

# RESPUESTAS DE LOS CONSUMIDORES FRENTE A LA CRISIS



**ADICAE**

Asociación de  
Usuarios de Bancos,  
Cajas y Seguros

**GUÍA PRÁCTICA DE CONSUMO, ECONOMÍA  
SOSTENIBLE Y CALIDAD DE VIDA**



**El consumidor  
antes de la crisis**

**El nuevo  
consumidor**

**PÓSTER  
DESPLEGABLE  
EN EL INTERIOR**

con ideas para vivir  
mejor a través de un  
consumo responsable

**ADICAE por un uso responsable del crédito y una  
gestión planificada de la economía doméstica**

## 1. ENTENDAMOS EL ORIGEN DE LA CRISIS PARA EXIGIR RESPONSABILIDADES

Los consumidores no somos causantes de la crisis

## 2. LAS PERCEPCIONES DEL CONSUMIDOR TRAS LA CRISIS

Encuesta adicae a ciudadanos-consumidores. Nuevos retos y hábitos de consumo tras la crisis  
La crisis, a examen por las asociaciones. Encuesta a colectivos sociales

## 3. PLANIFICACIÓN DE LA ECONOMÍA FAMILIAR FRENTE AL SOBREENDEUDAMIENTO

Mitos y engaños que arrastraron al consumidor hacia la crisis  
Anticípese actuando ante las situaciones de riesgo  
ADICAE pone a su disposición una herramienta útil: Los presupuestos de referencia  
Nuevos valores para mejorar las decisiones de consumo  
Medidas para reducir gastos financieros y gastos relacionados con la vivienda

## PÓSTER EN PÁGINAS CENTRALES

### SOLUCIONES DE FONDO A LA CRISIS: POR UNA REFORMA PROFUNDA QUE BENEFICIE A LOS CONSUMIDORES

## 4. PLATAFORMA HIPOTECARIA DE ADICAE

## 5. CÓMO SACAR MEJOR PARTIDO A NUESTRO AHORRO

- Invertir nuestros ahorros no es un juego de azar. tomar algunas cautelas, nos ayudaran a decidir con tranquilidad
- ¿Quienes asesoran nuestro ahorro?
- Cómo afrontar el ahorro tras la crisis
- Invertir en internet, sólo para expertos

## 6. VIVIR ASEGURADO A UN COSTE RAZONABLE

## 7. CRÉDITO SÍ, PERO DE FORMA RESPONSABLE

- Planificar la capacidad de endeudamiento, primer principio del crédito responsable
- Créditos hipotecarios, peligrosos sin una buena gestión
- Consejos prácticos antes de hipotecarnos
- Crédito de plástico, ¿comodidad o peligrosa tentación?

## 8. CONSUMO RESPONSABLE E INFORMACIÓN: BASES DE LA CALIDAD DE VIDA

# ADICAE POR UN NUEVO MODELO ECONÓMICO Y SOCIAL DE CONSUMO

*Los consumidores no solo han sido ampliamente perjudicados por la crisis económica y financiera que impera en la actualidad, sino que juegan un papel determinante en la superación de la actual coyuntura. Una superación en la que los nuevos hábitos de consumo hacia un modelo de consumidor mejor informado, más crítico e involucrado y por tanto más responsable, resultan un elemento clave.*



**D. Manuel Pardos Vicente**  
Presidente de ADICAE

## LA CRISIS ES CONSECUENCIA DE 10 AÑOS DE DESCONTROL BANCARIO

La aguda crisis que esta sufriendo la sociedad española, ha puesto al descubierto la virulencia de un sistema financiero excesivamente dimensionado, egoísta e irresponsable y unos poderes públicos “reguladores” de la actividad, ausentes en sus funciones principales y cómplices por negligencia de una banca que ha favorecido los juegos especulativos, frente a la posibilidad de practicar políticas orientadas a favorecer la transparencia y lealtad hacia los usuarios de sus servicios y productos, **los consumidores**.

El consumismo alienante que ha dominado la sociedad española en los últimos años, hábilmente alimentado desde posiciones interesadas, fué el caldo de cultivo perfecto para que Bancos y Cajas, en su particular carrera de cuota de mercado, extendieran el crédito, especialmente el hipotecario, sin mínimos criterios de equilibrio razonable que tan desafortunadas consecuencias han originado.

En el crédito hipotecario las entidades de crédito dispararon, en colaboración con las sociedades de tasación el importe de las mismas, dando valores muy superiores al valor de mercado real del inmueble que el consumidor adquiriría.

En esta dinámica también de créditos al consumo, personales y tarjetas con intereses usurarios cientos de miles de familias se han encontrado con niveles de endeudamiento inasumibles, con la imposibilidad en muchos casos de hacer frente a sus deudas, llegando a situaciones límites que han hecho que la cifra de ejecuciones hipotecarias estimadas desde el año 2.007 hasta el 2.010 superen los 300.000, lo que unido a las ejecuciones de otros créditos y tarjetas que han superado 500.000 ha dejado un panorama dramático. Muchas de estas familias han pasado desde la normalidad económico social a las mismas puertas de la exclusión social y a otras de estas, les será muy difícil recobrar sus anteriores condiciones de estabilidad mínimamente deseables.

Estos acontecimientos han afectado gravemente a nuestro pretendido y frágil sistema de bienestar, que se ve disminuido por la desviación de los flujos económicos del Estado hacia el rescate de bancos y cajas de ahorro. Nuevamente la crisis y sus consecuencias ahondan en los desequilibrios económicos y sociales e inciden injustamente en aquellos que no solo no tuvieron nada que ver con el origen de la crisis sino que necesitando de una mayor protección solidaria del Estado, se ven desplazados de un deficitario y mal llamado “sistema de bienestar”.



## **ADICAE POR UNA NUEVA ORGANIZACIÓN ECONÓMICA, DONDE EL CONSUMIDOR SEA UN AGENTE ACTIVO**

Desde el comienzo de la actual crisis económica y financiera, y ante la falta de soluciones políticas serias, ADICAE, ha venido desarrollando un papel activo en defensa de los derechos de los ciudadanos y consumidores, con propuestas concretas y movilizaciones sociales. Es esta labor la que nos ha permitido constatar de primera mano los problemas económicos reales de las familias españolas. Los devastadores efectos que la crisis ha provocado, ponen en evidencia las carencias de todo el sistema y de las instituciones tradicionales. La necesidad de establecer modelos de consumo y economía diferentes a las predominantes hasta el momento y en cierto modo precursores de la actual situación de crisis, son asignaturas pendientes y urgentes para la sociedad española.

## **UN NUEVO MODELO ES POSIBLE**

La crisis, el desempleo, la incapacidad de pago de las deudas acumuladas y los fraudes al ahorro cometidos en los últimos años, han llevado forzosamente a que los hábitos del consumidor hayan cambiado. La propensión al ahorro de los consumidores, en este entorno, se ha situado en nuestro País en cifras cercanas al 30 % en el 2.010, ampliamente superiores a los países de nuestro entorno, tales como Francia Alemania o Italia. De hecho, la tasa de ahorro española desde 1999 se situaba en unos cuatro puntos por debajo de la media europea y entre 2007 y 2.009 experimentó un fuerte repunte hasta superar los cuatro puntos la tasa de ahorro de la zona euro superando incluso la tasa alemana, por otro lado, también se ha reducido la concesión de crédito, aunque sin un control adecuado y los consumidores reaccionan llevando a cabo unos actos de consumo más racionales, no dejándose llevar por las compras compulsivas.

Estas actitudes que nos han venido impuestas por las necesidades actuales y la coyuntura económica no deben olvidarse. Cuando el grifo del crédito vuelva a abrirse, ha de ser el consumidor el que determine cuáles son sus necesidades y qué grado de endeudamiento es capaz de asumir en función de su situación actual, sin comprometer su calidad de vida.

## **LA CALIDAD DE VIDA NO SE ENCUENTRA EN LOS GRANDES EXCESOS**

La idea simplista de asimilar la posesión de bienes al triunfo social, no puede corresponderse con una visión actual y moderna de un ciudadano inteligente. Es más fácil encontrar la calidad de vida dentro de valores vinculados a la solidaridad, participación social y un uso eficiente de los recursos, buscando el equilibrio entre expectativas y disposición económica, que en unos anticuados valores asentados en el individualismo y la satisfacción en un consumo, muchas veces compulsivo e irracional alentado por mensajes absurdos e interesados que conducen hacia situaciones como las que estamos viviendo en la actualidad.

La presente GUÍA PRÁCTICA de Consumo, Economía y Calidad de Vida pretende salir al paso de los problemas, dar alternativas viables y crear una nueva cultura del consumo, el ahorro y el crédito responsable que induzca un movimiento de consumidores capaz de imponer los derechos y las prácticas hoy conculcados o ninguneados por entidades económicas y financieras y desgraciadamente por el Estado y sus Instituciones.

Zaragoza, Diciembre 2010

Manuel Pardos

presidente@adicae.net

# 1.

## ENTENDAMOS EL ORIGEN DE LA CRISIS PARA EXIGIR RESPONSABILIDADES

### LOS CONSUMIDORES NO SOMOS CAUSANTES DE LA CRISIS

La severa crisis financiera internacional desencadenada en el verano de 2007 en Estados Unidos, tuvo como detonantes el ahogamiento del crédito en circulación, la infección del sistema global por productos bancarios tóxicos y las deficiencias en la supervisión por los Organismos competentes. ¿Y qué culpa han tenido en esto los consumidores? El consumidor no ha tenido participación significativa en la formación de esta crisis ya que los principales beneficiados han sido Bancos, Cajas, Promotores y Constructores por lo que aún resulta más injusta la situación actual, con familias luchando con uñas y dientes por saldar sus deudas y miles de hogares embargados.

### Causas de la crisis: Los consumidores víctimas del enriquecimiento de bancos y cajas

La actual situación económica de las familias se ha debido en buena parte a la forma de actuar de la banca. Los excesos cometidos por las entidades financieras en los años del "boom inmobiliario" se tradujeron en suculentos beneficios pero a base de llevar a cabo políticas de inversión y crédito absolutamente irresponsables e insostenibles.

