

Memoria Actividades 2024



ADICAE

Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros



Índice

CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES.....	4
A) Servicios Financieros (Vivienda, Hipotecas, Comisiones, Tarjetas).....	4
B) Ahorro - Inversión.....	6
C) Financiación De Servicios.....	6
D) Consumo.....	6
E) Seguros.....	7
ACCIONES JUDICIALES EN REPRESENTACION DE LOS CONSUMIDORES	9
Gastos hipotecarios.....	10
IRPH.....	12
Tarjetas Revolving.....	12
Cláusulas Suelo.....	13
Querrela Banco Popular.....	15
Recurso ante el FROB - Banco Popular.....	15
PARTICIPACIONES DE ADICAE EN REPRESENTACIÓN DE LOS CONSUMIDORES.	16
A) En organismos nacionales.....	16
B) Organismos internacionales.....	18
ACCIONES DESARROLLADAS EN REPRESENTACIÓN DE LOS INTERESES GENERALES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.....	25
Acción Formativa.....	25
Otras acciones informativas y reivindicativas.....	36
Juntas de accionistas	43
Publicaciones dirigidas a todos los consumidores. Formación, información y reivindicación 44	
Otras actividades dirigidas a los consumidores.....	45
Acción institucional y política	45
Acción informativa	46



CONSULTAS Y RECLAMACIONES EN DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

En el ejercicio 2024, ADICAE atendió 54.698 consultas y dio curso a 8.331 reclamaciones de asociados y consumidores, a través de la atención presencial en todas sus sedes y de las vías telemáticas de atención a los consumidores.

ADICAE mantiene su compromiso en dar servicio a las personas consumidoras para garantizar sus derechos, la asociación mantiene de forma constante sus oficinas y canales telemáticos a disposición de sus asociados y consumidores.

Las consultas y reclamaciones atendidas fueron de cuestiones muy diversas, pero por encima de ellas destacan las de los CASOS COLECTIVOS, en los que se incluyen: Gastos de formalización de hipotecaria, Cláusulas suelo o IRPH.

En aquellas reclamaciones cuyo resultado no fue totalmente satisfactorio, la asociación decidió remitir a los consumidores a las Juntas Arbitrales de Consumo, no obstante, son utilizados como último recurso y no disponemos de estadísticas oficiales al respecto.

A continuación, se resumen las consultas y reclamaciones en las siguientes materias:

A) Servicios Financieros (Vivienda, Hipotecas, Comisiones, Tarjetas)

En este ámbito ADICAE recibe y gestiona constantemente consultas y reclamaciones.

El Sector Financiero sigue siendo, con amplia diferencia, la principal área de actuación para ADICAE. La cantidad de consumidores que recurren a nuestra organización confirma que ADICAE es el máximo referente en la defensa de los derechos de las personas consumidoras en el Sector Financiero.

Las cuestiones que más destacan en las reclamaciones y consultas en materia de servicios financieros durante 2024 han sido:

I. Cláusulas suelo en préstamos hipotecarios

ADICAE, desde un principio ha luchado contra este abuso de la banca y sigue manteniendo un gran volumen de asociados afectados por la Cláusulas Suelo, incrementando las consultas al respecto a raíz de la Sentencia del TJUE el pasado 4 de julio que avalan la demanda colectiva presentada por ADICAE.



II. Gastos de Constitución de hipotecas

Otro de los problemas más comunes de los consumidores, ha sido la reclamación de los Gastos de Constitución de Hipoteca que se impusieron de forma unilateral y no negociada a los consumidores creando una vez más un fuerte desequilibrio entre el consumidor y la entidad financiera.

Durante este año 2024, ya ha habido muchas sentencias a favor de los consumidores, y se aclaró el tema de la prescripción de los 5 años para declarar nula la cláusula que obligaba al consumidor hipotecario a hacerse cargo de los gastos de constitución, según una sentencia del 25 de abril de 2024 del TJUE.

ADICAE sigue asesorando y reclamando los derechos de las personas consumidoras que vienen a nosotros para exigir sus derechos.

III. Comisiones

Durante 2024, se ha registrado un incremento significativo en las consultas y reclamaciones relacionadas con las comisiones aplicadas por las entidades financieras. El aumento significativo del importe de las comisiones de mantenimiento, la imposición del cobro de comisiones a cuentas bancarias que inicialmente no las soportaban, ha provocado una gran cantidad de quejas y reclamaciones de los usuarios.

