ainsi quelques législations manquent de règlement spécifique quelqu'un qui résout les situations de faillite familiale, comme par exemple l'Espagne et d'autres établissent un système spécifique de résolution qui protège spécialement aux consommateurs, comme c'est le cas pour la France. Il est absolument nécessaire de faire un pas dans la protection des consommateurs au niveau communautaire, ce pourquoi on requiert une réglementation spécifique par l'approbation d'une Directive en matière de surendettement familial et la création des correspondants organes de gestion et contrôle.

ES

## El sobreendeudamiento

### ■ La protección legal de los consumidores europeos ante la quiebra económica familiar

El endeudamiento excesivo en las familias en los últimos tiempos es un hecho incontestable, que incluso es motivo de advertencias por parte de organismos reguladores como es el Banco de España, el cual está continuamente sugiriendo a las entidades financieras que moderen el volumen de los préstamos concedidos a las familias.

Si bien es cierto que el nivel de morosidad está en mínimos históricos, ello no puede servir de excusa para fomentar el recurso al crédito pues una apreciable subida en los tipos de interés puede tener consecuencias catastróficas en las economías familiares, provocando que miles de familias puedan verse abocadas a perder la totalidad de su patrimonio personal.

Lamentablemente, no existe normativa comunitaria específica alguna que ponga los medios eficaces para la prevención, protección y solución a los casos de sobreendeudamiento familiar. Y muchos Estados miembros, como por ejemplo España carecen de normativa nacional que proporcione una solución satisfactoria en estos casos.

La única regulación europea parcial y que no resuelve la mayoría de las cuestiones planteadas entorno a este asunto es la relativa al crédito al consumo.

La necesidad de protección del consumidor de crédito fue tenida en cuenta por la Comunidad Económica Europea desde el primer momento. Ya en su programa preliminar para una política de protección e información de los consumidores, aprobado por Resolución del Consejo de 14 de abril de 1975, se consagra como una de las prioridades de la política comunitaria la armonización de la normativa reguladora del crédito al consumo.

Después de más de doce años de trabajos previos, el Consejo de ministros de la Unión Europea aprobó la Directiva 87/102/CEE, de 22 de diciembre de 1986, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo. Esta Directiva ha sido posteriormente modificada en dos ocasiones. La primera, por la Directiva 90/88/CEE del Consejo, del 22 de febrero de 1990, la segunda de estas modificaciones se produce por la Directiva 98/7/CE de 16 de febrero de 1998, que afecta al porcentaje anual de cargas

GR

## Over in debtgness

### ■ Legal protection of the European consumers before the familiar economic bankruptcy

The excessive indebtedness in families in the last years is an incontestable fact, that it is even reason for warnings for regulating organisms as is the Bank of Spain, which is continuously suggesting to the financial organizations that moderate the volume of the loans granted to families.

Although it is sure that the default level is in historical minimums, it cannot serve as excuse to foment the use of the credit because an appreciable raise in the interest rates could have catastrophic consequences in the familiar economies, inducing that thousands of families could lose all their personal patrimony.

Regrettably, it does not exist specific communitarian normative that puts effective means for the prevention, protection and solution to the cases of familiar over-indebtedness. And many State Members, as for example Spain lacks of national norms that provide a satisfactory solution in these cases. The only partial European regulation and which does not solve most of the questions related to this subject is the relative one to the consumer credit.

The European Economic Community from the first moment considered the need of protection of the credit consumer. Already in his preliminary program for a policy of protection and information to the consumers, approved by Resolution of the Council the 14 April 1975, it is devoted as one of the priorities of the communitarian policy the regulation harmonization of the consumer credit.

After more than twelve years of previous works, the EU Cabinet approved the Directive 87/102/CEE, of 22 December 1986, relative to the approach of the legal, prescribed and administrative measures of the States members in the matter of consumer credit. This Directive has been latterly modified in two occasions. First, by the Directive 90/88/CEE of the Council, the 22 February 1990, the second of these modifications takes place by the Directive 98/7/CE of 16 February 1998 that affects the annual percentage of financial loads and the way of calculating it.

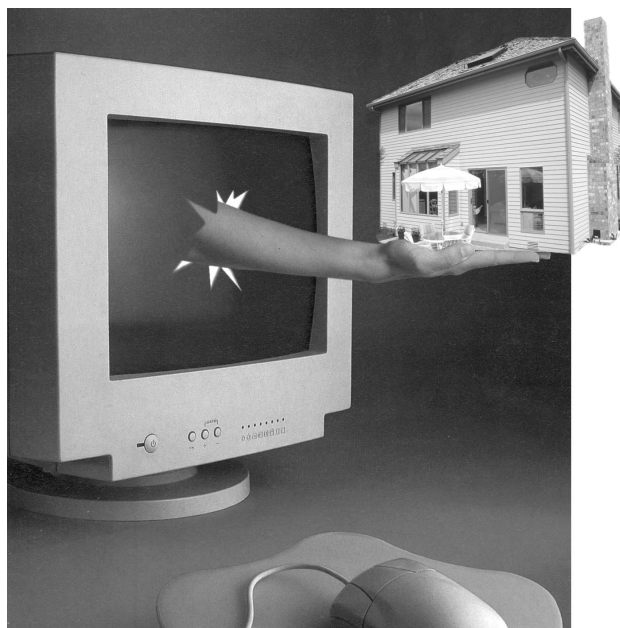
At the moment we are in the heat of process of approval a new communitarian norm about consumer credits.

financieras, y al modo de calcularlo. Actualmente se está en pleno proceso de aprobación de la nueva normativa comunitaria en materia de créditos al consumo.

Las diferentes normativas de los Estados miembros se caracterizan por la absoluta disparidad de criterios a la hora de regular el endeudamiento excesivo familiar. Así algunas legislaciones carecen de regulación específica alguna que solucione las situaciones de quiebra familiar, como por ejemplo España y otras establecen un sistema específico de resolución que protege especialmente a los consumidores, como es el caso de Francia.

La única legislación española de protección del sobreendeudamiento es el artículo 11 de la de venta a plazos de bienes muebles de 1998, el cual concede una facultad moderadora a los Tribunales de Justicia, los cuales, con carácter excepcional y por justas causas apreciadas discrecionalmente, tales como desgracias familiares, paro, accidentes de trabajo, larga enfermedad u otros infortunio, podrán señalar nuevos plazos o alterar los convenidos, determinando, en su caso, el recargo en el precio por los nuevos aplazamientos de pago.

A pesar de la existencia de esta vía instrumentada a través de la facultad moderadora de Jueces y Tribunales, la falta de un procedimiento, contenido, etc., de esta facultad lo convierte en difícilmente aplicable, hasta tal punto que no consta la existencia de aplicación de este artículo. Por otro lado la nueva ley de enjuiciamiento civil prevé algunos sistemas para paliar el rigor de las ejecuciones hipotecarias sin afrontar en ningún momento el problema de origen: el sobreendeudamiento. Para el objeto de nuestro estudio, sin embargo, entendemos que esta medida resulta insuficiente, puesto que no ofrecería una solución definitiva a las situaciones de insolvencia familiar o personal, causante en la mayoría de las ocasiones de estos impagos, ya que únicamente permite afrontar el pago atrasado de una cuota, "por una sola vez". La nueva ley de enjuiciamiento civil incluye medios alternativos de ejecución (pero ejecución al fin y al cabo) forzosa de los créditos más favorables a los consumidores, para evitar la disminución del bien que las



The different norms of the States members are characterized by the absolute disparity of criteria when regulating the familiar excessive indebtedness. Thus some legislations lack of specific regulation that solves the situations of familiar bankruptcy, as for example Spain and others establish a specific system of resolution that specially protects the consumers, as it is the case of France.

The only Spanish legislation of protection of the over-indebtedness is the article 11 of the sale in instalments of personal property of 1998, which grants a moderating faculty to the Courts of Justice, which, with exceptional character and by right causes appreciated discretionary, such as familiar misfortunes, unemployment, industrial accidents, long disease, etc., will be able to indicate new terms or to alter the agreed ones, determining, in its case, the surcharge in the price by the new postponements of payment. Also they will have moderating faculties of the penal clauses agreed for the case of advance payment or breach on the side of the buyer.

In spite of the existence of this way orchestrated through moderating faculty of Judges and Courts, the lack of procedure, content, etc., of this faculty turns it hardly applicable, to such an extent that does not exist the evidence of application of this article.

On the other hand the new civil suit law establishes some systems to palliate the rigor of the mortgage executions without confronting at any moment the original problem: the over-indebtedness.

For the object of our study, however, we understand that this measure is not enough, because it will not offer a definitive solution to the situations of familiar or personal insolvency, which causes in most of the cases this unpayments, due to that allows only the delay payment of one instalment "for once".

The new civil suit law includes alternative means of execution (but execution after all) unavoidable of the most favourable credits for consumers, to avoid the diminution of the good that the auctions entail. And promotes the participation of the citizens in the auctions, to avoid the curse of the auctioneer.

As conclusion we could say that we are passing from a culture where the saving was important to a culture where the indebtedness is the important thing in the today generation. The data of indebtedness in the States members show us how in one of the most preservative and consolidated societies as is the German one, they had one of the most elevated levels of indebtedness of the last years.

The indebtedness must comprise a new familiar culture. Now we must introduce criteria to manage the indebtedness, to take it as an element of normality, not of excessive risk. We must find ways to manage it in a useful form and where the risk is controlled. The indebtedness becomes uncontrollable when we are in the limit and before an unexpected we can not faced the situation.

According to the CES Opinion:

■ The phenomenon of the overindebtedness has become general in all the countries of the European Union and it is already present in countries of the enlargement, having tendency to worsen with the border security and the transborder transactions.

subastas conllevan. Y fomenta la participación de los ciudadanos en las subastas, para evitar la maldición de los subasteros.

Como conclusión podemos decir que estamos pasando de una cultura donde el ahorro era importante a una cultura donde el endeudamiento es lo importante en la generación de hoy. Los datos de endeudamiento en los Estados miembros nos muestra cómo en una de las sociedades más conservadoras y consolidadas como es la alemana, se tienen unos de los niveles de endeudamiento de los más elevados de los últimos años. El endeudamiento tiene que formar parte de la nueva cultura familiar. Ahora tenemos que introducir criterios de gestionar el endeudamiento, para tomarlo como un elemento de normalidad, no de riesgo excesivo. Debemos encontrar maneras de gestionarlo de una forma útil y donde el riesgo sea controlado. El endeudamiento se hace incontrolable cuando se está al límite y ante un imprevisto no se puede hacer frente a la situación. Según el Dictamen del CES:

■ El fenómeno del sobreendeudamiento se ha generalizado en todos los países de la Unión Europea y está ya presente en los países en vías de adhesión, teniendo tendencia a agravarse con la cobertura de las fronteras y las transacciones transfronterizas.

■ La mayoría de los países de la Unión Europea ha concebido sistemas de prevención de las situaciones de sobreendeudamiento.

■ Es necesario armonizar el régimen de tratamiento de los términos de derecho sustancial como de procedimientos de sobreendeudamiento de los hogares, tal como ya se hace para judiciales o administrativos;

A modo de conclusión cabe afirmar en primer lugar que, por todo lo expuesto, no existe en el cuerpo jurídico europeo una normativa específica para situaciones de sobreendeudamiento. La preocupación del legislador se ha centrado en ofrecer al consumidor la mayor claridad posible a la hora de contratar estos productos o servicios financieros, en busca de un equilibrio entre contratantes, pero que no ayudan a superar situaciones de sobreendeudamiento, una vez éstas acaecidas. Por ello, como ya apuntábamos, resulta exigible una normativa específica. Dicha normativa debe contemplar todas las situaciones posibles de sobreendeudamiento, ya sea su causa por préstamos para adquirir bienes de primera necesidad como por motivos lúdicos. Ahora bien, es evidente que el trato y el nivel protección ha de ser diferente. El concepto de sobreendeudamiento familiar ha de ser amplio, dando amparo a aquéllos casos en los que la economía familiar aún no esté en situación de insolvencia definitiva o no se haya producido todavía el impago pero se prevea la imposibilidad de hacer frente al conjunto de obligaciones en atención a las previsiones de ingresos familiares. También deben quedar incluidos aquéllos supuestos de sobreendeudamiento pasivo que son cuando la crisis financiera de la economía familiar trae su origen en contingencias referidas al riesgo de vida (fallecimiento, enfermedad, desempleo, discapacidad, etc.). En cuanto a las soluciones o remedios al sobreendeudamiento familiar dos son las vías: la prevención y los procedimientos para hacer frente a las deudas evitando la ruina familiar definitiva.

Con respecto al primer remedio resultan exigibles unos niveles de información enfocada directamente a prevenir este problema. Dicha información adecuada debe exigirse tanto a nivel publicitario como a nivel prenegocial y contractual. En cuanto al sistema de solución o remedios del sobreendeudamiento una vez producido, esta normativa debería contemplar la creación de un órgano administrativo, con asistencia e intervención de las

■ Most of the countries of the European Union have conceived prevention systems of the overindebtedness situations.