Bancos y cajas han concedido crédito a los consumidores premeditadamente por encima de sus posibilidades y no sólo eso, ha excedido sus propios límites reales en la concesión, lo que ha conllevado el aumento exponencial de la morosidad y las dificultades en tiempo de crisis, debido a la explosión de la burbuja inmobiliaria.

**Nos encontramos ante una crisis que ha evaporado la confianza en todo el sistema financiero y ha dejado en grave riesgo de sobreendeudamiento a millones de familias**

### FACTORES DETONANTES DE LA FORMACIÓN DE LA BURBUJA INMOBILIARIA

- Exceso de construcción de vivienda nueva en España
- Incremento del valor de los pisos (sobreevaluación)
- Bajos tipos de interés
- Política de fomento de la vivienda en propiedad
- Abuso del crédito por bancos y cajas de ahorros



**Las soluciones a este problema causado por unos pocos nos afectarán a todos durante muchos años**

## Hasta 2008, concesión irresponsable y sin medida del crédito

Durante los años de bonanza económica e inmobiliaria, se multiplicaron las entidades financieras, empresas e intermediarios que ofrecían crédito sin ningún tipo de control.

Crédito concedido sin garantías y sin importar la solvencia

Cuantías desproporcionadas, hasta el 120% del valor de tasación

Tasaciones controladas por los bancos para aumentar la cuantía del préstamo

## 2009 y 2010. El crédito se aleja de los ciudadanos con menos recursos

Inmersos en plena crisis, bancos y cajas imponen todo tipo de precauciones y restringen el crédito a familias, en pleno intento de recuperación económica.

Restricción del crédito - Proliferación del capital privado

Cuantías moderadas, (hasta 80% valor tasación y cuotas mensuales 35% de los ingresos)

Tasaciones controladas por los bancos para disminuir la cuantía del préstamo y exigencias de mayores avales

**MÁS DE 500.000 FAMILIAS SIN VIVIENDA HAN QUEDADO EN EL CAMINO**

**EL BANCO DE ESPAÑA Y LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES NO PUEDEN MIRAR PERMANENTEMENTE HACIA OTRO LADO**



**En el 2002 ya lo anunciamos...**

**Hoy denunciamos y aportamos soluciones**



CONSIGA NUESTRAS INTERESANTES Y AMENAS PUBLICACIONES

**Llámenos: ADICAE**  
C./ Gavín, 12 local. 50001 ZARAGOZA  
Tfno.: 902 876 326 ■ Fax: 976 390 199  
email: [acar.adicae@adicae.net](mailto:acar.adicae@adicae.net)

# 2.

## LAS PERCEPCIONES DEL CONSUMIDOR TRAS LA CRISIS

### ENCUESTA ADICAE A CIUDADANOS-CONSUMIDORES. NUEVOS RETOS Y HÁBITOS DE CONSUMO TRAS LA CRISIS

ADICAE, en continuo contacto con los problemas de los consumidores ha realizado durante el año 2010 un intenso trabajo de recopilación de datos mediante un amplio estudio de campo orientado a detectar cómo ha afectado a los consumidores la crisis económica en sus hábitos de consumo, propensión al ahorro y al endeudamiento y otras percepciones y nuevas convicciones del consumidor.

#### FICHA TÉCNICA:

1. **Ámbito de la encuesta:** Nacional.
2. **Universo a encuesta:** Población residente en España mayor de edad.
3. **Tamaño de la muestra:** 1539 encuestados.
4. **Fecha de realización de la encuesta:** Del 21 de Mayo de 2010 al 21 de Noviembre de 2010.



### La crisis económica y financiera y el paro, quebradero de cabeza de muchos españoles

El brutal impacto de la crisis en los consumidores se refleja claramente en los resultados recogidos. El **86%** de los ciudadanos encuestados manifiestan que alguien de su entorno está siendo **afectado de manera considerable por la crisis** y afirman estar sufriendo directamente el **75%** (porcentaje que aumenta entre los inmigrantes encuestados en un 82,75%).

#### ¿CUÁL ES EL PRINCIPAL PROBLEMA AL QUE SE ENFRENTA HOY EN DÍA LA SOCIEDAD ESPAÑOLA?



Los consumidores encuestados manifiestan que el **principal problema** al que se enfrenta hoy en día la sociedad española es **la crisis económica y financiera** (52% de los encuestados).

El paro es un problema reconocido por el **73%** de los trabajadores en activo.



## La exclusión social. ¿Última parada?

El alto nivel de endeudamiento, especialmente hipotecario, ha empujado a cientos de miles de ciudadanos a la exclusión social.

El excluido social afronta en soledad su nueva circunstancia frente a un Estado que no aporta soluciones de altura que impulsen iniciativas para combatir esta traumática situación.



## El nuevo consumidor decepcionado y desconfiado

El estudio es concluyente, de las percepciones analizadas en la encuesta se deriva que el **79%** de los encuestados piensa que **la culpa de la crisis económica no es suya**, sino que factores como la publicidad y el irresponsable impulso del crédito fácil por parte de las entidades bancarias condujeron a crear esta situación.

Asimismo el **65%** de los encuestados manifiesta que **ha perdido la confianza en las instituciones y responsables financieros**. El consumidor no se fía de los consejos y asesoramiento que provengan de ellas. El nuevo consumidor buscará otras fuentes de

información más objetivas. Sin duda las nuevas tecnologías y **especialmente asociaciones de consumidores como ADICAE** cobran especial significado como alternativa imparcial y fiable.

## NUEVA MENTALIDAD FRENTE AL ENDEUDAMIENTO

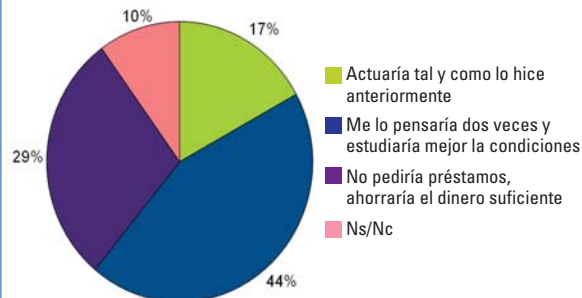
Los consumidores han entendido que hay que analizar objetivamente las decisiones económicas y que no se dejarán arrastrar por impulsos emotivos e irracionales. El 25% de los encuestados reconocen haber tenido problemas para asumir el pago de sus créditos, desde que se desencadenó la crisis económica a finales del 2008.

Las mujeres (80,17%) manifiestan mayor necesidad de contención del gasto familiar que los hombres (73,56%).

Entre 31 y 45 años es donde se muestra mayor propensión a controlar el gasto.

El 29% de los encuestados aseguran que ahorrarían antes de pedir dinero prestado para comprar un bien.

¿SE LO PENSARÍA DOS VECES ANTES DE CONTRATAR UNA HIPOTECA O UN PRÉSTAMO PERSONAL?





## El nuevo ahorrador: más prudente y equilibrado

Del análisis de la encuesta se deduce, que la tendencia de los nuevos hábitos de consumo muestran a un consumidor más ahorrador y previsor.

El nuevo consumidor se muestra más cauto y desconfiado frente a los sistemas de ahorro ofertados por las entidades financieras, el 28% de los encuestados dice que **"mantendré más dinero que antes en la cuenta bancaria"**, con baja remuneración pero con mayor liquidez.

**AVA, Gescartera, Lehman Brothers, Fórum, Afinsa, Arte y Naturaleza, son los últimos fraudes al ahorro familiar.**

### EVITEMOS QUE SE REPITAN

Asimismo el 19% de la muestra analizada manifiesta haber tenido algún problema con las inversiones de los últimos años.



El 29% de los consumidores responden en la encuesta que buscaron asesoramiento para invertir sus ahorros por otras fuentes distintas a las del banco, en cambio el 41% (la mayoría) se dejaron asesorar por la entidad financiera donde lo invirtieron.

## NUEVOS HÁBITOS DE CONSUMO TRAS LA CRISIS

El 77% de los encuestados manifiestan haber intentado **contener el gasto de su unidad familiar** durante el año 2009, indicando que todavía actualmente mantienen esa actitud a día de hoy. Concluimos por lo tanto que la crisis sigue presente en la mente del consumidor a finales de 2010 y estas actitudes van a mantenerse en el futuro.

## El nuevo consumidor es más selectivo y exigente

El 83% de los consumidores encuestados se considera más crítico y selectivo en sus decisiones de compra, manifestando el 71% mirar más los precios, calidades y prestaciones antes de comprar. El 12% de los encuestados afirmaron que "Exijo mayor servicio postventa o prefiero aquellas compras que admiten devolución" y el 13% afirmó "Realizo reclamaciones cuando tengo problemas con el bien o servicio consumidor".

**¡RECUERDE! El banco no es su aliado, buscará en todo momento maximizar sus beneficios a costa de usted.**



**Acuda a ADICAE resolveremos todas sus dudas de forma imparcial y le ayudaremos a tomar decisiones acertadas.**

## LA CRISIS A EXAMEN POR LAS ASOCIACIONES. ENCUESTA A COLECTIVOS SOCIALES

De la encuesta realizada por ADICAE a asociaciones cívico-sociales de todo España, se puede afirmar con rotundidad (79%), que la crisis económica ha afectado los colectivos. Estos inconvenientes, que en principio parecen poner en dificultades la necesaria actuación que este tipo de asociaciones ejercen en la sociedad, no ponen suficientes para detener el movimiento reivindicativo de estas entidades.

### BAJAN LOS RECURSOS PERO NO LAS PREOCUPACIONES ECONÓMICO SOCIALES

El 82% de las asociaciones encuestadas están a favor de instaurar una **banca pública** para facilitar el acceso al crédito a las familias. Asimismo el 83% de estas, opinan que el Banco de España ni supervisa a las entidades financieras ni aporta la confianza necesaria a los consumidores cuando estos ejercen las quejas oportunas a su servicio de reclamaciones por los reiterados abusos que los bancos y cajas infringen en sus relaciones comerciales con los ciudadanos.