Por otro lado las condiciones impuestas por las entidades financieras para eximir a los usuarios del pago de estas comisiones también se han endurecido considerablemente, haciendo prácticamente imposible para un consumidor medio cumplir estas condiciones, ya no basta con tener domiciliada la nómina o la pensión; ahora se exigen todo tipo de productos y servicios complementarios.

Algunos de los motivos por los que se han realizado consultas y reclamaciones en este ámbito serían:

- Comisión desproporcionada por descubierto en cuenta
- Comisión de reclamación posiciones deudoras
- Por cancelación de cuenta
- Por cobro de comisión de mantenimiento en cuenta que se mantiene obligatoriamente por imposición de la entidad (por estar vinculada a un plazo, a una hipoteca o préstamo, etc.)
- Comisión por cancelación anticipada de crédito hipotecario.

IV. Tarjetas

Al igual que en los apartados anteriores, los motivos de consultas y reclamaciones en este ámbito no han cambiado apenas con respecto a los años anteriores. La mayoría de las reclamaciones y consultas se han originado por el aumento de las Tarjetas Revolving.

Otro tema recurrente en este ámbito, que ha experimentado un notable incremento en comparación con años anteriores, son las consultas y reclamaciones de los consumidores en 2024 relacionadas con fraudes en tarjetas, datos bancarios y estafas online. Ha habido un aumento significativo en el número de consultas vinculadas a prácticas como phishing, whaling, pharming, smishing, vishing..... sumándole a todo esto la poca responsabilidad que quiere asumir en todas estas cuestiones las entidades bancarias.

Otra de las consultas frecuentes relacionadas con las tarjetas, que se ha mantenido constante a lo largo de los años, tiene que ver con el funcionamiento o “comportamiento” del tipo de tarjeta contratada. A menudo, los consumidores descubren que las características del producto no coinciden con lo que habían entendido, en gran parte debido al uso de lenguaje técnico por parte de los comerciales de las entidades financieras, lo que lleva a malentendidos. Esto es especialmente común en el caso de las Tarjetas Revolving.

B) Ahorro - Inversión

Este año ADICAE ha notado un repunte de las consultas en relación con planes de pensiones, en concreto consultas referente al rescate de este producto cuando finaliza.

ADICAE sigue recibiendo consultas de muchos consumidores en materia de inversión para resolver dudas a la hora de rentabilidad sus ahorros.

La asociación no presta servicio de asesoría financiera, pero a pesar de ello, muchos consumidores han contactado con nosotros para resolver dudas que les surgen a la hora de contratar un producto de ahorro o inversión o a la hora de su rescate, ante la escasa rentabilidad que ofrecen muchas entidades por los depósitos en España.

C) Financiación De Servicios

Este año se han producido numerosas consultas relacionadas con la exclusión financiera, dónde los consumidores nos han trasladado la problemática ya denunciada por ADICAE sobre el cierre de sucursales bancarias y la necesidad de dar una adecuada formación e información a los consumidores, que evite dicha exclusión y permita hacer uso a los consumidores de los recursos proporcionados por las finanzas digitales.

D) Consumo

Los temas de Consumo General, se pueden agrupar en los siguientes bloques:

- Energía: Facturación desproporcionada de las compañías, omisión de información en el contrato a distancia, cambios de tarifa sin previo aviso, etc.
- Telecomunicaciones: deficiencia en el servicio contratado y facturación de servicios no contratados y/o especificados, incidencias en portabilidades y aplicación de penalizaciones excesivas.
- Garantías de los productos, incumplimiento de lo convenido en contrato.

→ Servicios en centros de Estética: este tipo de servicios cada vez presenta más reclamaciones de los usuarios. En este 2024, el cierre de los centros de estética “Centros UNICO”, produjo un aumento de consultas para asesorarse sobre como reclamar por aquellos tratamientos que se habían quedado sin servicio, muchos de ellos pagados por adelantado y otros financiados con crédito.

Los principales motivos de reclamación este año pasado han sido:

→ Cobros de servicios no contratados o no detallados o informados en el momento de la firma del contrato.