■ It is necessary to harmonize the regime of treatment of the terms of substantial right as the procedures of housing overindebtedness, as happen for judicial or administrative;

As a conclusion it is possible to affirm in first place that, by all the exposed, it does not exist in the European legal body a specific norm for overindebtedness situations. The preoccupation of the legislator has been focussed in offering the consumer the greatest possible clarity when contracting these financial products or services, searching an equity between the parts, but they do not help to superate overindebtedness situations, once they have happen.



For that, as we said, it is necessary a specific regulation. This norm must contemplate all the possible situations of overindebtedness, either for loans to acquire goods of first necessity or for playful reasons. However, it is evident that the treatment and level protection have to be different. The concept of familiar overindebtedness has to be ample, including those cases in which the familiar economy is not yet in situation of definitive insolvency or the non-payment has still not taken place but the impossibility to do it is anticipated in front of the set of obligations in attention to the forecasts of familiar income. Also they must be included those assumptions of passive overindebtedness which take place when the financial crisis of the familiar economy brings their origin in contingencies referred to the life risk (death, disease, unemployment, etc.). As far as the solutions or remedies to familiar overindebtedness two are the ways: prevention and the procedures to face the debts avoiding the definitive familiar ruin.

Related to the first remedy some levels of information focused directly to prevent this problem turn out. This suitable information must be demanded at advertising level and also at prenegotiation and contractual level.

As far as the solution system or remedies of the overindebtedness

Asociaciones de Consumidores, que tratara de acercar a las partes de cara a solventar los problemas temporales del consumidor para afrontar sus pagos. Previamente dicho órgano admitiría o no el paso a este trámite teniendo en cuenta una serie de circunstancias, que habrían de contemplarse en la normativa futura, y entre las que destacarían la de la buena fe del consumidor, sus posibilidad económicas...

El procedimiento debería ser especialmente rápido, y en tanto no se resolviera, la entidad acreedora no podría proceder, en su caso a la ejecución de los bienes del deudor. Vamos a una economía donde va a predominar que nuestra relación con las instituciones sea el endeudamiento, y por ello nuestra actuación como organización de consumidores es necesaria para reequilibrar posibles situaciones abusivas.

El crédito al consumo no solo tiene una función económica muy importante y un beneficio considerable para las entidades, sino también una dimensión social que exigen una regulación del sobreendeudamiento que favorezca una mejora cualitativa de la situación de los sobreendeudados que no es incompatible con los beneficio para la economía y para los acreedores. El sobreendeudamiento sin duda es un fenómeno europeo y social que debe ser abordado como tal con una regulación europea armonizada (creación de observatorios europeos y nacionales del crédito, normas comunes y oficinas de asesoramiento) en la que las organizaciones de consumidores jueguen un papel de prevención, asesoramiento y participación en el sistema de defensa y resolución de conflictos. Una red de trabajo de los consumidores a nivel europeo sobre el crédito y el sobreendeudamiento debería participar en la elaboración de los códigos de conducta bancarios en este problema. Esta red debería de cumplir a nivel europeo y nacional los siguientes objetivos: 1) Eliminar problemas a los consumidores 2) Cooperar con la entidades y federaciones bancarias en la prevención y en la resolución de los problemas y conflictos 3) Relacionar la normativa, la práctica y la toma de decisiones políticas en relación a este problema.

Es absolutamente necesario dar un paso en la protección de los consumidores a nivel comunitario, para lo cual se requiere una normativa específica mediante la aprobación de una directiva en materia de sobreendeudamientos familiar y la creación de los correspondientes órganos de gestión y control.

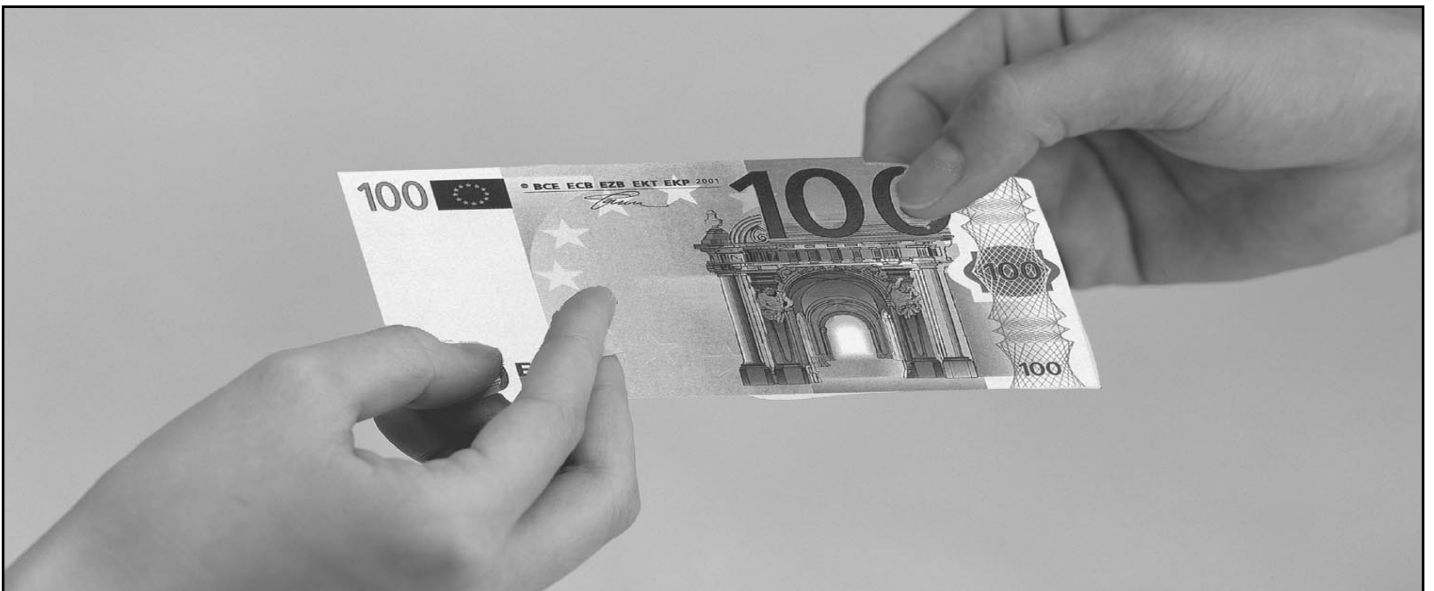
once produced, this norm should contemplate the creation of an administrative body, with attendance and intervention of the Consumer Associations, which tried to approach the parts for solving the temporary problems of consumers to confront their payments.

Previously this body would admit or not this proceeding not considering different circumstances, that there would be contemplated in the future norm, and between which would emphasize the one of the good faith of the consumer, its economic possibilities...

The procedure would have to be especially fast, and in as much it was not solved, the deserving organization could not come, in his case to the execution of the goods of the indebted one.

We walk to an economy where it is going to predominate that our relation with the institutions is the indebtedness, and for that reason our performance as consumer organization is necessary to rebalance possible abusive situations. The consumer credit has not only a very important economic function and a considerable benefit for the organizations, but also a social dimension that demand a regulation of the overindebtedness that produce a qualitative improvement of the indebted situation which is not consistent with the benefit of the economy and the creditors. The overindebtedness without any doubt is an European and social phenomenon which must be boarded like so with an European harmonized regulation (creation of European and national observatories of the credit, common norms and advising offices) in which the consumer organizations play a role of prevention, advising and participation in the defense and conflict resolution system. A consumer network at European level on the credit and overindebtedness would have to participate in the elaboration of the banking codes of conduct in this problem. This network should fulfill at European and national level the following objectives: 1) Eliminate problems to consumers 2) Cooperate with the banking organizations and federations in the prevention and resolution of the problems and conflicts 3) Connect the norm, the practice and the political decision making in relation to this problem.

It is absolutely necessary to take a step in the protection of the consumers at communitarian level, for which a specific norm is required though, the approval of a Directive on familiar overindebtedness and the creation of the corresponding bodies of management and control.



# DOSIER DE LEGISLACIÓN EUROPEA Y ESPAÑOLA

## PRODUCTOS BANCARIOS Y DE SEGUROS

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

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

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

**EN** *The first compilation of important topics about financial services in the European Union*

■ *The current economy comes defined by the variety of the markets, the growth of international capitals flows, the never-ending appearance of new financial products and citizen distance of the political centers with decision realizations. For that reason, consumer relocating's task as protagonist citizen of productive and commercial process, involves determinant nucleus of the good health of a social and economic model that would lack necessary consistency and rigor without a suitable confidence level that inspires safety to the consumers as principal operators of this market.*

■ *In an environment as the described one, is necessary the active consumers participation thorough associative model, becoming active consumers, who must know which are their rights and they must have effective channels to exert them.*

El Dossier de Legislación Europea y Española incluye un CDROM con toda la Normativa Nacional y Europea de servicios financieros.

*The European and Spanish Legislation Dossier includes a CD-ROM with all the National and European financial services Regulation*



# Codes of Conduct

In Germany the possibility of self-regulation by codes of conduct named in the Civil Code is hardly of any importance. As there are such codes they have primarily been worked out by provider associations and are used as a kind of commercial or quality seal. Unfair competition for the purpose of an intentional violation against the duty to inform customers on such codes is therefore hardly imaginable. Neither is it likely, that by such codes providers comply with rules which in an adequate way satisfy principal conflicts of interests in their relations to the customer. Regulated self-regulation is plainly spoken a kind of self-regulation which is adjusted to the legal system of a state or takes place on the basis of law enacted by the state. As a result regulated self-regulation, in comparison to pure self-regulation, has an increased degree of liability, but ideally does not require imperative intervention by the state.

## Códigos de Conducta

### ■ Introducción

Durante el cambio de milenio la organización de la economía está pasando por cambios importantes. Cada vez más las empresas operan en mercados fuera de sus países de origen ("globalización"). El sector servicios se ha convertido en el centro del interés económico, en detrimento del sector industrial ("sociedad de servicios"). Y finalmente, debido al rápido desarrollo de las nuevas tecnologías, la "información" ha llegado a ser no solamente una cuestión de debate público (por ejemplo sobre la libertad de información o la protección de datos personales) sino también se ha descubierto como fuente económica de importancia extraordinaria ("sociedad de la información").

Sin embargo, esos cambios, por supuesto, van acompañados de una gran incertidumbre de todos los que se ven involucrados y representa un obstáculo considerable para el desarrollo económico posterior. En Alemania esto llega a ser más obvio en el desarrollo del llamado mercado electrónico, que es de extraordinaria importancia para el mercado de servicios financieros (véase el informe sobre los medios del pago y los servicios financieros en la distancia) pero a pesar de la tecnología altamente desarrollada todavía permanece en su fase "embrionaria". Por un lado, el uso de los servicios ofrecidos vía Internet todavía es considerado potencialmente peligroso por un gran número de consumidores. Por otra parte, las empresas tampoco saben muy bien cómo pueden solucionarse los conflictos que se pueden presentar. Esas incertidumbres se pueden eliminar de una manera algo tradicional por el legislador. Promulgando leyes, que proporcionarían una mayor transparencia en favor de los consumidores por un lado y la certeza legal en el favor de las empresas por otra parte el desarrollo excepcional del mercado electrónico puede acelerar substancialmente el proceso. Sin embargo, se considera que una legislación formal del estado puede satisfacer escasamente las necesidades del proceso económico, que cambia rápida y constantemente sus estructuras. Por estas razones algunos sugieren / ha sido sugerido que - además de la regulación clásica hecha por el estado - mecanismos de autorregulación deben ser desarrollados. Y esta idea también se puede encontrar en la Directiva europea sobre comercio electrónico (Directiva 2000/31/EC del Parlamento Europeo y del Consejo del 8 de junio de 2000). Según el artículo 10 de la Directiva los proveedores en los Estados miembro estarán obligados no solamente a realizar ofertas transparentes de acuerdo a ciertos criterios, sino que además, los clientes deben estar informados de cualquier código de conducta que el proveedor desarrolle. Y de acuerdo con el artículo 16 de la misma

## Verhaltenskodizes

### ■ Einleitung

Die Organisation der Wirtschaft ist zu Beginn des 21. Jahrhunderts tiefgreifenden Veränderungen ausgesetzt. Mehr und mehr Unternehmen agieren über die Grenzen ihres Heimatlandes hinweg ("Globalisierung"). Im Mittelpunkt des wirtschaftlichen Interesses steht heute nicht mehr der Handel mit in der Industrie gefertigten Produkten, sondern zunehmend das Angebot von Dienstleistungen ("Dienstleistungsgesellschaft"). Und schließlich ist durch die rasante Entwicklung im Bereich der Computer- und Netzwerktechnologien die "Information" nicht nur zum Gegenstand vielfältiger öffentlicher Diskussionen (z.B. über die Informationsfreiheit oder den Schutz personenbezogener Daten), sondern auch zu einem herausragenden Wirtschaftsgut geworden ("Informationsgesellschaft").