**Las cajas de ahorros deberían tener un carácter más social.** Es abrumadora la respuesta de los encuestados, en un 88% están de acuerdo en poder tener unas Cajas de Ahorro de contenido social, diferentes a los Bancos. Esto se produce en medio de un debate político y social y una legislación recién aprobada, que las pone al borde de transformarse en Bancos.

Las ayudas recibidas por las entidades bancarias, no han gustado al 86% de las asociaciones encuestadas y entienden, como ADICAE que no han beneficiado en modo alguno a los consumidores

### RESPUESTAS ASOCIATIVAS ANTE LA CRISIS ECONÓMICA

Ante la reducción de personal (25%), la congelación o disminución de los sueldos (18%) y la reducción de acciones y proyectos (20%), las asociaciones **manifestaron sus debilidades:**

“...**Escasa movilización social** ante la crisis: sólo un 42% ha movilizado a sus socios...”.

“...**El consumo responsable** sigue siendo una asignatura pendiente; sólo el 46% considera que esté a su alcance...”.

Solo a través de **más participación de los consumidores** y ciudadanos en la toma de **decisiones políticas** mediante sus asociaciones representativas ( 85% ) se pueden encontrar salidas sociales a la crisis. El 41% considerará necesaria la Huelga General que fue apoyada por ADICAE.



# 3.

## PLANIFICACIÓN DE LA ECONOMÍA FAMILIAR FRENTE AL SOBREENDEUDAMIENTO

### MITOS Y ENGAÑOS QUE HAN ARRASTRADO AL CONSUMIDOR HACIA LA CRISIS

La crisis ha dejado al descubierto las ya conocidas “miserias” y “mitos” de los servicios financieros. Prácticas y hábitos inculcados por la publicidad y los interesados para hinchar sus beneficios. De los consumidores depende revertir la situación en los próximos años.

#### **Mi casa en propiedad es mi sueño y la mejor inversión; además siempre se revaloriza y es garantía de pago**

*La propia realidad ha demostrado que esta reflexión es falsa. Los embargos en 2010 han ascendido a más de 120.000 y en la mayoría de los casos el consumidor sigue endeudado.*

#### **Mi sucursal bancaria y su personal son mis mejores consejeros**

El banco no es su amigo; se mueve por intereses comerciales y ocultará o silenciará características importantes con tal de vender el producto. Mueva su dinero hacia la mejor oferta con seguridad.

#### **Las reunificadoras de deudas son mi solución.**

Reagrupar las deudas sólo es una forma de retrasar el problema y que le hará pagar más del doble de la deuda pendiente.

#### **Vivo el momento: estreno coche, lujosas vacaciones..el crédito paga**

Vivir bien es legítimo y deseable pero sin comprometer la estabilidad económica de la unidad familiar. El crédito puede ser bueno si se puede pagar.

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

La crisis ha puesto de manifiesto la necesidad de realizar cambios en favor de los consumidores. El nuevo consumidor debe sentirse agente importante en la sociedad y debe buscar vías, a través del asociacionismo, para que se escuche su voz. Los consumidores organizados podemos cambiar muchas cosas.





# la economía de los consumidores

PERIÓDICO



REVISTA

# usuarios

## LAS MEJORES PUBLICACIONES PARA EL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

Nuestras publicaciones le aclararán cualquier problema o duda con su banco, caja de ahorros o aseguradora. Para ello, nada mejor que la experiencia y profesionalidad del equipo técnico de ADICAE, así como el aval de ser la única organización especializada de los usuarios financieros reconocida por las instituciones de consumidores y usuarios nacionales e internacionales.

Suscríbase y pídanos el regalo de bienvenida

ADICAE -servicios centrales-

C./ Gavín, 12 local. 50001 ZARAGOZA, Tfno.: 902 876 326 ■ Fax: 976 390 199

y en la web [www.adicae.net](http://www.adicae.net)

## ANTICÍPESE ACTUANDO ANTE LAS SITUACIONES DE RIESGO

La crisis ha puesto al descubierto la urgente necesidad de convertirnos en ciudadanos activos, consumidores conscientes, formados e informados, capaces de emplear herramientas para la gestión de nuestro presupuesto familiar con el fin de prevenir el sobreendeudamiento, apostar por un modelo de consumo más sostenible y solidario y alejarnos de la exclusión social.



### ¿Cómo puedo saber si estoy sobreendeudado?

El sobreendeudamiento es una realidad que afecta cada día a más personas. Un cambio en nuestra situación personal o una mala previsión pueden hacernos formar parte del problema.

- No llego a final de mes
- El pago de mis constantes deudas futuras me impide planificarme correctamente
- Poseo bienes de consumo que ya no me sirven pero que todavía tengo que seguir pagando
- Mi vivienda se ha devaluado mucho y no es una garantía del pago de ninguna deuda, ni siquiera de la hipotecaria

### ¡ADICAE TE ORIENTA PARA ORGANIZAR TU PRESUPUESTO!

La mejor solución es la prevención y para ello le recomendamos que se oriente con unas sencillas tablas de referencia.

*\*ver (Tabla 1, pag. 15)*

### CUANDO LA ESCASEZ DE RECURSOS ES MÁS QUE UN PROBLEMA

El sobreendeudamiento es la situación en la cual el patrimonio presente del consumidor resulta claramente insuficiente para hacer frente al pago íntegro de sus deudas originadas por GASTOS CORRIENTES (agua, luz, teléfono, colegio, alquileres...) o por la **UTILIZACIÓN EXCESIVA DEL CRÉDITO** (créditos hipotecarios, tarjeta de crédito, crédito para la compra de automóvil, electrodomésticos, viajes, etc).

Para que pueda hablarse de sobreendeudamiento debe ser un problema prolongado en el tiempo, no tratarse de algo puntual.



## ADICAE PONE A SU DISPOSICIÓN UNA HERRAMIENTA ÚTIL: LOS PRESUPUESTOS DE REFERENCIA

ADICAE ha elaborado estos presupuestos de referencia, adecuados a la situación de cada unidad familiar, indicando el nivel mínimo y el nivel medio con el que podría llevar un nivel de vida adecuado.

De este modo, puede comparar sus gastos con los de referencia que le aportamos en las páginas siguientes y estudiar en qué gastos supera dichos presupuestos, analizar porqué, y qué medidas puede tomar, para reorganizar sus gastos de una manera óptima.

Qué aspectos concretos puede analizar con los presupuestos de referencia:

- Cómo reordenar su gasto corriente , identificando las áreas en que se puede recortar el gasto.
- Realizar provisiones para otros bienes de consumo ocasional.
- Ahorrar o afrontar la devolución de deudas y comprender las implicaciones que tiene la letra pequeña de los contratos de financiación.

### ¿QUÉ SON LOS PRESUPUESTOS DE REFERENCIA?

El presupuesto de referencia define los mínimos gastos necesarios para una vida digna, a partir de una cesta básica suficiente para aportar autonomía y salud a los miembros del hogar.



A continuación le presentamos los presupuestos de referencia que ADICAE ha estimado para un hogar formado por una familia de 3 miembros y una familia de cuatro miembros. Además de esta herramienta ADICAE pone a su disposición numerosas publicaciones que abordan la problemática de la gestión del presupuesto familiar y el documental "Endeutats", que muestra la realidad social del endeudamiento y sus graves consecuencias. Si tiene inquietud sobre el tema o quiere indagar más en este aspecto, **NO DUDE EN SOLICITÁRNOSLOS.**



Controle su economía doméstica con los materiales de ADICAE

NO SE QUEDE SIN ELLOS

Póngase en contacto con ADICAE y solicítelos  
Teléfono:902 876 326 o por fax al 976 390 199  
www.adicae.net



PRESUPUESTOS DE REFERENCIA	Familia 4 miembros		Familia 3 miembros	
	gasto mínimo	gasto medio	gasto mínimo	gasto medio
<b>GASTOS CORRIENTES</b>				
ALQUILER	700 €	900 €	700 €	900 €
CALEFACCIÓN /GAS	55 €	62 €	50 €	57 €
AGUA	18 €	23 €	17 €	22 €
LUZ	55 €	62 €	50 €	57 €
TELÉFONO / INTERNET	94 €	136 €	80 €	116 €
ALIMENTACIÓN Y BEBIDA	337 €	364 €	287 €	310 €
HIGIENE PERSONAL / PELUQUERÍA / COSMÉTICOS	63 €	82 €	53 €	69 €
TRANSPORTE PÚBLICO	115 €	115 €	99 €	99 €
<b>GASTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL</b>				
OCIO / CELEBRACIONES / DEPORTE / CULTURA / BARES Y CAFETERÍAS / COMIDAS FUERA DE CASA	179 €	270 €	141 €	213 €
<b>GASTOS OCASIONALES, requieren provisiones</b>				
VESTIDO / CALZADO	145 €	213 €	117 €	172 €
MANTENIMIENTO DE LA VIVIENDA / REPARACIONES	13 €	11 €	11 €	11 €
FARMACIA / DENTISTA	39 €	47 €	35 €	42 €
LIBROS DE TEXTO / MANUALES	22 €	22 €	22 €	22 €
GRANDES MUEBLES / ELECTRODOMÉSTICOS Y ELECTRÓNICA / COCINA	76 €	114 €	62 €	93 €
SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS	10 €	10 €	10 €	10 €
VACACIONES	86 €	163 €	71 €	135 €
<b>TOTAL PROVISIONES</b>	392 €	583 €	328 €	485 €
<b>AHORRO MENSUAL</b>	95 €	150 €	95 €	150 €
<b>Sin gastos opcionales, equilibrado en un nivel de ingresos de:</b>	<b>2.100 €</b>	<b>2.748 €</b>	<b>1.900 €</b>	<b>2.477 €</b>

\* **Tabla 1**

## NUEVOS VALORES PARA MEJORAR LAS DECISIONES DE CONSUMO

Suministros básicos como el agua, el gas o la electricidad, junto con otros que son imprescindibles para encontrarse cultural y económicamente integrado en la sociedad de la información (telefonía y conexión a Internet), son gastos de cuantía no muy importante pero que sumados y unidos a otros gastos superfluos pueden alterar nuestro equilibrio económico. Aprenda a diferenciar, seleccionar y elegir; su economía familiar lo agradecerá.