→ Comisiones excesivas

→ Reclamaciones de Gastos Hipotecarios

→ Reclamaciones de Tarjetas Revolving

E) Seguros

Un gran número de reclamaciones y consultas tienen su origen en el ámbito de los seguros.

Se diferencian los siguientes bloques:

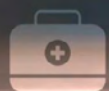
→ Cancelación de la póliza y devolución parte proporcional del seguro no consumido (Extorno)

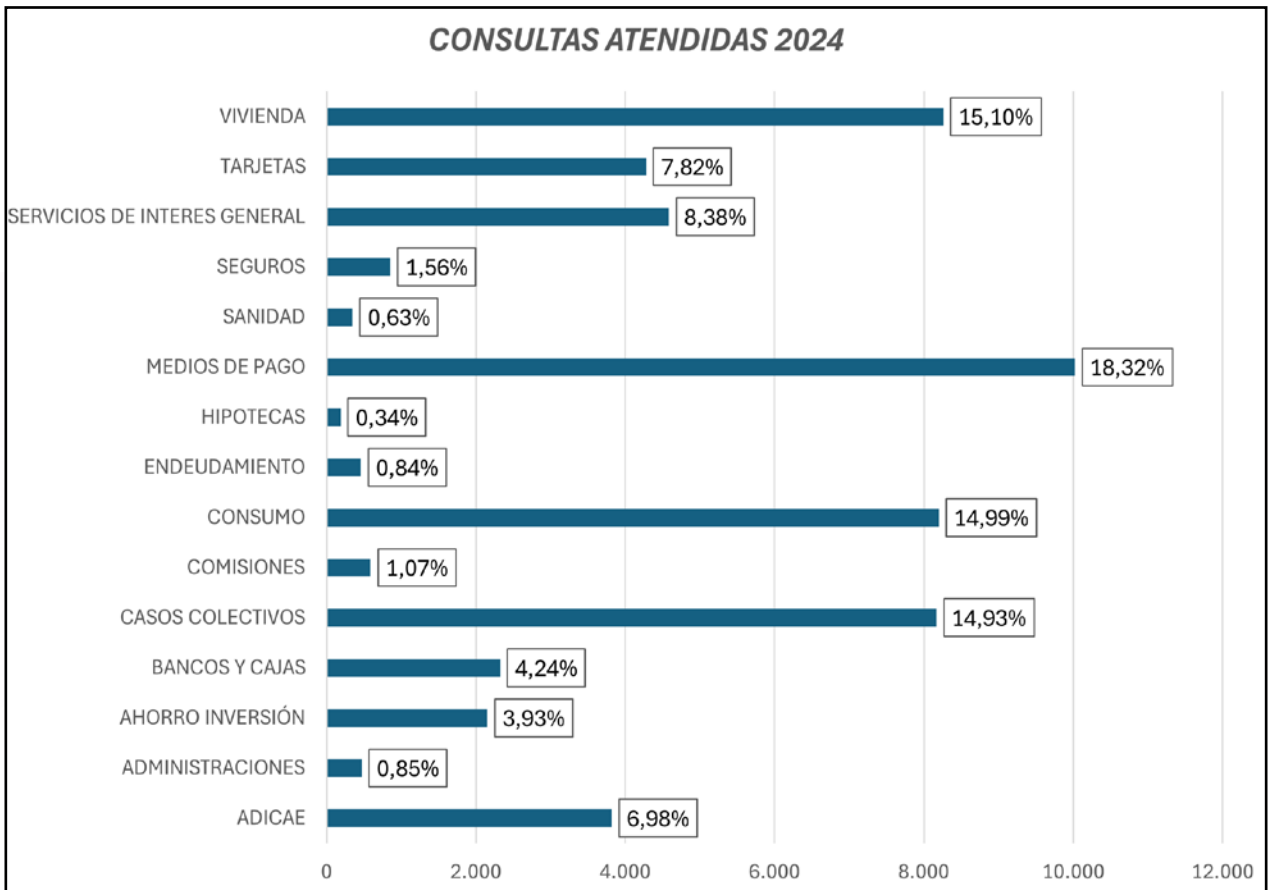
→ Aumento del precio del seguro por parte de la aseguradora sin cumplir los plazos de notificación.

→ Disconformidades con las indemnizaciones recibidas por siniestros.