Allerdings gehen diese Änderungen naturgemäß für alle Beteiligten mit erheblichen Unsicherheiten einher, die für die weitere wirtschaftliche Entwicklung ein erhebliches Hindernis darstellen. In Deutschland zeigt sich dies am deutlichsten an der Entwicklung des sogenannten elektronischen Marktes, der für den Markt für Finanzdienstleistungen von ganz besonderer Bedeutung ist (vgl. Beitrag zu "Möglichkeiten der Bezahlung und der Finanzdienstleistungen im Fernabsatz"), sich trotz weit vorangeschrittener Technik noch immer in einer "Start-Up"-Phase befindet. Auf der einen Seite wird die Nutzung von Diensten, die über das Internet angeboten werden, von großen Teilen der Verbraucher noch als tendenziell "gefährlich" eingeschätzt. Dementsprechend ist das Konsumverhalten der Bevölkerung an dieser Stelle vergleichsweise zurückhaltend. Auf der anderen Seite besteht aber auch bei den Unternehmen erhebliche Unsicherheit, wie auftretende Konflikte zu lösen sind.

Diese Unsicherheiten könnten auf eher traditionelle Weise durch den Gesetzgeber beseitigt werden. Durch den Erlass von Gesetzen, die zugunsten der Verbraucher eine erhöhte Transparenz der neuartigen Angebotsstruktur und zugunsten der Anbieter Rechtssicherheit gewährleisten, könnte insbesondere die weitere Entwicklung des elektronischen Marktes erheblich vorangetrieben werden. Es entspricht allerdings einem weit verbreiteten Konsens, dass die formale Gesetzgebung eines Staates grenzüberschreitenden wirtschaftlichen Prozessen, die sich strukturell rapide und fortwährend ändern, kaum gerecht werden kann. Aus diesem Grund wird insbesondere für den elektronischen Markt vielfach vorgeschlagen, neben der klassischen staatlichen Regulierung auf Selbstregulierungsmechanismen zurückzugreifen.



Directiva, las asociaciones de consumidores como las empresas son animadas a desarrollar códigos de conducta.

### ■ La incorporación de la normativa europea en la legislación alemana

La llamada normativa europea referente al mercado electrónico, servirá como ejemplo para discutir el tema "códigos de conducta, transparencia y autorregulación" posteriormente, ha sido implementada en el art. 312e del Código Civil alemán (Bürgerliches Gesetzbuch [ BGB ]). De tal modo se estipula, cómo los proveedores que hacen uso de "los medios de comunicación con el fin de concluir un contrato sobre la entrega de bienes o la prestación de servicios (contrato de comercio electrónico)" tiene que detallar sus ofertas: según el art. 312 sec. 1 nº 1 al cliente tiene que proporcionársele "medios técnicos apropiados, eficaces y accesibles permitiéndole identificar y corregir los errores previos, antes de enviar su orden". Según el nº. 3 de la misma norma los proveedores tienen que "proporcionar el recibo de la orden del cliente por medios electrónicos sin retraso". El nº 4 determina que a los clientes se les debe permitir, "recuperar y salvar las condiciones del contrato incluyendo los términos generales incorporados en el contrato de forma reproductora". Finalmente, según el nº. 2, al cliente debe proporcionársele información adicional especificada en el llamado "Verordnung über Informationspflichten nach Bürgerlichem Recht" (BGB-InfoV)" clara y comprensiblemente a tiempo antes de enviar su orden". Con respecto al art. 3 BGB-InfoV esta información debe contener: 1. información sobre "los pasos técnicos que conducen a la conclusión del contrato" 2. Información sobre "si el contrato es guardado por el empresario después de concluido y si es accesible para el cliente" 3. Información sobre "cómo el cliente puede identificar y corregir errores iniciales según el art. 312e sec. 1 S. 1 nº 1 proporcionando medios técnicos antes de la orden" 4. Información sobre "los idiomas disponibles para concluir el contrato" y 5. información sobre "cualquier código de la conducta pertinente del proveedor, así como la posibilidad de acceso electrónico a estos códigos".

### ■ Problemas principales

En Alemania la posibilidad de autorregulación mediante códigos de conducta citados en BGB-InfoV no tienen apenas importancia. Dada la existencia de tales códigos los proveedores los han usado como sello de calidad. La competencia desleal con el fin de violar intencionalmente el deber de informar a clientes en tales códigos es por lo tanto inimaginable. Por tales códigos los proveedores se obligan a satisfacer los conflictos de intereses principales en sus relaciones con el cliente. Otras disposiciones del art. 312e BGB, que para proporcionar transparencia en comercio electrónico no han sido de mucha ayuda. En algunos casos incluso han tenido un efecto contraproducente. Esto parece tener su causa en la fraseología algo vaga y el hecho de que las preguntas esenciales sigan sin resolver. Esencial para este propósito es la primera pregunta ¿bajo qué circunstancias se considera un contrato que ha sido iniciado por medios electrónicos legalmente válido?. En este contexto, la tendencia de muchos proveedores es a interpretar claramente "el clic del ratón" o "el marcado del número" como acuerdo de importancia vital. De hecho, esta actitud levantó un cierto miedo en los contratos cerrados inintencionalmente debido a la falta de experiencia y/o del conocimiento técnico entre la población y se puede por lo tanto nombrar como una razón principal para la negativa de muchos consumidores a incorporarse al mercado electrónico. En Alemania los medios de pago llamados servicios de red de valor añadido son el mejor ejemplo referente a

Dieser Gedanke findet sich auch in der Europäischen Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr (Richtlinie 200/31/EG des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 8. Juni 2000). Nach Art. 10 dieser Richtlinie sollen die Anbieter in den Mitgliedstaaten nicht nur dazu verpflichtet werden, ihr Angebot nach bestimmten Kriterien transparent zu gestalten. Vielmehr soll außerdem gewährleistet sein, dass die Kunden umfassend über alle Verhaltenskodizes informiert werden, denen sich der Anbieter unterworfen hat. Und weitergehend will Art. 16 derselben Richtlinie Unternehmens- und Verbraucherverbände ganz allgemein zur Ausarbeitung von Verhaltenskodizes ermutigen.

### ■ Umsetzung der europäischen Vorgaben in Deutschland

Die genannten Vorgaben für den elektronischen Markt, anhand dessen das Thema "Verhaltenskodizes, Transparenz und Selbstregulierung" hier beispielhaft erörtert werden soll, sind in Deutschland vor allem in art 312e des Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) umgesetzt. Dort ist bestimmt, wie Anbieter, die sich "zum Zwecke des Abschlusses eines Vertrages über die Lieferung von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen eines Tele- oder Mediendienstes (Vertrag im elektronischen Geschäftsverkehr)" bedienen, ihr Angebot gestalten müssen: Nach art 312e Abs. 1 S. 1 Nr. 1 müssen dem Kunden "angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel zur Verfügung" gestellt werden "mit deren Hilfe der Kunde Eingabefehler vor Abgabe seiner Bestellung erkennen und berichtigen kann". Nach Nr. 3 derselben Vorschrift hat der Anbieter die "Bestellung unverzüglich auf elektronischem Weg zu bestätigen". Nr. 4 bestimmt, dass dem Kunden die Möglichkeit verschafft werden muss, "die Vertragsbedingungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Vertragsschluss abzurufen und in wiedergabefähiger Form zu speichern". Und nach Nr. 2 schließlich muss der Anbieter dem Kunden weitere Informationen, die in der sogenannten "Verordnung über Informationspflichten nach Bürgerlichem Recht (BGB-InfoV)" näher beschrieben sind, "rechtzeitig vor Abgabe von dessen Bestellung klar und verständlich mitteilen". Zu diesen Informationen gehören nach art 3 BGB-InfoV: 1. Informationen über "die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsschluss führen", 2. Informationen "darüber, ob der Vertragstext nach dem Vertragsschluss von dem Unternehmer gespeichert wird und ob er dem Kunden zugänglich ist", 3. Informationen darüber, wie der Kunde "mit den gemäß art 312e Abs. 1 S. 1 Nr. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuches zur Verfügung gestellten Mitteln Eingabefehler vor Abgabe der Bestellung erkennen und berichtigen kann", 4. Informationen "über die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehenden Sprachen" und schließlich 5. Informationen "über sämtliche einschlägigen Verhaltenskodizes, denen sich der Unternehmer unterwirft, sowie die Möglichkeit eines elektronischen Zugangs zu diesen Regelwerken".

### ■ Hauptprobleme

Die in der BGB-InfoV angesprochene Möglichkeit einer Selbstregulierung durch Verhaltenskodizes spielt in Deutschland bislang kaum eine ernst zu nehmende Rolle. Soweit solche Verhaltenskodizes existieren werden diese zumeist von Unternehmensverbänden verfasst und als eine Art Werbung oder Gütesiegel verwendet. Ein im Sinne des Wettbewerbsrechts planmäßiger Verstoß gegen die in der BGB-InfoV statuierte Informationspflicht ist daher im Prinzip kaum denkbar. Und ebenso

este problema (véase el informe sobre "medios del pago y servicios financieros en la distancia"). Tomando esto en consideración algunas de las valoraciones sugeridas en el art. 312e BGB parecen altamente cuestionables. Está - según lo establecido en el art. 3 No. 1 BGB-InfoV (Art. 10 de la Directiva sobre comercio electrónico) - exclusivamente a los proveedores para determinar los "pasos que conducen a concluir un contrato". ¿Y la carencia información en esos pasos nada pero una cuestión de transparencia y por lo tanto de competencia desleal sin consecuencias legales relativas a la relación contractual con el cliente (Heinrichs en Palandt, art 312e Rn 11 de BGB) Tales valoraciones se oponen obviamente a un principio legal, que se reconoce en todos los sistemas legislativos: un contrato legalmente válido que tiene en cuenta la transparencia, da la posibilidad a los contratantes para calibrar la oferta y para decidir en favor de ella o no. En otras palabras: legalmente, nadie tiene que tener miedo de ser obligado secretamente a su detrimento - ni incluso en el mercado electrónico. Y parece que la falta del legislador de clarificar esto es actualmente uno de los problemas prácticos principales. Sin embargo, los problemas prácticos con la regulación del mercado electrónico en el art. 312e BGB también ocurrieron en tales casos en cuál era el concluir de un contrato en el mejor interés del cliente. La Munich Oberlandesgericht (15.11.02 - 19 W 2631/02) por ejemplo tuvo que decidir si una oferta lanzada en Internet es vinculante incluso si el precio dado es bastante inferior al usual y

wenig ist vorstellbar, dass sich Anbieter in derartigen Verhaltenskodizes Regelungen unterwerfen, die grundsätzlichen Interessenkonflikten im Verhältnis zu Verbrauchern angemessen Rechnung tragen. Auch die übrigen zur Gewährleistung von Transparenz im elektronischen Geschäftsverkehr gedachten Regelungen des art 312e BGB haben sich in der Praxis als wenig hilfreich, zum Teil sogar als kontraproduktiv erwiesen. Grund dafür ist vor allem, dass die Regelungen eher vage formuliert sind und wesentliche Fragen ungeklärt bleiben. Wesentlich in diesem Sinne ist vor allem die Frage, unter welchen Umständen ein mit Hilfe elektronischer Kommunikationsmittel angebahnter Vertrag im Allgemeinen als von der Rechtsordnung geschlossen anerkannt wird. In diesem Zusammenhang ist die faktische Tendenz vieler Anbieter, einen bloßen "Hyperlink-Click" oder das "Nummern-Wählen" als umfassendes Einverständnis zu interpretieren von kaum zu unterschätzender Bedeutung. Tatsächlich scheint dieses sich verbreitende Selbstverständnis eine gewisse Angst in der Bevölkerung auszulösen, allein aufgrund fehlender Erfahrung und/oder technischen Verständnisses unbeabsichtigt Verträge zu schließen, und kann damit als eine wesentliche Ursache für die Zurückhaltung vieler Verbraucher benannt werden, den elektronischen Markt überhaupt zu betreten. In Deutschland sind die Möglichkeiten der Bezahlung durch sogenannte Mehrwertdienste das prominenteste Beispiel für

## 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 emai: aicar.adicae@adicae.net  
**www.adicae.net/foropermanente**

sostenido que la oferta era demasiado buena para confiar en su validez. En otro caso un cliente recibió un e-mail que confirmaba inmediatamente después de hacer una orden vía Internet, demandó cumplimiento sobre esa base, pero perdió el caso pues el tribunal era de la opinión que no podría confiar en una confirmación que fue enviada debido a la obligación del art. 312e No. 3 solamente (LG Giessen - 04.06.03 - 1 S 413/02).

### ■ Propuesta de cambios en la legislación

Los relativos a las disposiciones confusas consideradas de una parte en el art. 312e BGB (véase también Heinrichs en Palandt, el art.312e Rn 7 de BGB) parecen indicar que el legislador mismo no puede pasar por alto y muy probablemente él desea proporcionar una mayor transparencia.