### El consumo racional mejora la calidad de vida



El nuevo consumidor, “más analítico” decide dar prioridad a un consumo que aporte más calidad a un precio razonable.



Valores como una **alimentación sana y más económica** vinculada a la “alimentación tradicional”, tales como la dieta mediterránea, cobran cada día más importancia y es el contrapunto de la insana “comida rápida”, introducida desde multinacionales de fuerte contenido publicitario.

El ahorro energético y el reciclaje fruto de los valores ecológicos marcan las diferencias del nuevo consumidor más responsable y comprometido con el planeta, que a su vez se beneficia del ahorro que estas acciones representan.



Un **consumidor responsable** compara entre productos, analiza sus necesidades reales y exige sus derechos.

### Gastos superfluos que pueden poner en peligro nuestra economía

Determinados productos y servicios no forman parte del consumo básico de los consumidores, en cambio sí que forma parte del gasto que afrontan en algunos casos peligrosamente. La sustitución del automóvil, la adquisición de uno nuevo, así como, la elección del modelo y marca deben adecuarse a nuestros ingresos y adaptar la previsible financiación a la rápida pérdida del valor del bien.

Los viajes de lujo, joyas y “otros caprichos” referidos a casi todas las economías medias españolas, merecen su reflexión y si finalmente atendemos a alguno de ellos que sea sólo con los excedentes y siempre pensemos dos veces dedicarlo al ahorro.

**Planifique sus compras previamente.** Incluso vaya al supermercado con una lista; ahorrará mucho dinero.

### MEDIDAS PARA REDUCIR GASTOS FINANCIEROS Y GASTOS RELACIONADOS CON LA VIVIENDA

#### No abuse del crédito

Recurrir a la tarjeta de crédito o, a lo que es peor, los créditos rápidos no es una solución, debido a que acrecentamos la espiral de deuda con los intereses acumulados.



#### Revise bien los contratos de los productos financieros que contrate

Es importante hacerlo en los créditos, los cuales comprometen sus recursos en los próximos meses. Lea bien las cláusulas que incluyen intereses de demora abusivos, fíjese en que no le establezcan un tipo mínimo a pagar (cláusula suelo), etc. Si tiene dudas acuda a ADICAE, le ayudaremos a detectar los abusos que las entidades financieras quieran colarle en sus contratos.

#### Compare las distintas ofertas de inversión y negocie con su entidad antes de contratar

No acepte la primera propuesta que le ofrezcan. Para hacer la comparativa entre ofertas debe fijarse en la TAE (Tasa anual equivalente), ya que este índice engloba interés nominal, comisiones y gastos adicionales.

#### Mejore su hipoteca o busque ofertas más atractivas en otras entidades

Debido a que las hipotecas son productos que nos comprometen por muchos años, nuestra situación familiar y/o económica puede cambiar e incluso podemos encontrar otras ofertas en el mercado que nos resulten más atractivas y respondan mejor a nuestras necesidades.

Debemos intentar negociar con nuestra entidad la revisión de las condiciones. Si acceden nos harán una novación.

En caso de que nuestro banco o caja no cubra nuestras expectativas, podemos acudir a otras entidades de crédito que nos ofrezcan condiciones más interesantes.

#### Sustituya propiedad por alquiler si así evita una deuda de por vida

El alquiler es una opción que no debemos descartar, olvide las tradiciones y plantéese si su solvencia le permite comprometer sus recursos a largo plazo.

*Si se decanta por el alquiler, compare varias ofertas antes de contratar.*

*Debemos asegurarnos de que la renta que vamos a pagar está acorde con el precio del mercado.*



## ¿ES NECESARIO ESCLAVIZARME A UNA CUOTA HIPOTECARIA DE POR VIDA O HAY OTRAS OPCIONES?

Cuando nuestra situación personal no es estable, porque contamos con un empleo precario u otros factores que pueden desestabilizar nuestra economía familiar, embarcarse en la compra de una vivienda no es una buena opción. Ante esta circunstancia o por otros motivos como la necesidad de movilidad por temas laborales, la opción del alquiler es mucho más adecuada.

## SOY CONSUMIDOR Y TENGO MIS DERECHOS. CONFÍO EN LAS ASOCIACIONES COMO ADICAE Y ME INFORMO ANTES DE CONTRATAR CUALQUIER PRODUCTO FINANCIERO

Con la suscripción de un determinado producto adquirimos una serie de obligaciones de necesario cumplimiento, pero en contraprestación el consumidor debe exigir los derechos correspondientes, con carácter previo a la contratación, durante la misma y a posteriori. Debemos conocer qué garantías contempla la ley y el propio contrato, sin confiar todas nuestras esperanzas en la buena fe de los bancos. Ante cualquier duda o aspecto que no le convenza del contrato, solicite al banco un periodo de reflexión necesario para estudiar y revisar su oferta, tiempo que tienen la obligación de concederle. No se apresure a firmar sin más, aunque le presionen. Son cuestiones que hay que analizar detenidamente y sin prisas, tiene todo el derecho. Acuda a ADICAE solucionaremos sus dudas y le asesoraremos sobre si es un producto adecuado para su perfil y sus necesidades.

## ME DA TRANQUILIDAD CALCULAR Y PREVER MIS GASTOS E INGRESOS. DESTINO UNA PARTE DE MI INGRESO EN FORMA RESPONSABLE. ASÍ AFRONTARÉ EL FUTURO CON SEGURIDAD

Los llamados presupuestos de referencia le servirán para gestionar de la mejor manera posible su economía, desechando gastos prescindibles, al tiempo que se anticipa ante cualquier carga sobrevenida mediante un fondo de reserva, sobre todo, de acuerdo con las posibilidades reales de cada uno. Recorra al crédito cuando sea totalmente necesario.

El nuevo consumidor no puede caer en los errores del pasado. El consumo responsable pasa por consumir dentro de nuestros ingresos al ahorro, seremos capaces de afrontar gastos imprevistos y de afrontar los gastos anuales.



# NUEVO CONSUMIDOR

## **MIS ACTOS DE CONSUMO OBEDECEN A DECISIONES INTELIGENTES, NO ME DEJO LLEVAR POR IMPULSOS IRRACIONALES Y LA PUBLICIDAD LA MIRO CON LUPA, CASI SIEMPRE MIENTE**

La sociedad consumista en la que vivimos y la agresiva publicidad que nos bombardea a lo largo del día, nos intenta confundir las decisiones de compra sobre nuestras necesidades reales.

No olvidemos que el fin último de la publicidad es vender, sacar el partido máximo de su producto, en muchas ocasiones, adornando formalmente algo que carece totalmente de contenido. No dejemos que nos “entre por los ojos”, lo importante es que entendamos cada característica del producto o contrato antes de tomar una decisión definitiva.

## **PARTICIPO EN ORGANIZACIONES SOCIALES. LOS CIUDADANOS ORGANIZADOS PODEMOS CAMBIAR MUCHAS COSAS**

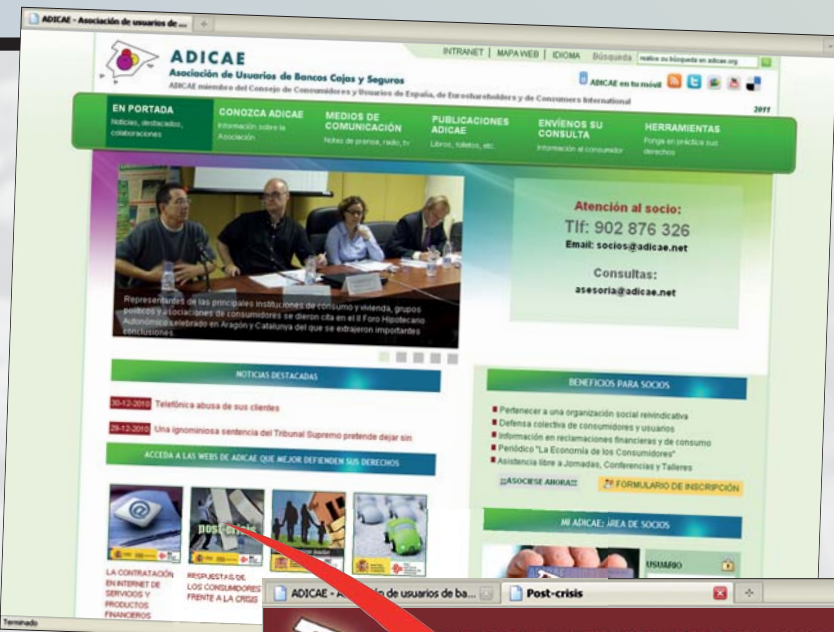
La movilización y los cambios sociales deben ser promovidos por los ciudadanos. Las asociaciones de consumidores son la plataforma para que los poderes públicos tengan en consideración nuestras propuestas y reivindicaciones. Acuda a ADICAE, un nuevo modelo económico y social es posible. Ponga su granito de arena.

## **PARTE DE MIS INGRESOS AL AHORRO Y ACUDO AL CRÉDITO SOLO SI LO NECESITO Y DE**

onomía familiar, destinando la mayor parte de sus ingresos a las necesidades básicas e ineludibles, una provisión de fondos adicional. Es un método preventivo eficaz para poder vivir dignamente pero, ante indispensable y para acceder a bienes.

considerar el ahorro como una variable más de nuestro presupuesto familiar. Si dedicamos una parte de uales (seguros, matrículas,...) con mayor seguridad.