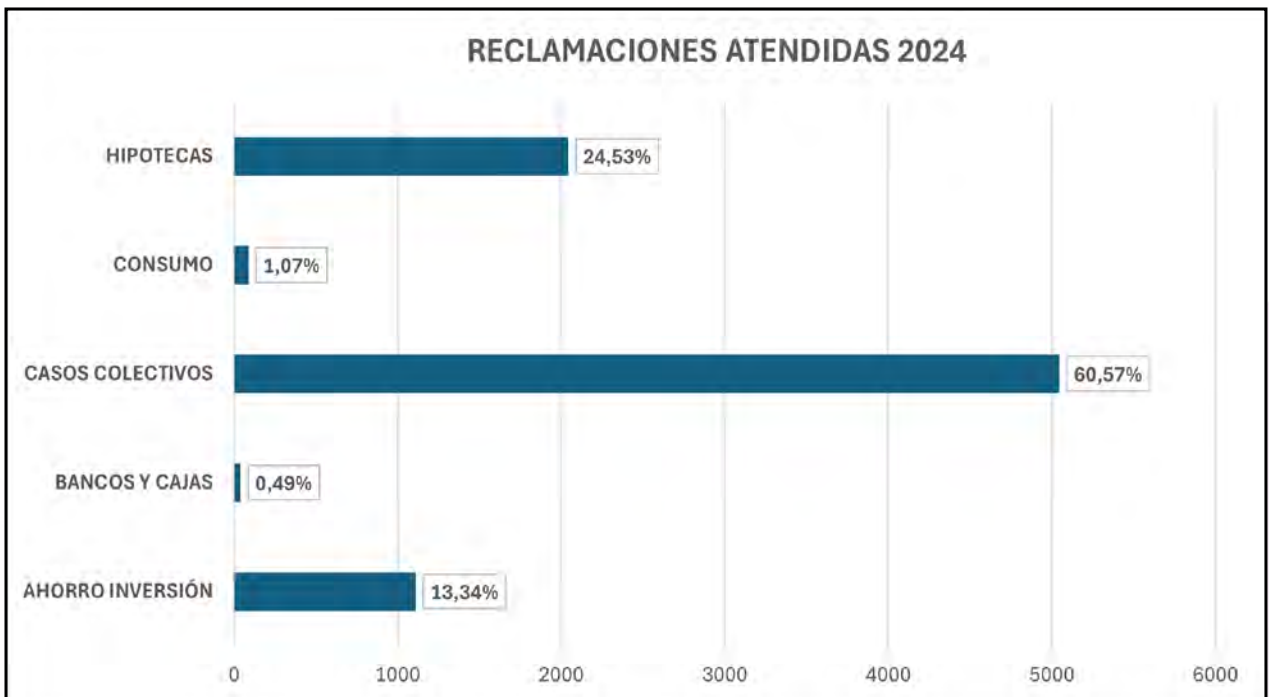
A pesar de las reclamaciones que se han tenido que interponer, ADICAE también forma parte activa de los sistemas arbitrales de consumo y otros organismos de representación de los consumidores.

En concreto en las Juntas Arbitrales de Galicia, Murcia, Sabadell, Sevilla, Terrassa, Cádiz, Valladolid, Vilafranca del Penedés, Aragón, Madrid, Badalona, Barcelona, Cataluña, C. Valenciana, Alcobendas, L'hospitalet, Lleida, Málaga, Mataró, Castellón, entre otras.





TOTAL CONSULTAS: 54.698



TOTAL RECLAMACIONES: 8.331

ACCIONES JUDICIALES EN REPRESENTACION DE LOS CONSUMIDORES

ADICAE, centrada en la defensa de los derechos de los consumidores, ha apostado en numerosas ocasiones por resolver conflictos mediante la vía extrajudicial, fomentando esta alternativa para minimizar los costes y evitar la excesiva demora asociada a los procesos judiciales. No obstante, ADICAE se ha visto obligada en diversas ocasiones a recurrir a los Tribunales para asegurar la protección efectiva de estos derechos. En este contexto, la Asociación se posiciona como referente en el uso de la acción colectiva, una herramienta esencial para salvaguardar los derechos de aquellos perjudicados por fraudes bancarios, financieros, aseguradores y similares.