Tomando esto en consideración la pregunta sería, si los mecanismos alternativos de regulación podrían satisfacer los cambios en la sociedad y la economía que ocurrieron especialmente en el mercado electrónico de forma más eficaz, son marginalmente mencionados en el art. 3 nº 5 BGB-InfoV solamente. Para compensar los puntos débiles de la autorregulación pura, en Alemania el término Regulierte Selbstregulierung ( [ "autoregulación regulada" ] Hoffmann-Riem, Multimediapolitik vor neuen Herausforderungen, en: Rundfunk und Fernsehen 1995, S. 125) ha sido introducido en la discusión. A continuación serán mostrados, que diferentes modelos de "autoregulación regulada" se han resuelto hasta ahora y en qué medida tiene sentido poner tales mecanismos en ejecución en el favor de la protección al consumidor en el mercado electrónico.

#### a) Los modelos de la autoregulación regulada

La autoregulación regulada en el lenguaje hablado es una clase de autoregulación que se ajusta al sistema legislativo de un estado o aparece sobre la base de una ley aprobada por el estado. Consecuentemente la autoregulación regulada, en comparación con la autoregulación pura, tiene un grado mayor de responsabilidad, pero no requiere idealmente la intervención imprescindible del estado. Con el fin de implementar tales mecanismos, tres modelos principalmente pueden ser distinguidos. En primer lugar, es posible obligar a los proveedores a cumplir con los códigos de conducta. Tales códigos de conducta tendrían que satisfacer ciertos criterios dados por el estado y ser registrados o certificados por una institución reguladora Este modelo, que ha sido, por ejemplo, puesto ya en práctica en Australia, se puede denominar "norma-central" puesto que el registro del código es la base de la regulación (véase: Schulz/Held Regulierte Selbstregulierung als Form des modernen Regierens, 2002). En segundo lugar, la organización reguladora que se cerciora de que los objetivos reguladores del estado se están siguiendo podría convertirse en el punto cardinal de la regulación. Similar al modelo mencionado antes, este modelo ofrece la posibilidad de registrar o certificar las organizaciones reguladoras para proporcionar ciertos estándares de regulación ("modelo organización-centrada"). En el marco del "modelo de supervisión", finalmente, la intervención imprescindible del estado deberá ser prevenida para empezar ofreciendo consultas a las compañías con la finalidad de informar y para demostrar cómo los conflictos con intereses públicos pueden ser evitados. Esto ya es una práctica común en el trabajo de las agencias de protección de datos ("auditorías").

diese Problematik (vgl. wiederum Beitrag zu "Möglichkeiten der Bezahlung und der Finanzdienstleistungen im Fernabsatz"). Vor diesem Hintergrund erscheinen manche der in art 312e BGB angedeuteten Wertungen höchst fragwürdig. Sollen - so wie es art 3 Nr. 1 BGB-InfoV (Art. 10 der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr) nahe legt - allein die Anbieter bestimmen, welche Schritte zu einem Vertragsschluss führen? Und ist das Fehlen von Informationen über diese Schritte nur eine Frage des intransparenten und daher (un-)lauteren Wettbewerbs ohne Rechtsfolgen für das Vertragsverhältnis zum Kunden (so in einem weiteren Sinne Heinrichs in: Palandt, BGB art 312e Rn 11)? Solche Wertungen stehen offenkundig im Widerspruch zu einem ersichtlich von allen Rechtsordnungen anerkannten Rechtsgrundsatz: Solange es an einer Transparenz fehlt, die es den Parteien ermöglicht, ein Angebot zu prüfen und sich dafür oder dagegen zu entscheiden, kommt ein rechtswirksamer Vertragsschluss nicht in Betracht. Mit anderen Worten: Rechtlich muss niemand Angst haben, heimlich zu seinem Nachteil verpflichtet zu werden - auch nicht am elektronischen Markt. Dass der Gesetzgeber dies versäumt hat klarzustellen, scheint gegenwärtig eines der wesentlichen praktischen Probleme zu sein. Praktische Probleme mit der Regulierung des elektronischen Marktes über art 312e BGB haben sich allerdings auch in solchen Fällen ergeben, in denen Kunden an einem Vertragsschluss durchaus interessiert waren. Das OLG München (v. 15.11.02 - 19 W 2631/02) z.B. hatte zu entscheiden, ob ein im Internet veröffentlichtes Angebot auch dann bindend ist, wenn der angegebene Preis weit unterhalb des üblichen Preisniveaus liegt und meinte - offenbar eher instinktiv als auf der Basis einer plausiblen Regel -, dass das Angebot schlicht zu gut war, als dass der Kunde sich auf dessen Wirksamkeit hätte verlassen können. In einem anderen Fall hatte ein Kunde unmittelbar nach einer Bestellung über das Internet eine bestätigende E-mail erhalten, beanspruchte auf dieser Grundlage Erfüllung, verlor aber den Prozess, da das Gericht der Auffassung war, er habe sich auf eine allein nach Maßgabe der Verpflichtung in art 312e Nr. 3 BGB übersandte Bestätigung nicht verlassen können (LG Gießen Gießen - v. 04.06.03 - 1 S 413/02).

### ■ Mögliche Änderungen in der Regulierung

Die teilweise geradezu verwirrenden Regelungen des art 312e BGB (vgl. auch Heinrichs in Palandt, BGB art 312e Rn 7) deuten insgesamt darauf hin, dass der Gesetzgeber die Branche, für die er sich insbesondere zugunsten der Verbraucher eine erhöhte Transparenz wünscht, selbst nicht in jeder Hinsicht überblickt und wohl auch nicht überblicken kann. Vor diesem Hintergrund wird fraglich, ob die Möglichkeiten alternativer Regulierungsmechanismen, die den am elektronischen Markt besonders deutlich gewordenen Änderungen in Wirtschaft und Gesellschaft möglicherweise besser Rechnung tragen könnten, durch die marginale Erwähnung in art 3 Nr.5 BGB-InfoV ausgeschöpft sind. In der Diskussion in Deutschland ist, um den Schwächen der reinen Selbstregulierung durch Verhaltenskodizes Rechnung zu tragen das Modell der "Regulierten Selbstregulierung" (Hoffmann-Riem, Multimediapolitik vor neuen Herausforderungen, in: Rundfunk und Fernsehen 1995, S. 125) in die Diskussion eingeführt worden. Im Folgenden soll gezeigt werden, welche verschiedenen Modelle der Regulierten Selbstregulierung herausgearbeitet worden sind und inwiefern eine Implementierung solcher Mechanismen für den Verbraucherschutz am elektronischen Markt sinnvoll erscheint.

## b) Puesta en práctica de la autoregulación regulada

Al poner en práctica mecanismos de autoregulación es de extraordinaria importancia para determinar la finalidad de la regulación. Para ese propósito, no es bastante referirse a la protección del consumidor en general. De hecho, tiene que ser investigado atentamente, si es necesario establecer reglas o controlar las reglas existentes si es suficiente. El "modelo de supervisión", por ejemplo, puede funcionar eficientemente simplemente si las reglas existentes han demostrado ser buenas en el pasado y la finalidad de la regulación es simplemente asegurarse de que se siguen. Esto, por ejemplo, se puede asumir con respecto a disposiciones legales, que obligue a las empresas a informar a los consumidores sobre su derecho a anular un contrato bajo ciertas circunstancias. Sin embargo, en muchos casos no hay tales reglas generalmente aceptadas o el desarrollo económico ha creado la necesidad de cambiar las reglas existentes en favor de un grado mayor de protección al consumidor. Echando una ojeada al mercado electrónico en Alemania - como hemos observado - reglas especiales sobre conclusión de los contratos son necesarias. En esos casos regulados, la autoregulación tendría que substituir la legislación del estado. Esto es posible solamente en el marco del modelo "norma-centrado". Sin embargo, es necesario proponer una base jurídica para tal regulación alternativa. Esto no es fácil y supone un gran trabajo preparatorio. Pero ofrece la posibilidad a las asociaciones de consumidores de implicarse como agencias de certificación directamente en la regulación. En comparación con la práctica actual, que está sumamente afectada por la falta de comunicación entre las empresas y esas asociaciones, esto significaría un gran progreso.



## a) Modelle der regulierten Selbstregulierung

Regulierte Selbstregulierung meint vereinfacht gesprochen eine Selbstregulierung, die in staatlich gesetztes Recht eingepasst ist bzw. auf rechtlicher Grundlage erfolgt. Die Regulierte Selbstregulierung hat dadurch im Vergleich zur reinen Selbstregulierung einen erhöhten Grad an Verbindlichkeit, kommt aber im Idealfall ohne imperative Eingriffe aus. Bei der praktischen Umsetzung eines solchen Ansatzes sind prinzipiell drei Modelle denkbar. Erstens ist es möglich, Anbieter zur Ausarbeitung bzw. Anerkennung eines Verhaltenskodex zu verpflichten. Dieser Verhaltenskodex müsste bestimmten gesetzlich vorgegebenen Kriterien genügen und durch eine Regulierungsinstanz zertifiziert oder registriert werden. Dieses z.B. in Australien praktizierte Modell kann man, weil die Registrierung des Kodes Kern der Regulierung ist "normzentriert" nennen (so: Schulz/Held Regulierte Selbstregulierung als Form des modernen Regierens, 2002 <http://>). Es ist aber - zweitens - auch möglich, eine regulierende Institution zum Mittelpunkt der Regulierung zu machen, die die Einhaltung bestimmter staatlicher Ziele überwacht. Auch hier kann eine auf gesetzlicher Grundlage erfolgende Registrierung oder Zertifizierung der Institution einen besonderen Standard begründen ("organisationszentriertes Modell"). Im Rahmen des "Supervisionsmodells" schließlich sollen imperative Eingriffe des Staates von vornherein dadurch verhindert werden, dass den Unternehmen eine Beratung angeboten wird, die über die staatliche Regulierung informiert und Wege aufzeigt, Konflikte zu vermeiden. Dieses Modell findet sich praktisch häufig in der Arbeit des Datenschutzes ("Auditing").

## b) Möglichkeiten der Implementierung

Bei der Implementierung einer regulierten Selbstregulierung in die Rechtsordnung kommt der Frage nach dem Ziel der Regulierung eine überragende Bedeutung zu. In dieser Hinsicht reicht es nicht aus, pauschal auf den Schutz der Verbraucher zu rekurrieren. Vielmehr muss untersucht werden, in welchen Bereichen die Etablierung von Normen erforderlich und in welchen Fällen die Kontrolle vorhandener Normen ausreichend ist. So kann etwa das sogenannte "Supervisionsmodell" per definitionem nur dann wirksam sein, wenn sich bestimmte Normen in der Vergangenheit bewährt haben und über die Regulierung lediglich gewährleistet werden soll, dass diese allgemein beachtet werden. Das kann z.B. in solchen Fällen angenommen werden, in denen Verbraucher oder Kunden im Allgemeinen kraft Gesetz über ein Widerrufsrecht belehrt werden müssen. In vielen Fällen fehlt es aber an solchen allgemein anerkannten Normen oder die wirtschaftliche Entwicklung hat das Bedürfnis ergeben, bestehende Normen zugunsten eines erhöhten Verbraucherschutzes zu ändern. Mit Blick auf den elektronischen Markt in Deutschland fehlen - wie oben gezeigt wurde - vor allem Regelungen über den Vertragsschluss. In solchen Fällen würde die regulierte Selbstregulierung die Gesetzgebung des Staates ersetzen. Dies ist nur im Rahmen des "normzentrierten" Modells möglich. Jedenfalls aber ist es notwendig, für eine solche alternative Regulierung eine gesetzliche Grundlage zu schaffen. Das ist keineswegs einfach und setzt aufwendige Vorarbeiten voraus. Allerdings ließen sich Verbraucherschutzverbände z.B. als Zertifizierungsinstanz auf diesem Wege aktiv in die Regulierung mit einbeziehen. Dies wäre im Vergleich zur bisherigen Praxis, in der eine Kommunikation zwischen Unternehmen und solchen Verbänden nur sehr bedingt stattfindet, ein erheblicher Fortschritt.

EN

# General Conditions in Contracts

General conditions of the contracts are direct consequence of a market that has gone in a constant evolution, characterized, among other circumstances, mainly by a continued growth of the mercantile traffic. Concretely, they are the result of a necessity of the suppliers, they have to distribute an important number of products or homogenous services, and for it they need speed, agility and fluidity, reason by which, they are forced to make homogeneous the contracts by which they carry out the sale, distribution or provision. They do not have time to negotiate individually each agreement or contract in a meticulous form, but it is created a contract model that obligatorily must be signed by all that wish to acquire the product. They are called "Adhesion contracts", whose content is settled down beforehand in general conditions that rarely undergo modifications by particular exigencies of the clients, who are practically forced to contract with the conditions imposed by the supplier. At communitarian level the main reference of consumer protection is the Directive 93/13/CEE of the Council of 5 April 1993, on unfair terms in contracts celebrated with consumers. The other pillar of the present communitarian norm in protection of consumers interests in front of adhesion contracts is more recent, is the Directive 98/27/CE of the European Parliament and the Council of 19 May 1998 on injunctions for the protection of consumers' interests, created as complement of all the other existing norms.