**Consulte  
nuestra web  
WWW.ADICAE.NET**

**“Respuestas de  
los consumidores  
frente a la crisis”**

**Actualidad,  
foros,  
consejos,  
ponencias,  
datos  
novedosos,  
vídeos...  
¡Y mucho  
más!**

**Respuestas de los consumidores frente a la crisis: nuevos hábitos de consumo para una economía sostenible y calidad de vida**

- Jornada Nacional*
- Foros Hipotecarios*
- Guía “Los retos de los consumidores”*
- Adicae propone*
- Acción de Adicae*
- La fuerza de los consumidores*
- Encuestas. Análisis y estudio*

**Consumo Responsable**

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

con la colaboración de:

**<http://proyectos.adicae.net/proyectos/nacionales/postcrisis>**



# 4.

## PLATAFORMA HIPOTECARIA DE ADICAE

Es un colectivo de consumidores hipotecados, que han sufrido algún abuso de su entidad y que ven en peligro su vivienda habitual así como su estabilidad económica y la de su familia o que, simplemente, quieren mejorar las condiciones de su préstamo.

### LA PLATAFORMA HIPOTECARIA DE ADICAE LE OFRECE:

- ✓ **Informarle** sobre aspectos de su préstamo que puedan estar costándole más dinero del necesario (actualizaciones, garantías, productos vinculados, abusos, etc.).
- ✓ **Presentar** las reclamaciones y escritos que sean necesarios para reclamar por los abusos de su Banco o Caja.
- ✓ **Mediación ante la entidad** para superar una época de dificultad en el pago de sus créditos bancarios, también los hipotecarios.
- ✓ **Asesoramiento legal** en el caso que sea necesario acudir a los Tribunales por causa de su hipoteca.



**Nada puede justificar más abusos, NO LOS PERMITA**  
Exija que el Banco devuelva el equilibrio a su hipoteca

### LA PLATAFORMA EN CIFRAS DESDE EL AÑO 2007

- Más de **60.000 atenciones** a consumidores
- Más de **20.000 reclamaciones** y escritos presentados
- Más de **100 comités** en toda España de foros hipotecarios
- Más de **100.000 ejemplares** distribuidos de nuestras publicaciones

## **DEFIENDA ACTIVAMENTE SUS DERECHOS CON ADICAE**

Lograr una actuación organizada y una sensibilización de la opinión pública es crucial para la defensa de los derechos de los consumidores. ADICAE quiere seguir estando en la calle cuando el problema lo requiera, la voz de los consumidores debe escucharse alta y clara.



## **COMITÉS DE AFECTADOS POR LOS ABUSOS EN LAS HIPOTECAS**

La experiencia de ADICAE nos dice que es vital agruparse y organizarse para realizar una presión eficaz a Bancos y Cajas de Ahorro.

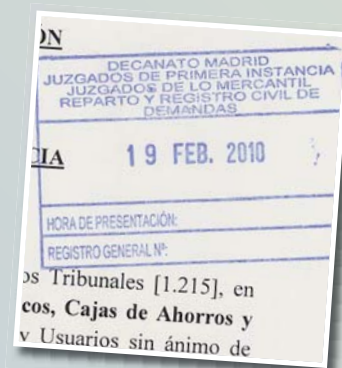


**AGRÚPESE Y DEFIENDA SUS DERECHOS CON ADICAE;** forme parte de los Comités de Afectados que se están creando en toda España. ADICAE con sus Comités pretende dar un paso más en la defensa de los derechos de los consumidores, haciéndoles partícipes activos en la lucha por sus intereses.

## **DEMANDAS JUDICIALES COLECTIVAS**

El equipo jurídico de ADICAE lleva a sus espaldas más de 70 juicios colectivos cerrados con éxito como las academias de inglés, Lehman, Citibank, Rural Caja...

El éxito radica en la agrupación de los afectados, que hacen que nuestras pretensiones se escuchen más activamente y sean tenidas en cuenta por las autoridades.



## **JORNADAS CON POLÍTICOS Y ADMINISTRACIONES**

En los últimos años la Plataforma Hipotecaria de ADICAE está intensificando su actuación y tiene como objetivo acercar la voz de los consumidores a las autoridades públicas.

Fruto de esta labor son los numerosos foros de debate que ADICAE ha celebrado a lo largo de España.



# 5. CÓMO SACAR MEJOR PARTIDO A NUESTRO AHORRO

## INVERTIR NUESTROS AHORROS NO ES UN JUEGO DE AZAR. TOMAR ALGUNAS CAUTELAS, NOS AYUDARAN A DECIDIR CON TRANQUILIDAD

Son muchas las ofertas y opciones para canalizar el ahorro y parece un terreno sólo para profesionales. Ciertamente es que debemos contemplar determinadas precauciones, dado que tal y como ha analizado ADICAE, los ahorradores toman su decisión de ahorro movidos por la publicidad y especialmente por el "asesoramiento" interesado de la entidad de ahorro con la que trabaja habitualmente.



### Conozca el riesgo de su ahorro-inversión antes de firmar

Las entidades financieras le orientarán bajo sus propios criterios comerciales y existen múltiples experiencias recogidas en ADICAE de inversiones, en las que queda bloqueada la liquidez o simplemente estafas que han significado importantes pérdidas. En las siguientes

páginas ADICAE le proporcionará herramientas y consejos útiles que le permitan dirigir su inversión más reflexivamente de acuerdo a las distintas opciones que le ofrece el mercado, en consonancia con sus expectativas y necesidades.

**¡ATENCIÓN!** si la entidad financiera le realiza un test de idoneidad o conveniencia, conocido como MIFID tenga mucho cuidado. Puede estar asumiendo importantes riesgos. Asésorese antes de dar este paso.

**ACUDA A ADICAE, LE SOLUCIONAREMOS TODAS SUS DUDAS.**

### ¿Qué aspectos debo conocer antes de invertir?



Póngase en contacto con ADICAE y solicite este interesante simulador.

Tlf: 902 876 326  
[www.adicae.net](http://www.adicae.net)

Consejos prácticos que le guiarán y le dará opción de elegir aquella inversión que se adapte a sus necesidades y características



### ¿QUIENES ASESORAN NUESTRO AHORRO?

Son cientos de miles, los ahorradores estafados en este país. Múltiples instituciones de ahorro, con apariencia de solventes y serias, han captado durante años y están captando nuestro ahorro y luego los ahorradores se encuentran en importantes problemas para recuperarlo. Son de lamentable actualidad los casos de Fórum, Afinsa y Arte y Naturaleza, Banif Inmobiliario o Lehman Brothers entre otros, ejemplos de fracasadas decisiones de ahorro que han originado graves problemas a quienes lo contrataron. Existen muchos ejemplos donde se oferta la inversión con eslogans de "alta rentabilidad", "alta seguridad" y "alta liquidez" y en muchos de ellos ha caído la rentabilidad e incluso aporta pérdidas y en todos los casos fue un "asesor personal" quien los orientó.

#### ¿La publicidad?

ADICAE, tras un amplio estudio de los productos ofertados por las diversas instituciones financieras a través de la publicidad, ha podido constatar la nula intención de informar verazmente sobre el contenido y condiciones reales de los productos de ahorro-inversión ofertados.

Son muy numerosos los aspectos engañosos y confusos de esta publicidad que sólo pretenden atraer al consumidor hacia sus oficinas para que remate la faena "un asesor personal", osea un vendedor.

#### ¿El asesor personal?

Las entidades disponen de una amplia y bien preparada red comercial incentivada para vender, entre otros, "los productos de ahorro que le interesa al banco al que representa".

#### ¿Quién es el vendedor?

Este vendedor es "su asesor personal", es decir, el empleado de la sucursal bancaria al que "el cliente de toda la vida", le pregunta, ¿qué hago con mis ahorros? El "asesor", que por definición debería orientarle entre el mar de opciones para canalizar su ahorro de acuerdo a sus necesidades y características personales, es el que se esforzará en convencerle para que deposite el ahorro en aquellos productos que más interesen al banco en ese momento.

#### ¿Entonces dónde asesorarnos?

ADICAE, es una asociación de consumidores con una amplia experiencia en la defensa de los usuarios de productos financieros, recogida durante más de veinte años desde sus asesorías, estudios, análisis y proyectos.

ADICAE, además trabaja para todos los ciudadanos sin ningún ánimo de lucro. ADICAE, asimismo, está inscrita en los rigurosos registros del Instituto Nacional de Consumo (INC), como asociación de consumidores representativa. Estas garantías y la intachable trayectoria de ADICAE da muestra de su independencia y objetividad.

### REVISE SUS CONTRATOS DE AHORRO CON ADICAE

*Hoy en día no basta con ahorrar, hay que estar preocupados e interesados por los productos que se contrata.*

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



### CÓMO AFRONTAR EL AHORRO TRAS LA CRISIS

La crisis ha provocado una situación de incertidumbre e inestabilidad que ha aumentado la tasa de ahorro de las familias españolas hasta la cuarta parte de sus ingresos familiares, niveles muy por encima a los alcanzados en los años precedentes. El nuevo consumidor debe tomar sus decisiones de inversión desde la óptica de la precaución y la desconfianza ante la agresiva publicidad de las entidades bancarias

La opción para no asumir riesgos es invertir en productos tradicionales que ofrezcan seguridad, pero si decide invertir en fondos de inversión o en acciones, deberá disponer de conocimientos o asesoramiento "no interesado", desechando las preferentes o similares. Además hay que tener en cuenta la liquidez-capacidad para disponer del dinero cuando lo necesitemos sin penalización alguna-, de modo que podamos responder ante necesidades y gastos imprevistos.

#### Evite los "depósitos" estructurados, evite problemas

Los depósitos estructurados son instrumentos financieros cuya rentabilidad depende de cómo se comportan determinados índices o valores a los que estén referenciados: índices bursátiles, acciones o cestas de acciones, tipos de interés, etc. Sin embargo estos productos se están vendiendo como productos sin riesgo o depósitos a plazo fijo. En este tipo de productos se limitan los beneficios pero no las pérdidas.