ADICAE considera que la acción colectiva es el mecanismo más eficiente para que todos los consumidores puedan resolver sus reclamaciones de manera integral frente a diversos fraudes, evitando recurrir a acciones individuales que contribuyen al colapso de los Juzgados. Asimismo, esta estrategia permite que los efectos favorables de las resoluciones beneficien a un mayor número de afectados.

En España, la implementación de la demanda colectiva sigue siendo limitada en comparación con otros países, lo que a menudo genera malentendidos y complicaciones que prolongan los procesos o conducen a procedimientos individuales. Por ello, ADICAE complementa la acción colectiva con la presentación de demandas agrupadas o individuales cuando las circunstancias lo requieren.

Las demandas agrupadas, que reúnen a un conjunto de consumidores afectados por casos similares, surgen como una alternativa a la acción colectiva, aunque con un alcance más limitado al afectar únicamente a los integrantes del proceso.

No obstante, estas demandas a menudo enfrentan obstáculos en los Juzgados, como desacumulaciones, suspensiones o inadmisiones, lo que genera dilaciones excesivas y confusión entre los consumidores afectados.

En consecuencia, y como último recurso, ADICAE se ve en la necesidad de presentar demandas individuales, replicando los mismos procedimientos para cada afectado, lo que incrementa la carga de trabajo en los Juzgados. Aunque esta estrategia incrementa los costes para los afectados, en muchos casos resulta más rápida y efectiva que las demandas colectivas o agrupadas.

En 2024, la Asociación ha continuado la tramitación de las acciones colectivas, agrupadas e individuales interpuestas en años anteriores, así como los procedimientos penales y concursales en trámite. Este documento recoge los avances más destacados en los principales procedimientos, incluyendo los casos relacionados con el Banco Popular, la macrodemanda de cláusulas suelo y las acciones sobre el índice IRPH, que han sido aquellos que han presentado más modificaciones a lo largo de este año.

Gastos hipotecarios

Durante los años 2017 y 2018, ADICAE emitió numerosas reclamaciones extrajudiciales colectivas ante distintas entidades financieras, en relación con la imposición de cláusulas abusivas que obligaban a los consumidores a asumir todos los gastos de constitución de hipotecas. Estos gastos incluían notaría, gestoría, registro, tasación, el Impuesto de Actos Jurídicos Documentados y, en algunos casos, incluso las costas de potenciales litigios futuros.

Estas reclamaciones fueron el primer paso hacia una estrategia judicial colectiva. En 2019, ADICAE inició una campaña judicial para anular dichas cláusulas, logrando que fueran declaradas abusivas por varios tribunales. Hasta 2024, se han interpuesto 111 demandas colectivas que agrupan a más de 1.800 afectados en diversas comunidades autónomas, con continuas ampliaciones de afectados a medida que se avanza en los procedimientos.

Estado actual de las demandas:

- **Demandas presentadas:** Se han iniciado 111 demandas colectivas en todo el territorio español.

- **Demandas con sentencia estimatoria y restitución:** 11 demandas han obtenido sentencias favorables, logrando además la devolución de los gastos indebidos. En algunos casos, las sentencias incluyeron efectos extensivos para todos los consumidores afectados, como ocurrió con la sentencia contra Caja Sur.

1. **Caja Sur:** Sentencia estimatoria con efectos extensivos y restitución de los gastos. Pendiente de ejecución.

2. **Cajamar, Caja Rural de Aragón, Caja Rural de Asturias y otras:** Varias sentencias han logrado la restitución de gastos para los adheridos, algunas ya ejecutadas y otras en fase de ejecución.

- **Demandas con sentencia estimatoria sin restitución:** en 34 demandas no se ha estimado la acción de restitución de cantidades, habiendo obtenido sentencias favorables parciales por diversos motivos, principalmente por acumulación indebida de acciones (8) y litispendencia (6).

- **Demandas con resultados desfavorables:** Como consecuencia de la dispersión y falta de regulación efectiva de la acción colectiva en España, los consumidores han padecido un revés judicial en 23 demandas colectivas interpuestas por ADICAE. Esto se comprueba atendiendo a la amplia variabilidad de causas por las que han sido declaradas desfavorables: 3 por falta de competencia objetiva, 3 por sobreseimiento, 2 por nulidad de actuaciones, 5 desestimadas, 5 archivadas y 5 inadmitidas.