## Condiciones Generales en la Contratación

ES

### ■ Los contratos de adhesión y las acciones de cesación judiciales y administrativas

Las condiciones generales de la contratación son el resultado de una necesidad de los empresarios, que ven como tienen que distribuir un número importante de productos o servicios homogéneos, y para ello precisan de rapidez, agilidad y fluidez, motivo por el cual, se ven obligados a homogeneizar los contratos por los cuales llevan a cabo la venta, distribución o suministro. Ya no tienen tiempo para negociar individualmente cada acuerdo o contrato de forma minuciosa, sino que se crea un modelo de contrato que obligatoriamente debe ser firmado por todo aquel que desee adquirir el producto. Son los llamados "contratos de adhesión", cuyo contenido se establece de antemano en unas condiciones generales que rara vez sufren modificaciones por exigencias particulares de los clientes, quienes prácticamente son obligados a contratar con las condiciones impuestas por el empresario.

El resultado práctico del uso de este tipo de contratos tiene dos caras opuestas, pues si por un lado es indiscutible lo enormemente beneficiosos que para consumidor y empresario resultan la rapidez y fluidez en el tráfico que originan, y sobre todo la racionalización de la actividad económica que generan, permitiendo un recorte en los costes del producto; por otro lado nos encontramos con que al mismo tiempo pueden ser el origen de abusos y desequilibrios en la contratación que perjudican gravemente al consumidor, sobre todo porque en la suscripción de estos "contratos de adhesión" es obvio que no existe una igualdad entre las partes contratantes, pues el empresario siempre ostenta una privilegiada posición que le posibilita imponer su voluntad al consumidor, tendiendo además a "sobrepotergerse" introduciendo todo tipo de cláusulas que garanticen sus intereses, sobre todo en lo que son elementos adyacentes al objeto principal del contrato. El consumidor no tiene ninguna posibilidad de negociar el contenido de los contratos, sino que sus cláusulas le son impuestas, limitándose de este modo su capacidad de decisión.

El legislador europeo no ha podido abstraerse de esta problemática y ha tratado de crear una normativa que proteja al consumidor de los abusos que a través de estos contratos se originan al consumidor por parte del empresario, sobre todo considerando que tales medidas son imprescindibles para lograr los objetivos comunitarios de un mercado interior sin fronteras y donde

## Les Conditions Générales dans le commerce

FR

### ■ Les contrats d'adhésion et les actions de cessation judiciaires et administratives

Les conditions générales du commerce sont le résultat d'une nécessité des entreprises, qui voient comme ils doivent distribuer un important nombre des produits ou des services homogènes, et pour cela nécessitent rapidité, d'agilité et de fluidité, motif pour lequel, ils sont obligés d'homogénéiser les contrats par lesquels ils mènent à bien la vente, la distribution ou l'approvisionnement. Ils n'ont déjà pas du temps pour négocier individuellement chaque accord ou contrat de manière méticuleuse, mais on crée un modèle de contrat qui doit obligatoirement être signé par tout celui qui souhaite acquérir le produit. Ils sont ceux appelés "contrats d'adhésion", dont le contenu est établi à l'avance dans des conditions généraux que souffrent rarement des modifications par des exigences particulières des clients, ceux qui sont pratiquement obligés de contracter avec les conditions imposées par les entrepreneurs.

Le résultat pratique de l'utilisation de ce type de contrats a deux faces opposées, bine que si d'une part c'est indiscutable les énormés bénéfiques qui pour le consommateur et le entrepreneur qui résultent la rapidité et la fluidité dans le trafic qui origine, et surtout la rationalisation de l'activité économique qu'ils produisent, en permettant une coupure dans les coûts du produit ; d'autre part nous nous trouvons que au même temps ils peuvent être l'origine d'abus et déséquilibres dans la contratación qui nuisent gravement au consommateur, surtout parce que dans l'abonnement de ces "contrats d'adhésion" il est évident qu'il n'existe pas une égalité entre les parties contractantes, parce que le entrepreneur montre toujours une position privilégiée qui le permet d'imposer sa volonté au consommateur, en tendant en outre à une "sur-protection" en introduisant tout type de clauses qui garantissent leurs intérêts, surtout dans ce qui sont des éléments adjacents à l'objet principal du contrat. Le consommateur n'a aucune possibilité de négocier le contenu des contrats, mais les clauses sont imposés à lui, en limitant de cette manière sa capacité de décision.

Le législateur européen n'a pas pu abstraire de cette problématique et a essayé de créer une réglementation qui protège au consommateur des abus qui à travers ces contrats commencent au consommateur par le entrepreneur, surtout en considérant que de telles mesures sont indispensables pour

esté garantizada la libre circulación de mercancías, personas, servicios y capitales. Es por este motivo por lo que surgen diferentes normativas, tanto de nivel comunitario como estatal, que pretenden regular tales situaciones. Sin embargo, la experiencia ha demostrado que ni estas, ni el resto de normativas y medidas actualmente existentes, han sido suficientes para lograr una protección eficiente del consumidor.

En lo que se refiere concretamente a la regulación de las condiciones generales de la contratación y la consecuente protección de las cláusulas abusivas, a nivel estatal una vez más nos encontramos con que en general históricamente ha existido una escasa y además dispar normativa de los diferentes Estados comunitarios, así, en legislaciones como la Alemana, durante mucho tiempo la única protección contra las cláusulas abusivas fue la que proporcionaba la puntual intervención de los Tribunales en cada caso concreto. Por contra, tan solo unos pocos legisladores como por ejemplo el italiano, comprendieron desde un primer momento la importancia de procurar una eficaz regulación en la materia.

A nivel comunitario el punto principal de protección de los consumidores se encuentra en la Directiva 93/13/CEE del Consejo de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. Esta Directiva comunitaria trae una regulación de mínimos aplicables de carácter general, pues no se centra en un sector económico concreto, sino que es aplicable a todos los sectores, incluido el financiero, con la única limitación impuesta de que estos se hayan celebrado entre un profesional y un consumidor.

El otro puntal de la normativa comunitaria actual en materia de protección de los intereses de los consumidores frente a los contratos de adhesión es aún más reciente, se trata de la Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de mayo de 1998, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses del consumidor, creada como complemento de todas las demás normas existentes, respecto a las cuales busca lograr garantías de su eficaz cumplimiento, y ante la más

atteindre les objectifs communautaires d'un marché intérieur sans frontière et où il soit garantie la libre circulation des marchandises, des personnes, des services et des capitaux. Il est pour ce motif qui apparaissent différentes réglementations, tant de niveau communautaire comme de l'État, qui prétendent régler de telles situations. Toutefois, l'expérience a démontré que ni celles-ci, ni le reste de réglementations et les mesures actuellement existantes, ont été suffisantes pour obtenir une protection efficace du consommateur.

En ce qui concerne concrètement le règlement des conditions générales de la contratación et la protection conséquente des clauses abusives, au niveau de l'État une fois de plus nous nous trouvons que en général il a historiquement existé un faible et réglementation disparate dans des différents États communautaires, ainsi dans des législations comme l'allemande, pendant beaucoup de temps la seule protection contre les clauses abusives a été en outre celle qui fournissait l'intervention ponctuelle des Tribunaux dans chaque cas concret. Par contre, seulement quelques législateurs comme par exemple l'italien, ont compris dès le début l'importance de procurer un règlement efficace dans la matière.

Au niveau communautaire le point principal de protection des consommateurs se trouve dans la Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993, sur les clauses abusives dans les contrats conclus avec des consommateurs. Cette Directive communautaire apporte un règlement de minimum applicables de caractère général, parce qu'il ne se centre pas dans un secteur économique concret, mais est applicable à tous les secteurs, y compris le financier, avec la seule limitation imposée dont ceux-ci ont eus lieu entre un professionnel et un consommateur.

L'autre étau de la réglementation communautaire actuelle en matière de protection des intérêts des consommateurs face aux contrats d'adhésion est plus récent, il s'agit de la Directive 98/27/CE du Parlement Européen et du Conseil du 19 mai 1998, relative aux actions de cessation en matière de protection des intérêts du consommateur, créée en complément de toutes les autres normes existantes, en ce qui concerne ces-ci il cherche obtenir des garanties de son

# 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!!*



que patente ineficacia de los mecanismos existentes hasta ese momento, teniendo como objeto aproximar todas las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los preexistentes en los Estados miembros con relación a las acciones de cesación, muy similares a lo que en derecho anglosajón se conoce como las "class actions".

Nos encontramos con una importante limitación a la hora de aplicar la Directiva comunitaria 93/13/CEE sobre cláusulas abusivas, ya que ésta, inicialmente se dirige tan sólo a aquellos contratos celebrados entre profesionales y consumidores; excluyendo expresamente de su ámbito de protección a todo aquel adquirente que actúe con motivo de su actividad profesional, quienes quedan totalmente fuera de la aplicación de la norma.

La solución a esta problemática pasa por redefinir legalmente el concepto "Consumidor" como "parte contractual más débil" de un negocio jurídico, lo cual abriría el marco de posibilidades de inclusión de la protección a determinados colectivos que cuando operan con las grandes empresas.

Otra muy buena solución es la que ya se establece en la actual regulación griega, que utiliza para definir el concepto "consumidor" el criterio más simple de "usuario final", aportando así una noción mucho más amplia y sobre todo mucho más clara, que la de la Directiva comunitaria.

La experiencia, nos ha demostrado que no son pocos los contratos redactados por las propias entidades financieras que contienen cláusulas abusivas, es decir, condiciones contractuales que privan o conculcan los derechos fundamentales del consumidor. Contra esto es difícil actuar, puesto que, aunque ciertamente su nulidad parezca incluso evidente, es necesario que así lo decrete un órgano judicial, para lo cual previamente deben ser impugnadas judicialmente y lamentablemente normalmente esto no sucede, sobre todo en lo que respecta a los contratos de adhesión de bancos y aseguradoras, ya que estas entidades evitan acudir a las últimas instancias judiciales, con el fin de que así no se cree jurisprudencia sobre sus cláusulas, de tal manera que, en tanto eso no ocurre, lo cierto es que esas condiciones van a ser aplicadas. Es más, cuando el usuario trata de denunciar la aplicabilidad y legalidad de ese tipo de cláusulas, la entidad financiera normalmente intentará llegar a un acuerdo económico con el consumidor, de tal manera que se conserve la cláusula en el contrato que es redactado por la propia compañía y que es utilizado para celebrar contratos en masa.

Este concreto aspecto relativo a la función de vigilar los contratos de adhesión de las entidades financieras ha tenido un intento de solución a través de la comentada Directiva de Cláusulas Abusivas y las adaptaciones legislativas de cada Estado, ahora bien, la Directiva aunque proporciona una enumeración de cláusulas que pueden ser consideradas abusivas, no reproduce una enumeración exhaustiva y concreta, y tampoco lo hacen las adaptaciones legislativas, pues entre otras cosas ello es imposible pues están en constante inventiva, sin embargo si creemos que por lo menos las enumeraciones de cláusulas abusivas que se realizan deberían estar revestidas de imperatividad, es decir, que no se deje en el aire su posible declaración como abusivas (como hace la Directiva Comunitaria), sino que expresamente se definan estas como abusivas (como por ejemplo sí establece la legislación griega). Como aspecto positivo en esta lucha, debemos destacar el importante avance en la defensa del consumidor que ha supuesto el permitir la apreciación de oficio de las cláusulas abusivas por parte de los Tribunales, lo cual da un mayor margen de maniobra a los Tribunales a la hora de corregir las injusticias que se puedan producir a consecuencia de contratos impuestos a los consumidores (Sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 27 de Junio de 2000 y de 21 de noviembre de 2002).

accomplissement efficace, et devant l'inefficacité claire des mécanismes existants jusqu'à ce moment, en ayant comme objet approcher toutes les dispositions légales, réglementaires et administratives qui sont préexistants dans les États membres en relation à des actions de cessation, très semblables à ce qui en droit anglo-saxon est connu comme les "class actions".

Nous nous trouvons avec une importante limitation au moment d'appliquer la Directive communautaire 93/13/CEE sur les clauses abusives, puisque celle-ci, se adresse initialement seulement à ces contrats conclus entre des professionnels et des consommateurs; en excluant expressément de son cadre de protection à tout cet acheteur qui agit à l'occasion de son activité professionnelle, ceux qui restent totalement hors de l'application de la norme.

La solution à cette problématique implique pour redéfinir légalement le concept "Consommateur" comme "partie contractuelle plus faible" d'une affaire juridique, ce qui ouvrirait le cadre de possibilités d'inclusion de la protection à certains groupes quand ils opéreront avec les grandes entreprises.

Une autre solution très bonne est celle qui ou est établie dans l'actuel règlement grec, qu'utilise pour définir le concept "consommateur" le critère le plus simple "usager final", en apportant ainsi une notion beaucoup plus vaste et surtout beaucoup plus clair, que celle de la Directive communautaire.