#### No deje su dinero atrapado a largo plazo

Los depósitos siguen siendo una opción muy válida para hacer crecer nuestros ahorros, pero hay que tener sumo cuidado con los plazos de permanencia, debido a la previsible subida de tipos en los próximos años. Contratar en la actualidad un depósito a más de un año podría significar una importante pérdida de rentabilidad.

**ADICAE recomienda informarse y pedir asesoramiento. Si tiene dudas, acuda a ADICAE, resolveremos sus dudas y le informaremos si el producto es adecuado a sus intereses.**



**REMUNERACIÓN 6%**  
Sin duda un atractivo tipo de interés para premiar nuestro merecido ahorro. Pero revíselo bien, será solo para los tres primeros meses en el mejor de los casos y es más fácil que sea sólo el primer mes ¿y luego que?...

#### ¡CUIDADO! BANCOS Y CAJAS BUSCAN CAPTAR SUS AHORROS A CUALQUIER PRECIO



- Es un plan a largo plazo, que compromete los recursos del consumidor por una década, no pudiendo el consumidor beneficiarse de la previsible subida de tipos.
- No hay ventajas fiscales si se rescata el plan antes del plazo de 10 años.
- En caso de percibir la renta vitalicia transcurrido el plazo fijado, realmente las mayores ventajas fiscales se dan en perceptores que cuenten con 70 años o más.

**"CONSUMIR PREFERENTEMENTE DESPUÉS DE 10 AÑOS"**

### INVERTIR A TRAVÉS DE INTERNET, SÓLO PARA EXPERTOS

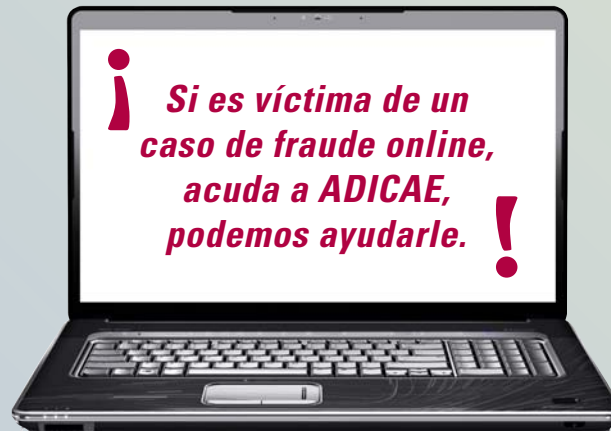
El uso de la Red está a la orden del día. Cada vez es más habitual realizar compras por Internet y operaciones de banca electrónica. No podemos cerrar los ojos ante el progreso, por lo que debemos hacer un uso de la banca electrónica adecuado y poniendo todas las precauciones que estén en nuestra mano para garantizar la seguridad en nuestras operaciones.

**ADICAE DENUNCIA** la nula protección del consumidor al contratar productos de inversión a través de la web.

El consumidor puede contratar productos de riesgo únicamente haciendo un "click", sin las cautelas necesarias que nos permitan conocer los peligros de contratarlo.

#### Infórmese antes de invertir. También por internet

Ahora dispone de un eficaz instrumento que le guiará en sus decisiones antes de invertir. Las consultas en las oficinas de ADICAE o bien consultando la página web de ADICAE o a través de **proyectos.adicae.net**, dispondrá de información práctica y veraz para afrontar sus decisiones económicas con seguridad.



#### LA PREVENCIÓN ES LA MEJOR ARMA DEL CONSUMIDOR QUE EMPLEA LA BANCA ON-LINE

A pesar de que las entidades financieras son las responsables de garantizar la seguridad en las operaciones realizadas por el consumidor, es necesario que realicemos un correcto uso de la banca on-line que nos proteja de posibles fraudes. Algunas de las precauciones que puede tomar para comprobar que la web que está utilizando es segura, son las siguientes:

- Hay un **candado cerrado** en la parte inferior del navegador.
- La dirección de la página web comienza por **https** (acabado en s), en lugar del tradicional http. Trabaje siempre a través de páginas seguras; no envíe datos bancarios a través de las páginas no seguras o de correo electrónico.
- **Imprima siempre y guarde** en archivo informático todos **los comprobantes** de las operaciones que realice.
- Las gestiones por internet, serán mucho más seguras si las hacemos con el **DNI electrónico**. Si no disponemos de él, solicítémosle cuanto antes.

# 6.

## VIVIR ASEGURADO A UN COSTE RAZONABLE

Existen gran diversidad de seguros en el mercado, atendiendo a su tipología y a sus características. ¿Pero le interesan todos? Hemos de conocer previamente cuáles son nuestras necesidades personales, qué uso podremos darle al seguro y qué coste somos capaces de asumir, así como atender a otros factores como nuestra estructura familiar o nuestra edad.

Según el último estudio realizado por ADICAE, sobre el impacto del coste de los seguros en la economía familiar, se estima que el gasto familiar medio destinado a cubrir las primas de los seguros contratados, supone aproximadamente entre **1000 y 1200 euros al año**. Al ser un coste que supone un desembolso importante, **hemos de prever este gasto y hacer una estimación del ahorro mensual que debemos lograr para afrontar este gasto.**

### Lo que realmente necesitamos de un seguro del hogar

En el caso de los seguros de hogar, los riesgos hay que valorarlos desde dos puntos de vista: la **probabilidad** de que se produzcan y el **coste de reparación** en caso de siniestro.

El riesgo más probable es el de daños por agua (habitualmente supone el **31%** de los siniestros), y los riesgos más peligrosos (o los que suponen un mayor coste) son el de incendio (**15%** de los accidentes), que además es el imprescindible para las hipotecas, y el de responsabilidad civil (**8%** de los siniestros) ya que este último, al incluir el riesgo de causar daño a un tercero, puede ser el más costoso.

*Si decidimos cambiar nuestro seguro a otra compañía debemos acordarnos de comunicarlo con dos meses de antelación al vencimiento de nuestra póliza. De este modo no nos pondrán ningún impedimento.*

Otros riesgos son menos necesarios como el de robo (**18%** de los siniestros) ya que hay que valorar el coste de reposición de lo que nos pueden robar, o el de rotura de cristales (**12%** de los siniestros) ya que del mismo modo hay que valorar el coste de arreglar los daños.

*Las compañías aseguradoras son muy conscientes de que el consumidor sólo desea unas determinadas coberturas en los seguros. Las coberturas que le añadan "injustificadamente", le encareceran su seguro, sin necesitarlo.*





### Seguro de automóvil

La Ley obliga a que por cada coche circulando, este tenga suscrito, al menos, el seguro de Responsabilidad Civil. El seguro obligatorio además de cubrir los daños a terceros puede incluir otras coberturas. **Tenga cuidado intentarán ofrecerle más coberturas de las necesarias para elevar la prima. Pida siempre las que va a necesitar.**

#### ESTUDIE QUÉ TIPO DE COBERTURA LE INTERESA



##### Seguro de conductor

Recomendable, salvo que se tenga ya un seguro de vida aparte. Evite pagar dos seguros por el mismo concepto.



##### Asistencia en viaje

Evite tener varios seguros de asistencia (compañía de seguros y el ofrecido por la marca por estar en garantía), se puede ahorrar dinero. Conozca desde donde, hasta donde y para quienes es la cobertura.



##### Defensa jurídica

Las aseguradoras le querrán imponer su propio abogado, pero usted puede elegir el que quiera, después la compañía deberá pagarle por este servicio.



##### Robo y Daños propios

Para que los accesorios no de serie estén cubiertos, deberán ir especificados detalladamente (es decir, tipo de accesorio y PRECIO) en las condiciones particulares de la póliza.



##### Lunas

El cristal del techo solar no suele venir incluido, si quiere que se lo cubra exija que se incluya. Tampoco quedan incluidos los intermitentes. Además, pregunte si los daños por granizo quedan cubiertos, muchas aseguradoras los excluyen. No acepte nunca lunas con franquicia, no le saldría rentable.

#### ¿Qué seguro de automóvil me interesa?

Para coches nuevos suele ser aconsejable un seguro a todo riesgo y al valor de nuevo, pero por su alto coste no es aconsejable pasados dos años, ya que rara vez a partir de entonces se cubre el 100% por la pérdida del vehículo.

### Cuando nos puede interesar contratar un seguro de vida

Si tiene familiares dependientes —como hijos pequeños o un/a cónyuge que no trabaja, y que no podrían mantenerse por sí mismos si usted falleciera— el seguro de vida puede ser crucial. En otras circunstancias, es probable que no lo sea.

#### Sabía que...

Los Planes de pensiones no son un seguro de vida, permiten deducirse en el IRPF las cantidades aportadas, no pueden rescatarse antes de la jubilación, e invierten en mercados negociados de renta fija y variable pudiendo producir pérdidas en el momento de recuperación de los ahorros.

# 7.

## CRÉDITO SÍ, PERO DE FORMA RESPONSABLE

### PLANIFICAR LA CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO, PRIMER PRINCIPIO DEL CRÉDITO RESPONSABLE

Mediante el crédito el consumidor puede adquirir bienes y servicios en un momento en el que no posee recursos económicos propios para un pago al contado. En este sentido, el crédito puede ser una opción que mejora nuestro bienestar y calidad de vida, sin embargo puede transformarse en un arma de doble filo que puede poner en peligro las necesidades básicas de su hogar.

#### Gestione y contrate sus créditos de forma correcta

Es importante que el consumidor se asegure antes de solicitar un crédito que el bien o servicio para cuya financiación se solicita conserva su valor y utilidad durante un tiempo significativo, es decir, que nos proporcione utilidad al menos durante el tiempo en el que estamos pagando por él.

El consumidor debe ser consciente de los ingresos periódicos con los que va a contar para poder asumir el pago del préstamo, además de otros gastos habituales e incluso contar con que se podrán acontecer gastos imprevistos.



#### El crédito: un recurso sólo para afrontar necesidades importantes

El consumidor debe asegurarse de no haber sobreestimado la urgencia que requiere la provisión de bienes o servicios para la financiación de la que se reclama un crédito. Debe cerciorarse de que el suministro de bienes o servicios puede ser financiado dentro de un plazo razonable a partir de los ahorros con que se cuenta o gracias al excedente de su presupuesto familiar sin poner en peligro las necesidades básicas de su hogar.