Debido a los numerosos casos de ausencia de restitución completa, así como de acumulaciones indebidas y sobreseimientos, las acciones colectivas derivaron en demandas individuales. Por ejemplo:

- **Entidades como Nova Caixa Galicia, Banco del Comercio, Bankinter, entre otras:** Han visto sus procedimientos colectivos fragmentados, obligando a los consumidores a recurrir a demandas individuales para obtener resultados.

- **Demandas Individuales:** En paralelo, ADICAE ha interpuesto numerosas demandas individuales en representación de consumidores afectados que no lograron restituciones completas mediante las acciones colectivas. Durante 2024:

- Se recibieron 418 nuevos expedientes para demandas individuales.

- Se interpusieron 378 demandas individuales, acumulando casos de años anteriores.

- 101 procedimientos fueron admitidos a trámite.

- De estas demandas individuales, se obtuvieron 84 sentencias, con los siguientes resultados:

- **78 sentencias estimatorias íntegras**, de las cuales 4 fueron recurridas en segunda instancia.

- **6 sentencias estimatorias parciales**, con algunos fallos relacionados con costas procesales pendientes de apelación.

- **0 acuerdos homologados** entre las partes, logrando resultados favorables para los afectados.

- **Sentencias pendientes de firmeza:**

Casos frente a entidades como UCI, CCM, y Caixa General esperan la declaración de firmeza para proceder con la ejecución de las restituciones.

- **Casos en litigio:**

Numerosos procedimientos continúan activos frente a entidades como Deutsche Bank, Bankia, Banco Santander y Banco Mare Nostrum, algunos en fase de apelación o casación.

En 2024, ADICAE sigue liderando esta lucha contra las cláusulas abusivas en contratos hipotecarios, logrando avances significativos para proteger los derechos de los consumidores y establecer precedentes legales clave en el ámbito de los gastos hipotecarios.



IRPH

El IRPH sigue siendo uno de los pilares de litigación en 2024. Las resoluciones previas del TJUE ya habían abierto la puerta para reclamar la nulidad de las cláusulas vinculadas a este índice, pero el reciente fallo del 12 de diciembre de 2024, ha terminado de consolidar los criterios por los que la cláusula puede considerarse abusiva por falta de transparencia. ADICAE espera que en 2025, el Juzgado de 19 Instancia de San Sebastián que elevó la cuestión prejudicial al TJUE, resuelva citándose al criterio pautado, claramente favorable y beneficioso para los venideros litigios de los consumidores en los tribunales nacionales.

- **Actividades de Difusión:** ADICAE sigue organizando asambleas informativas para afectados, para informar a los consumidores sobre sus derechos y las nuevas oportunidades legales disponibles para reclamar por el IRPH durante 2025.

Tarjetas Revolving

La actividad de ADICAE respecto de las tarjetas revolving se ha centrado en reclamar los altos intereses que vienen asociados a las mismas, así como la falta de transparencia en su proceso de contratación, siendo nuestro objetivo lograr la nulidad de estas.

- **Demanda Colectiva:**

La demanda colectiva contra Wizink Bank sigue en curso. A finales de 2023, la Audiencia Provincial tenía pendiente señalar la fecha para deliberar, votar y resolver el recurso de apelación interpuesto tras la sentencia de primera instancia. Hoy en día, seguimos esperando a que se evacue dicho trámite. Este procedimiento continúa siendo una pieza clave en la estrategia de ADICAE para combatir este tipo de prácticas abusivas.



Demandas Individuales:

→ En 2024 se interpusieron 9 demandas individuales derivadas de expedientes acumulados en años anteriores.

→ Durante el año, se admitió a trámite 1 nueva demanda individual.

→ Se celebraron 2 audiencias previas relacionadas con estos casos.

→ Se obtuvieron 2 sentencias favorables:

- 2 de ellas con estimación íntegra.
- 0 sentencia estimatoria parcial.

→ Además, 7 procesos se encuentran en segunda instancia tras recursos de apelación, ya sea interpuestos por ADICAE o por las entidades demandadas:

- En uno de estos casos ya se celebró la vista.
- Se obtuvieron 3 sentencias favorables en apelación.