L'expérience, nous a démontré que ne sont pas peu les contrats rédigés par les organismes financiers mêmes qui contiennent des clauses abusives, c'est-à-dire, conditions contractuelles qui privent ou enfreignent les droits fondamentaux du consommateur. Contre ceci il est difficile d'agir, puisque, même si certainement sa nullité paraît y compris évident, il est nécessaire qu'ainsi le décrète un organe judiciaire, ce pourquoi ils doivent préalablement être contestées judiciairement et regrettablement normalement ceci n'arrive pas, surtout en ce qui concerne les contrats d'adhésion de banques et d'assurances, puisque ces organismes évitent d'aller aux dernières instances judiciaires, afin qu'on ne crée ainsi pas de la jurisprudence sur ses clauses, de telle sorte que, tandis que cela il n'arrive pas, ce qui est certain soit que ces conditions vont être appliquées. Il est plus, quand l'utilisateur essayera de dénoncer l'applicabilité et la légalité de ce type de clauses, l'organisme financier essayera normalement d'arriver à un accord économique avec le consommateur, d'une telle manière qui est conservée la clause dans le contrat qui est rédigé par la compagnie elle-même et qui est utilisé pour conclure des contrats en masse.

Cet aspect concret relatif à la fonction de surveiller les contrats d'adhésion des organismes financiers a eu une tentative de solution à travers la commentée Directive de Clauses Abusives et les adaptations législatives de chaque État, or, la Directive bien qu'il fournisse une énumération de clauses qui peuvent être considérées abusives, ne reproduit pas une énumération exhaustive et concrète, et non plus ne le rendent pas les adaptations législatives, parce qu'entre d'autres choses cela est impossible donc sont en constante inventive, toutefois si nous croyons qu'au moins les énumérations de clauses abusives qui sont effectuées devraient être revêtues d'imperative, c'est-à-dire, qui n'est pas laissée dans l'air sa possible déclaration comme abusives (comme fait la Directive Communautaire), mais on définit expressément celles-ci comme abusives (comme par exemple en effet établit la législation grecque).

Comme aspect positif dans cette lutte, nous devons souligner l'importante avance dans la défense du consommateur qui a supposé de permettre l'appréciation d'office des clauses abusives par les Tribunaux, ce qui donne une plus grande marge de manoeuvre aux Tribunaux au moment de corriger les

### ■ Las Acciones de Cesación

En esta línea relativa a la impugnación de los contratos, y centrándonos ya en lo que es el vigente control judicial de los Tribunales, debe primeramente señalarse que a éste se puede llegar a través de acciones individuales ejercitadas por el adherente, o bien, a través de acciones colectivas. Ésta última es quizás una de las mayores novedades legislativas que ha sido introducido en los últimos tiempos para procurar la protección al consumidor en materia de cláusulas abusivas, pues, sin lugar a dudas estas denominadas acciones colectivas han supuesto un gran avance en la defensa de los intereses de los consumidores europeos.

Concretamente el Parlamento Europeo y el Consejo aprobaron la Directiva 98/27/CE, de 19 de mayo de 1998, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios, Directiva que los diversos Estados que componen la UE han ido incorporando a sus respectivas legislaciones estatales. Sin embargo creemos que no basta con eso, sino que es preciso que además se recoja expresamente la figura de las Asociaciones de Consumidores como parte legitimada para actuar en otros ámbitos jurisdiccionales como es sobre todo la jurisdicción penal, donde hasta la fecha, para su intervención se han visto obligados a acudir a diferentes figuras como son las de la Acusación Particular o Popular.

La Directiva 98/27 es una Directiva de mínimos que a la hora de su transposición a los ordenamientos internos puede ser reforzada por cada uno de los Estados miembros. Dada la evidente fuerza y repercusión de este tipo de acciones, es preciso que esté delimitada perfectamente la legitimación para su ejercicio, sin embargo, lo cierto es que la Directiva define de forma demasiado genérica y amplía las características que debe cumplir toda "entidad habilitada" para ejercitar una acción, si bien creemos que no es cuestión de limitar el número de entidades que ostenten dicha legitimación, sino más bien de precisar que entidades buscan realmente finalidades legítimas a la hora de plantearlas, las cuales, aprovechando esta habilitación legal deben aprovecharla y hacer uso de ella cuando crean que pueda existir cualquier situación de abuso, ya se trate de Asociaciones de Consumidores, Ombudsman, o incluso de organismos oficiales.

En este momento hay 76 entidades cualificadas registradas en Alemania, de las cuales 15 son organizaciones consultivas del consumidor del "Bundesländer" (estados federales alemanes). La judicatura requiere a las asociaciones a las cuales la acción del grupo se concede, por ejemplo las organizaciones consultivas del consumidor, antes de poner una demanda, intentar alcanzar un acuerdo contractual con el usuario de las condiciones generales. Los medios técnicos del proveedor son firmar una declaración del sumisión. Si él hiciese eso y después viola la declaración del sumisión tendría que pagar una pena contractual. Si, como de costumbre, el proveedor rechaza firmar la declaración del sumisión, el caso va normalmente a los tribunales. El Código Civil alemán distingue entre una lista negra de las cláusulas prohibidas (art. 309 BGB), una lista gris (art. 308 BGB) y la cláusula general basada en la "buena fe". Los tribunales pueden empezar con la negra, cambiar a la lista gris y después aplicar la cláusula general. Alemania sigue el acercamiento tradicional para eliminar las cláusulas abusivas basándose en las acciones de cesación. Esto es un sistema "negativo". Una vez que una cláusula se juzgue como abusiva, los tribunales ordenarán que se elimine de los contratos. El profesional debe dejar de utilizar esta cláusula en contratos con consumidores.

Las agencias consultivas de consumidores alemanas lanzaron la base de

injustices qui peuvent se produire à la suite de contrats imposés aux consommateurs (Sentences de la Cour de justice de l'Union Européenne du 27 juin 2000 et du 21 novembre 2002).

### ■ Les Actions de Cessation

Dans cette ligne relative à l'attaque des contrats, et en nous centrant déjà en ce qui est le contrôle judiciaire en vigueur des Tribunaux, doit premièrement être indiqué qu'à celui-ci elle peut arriver à travers des actions individuelles intentées par l'abonné, ou bien, à travers des actions collectives. Celle-ci dernière est peut-être une des plus grandes nouveautés législatives qui a été introduit dans les derniers temps pour procurer la protection au consommateur en matière de clauses abusives, donc, sans aucun doute celles-ci appelées actions collectives ont supposé une grande avance dans la défense des intérêts des consommateurs européens.

Le Parlement Européen et le Conseil ont approuvé concrètement la Directive 98/27/CE, du 19 mai 1998, relative aux actions de cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs et des usagers, une Directive que les divers États qui composent l'UE ont incorporés à ses législations nationales respectives. Toutefois nous croyons qu'il ne suffit pas cela, mais il est nécessaire qu'on reprenne en outre expressément la figure des Associations des Consommateurs comme partie légitimée pour agir d'autres domaines juridictionnels comme est surtout la juridiction pénale, où jusqu'à présent, pour leur intervention ils ont été obligés d'aller à différentes figures comme ils sont celles de l'Accusation Particulière ou Populaire.

La Directive 98/27 est une Directive de minimum qui au moment de sa transposition aux ordres internes peut être renforcée par chacun des États membres. Vu la force évidente et la répercussion de ce type d'actions, il est nécessaire que soit délimitée parfaitement la légitimation pour son exercice, toutefois, ce qui est certain est que la Directive définit de manière trop générique et vaste les caractéristiques que doit accomplir tout "organisme habilité" pour tenter une action, bien que nous croyions qu'il n'est pas question de limiter le nombre d'organismes qui montrent cette légitimation, mais de spécifier plutôt que des organismes cherchent réellement des buts légitimes au moment de les poser, lesquelles, profitant de cette habilitation légale doivent profiter de elle et faire usage de d'elle quand elles croient que puisse exister toute situation d'abus, s'agit déjà d'Associations de Consommateurs, Ombudsman ou des organismes officiels.

Maintenant il y a 76 organismes qualifiés enregistrés en Allemagne, dont 15 sont des organisations consultatives du consommateur du "Bundesländer"; (les états fédéraux allemands). La magistrature demande aux associations à auxquelles l'action du groupe on accorde, par exemple les organisations consultatives du consommateur, avant de mettre une demande, essayer de conclure un accord contractuel avec l'utilisateur des conditions générales. Les moyens techniques du fournisseur sont de signer une déclaration de la soumission. S'il faisait cela et ensuite il viole la déclaration de la soumission il devrait payer une peine contractuelle. Si, comme d'habitude, le fournisseur rejette signer la déclaration de la soumission, le cas va normalement aux tribunaux. Le Code Civil allemand distingue entre une liste noire des clauses interdites (art. 309 BGB), une liste gris (art. 308 BGB) et la clause générale basée la "bonne foi". Les tribunaux peuvent commencer avec la noire, changer à la liste gris et appliquer ensuite la clause générale. L'Allemagne suit le rapprochement traditionnel pour éliminer les clauses abusives en se basant les actions de cessation. Ceci est un système "négatif". Une fois qu'une clause soit jugée comme abusive, les tribunaux ordonneront qu'il soit éliminé des contrats. Le professionnel doit cesser d'utiliser cette clause dans des contrats avec des consommateurs.



datos ZEDA referente a las acciones de cesación llevadas a cabo por las agencias de consumidores. En noviembre de 2004 la base de datos contiene cerca de 4.500 casos referentes a condiciones generales, de ellos 558 casos afectan al sector bancario y 163 casos afectan al sector seguros.

Como principales problemas de los consumidores alemanes en materia de condiciones generales y cláusulas abusivas podemos destacar: El problema financiero: la responsabilidad del control de las condiciones generales abusivas se relaciona mucho con las agencias de protección al consumidor. Aunque las agencias de protección al consumidor de los estados federales alemanes, el Bundesländer, no son formalmente cuerpos administrativos sino asociaciones bajo derecho privado, están subvencionadas en gran parte por los fondos públicos para llevar a cabo funciones de interés general. Sin embargo, el presupuesto en los estados federales alemanes de las asociaciones de consumidores son a menudo escasos.

En segundo lugar, en Alemania la compensación por daños solo se puede obtener mediante demandas individuales. Los consumidores a veces no interponen las demandas por daños debido al desinterés racional o por razones legales, ej. casos de menor cuantía, tales como casos de cargas ilegales del banco, donde los daños individuales ascienden a menudo solamente a una pequeña suma de dinero. Por otra parte los proveedores obtienen a menudo beneficios substanciales como resultado de una multiplicidad de daños pequeños causados por cláusulas abusivas en los contratos. En este sentido las acciones de cesación no son suficientes, prohíben solamente a los proveedores realizar la conducta abusiva en el futuro.

Tercero, con respecto al objeto de control, es decir las condiciones generales usadas por los proveedores las organizaciones de consumidores dependen principalmente de la información que les proporcionan los consumidores. Ni la Directiva 93/13, ni la 98/27 contienen un derecho de acceso a la información positiva sobre las cláusulas abusivas del contrato para las personas interesadas, tales como organizaciones de consumidores. Los consumidores no tienen el derecho a exigir una copia de las condiciones relevantes antes de entrar en un contrato. Además, las agencias de consumidores hacen frente a dificultades substanciales para controlar con eficacia si los proveedores respetan las decisiones de los tribunales. Cuarto, una decisión judicial que declara una condición abusiva es vinculante solamente para el profesional que es parte en el conflicto y así los efectos de la decisión no afectan directamente a otros profesionales que usan cláusulas idénticas. Por lo tanto estas decisiones no son de mucha ayuda para limpiar el mercado. Sin embargo, la decisión respectiva puede ser un argumento substancial para que las asociaciones de consumidores alcancen acuerdos con otros profesionales que usan las mismas cláusulas abusivas para que dejen hacerlo. Haciendo frente a la decisión respectiva, los profesionales prefieren esto a tener que tener que hacer frente a una demanda.

Finalmente, hay una contradicción entre la meta de la legislación sobre cláusulas abusivas y el resultado de su aplicación. La razón de declarar una cláusula abusiva es el desequilibrio que la cláusula crea entre el proveedor y el consumidor. Sin embargo la fuerza de cosa juzgada de una decisión que impone la eliminación de una cláusula abusiva se limita a la fraseología real de la cláusula en sí misma. Los efectos de la cláusula, que son la base de la decisión de los tribunales permanecen fuera del alcance de la fuerza de cosa juzgada. Esto significa que los profesionales a los que se ha prohibido usar una cláusula considerada injusta pueden evitar el juicio substituyendo la cláusula ofendida por otra cuyo efecto sea también injusto.

Les agences consultatives des consommateurs allemands ont lancé la base de données ZEDA relatif aux actions de cessation menées à bien par les agences de consommateurs. En novembre 2004 la base de données contient environ 4.500 cas relatifs à des conditions générales, d'eux 558 cas affectent le secteur bancaire et 163 cas affectent le secteur assurances.