#### ESTUDIE LA REPERCUSIÓN DE COMPRAR UN UTILITARIO O UN COCHE DE ALTA GAMA

##### CRÉDITO PARA COMPRAR UN UTILITARIO 10.000 €

TAE: 11,47%  
Comisión apertura: 150 €  
Cuota mensual: 213,7 €  
Total intereses: 3.017 €



##### CRÉDITO PARA COMPRAR UN VEHÍCULO DE GAMA ALTA 30.000 €

TAE: 11,47%  
Comisión de apertura: 450 €  
Cuota mensual: 641,11 €  
Total intereses: 9.053 €



La necesidad del transporte queda igualmente satisfecha con uno u otro vehículo, sin embargo la cuota que soportará mensualmente se triplica para un coche de lujo, pudiendo ser un factor desestabilizador de su economía familiar. Piénselo dos veces.

**No pida un crédito que luego no pueda asumir y mucho menos si es para adquirir bienes prescindibles.**

### CRÉDITO DE PLÁSTICO, ¿COMODIDAD O PELIGROSA TENTACIÓN?

Las tarjetas de crédito, son uno de los medios de aplazamiento de pago más ampliamente utilizado actualmente en nuestra sociedad. La facilidad de uso, así como del acceso a este instrumento de crédito, han convertido a estas tarjetas en el sistema más extendido de crédito al consumo de los usuarios.

Las tarjetas de crédito, con pago aplazado, tiene dos modalidades muy diferenciadas:

- La primera es el pago aplazado hasta el mes siguiente de los pagos realizados con tarjeta sin intereses, aunque la cuenta no disponga de fondos en ese momento dado que se aplaza hasta el mes siguiente.
- La segunda es el pago aplazado (por un periodo no muy definido pero que suele oscilar entre 2 y 4 años) o de crédito preconcedido que actúa como una cuenta de crédito, y en la que se pagan intereses en torno al 1,5% mensual (aproximadamente un 18% anual que con algunas entidades llega a alcanzar el 24%). Las entidades ofrecen, sin criterio alguno, estas tarjetas con fórmulas agresivas y bagas explicaciones o con ausencia de estas, que en muchos casos ponen en situaciones muy difíciles a quienes hacen uso de estas.

#### Dos modalidades de tarjetas de crédito, las dos causan problemas

■ Tarjetas de pago aplazado. Un uso frecuente de esta modalidad de pago aplazado sin un adecuado control, contribuye a un consumo compulsivo y esto añadido a la posibilidad de hacer extracciones en metálico, que además se gravan con comisiones que rondan el 3%, favorece la desorganización del presupuesto familiar y en economías frágiles puede conducir a situaciones de sobreendeudamiento.

**Consejo:** Se hace necesario considerar la necesidad del gasto, así como, tener en cuenta los gastos de mantenimiento de la tarjeta y las

penalizaciones que nos aplicarán si excedemos el límite pactado o ante la impuntualidad de pago sobre lo consumido.

Este tipo de tarjetas son emitidas también por centros comerciales (por ej. Corte Inglés), y en este caso, cuando al mes siguiente llega el cargo o pago conjunto de las compras

realizadas con la tarjeta, si no hemos controlado bien esos gastos, nos encontraremos con serios problemas de liquidez ese mes, teniendo que recurrir de nuevo a la utilización de esa tarjeta y esta vez obligándonos a consumir en el mismo centro comercial, aunque seamos conscientes de que este centro vende los productos más caros.

■ Tarjetas de crédito prolongado. El uso de estas tarjetas de aplazamiento de pago prolongado nos puede llevar a pagar más de un 24% de intereses, tres veces el tipo de interés normal de un préstamo personal concedido en ventanilla. Por ejemplo un mueble de 2.000 € comprado con estas tarjetas acabará costando 2.500 €. ¡Si el dinero se retira en efectivo en cajero, estaremos hablando ya de pagar un 27% TAE!.

**Consejo:** Considere si necesita o no este sistema de crédito y si no es así no la acepte. Es un sistema caro y que causa importantes problemas a sus usuarios.



### CRÉDITOS HIPOTECARIOS, PELIGROSOS SIN UNA BUENA GESTIÓN

#### Crédito responsable y bien planificado

Hasta hace un par de años la “capacidad de gasto” de los españoles parecía no tener fin, ya que bancos y cajas otorgaban créditos fácilmente para la compra de vivienda, sin ningún tipo de control ni de evaluación de la capacidad de solvencia de los consumidores.

El objetivo de las entidades era captar clientes a cualquier precio. Hacer sentir al consumidor una falsa necesidad de comprar una casa (o cambiar la que ya tenía), así como aportar el crédito necesario en sus distintas formas, “para complacer la realización de sus sueños”.

#### Préstamo hipotecario, una deuda de por vida

Los préstamos hipotecarios requieren de un especial análisis y atención, dado que en la mayoría de los casos significa el compromiso económica más importante que realizan los consumidores durante su vida.

Este préstamo hipotecario, deberá devolverlo mediante cuotas mensualmente proporcionales a los años solicitados, compuestos del principal “cantidad solicitada” + los intereses pactados (euribor + diferencial) en el caso de ser variable o el interés pactado en el caso de ser fijo.

#### No nos olvidemos de estos gastos

Comisión de apertura en torno al 1% de la cantidad solicitada.  
Gastos de notaría, gestoría, registro, así como, determinados tributos.

### ESTUDIE AL DETALLE LAS CONDICIONES, ANTES DE CONTRATAR

#### Crédito Hipotecario

- Hasta 40 años de amortización

- Hasta 100% del valor tasación

- Tipo fijo o variable

- Productos vinculados:

- Tarjeta de crédito
- Seguro de hogar
- Seguro protección de pagos
- Planes de pensiones
- Contrato cobertura de tipos

Largos plazos de amortización que nos harán pagar mucho más.

Si el valor de la vivienda baja, nuestra deuda superará nuestra garantía de pago.

El tipo de interés fijo no es una buena opción puesto que no recoge las modificaciones del mercado.

Cuidado con los productos vinculados. Negocie con su entidad la contratación de estos productos, tienen un coste importante.

¡ÚNASE A LAS DEMANDAS COLECTIVAS DE ADICAE CONTRA LAS COBERTURAS DE TIPOS! Bancos y cajas los han comercializado como seguros vinculados a la hipoteca y están suponiendo un alto coste para el consumidor.





## CONSEJOS PRÁCTICOS ANTES DE HIPOTECARNOS

- 1- Los años y el diferencial, son los aspectos esenciales que definen la cuota de un préstamo hipotecario, por lo que solicitaremos a la entidad un cuadro de amortización para conocer la cuota a pagar ante distintos supuestos y así sabremos que intereses pagaremos durante la vida del préstamo. **Una cuota adaptada a nuestras posibilidades.**

Compare exhaustivamente entre varias entidades de crédito y no se deje confundir por la cuota, hay otros factores importantes como los gastos, tiempo de amortización o avales exigidos que deberemos observar.

- 2- **Negocie con su entidad** los gastos asociados al préstamo, puesto que ascienden a más del 2% del coste total de su vivienda.
- 3- **¡OJO A LOS AVALES!**, le comprometerán durante toda la vida del préstamo y su banco no dudará en acudir a estos ante los primeros impagos.

Comprometer más de un tercio de los ingresos de la unidad familiar puede poner en riesgo nuestra economía.

- 4- Tal y como obliga la trasnochada e injusta legislación, sino puede atender el pago del préstamo y fatalmente concluye en un proceso de ejecución hipotecaria, tendrá

que responder de la deuda pendiente con sus bienes presentes y futuros. **¡ATENCIÓN ANTES DE COMPROMETERNOS!**

- 5- No permita que le cuelen una **cláusula suelo** en su contrato. Más de un 30% de las hipotecas en España están atadas a esta cláusula que impide beneficiarse de las bajadas del Euribor.

Si revisa su contrato y tiene una cláusula de este tipo, **no lo dude, contacte con ADICAE y únase a las demandas colectivas que la asociación está llevando a cabo.**

- 6- **Clips, Swaps y otros "troyanos"**, que se adhieren como un parásito a la hipoteca y crean graves problemas al usuario. Los bancos y cajas, ofrecieron y ofrecen estos contratos vinculados al préstamo hipotecario y lo vendieron engañosamente como un seguro desde su posición de información privilegiada y ante las bajadas del Euribor, miles de usuarios, lejos de beneficiarse han tenido que pagar grandes cantidades a los bancos.

ADICAE le orienta y aconseja antes de firmar su hipoteca.

**¡¡CONSULTENOS Y SALGA DE DUDAS!!**

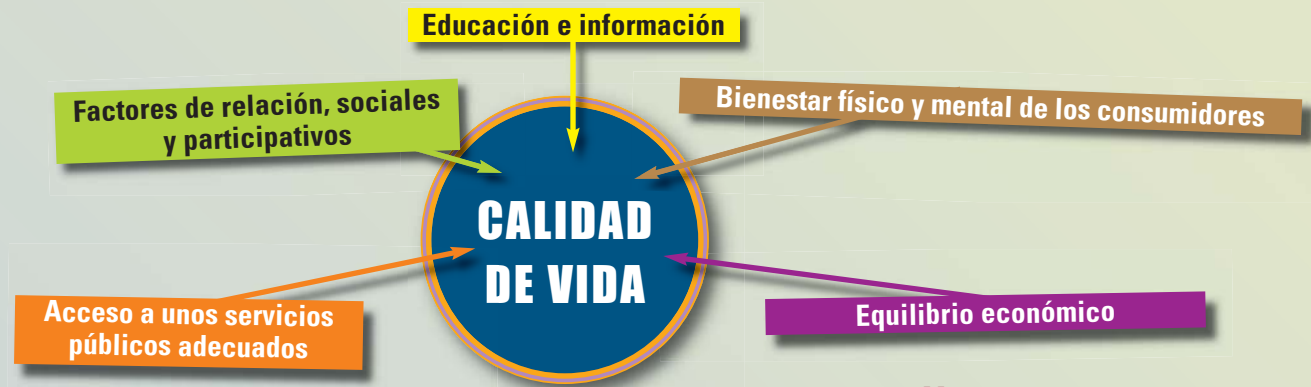
Tlfn: 976 390 060 y en la web: [www.adicae.net](http://www.adicae.net)



# 8.

## CONSUMO RESPONSABLE E INFORMACIÓN: BASES DE LA CALIDAD DE VIDA

El concepto calidad de vida, representa un término multidimensional formado por varios factores objetivos (como son el nivel de ingresos de la unidad familiar, el estatus social, situación laboral, la salud y el acceso a la cultura y educación) y otros factores intrínsecos y personales tales como el disfrute del medio ambiente, autoestima, nivel de integración en la sociedad o sensación de seguridad.