En 2025, ADICAE continuará trabajando para obtener resoluciones definitivas que beneficien a miles de consumidores en España.

Cláusulas Suelo

La lucha contra las cláusulas suelo abusivas ha sido una de las prioridades de ADICAE, abarcando acciones colectivas, demandas agrupadas e individuales.

• Macrodemanda

De la elevación de dos cuestiones prejudiciales por parte del Tribunal Supremo al Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) en 2022, se plantearon tres puntos clave implícitos:

1. La Compatibilidad entre el control abstracto de la acción colectiva y el examen individual del control de transparencia.
2. Las dificultades para identificar al “consumidor medio” entre una gran cantidad de afectados y entidades demandadas.
3. La posibilidad de acumular una acción de cesación con una restitutoria dentro de un mismo procedimiento colectivo.

→ El 28 de septiembre de 2023, el TJUE celebró una vista oral sobre estas cuestiones.

→ Posteriormente, el Abogado General, Medina emitió su informe el 18 de enero de 2024, en el que anticipaba el sentido de la interpretación de las cuestiones planteadas a petición del TJUE,

→ El 4 de julio de 2024, el TJUE dicta sentencia respaldando todas las alegaciones presentadas por ADICAE en el proceso de la macrodemanda, subrayando que deben garantizarse la efectividad de las acciones colectivas conforme a la Directiva 93/13/CEE sobre cláusulas abusivas, reforzando de esta manera la protección de las personas consumidoras en los procedimientos colectivos.

→ Esta sentencia, es crucial y muy importante para la resolución de esta demanda colectiva pero también puede influir en el diseño y tramitación de futuras demandas colectivas en España y en otros países de la UE, fomentando una mayor eficacia procesal.

→ Aunque no es vinculante, se espera que la sentencia del Tribunal Supremo sea congruente con el fallo del TJUE

Actualmente, ADICAE junto a los más de 4.900 afectados representados por nuestra asociación, estamos a la espera de que el Tribunal Supremo dictamine sentencia y por fin se restituya a los afectados todo el capital cobrado indebidamente por las entidades financieras por la inclusión de la cláusula suelo en las hipotecas de miles de ciudadanos.

● Demandas agrupadas:

Desde ADICAE se han impulsado 305 demandas agrupadas contra 61 entidades bancarias, representando a más de 7.000 consumidores. Hasta la fecha:

→ Más de 5.000 casos han concluido o continúan en trámite avanzado.

→ Actualmente, quedan 5 procedimientos activos, de los cuales:

→ 3 están suspendidos a la espera de la resolución del Tribunal Supremo sobre la macrodemanda colectiva.

→ 2 se encuentran en fase de ejecución, la agrupada contra el Banco Pastor y la agrupada contra el Banco Popular, ambas respaldadas por sentencias firmes y pendientes de la ejecución de las cantidades para los afectados.

● Demandas individuales:

En cuanto a las demandas individuales interpuestas por ADICAE para declarar nulas las cláusulas suelo, se observaron los siguientes resultados en 2024:

14 demandas concluidas:

→ 13 sentencias estimatorias íntegras.

→ 0 sentencias con estimaciones parciales.

→ 1 recursos presentados tras sentencias.

→ Además, se interpusieron 32 nuevas demandas individuales.

→ 57 fueron admitidas a trámite este año.

Con estos avances, ADICAE sigue liderando la defensa contra las cláusulas abusivas, como es la cláusula suelo, ADICAE no solo quiere la devolución íntegra del capital que las entidades financieras han cobrado indebidamente a los consumidores sino que también lucha porque la defensa colectiva de los derechos de los consumidores sea una realidad efectiva en España y la UE.

La macrodemanda interpuesta por ADICAE en 2010, contra 101 entidades bancarias y que representa a más de 10.000 consumidores, continúa siendo uno de los mayores desafíos en la defensa colectiva de los derechos de los consumidores.

→ Avances Judiciales: Durante 2024, el Tribunal Supremo anunció que resolverá los recursos de casación presentados por las entidades bancarias en el primer semestre de 2025. ADICAE ha trabajado activamente en la preparación de alegaciones y en la defensa de la retroactividad total para todos los afectados.

→ Demandas Individuales y Agrupadas: Ante la lentitud de la macrodemanda, ADICAE ha promovido nuevas demandas agrupadas y ha iniciado procedimientos individuales para garantizar que ningún afectado quede sin representación.