Comme principaux problèmes des consommateurs allemands en matière de conditions générales et clauses abusives nous pouvons souligner: Le problème financier : la responsabilité du contrôle des conditions générales abusives est mise en rapport beaucoup avec les agences de protection au consommateur. Bien que les agences de protection au consommateur des états fédéraux allemands, le Bundesländer, ne soient pas formellement des corps administratifs mais des associations sous droit privé, elles sont subventionnées dans une grande partie par les fonds publics pour mener à bien des fonctions d'intérêt général. Toutefois, le budget dans les états fédéraux allemands des associations de consommateurs sont souvent faibles. Deuxièmement, en Allemagne la compensation pour des dommages peut seulement être obtenue sur des demandes individuelles. Les consommateurs n'interposent pas parfois les demandes pour dommages étant donné le désintérêt rationnel ou pour des raisons légales, par exemple des cas de plus petite quantité, comme les cas de charges illégales de la banque, où les dommages individuels montent souvent seulement à une petite somme d'argent. D'autre part les fournisseurs obtiennent souvent des bénéfices substantiels suite à une multiplicité de petits dommages causés par des clauses abusives dans les contrats. En ce sens les actions de cessation ne sont pas suffisantes, interdisent seulement aux fournisseurs effectuer la conduite abusive dans le futur.

Tiers, en ce qui concerne l'objet de contrôle, c'est-à-dire les conditions générales utilisées par les fournisseurs les organisations de consommateurs dépendent principalement de l'information que leur fournissent les consommateurs. Ni la Directive 93/13, ni la 98/27 contiennent un droit d'accès à l'information positive sur les clauses abusives du contrat pour les personnes intéressées, comme organisations de consommateurs. Les consommateurs n'ont pas le droit d'exiger une copie des conditions significatives avant d'entrer dans un contrat. En outre, les agences de consommateurs font face à des difficultés substantielles pour contrôler avec efficacité si les fournisseurs respectent les décisions des tribunaux.

Quatrième, une décision judiciaire qui déclare une condition abusive est astreignante seulement pour le professionnel qui est partie dans le conflit et ainsi les effets de la décision n'affectent pas directement d'autres professionnels qui utilisent des clauses identiques. Par conséquent ces décisions ne sont pas de beaucoup d'aide pour nettoyer le marché. Toutefois, la décision respectiva peut être un argument substantiel pour que les associations de consommateurs concluent des accords avec d'autres professionnels qui utilisent les mêmes clauses abusives pour qu'ils laissent de le faire. En faisant face à la décision respectiva, les professionnels préfèrent ceci à devoir faire face à une demande. Finalement, il y a une contradiction entre l'objectif de la législation sur les clauses abusives et le résultat de son application. La raison de déclarer une clause abusive est le déséquilibre que la clause crée entre le fournisseur et le consommateur. Toutefois la force de chose jugée d'une décision qui impose l'élimination d'une clause abusive est limitée à la phraseologie réelle de la clause en lui-même. Les effets de la clause, qui sont la base de la décision des tribunaux restent hors de la portée de la force de chose jugée. Ceci signifie que les professionnels auxquels a été interdit utiliser une clause considérée injuste peuvent éviter le jugement en remplaçant la clause offensée par une autre dont l'effet est aussi injuste.

# Información sobre ADICAE



## ADICAE

Asociación de Consumidores y Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de España



## ADICAE

Asociación de Consumidores y Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de España



Servicios Centrales : C/ Gavín 12, local - 50001 ZARAGOZA (ESPAÑA) Tfno. 00 +34 976 390060 - Fax. 00 +34 976 390199 aicar.adicae@adicae.net

**ADICAE** se configura como una Asociación progresista, dinámica, y participativa, que busca la excelencia en el servicio a sus asociados y en su funcionamiento interno. Intenta conseguir políticas de consumo que velen por los intereses y derechos de los consumidores tanto desde las instituciones en las que representa a los Consumidores como a través de los medios de comunicación o a pie de calle donde no ha dudado en organizar a los miles de afectados por uno u otro escándalo financiero y donde los resultados han ido sucediéndose en beneficio de todos.

**ADICAE** es una Organización de Consumidores democrática e independiente de partidos políticos, sindicatos, empresas, administraciones públicas, con más de 35.000 socios en toda España. Sin duda alguna, la asociación de consumidores más activa y comprometida con los consumidores y usuarios de servicios financieros, fruto de ello ha sido el espectacular crecimiento que ha tenido en los últimos años y que demuestra el número cada vez mayor de ciudadanos que confían en ella para asesorarse, organizarse y defenderse.

**ADICAE**, Como Asociación de Consumidores pretende compensar la gran diferencia que existe entre el ciudadano de a pie y las grandes empresas (en especial las entidades financieras), cada vez más alejadas de los usuarios. ADICAE, un colectivo que apoya al movimiento de consumidores en su interlocución de las empresas, contribuyendo de esta forma a ofrecer las mayores garantías a los consumidores en la resolución de conflictos a los que pueden enfrentarse en relación a los productos y servicios ofertados por los bancos, cajas de ahorros, aseguradoras, empre-

**ADICAE** is formed as a progressive, dynamical and participative Association, that looks for the excellence in the service to its members and in its internal operation. It tries to achieve consumption policies that watch over consumers' interests and rights as from the institutions in which it represents the Consumers as through mass media or to the streets where it does not have any doubt to organize thousands of affected persons by one or another financial scandal and where the results have developed in everyone's benefit.

**ADICAE** is a democratic and independent Consumers Organization from political parties, unions, companies, public administrations, with more than 35.000 members in all Spain. It is without question, the most active and involved consumers association with the consumers and users, the result of it has been the spectacular growth that it has had in the last years and shows the big number of citizens that trust in this association in order to consult, organize and defend themselves.

**ADICAE**, as Consumers Association tries to make up for the great difference that exists between the citizens and the big companies (specially the financial organizations), more and more out from the users. As a ADICAE member you will belong to a group that support the consumers movement on their dialogue with the companies, and helping to offer the biggest guarantees to you and to consumers in the resolution of conflicts that emerge when they have to face related to the products and services offered by banks, savings banks, insurers, investment companies and other companies. Our target is to achieve a righter society from the scope of the financial consumption and to achieve a more balanced relation between companies and consumers

As you already know, you can count on our support and advice in any question of consumption and, specially, in bank and insurance questions. Equally, we invite you to be present at the associative activities, to suggest proposals, to collaborate in our publications, etc.

The Consumers need a strong Consumers Association that helps them to know their rights in order to face a number of situations of daily life. There are various ways of belonging to ADICAE in order to strengthen an organization that works for the defense of consumers rights.

### **ADICAE members have the following advantages:**

- Juridical and economical advice of experts team in housing, banking, insurances, telephony and all the questions that can affect as consumer.
- Procedure of their claims on consumption questions by juridical team of the Association.
- They will receive every two months the newspaper " The Economy of the Consumers " where they will find the best advices to act as an informed consumer.
- To make simple queries related to the consumption by e-mail (not for another way) through the web of ADICAE: <http://www.adicae.net>
- To have access to the whole collection of the magazine " Users (Impositores) " and the newspaper " The Economy of the Consumers ", of recognized prestige in the world of the financial consumption, as well as



## Los Socios de ADICAE tienen los siguientes beneficios:

- Asesoramiento jurídico y económico de un equipo de expertos en vivienda, banca, seguros, telefonía y todos los temas que te afectan como consumidor.
- Tramitación de tus reclamaciones en materia de consumo por parte del equipo jurídico de la Asociación.
- Recibir cada dos meses el periódico "La Economía de los Consumidores" y la revista "Usuarios" donde se encuentran los mejores consejos para actuar como un consumidor informado.
- Realizar sencillas consultas relacionadas con el consumo por correo electrónico a través de la web de ADICAE: <http://www.adicae.net>
- Tener acceso a toda la colección de la revista "Usuarios (Impositores)" y el periódico "La Economía de los Consumidores", de reconocido prestigio en el mundo del consumo financiero, así como a otras publicaciones.
- Acceso y participación en cursos, conferencias y charlas formativas sobre consumo.
- Acceso a guías y folletos sobre los temas que afectan al consumidor.
- Foros de debate. Formación de grupos de debate e intercambio de ideas acerca de las últimas noticias o acontecimientos producidos en el mundo del consumo, en el sector de productos financieros y de seguro, o sobre cualquier otro tema que resulte de interés para los asociados.

sas de inversión y otras empresas. Nuestro objetivo es lograr una sociedad más justa desde el ámbito del consumo financiero y lograr una relación más equilibrada entre empresas y consumidores. Nuestro apoyo y asesoramiento en cualquier cuestión de consumo y, en especial, en temas bancarios y de seguro es una garantía para los derechos de los consumidores y usuarios. De igual modo, os invitamos a asistir a las actividades asociativas, plantear propuestas, colaborar en nuestras publicaciones, etc. Los Consumidores necesitan una Asociación de Consumidores fuerte que les ayude a conocer sus derechos para así poderse afrontar multitud de situaciones de la vida cotidiana, existen diversos modos de unirse a ADICAE para fortalecer una organización que trabaja por la defensa de los derechos de los consumidores

### Breve Historia

La Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España (ADICAE), fue fundada en el año 1990, es una Asociación de Consumidores especializada en los campos del consumo financiero (usuarios de bancos, cajas de ahorros, seguros, empresas de valores y en general, entidades financieras). En la actualidad, ADICAE cuenta con más de 35.000 socios de toda España, y presencia en prácticamente todas las provincias españolas.

ADICAE está registrada en los registros del Ministerio del Interior y en el del Instituto Nacional del Consumo. Asimismo, la Asociación cuenta con un amplio reconocimiento a nivel nacional e internacional: su Presidente, D. Manuel Pardos, es miembro del Pleno y de la Comisión Permanente del Consejo de Consumidores y Usuarios, máximo órgano consultivo nacional en materia de consumo. A nivel internacional, la Asociación mantiene relaciones con las principales asociaciones de consumidores europeas e hispanoamericanas, y es miembro de Consumer's International, organización que agrupa a asociaciones de consumidores de todo el mundo.

ADICAE representa a los consumidores en el Consejo Europeo Consultivo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, representa a los consumidores españoles en ANEC, organismo Europeo de Certificación, en el Grupo de Trabajo de la DG Sanco de Servicios Financieros, en el Grupo de Expertos de la DG Mercado Interior de lucha contra el fraude en medios de pago. Entre las actividades de ADICAE, podríamos destacar: Preparación de informes sobre legislación en materia de consumo, asesoramiento y gestión de reclamaciones de consumidores, representación de consumidores ante los Tribunales Arbitrales de Consumo y ante los Tribunales ordinarios en el caso de

to other publications.

■ They receive "The Economy of the Consumers" (Newspaper): 6 numbers per year, where they can find, in a simple way, the most useful advices to be informed and to defend our rights as consumers.

■ Access and participation in courses, conferences and formative lectures about consumption.

■ Access to guides and leaflets about topics that affect them as consumer.

■ Forums of debate. Creation of debate groups and exchange of ideas about the last news or events produced in the world of the consumption, in the sector of financial and insurance products, or about any other topic with interest for the members.

### A brief history

Association of Consumers and Users of Banks, Saving Banks and Insurances of Spain (ADICAE) was founded in 1990, it is a Consumers Association specialized in the fields of the financial consumption (users of banks, savings banks, insurances, companies of values and in general, financial organizations). At the present time, ADICAE counts on more than 35.000 member in all Spain, and is present in almost all Spanish provinces. ADICAE is registered in the registers of Home Office and in the National Consumption Institute ones. Also, the Association counts on a wide recognition at national and international level: his President, Mr. Manuel Pardos, is a member of the Plenary meeting and of the Permanent Commission of the Consumers and Users Council, maximum advisory national organ on the subject of consumption.

At international level, the Association supports relations with the principal European and Spanish-American consumers associations, and is a member of Consumer's International, organization that groups consumers associations worldwide. ADICAE is a charter member of the AEC (European Consumers Association), and takes part of its Executive Bureau.

ADICAE represents the consumers in the Advisory European Council of the National Commission of the Stock Market, it represents the consumers spanish in ANEC, European organism of Certification, in the Work Group of the DG Sanco of Financial Services, in the Group of Experts of the DG Home Market of struggle against the payment means fraud. Between ADICAE activities, we could emphasize: Preparation of legislation reports on consumption topic, advice and management of consumers' claims, consumers representation befo-

# Información sobre ADICAE

grandes fraudes, publicación de revistas, libros, folletos y otras publicaciones, elaboración de estudios, tests comparativos, e investigaciones sobre cuestiones de consumo bancario, seguros, vivienda y otros.

**ADICAE** publica una revista trimestral, llamada **USUARIOS (Impositores): Revista de los Usuarios Bancarios**, en la que trata temas del consumo de productos y servicios financieros y un periódico bimensual: **La Economía de los Consumidores**, que en un lenguaje sencillo y desde la plena objetividad de una Asociación de Consumidores acerca la cultura financiera y otros temas de interés a los consumidores en un lenguaje asequible. Además de las periódicas, se han publicado multitud de monografías, fruto de estudios, tales como las dedicadas al Defensor del Cliente y otras formas de defensa de los usuarios bancarios, Ahorro y financiación de la Vivienda en España y en Europa, etc., también se publican periódicamente folletos dedicados a temas de especial interés para los usuarios, boletines monográficos, etc... ADICAE a lo largo de su ya dilatada existencia, además de su trabajo diario ha realizado algunas acciones de especial relevancia

■ **Defensa de grandes casos colectivos** que afectan a miles de consumidores en los ámbitos de:

**Banca:** Créditos al consumo en academias de inglés, -Opening, Oxford, Wall Street, Cambridge-. Depósitos estructurados de Caja Rural de Valencia, Caja de Ahorros de Navarra, BBVA, y otros, etc.). Cuentas del BBVA: Activos desaparecidos de Contabilidad. **Seguros:** Planes de Jubilación: Intercaser. Mutuas: Penalizaciones por rescate anticipado: Caja Hipotecaria Catalana Mutual y Norton Life. **Valores:** Agencias de Valores: AVA y GESCARTERA, Agencias de inversión Investahorro, Chiringuitos Financieros: Dinámica Directiva. Inversiones en valores filatélicos BANFISA. Accionistas minoritarios de TERRA y RECOL NETWORK. Igualmente ADICAE está defendiendo a los miles de accionistas de TERRA que han visto defraudado su Ahorro - Inversión en relación con Telefónica.