### El nuevo consumidor rompe con estereotipos consumistas

La sociedad consumista en la que nos encontramos nos crea necesidades que realmente no tenemos. Los medios de comunicación y la agresiva publicidad nos acechan en numerosas ocasiones a lo largo de nuestra vida con mensajes que nos intentan influir en la percepción de estereotipos ligados al triunfo y éxito social a través de la posesión de bienes.

El que más se endeuda no es el triunfador, el nuevo consumidor debe darse cuenta de que está siendo manipulado por la publicidad y mensajes interesados que distorsionan valores que alejan a los consumidores de un consumo responsable que le permita vivir bien, pero pensando en el futuro.

Es más fácil llegar a la calidad de vida haciendo un uso eficiente de nuestros recursos y teniendo la tranquilidad de poder afrontar nuestras deudas y contratiempos futuros.

*Una cultura financiera y de consumo amplia fomentada por los poderes públicos e integrada por la participación activa de las asociaciones de consumidores representativas, dará lugar a un nuevo consumidor más crítico y responsable en sus decisiones económicas.*



## La publicidad... ¡Ese canto de sirenas!

La realidad indica, que los códigos éticos de la pretendida autoregulación del sector es una quimera dado que confunde intencionadamente al potencial consumidor con mensajes engañosos. Solo la supervisión eficaz dotada de un régimen sancionador y un consumidor informado puede contrarrestar las millonarias inversiones que se dedican a la publicidad.

### LEJOS DE INFORMAR, LA PUBLICIDAD CONFUNDE

Los impulsos irreflexivos promovidos por la publicidad son una herramienta usada para motivar las decisiones de compra y lejos de informar confunde evocando valores consumistas.

“la información que le acompaña”, que en muchos casos es engañosa y en el mejor de los casos sutilmente imprecisa.



### Publicidad ¿Y si no la creemos?

Los consumidores, actualmente exigimos información veraz para poder comparar y elegir aquellos productos y servicios que mejor se adapten a nuestras necesidades. La publicidad, no puede asistir ajena a esta realidad sin crearse un gran daño a sí misma y perder la maltrecha credibilidad de la que ya hace gala. El nuevo consumidor, desterrará aquella información poco veraz y el medio que se la hace llegar. La publicidad, y sus organismos de autorregulación, no pueden asistir como cómplices mercenarios al servicio de cualquier postor.

## La información veraz, base para ejercer un consumo responsable

Son muchos los recursos dedicados en materia publicitaria. El objetivo, consiste en captar esos preciosos segundos de atención que inducirán en el caso comercial a conseguir una actitud de compra.

Los consumidores somos bombardeados, por miles de impactos diarios que intentan hacerse con nuestra atención entre medio de filtros intuitivos, que casi sin percibirlo creamos a lo largo de nuestra vida. Muchos mensajes evocan a nuestras emociones que nos trasladan al placer de consumir el producto anunciado. El publicista se adapta a los tiempos y adapta el mensaje a la coyuntura, por lo que será frecuente que en estas circunstancias se haga alusión “al ahorro” o se recurra a lanzar mensajes desde los estadios de fútbol o a las mismas estrellas de la selección española, baloncesto, tenis o de los mismos informativos que entre otros, nos trasladan mensajes avalados con su imagen en lo que lo menos importante es

### ***Exija que se cumplan las promesas publicitarias***

Si el consumidor se encuentra con una publicidad que además de promocionar un servicio o producto, contiene información sobre el mismo, la publicidad será parte del contrato posterior y su contenido podrá ser exigido por el consumidor. **ES IMPORTANTE QUE CONSERVE EL FOLLETO PUBLICITARIO** para futuros problemas que puedan surgir.



## Las nuevas tecnologías no deben acabar con las relaciones personales y de nuestro entorno social

La crisis ha provocado que con el objetivo de reducir el gasto asistamos a menos actos sociales y pasemos más tiempo en casa. Internet y los videojuegos son los elementos favoritos para pasar el tiempo de ocio.

Internet es una herramienta que nos da acceso a un mundo de posibilidades tanto de información como de opinión que nos relaciona con entornos más amplios y distantes que no nos deben apartar de las relaciones de nuestro entorno cercano.



## Pertenecer a grupos sociales o asociaciones que busquen y compartan objetivos comunes nos acerca a la calidad de vida

El sentimiento de pertenencia a un grupo y la lucha activa de nuestras creencias y reivindicaciones; nos hace sentirnos vivos y en armonía con el entorno. Pensar “yo no puedo hacer nada, la participación social y la política para otros” no nos lleva a ninguna parte. El nuevo consumidor debe sentirse agente importante en la sociedad y debe buscar vías para que su voz se oiga.

ADICAE busca contribuir a la configuración de un nuevo modelo económico y social, que en primer lugar acabe con la hegemonía de bancos y cajas; y refleje las necesidades y proposiciones del consumidor. Acuda a ADICAE: “Unidos acabaremos con los abusos de bancos y cajas”.



## El equilibrio financiero mejora nuestra calidad de vida

Seguir los consejos que ADICAE le ha dado a lo largo de esta guía, en cuanto a decisiones de ahorro, endeudamiento y gestión de su presupuesto familiar le ayudarán a conseguir un nivel de calidad de vida óptimo.

Ser más reflexivos en nuestras decisiones de compra y equilibrar nuestros gastos e ingresos nos aporta capacidad para afrontar imprevistos, “así como” de tranquilidad para afrontar nuevos retos.



# ADICAE

Le ayuda a gestionar su economía y no repetir los errores del pasado

## SEDES DE ADICAE

### AICAR-ADICAE-ARAGÓN

**Zaragoza**  
C/ Gavín, 12 local  
C.P.: 50001  
Tfno: 976 390 060  
Fax: 976 390 199  
aicar.adicae@adicae.net

### ADICAE-MADRID

**Madrid**  
Embajadores, 135 1º C int.  
C.P.: 28045  
Tfno: 915 400 513  
Fax 915 390 023  
coordinacionmadrid@adicae.net

### ADICAE-EUSKADI

**Bilbao**  
C/ Hurtado de Amézaga, 27-  
planta 16, oficina 6, C.P.: 48008  
Tfno.: 944 054 238  
euskadi@adicae.net

### AICEC-ADICAE-CATALUNYA

**AICEC-ADICAE**  
Entença, 30 entlo. 1º  
C.P.: 08015  
Tfno: 933 425 044  
Fax: 933 425 045  
coordinacioncatalunya@adicae.net

### ADICAE-COMUNIDAD VALENCIANA

**Valencia**  
Av. Pérez Galdos, 97, pta. 1ª  
C.P.: 46018  
Tfno. 963 540 101  
Fax 963 540 106  
coordinacionvalencia@adicae.net

**Alicante**  
c/ Arquitecto Guardiola 15 entlo  
C.P.: 03007  
Tfno. 965 286 538  
coordinacionalicante@adicae.net

### ADICAE-EXTREMADURA

**Mérida**  
Camilo José Cela, 1, 3ª Izda.  
C.P.: 06800  
Tfno: 924 387 468  
Fax: 924 387 467  
merida@adicae.net

**Cáceres**  
C/Alfonso IX, 3 Bajo Dcha.  
C.P.:10004  
Tfno./Fax: 927 260 163  
coordinacionextremadura@adicae.net

**Badajoz**  
C/ Santo Domingo 74,  
Bajo 2, C.P.: 06001  
Tfno./Fax: 924 222 763  
badajoz@adicae.net

### ADICAE-CEUTA

**Ceuta**  
C/Real 28 (Galería los Remedios) local 4. C.P.: 51001,  
Tfno.: 856 200120  
ceuta@adicae.net

### ADICAE-GALICIA

**A Coruña**  
Avda. Gral Sanjurjo, 119 1º dcha.  
C.P.: 15006  
Tfno: 881 888 177  
Fax: 881 913 654  
galicia@adicae.net

**Vigo**  
C/ Velázquez Moreno, 9  
5ª pl. puerta 2,  
C.P.: 36202  
Tfno./Fax: 986226642  
vigo@adicae.net

**Santiago de Compostela**  
Av. Villagarcía, 2 entrepl.  
(Plaza de Vigo), C.P.: 15706  
Tfno./Fax: 981 941 397  
santiagodecompostela@adicae.net

### ADICAE-CASTILLA Y LEÓN

**Valladolid**  
Caridad, 1, 2º C  
C.P.: 47001  
Tfno./Fax: 983 373173  
valladolid@adicae.net

### ADICAE-ANDALUCIA

**Sevilla**  
Av. Eduardo Dato, 85 1º B  
C.P.: 41005  
Tfno./Fax: 954 652 434  
coordinacionandalucia@adicae.net

**Málaga**  
C/Salvador Noriega 7, entreplanta dcha.  
C.P.: 29006  
Tfno./Fax 952 088 955  
malaga@adicae.net

...o pregunte por nuestras delegaciones en otras provincias



Solicite otros materiales:  
hipotecas,  
sobreendeudamiento familiar...

MÁS INFORMACIÓN EN INTERNET

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



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



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