■ **Modificaciones, mejoras en la normativa que afecta a los consumidores:** Crédito al Consumo: Bienes Tangibles:Fondo Garantía Inversiones Normativa de sobreendeudamiento

re Arbitration Courts of Consumption and before ordinary Courts in case of great frauds, publication of magazines, books, leaflets and other publications, elaboration of studies, comparative tests, and investigations on questions of banking consumption, insurances, housing and others.

**ADICAE** publishes a quarterly magazine, called "USERS" (Impositores): Magazine of the Bank Users, in which they could find consumption topics of products and financial services and a twice-monthly newspaper: "The Economy of the Consumers", with a simple language and from the total objectivity of a Consumers Association, approaches the financial culture and other topics with interest to the consumers in easy language.

In addition to the newspapers, there has been published several of monographs, as a result of studies, such as the dedicated ones to the Defender of the Client and other defense forms of the bank users, Saving and Financing of the Housing in Spain and in Europe, etc., also is published periodically leaflets dedicated to topics with special interest for the users, monographic bulletins, etc...

**ADICAE**, along its already wide existence, in addition to its daily work, has done some actions of special relevancy

**Defense of great collective cases that affect thousands of consumers in the fields of:**

**Banks:** Consumer credits in english academies, -Opening, Oxford, Wall Street, Cambridge-. Structured deposits of Caja Rural de Valencia, Caja de Ahorros de Navarra, BBVA, and others, etc.). BBVA accounts: actives missing of Accounting. **Insurances:** Plans of retirement: Intercaser. Insurer: Penalizations for early rescue: Caja Hipotecaria Catalana Mutual y Norton Life. **Values:** Values agencies: AVA and GESCARTERA, Investment agencies: Investahorro, Financial false organizations: Dinámica Directiva. Investments in philately values BANFISA. Minority shareholders of TERRA and RECOL NETWORK. Also ADICAE is defending thousand of TERRA shareholders, who have seen defrauded their investment- Investment related to Telefónica.

**Modifications, progress in the regulation that affects the consumers:** Consumer Credit. Tangible Goods. Investments Guarantee Funds. Over-indebtedness rules

## ADICAE lleva más de 14 años en la defensa de los consumidores y usuarios de servicios financieros en toda España



**ADICAE**

Association of Consumers and Users of Banks, Saving Banks and Insurances of Spain



**ADICAE**

Association of Consumers and Users of Banks, Saving Banks and Insurances of Spain





## ES UNA RED PERMANENTE

Uno de los campos donde mayores problemas surgen entre los consumidores europeos es el de los productos y servicios financieros. La importancia de las empresas de servicios financieros y la escasa costumbre de las Asociaciones de Consumidores e, incluso, de los órganos Administrativos dedicados a la defensa de los consumidores

de afrontar la defensa en el campo de los servicios financieros supone la necesidad de una lenta andadura y un arduo camino en lo que a la Defensa de los consumidores de servicios financieros supone.

El Proyecto "Foro Permanente de Legislación Europea" pretende avanzar en la perspectiva de la necesidad de afrontar los servicios y productos financieros como servicios y productos de consumo y afronta la necesidad de implicar a las Asociaciones de Consumidores Europeas en esta iniciativa frente a las grandes empresas financieras que pretenden mantener su diferenciación con otras empresas en lo que respecta al trato, derechos y sistemas de defensa de los consumidores.

Jorge Solanas

Coordinador Proyecto Foro Permanente

## EN PERMANENT NETWORK

One of the fields where greater problems arise between the European consumers is the one of the products and financial services. The importance of the companies of financial services and the scarce custom of the Consumers' Associations and, even, of the Administrative organs dedicated to the defense of the consumers of confronting the defense in the field of the financial services he supposes the need of a slow journey and an arduous way in what to the Defense of the consumers of financial services he supposes.

The Project "Permanent Forum of European Legislation" tries to advance in the perspective of the need to confront the services and financial products like services and products of consumption and confronts the need to involve the Consumers' European Associations in this initiative opposite to the big financial companies that try to support his differentiation with other companies as for the dealing, rights and defense systems of the consumers.

Jorge Solanas

Project Permanent Forum Coordinator

## Permanent Forum Web page

<http://www.adicae.net/foropermanente>

- La legislación europea y nacional de servicios financieros
- El crédito al consumo
- El crédito hipotecario
- El sobreendeudamiento
- Medios de pago y servicios financieros a distancia
- Los pequeños accionistas como consumidores
- La inversión en bienes tangibles
- Siniestros y coberturas de los seguros
- Los Fondos de Garantía en los servicios financiero
- Condiciones generales de los contratos financieros
- El acceso a la justicia en los servicios financieros
- Códigos de conducta, transparencia y autorregulación

- National and European legislation of financial services
- Consumer credit
- Mortgage credit
- Over-indebtedness
- Means of payment and distance financial services
- Small shareholders as consumers
- Investment in tangible goods
- Insurance covers
- Guarantee Funds in financial services
- General conditions of financial contracts
- Access to justice in the financial services
- Behaviour codes, transparency and autorregulation

- CONSUMER CREDIT
- MORTGAGE CREDIT
- OVER IN DEBTEDNESS
- GENERAL CONDITIONS IN CONTRACTS

El Fichero Foro Permanente de Legislación Nacional y Europea constituye el primer eslabón que debe contribuir de manera decisiva a crear una auténtica red europea, permanente y compacta, de estudio y vigilancia del mercado financiero: El resultado de este Fichero es 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 que generen controversia y perjuicios a los consumidores, y que estén patentes en la actualidad y realidad de los distintos países, señalar las lagunas que afecten a los derechos de los usuarios de estos servicios, y dictar asimismo criterios que hayan de ser tenidos en cuenta por el legislador en la construcción de un verdadero espacio social europeo para los consumidores. 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.

A través de la página web: **WWW.ADICAE.NET/FORO PERMANENTE**, se integrarán las aportaciones de todos aquellos que deseen colaborar con esta iniciativa y se recogerán las posturas de los consumidores, representantes de las organizaciones de consumidores de la U.E. y países próximos e instituciones de todo tipo, creando así un medio para fomentar la participación en este proyecto de todas aquellas personas y organizaciones que, por su especial trabajo en la esfera de la protección de los derechos de los consumidores, deseen colaborar con sus aportaciones.

En la web del Foro Permanente podrá Usted encontrar los siguientes Documentos en los siguientes idiomas:

**La legislación europea y nacional de servicios financieros** English - Spanish - German

**El crédito al consumo.** English - Spanish

**El crédito hipotecario.** English - Spanish- German

**El sobreendeudamiento** English - Spanish- German

**Medios de pago y servicios financieros a distancia.** English - Spanish- German

**Los pequeños accionistas como consumidores.** English - Spanish

**La inversión en bienes tangibles** - Spanish- German

**Siniestros y coberturas de los seguros.** English - Spanish

**Los Fondos de Garantía en los servicios financiero.** English - Spanish - German

**Condiciones generales de los contratos financieros.** English - Spanish

**El acceso a la justicia en los servicios financieros.** English - Spanish- Italian

**Códigos de conducta, transparencia y autorregulación** - Spanish- German

The File "Permanent Forum of National and European Legislation" constitutes the first link that must help in a decisive way to create an authentic, permanent and compact European network, of study and vigilance of the financial market: The result of this File is the conclusion of the work of a juridical and economic experts network about consumption problems, which periodically issue extremely critical reports on the national and European regulation, and the practices of market which generate controversy and damages to the consumers, and that are clear at present time and reality of the different countries, to indicate the lagoons that should affect the rights of the users of these services, and also to dictate criteria which are to be considered by the legislator in the construction of a true social European space for the consumers. The objective is to generate a tool that gathers juridical and economical arguments suitable for the defense of the consumer in concrete problems of consumption, so that the above mentioned arguments could generate a continuous debate between professionals of the consumption, promote the administrative controls and regulatory changes in favour of the consumers, and allow the consumers organizations to undertake collective defenses of the consumers starting from juridical and economic reasonings that denounce in advance general situations of damage to the consumers, and mobilize itself grouping the consumers harmed in their defense through judicial and extrajudicial actions, as well as anticipate and avoid these situations through group actions.

Through web page: **WWW.ADICAE.NET/FORO PERMANENTE**, the contributions of all those who want to collaborate with this initiative will be integrated and the positions of the consumers, representatives of the European consumers organizations and close countries and institutions of all types will be gathered, creating therefore a way to promote the participation in this project of all those persons and organizations who, for their special work in the area of the consumers rights protection, would wish to collaborate with their contributions.

In Permanent Forum web page you could find the following Documents in the following languages:

**National and European legislation of financial services** English - Spanish - German

**Consumer credit.** English - Spanish

**Mortgage credit.** English - Spanish- German

**Over-indebtedness.** English - Spanish- German

**Means of payment and distance financial services.** English - Spanish- German

**Small shareholders as consumers.** English - Spanish

**Investment in tangible goods.** English - Spanish- German

**Insurance covers.** English - Spanish

**Guarantee Funds in financial services.** English - Spanish- German

**General conditions of financial contracts.** English - Spanish

**Access to justice in the financial services.** English - Spanish- Italian

**Behaviour codes, transparency and autorregulation.** English - Spanish- German

### INSCRIPCIÓN

## EL 1º FORO DE EXPERTOS DE LEGISLACION EUROPEA DE SERVICIOS FINANCIEROS

ES

ADICAE, dentro del amplio proyecto europeo "Foro Permanente Europeo de Legislación" que aúna el trabajo de Expertos de toda Europa ([WWW.ADICAE.NET/FOROPERMANENTE](http://WWW.ADICAE.NET/FOROPERMANENTE)), reúne al mayor Grupo de Expertos y personalidades en la protección de los usuarios de servicios financieros para afrontar los grandes problemas de los consumidores europeos con la finalidad última de crear un área de discusión viva, un debate y un diálogo interactivo sobre los grandes retos de los consumidores con todos los sectores implicados.

La adhesión al Foro Permanente de Expertos supone la posibilidad de:

- Recibir la normativa europea de Servicios Financieros
- Obtener el "Dossier de Legislación Europea y Española"
- Recibir los Dictámenes y boletines que ADICAE está preparando

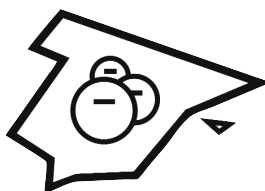
Por otro lado solicitamos el pequeño compromiso de una pequeña aportación



### FICHA DE INSCRIPCIÓN

Nombre:.....  
Apellidos:.....  
Profesión:.....  
Otros cargos:.....  
Dirección:.....  
Teléfono:.....  
Movil:.....  
Fax:.....  
Correo Electrónico:.....  
Motivos de interés:.....  
.....

firma:



**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

Enviar por fax al teléfono: 00 + 34 976 39 01 99

o por email: [aicar.adicae@adicae.net](mailto:aicar.adicae@adicae.net)

### ADHESION

EN

## THE FIRST FORUM OF EXPERTS OF EUROPEAN FINANCIAL SERVICES LEGISLACION

ADICAE, inside the wide European project "Permanent Forum of European Legislation" that joins together experts' work from all Europe ([WWW.ADICAE.NET/FOROPERMANENTE](http://WWW.ADICAE.NET/FOROPERMANENTE)), Experts and personalities in the protection of financial services users in order to face the great problems of the European consumers with the last purpose of creating an alive discussion area, a debate and an interactive dialogue about the great challenges of the consumers with all the implied sectors.

The adhesion to the Experts' Permanent Forum supposes the possibility of:

- To receive the European regulation of Financial Services
- To obtain "Dossier of European and Spanish Legislation "
- To receive the Reports and bulletins that ADICAE is preparing.

On the other hand we request the small commitment of a small contribution



### REGISTRATION FORM

Name:.....

Surname:.....

Profession:.....

Other charges:.....

Address:.....

Phone:.....

Mobile:.....

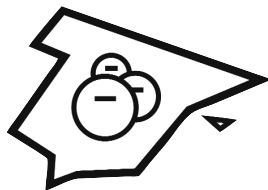
Fax:.....

E-mail:.....

Reasons of interest:.....

.....

sing:



**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

Send by fax : 00 +34 976 39 01 99

or by e-mail:  
[aicar.adicae@adicae.net](mailto:aicar.adicae@adicae.net)