Querrela Banco Popular

El caso del Banco Popular sigue siendo uno de los focos principales de ADICAE en la defensa de los pequeños accionistas afectados por la resolución del banco. Tras la última ampliación, que sumó 150 nuevos accionistas afectados para superar la cifra de 1500 querellantes liderados por ADICAE, y el cierre de la fase de instrucción, en 2024, se han realizado significativos avances con la presentación de los escritos de acusación.

● **Progresos Judiciales:** La Audiencia Nacional prorrogó la fase de instrucción hasta octubre de 2024, permitiendo incorporar nuevas pruebas periciales y documentales que refuerzan las acusaciones contra los antiguos directivos del banco. Entre las pruebas, destaca un informe que detalla irregularidades graves en la gestión financiera de la entidad.

A finales de 2024, ADICAE, junto al resto de acusaciones designadas en el procedimiento penal, presentó sus escritos de acusación con la mira puesta en la fase decisiva del juicio durante 2025.

● **Recurso Administrativo ante la Unión Europea:** El recurso interpuesto ante el Tribunal General de la Unión Europea ha avanzado con la celebración de una vista oral en septiembre. Este recurso busca anular las decisiones de la Junta Única de Resolución (JUR) que llevaron a la liquidación del Banco Popular.

Recurso ante el FROB - Banco Popular

Después de la vista oral celebrada en septiembre de 2024 sobre el recurso interpuesto ante el Tribunal General de la Unión Europea (TGUE), el mismo resolvió no anular las decisiones de la Junta Única de Resolución (JUR) que condujeron a la liquidación del Banco Popular. Como consecuencia, la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional dictó un auto levantando la suspensión del recurso contencioso-administrativo, permitiendo así su continuación. El propio TGUE remitió escrito manifestando que no se oponía a la reanudación del procedimiento.

PARTICIPACIONES DE ADICAE EN REPRESENTACIÓN DE LOS CONSUMIDORES.

A) En organismos nacionales

I) Consejo de Consumidores y Usuarios

El Consejo de Consumidores y Usuarios es el órgano de representación de ámbito nacional de estos ante la Administración del Estado y entidades y organismos de carácter nacional.



ADICAE participa en el Consejo de Consumidores y Usuarios a través de su vocal titular, D. Manuel Pardos Vicente y su vocal suplente. Además, la Asociación cuenta con representación en todas las comisiones técnicas, especialmente en la comisión de Asuntos Económicos.

Dentro del CCU, ADICAE ha cumplido escrupulosamente con todas las funciones encomendadas al Consejo. Muy especialmente con la labor de informar con carácter preceptivo en los casos previstos en el artículo 39.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. De la misma manera, tanto en las propias reuniones como en los diferentes trámites del Consejo ADICAE ha realizado multitud de aportaciones de propuestas de mejora ante la normativa que afecta a los consumidores como consecuencia de su pertenencia al Consejo de Consumidores y Usuarios, todas ellas, con el objetivo de fortalecer la figura de los consumidores, ampliar sus derechos, protección y representación efectiva ante las diferentes instituciones u organismos.

Como miembro permanente la asociación ha asistido a las reuniones ordinarias celebradas por el consejo durante el ejercicio 2024.

II) Comisión Nacional del Mercado de Valores

ADICAE forma parte del Comité Consultivo de la CNMV en representación de los inversores a propuesta de la asociación más representativa de los accionistas de las sociedades cotizadas e inversiones en general.



Reuniones del Comité Consultivo en 2024:

- 29/01/2024 donde se trató el Anteproyecto de Ley de creación de la Autoridad Administrativa Independiente de defensa del cliente financiero.
- 26/02/2024 donde se trató la Actualización de la Guía Técnica sobre Comisiones de Auditoría de Entidades de Interés Público.

- 18/03/2024 donde se trató desde ESMA ESMA - Consultation paper on the draft Guidelines on the conditions and criteria for the qualification of crypto- assets as financial instruments y se debatió sobre CMU(Capital Market Union)
- 20/05/2024 que trató sobre Consulta pública previa sobre el Anteproyecto de ley y proyecto de real decreto para la digitalización y modernización del sector financiero.
- 17/06/2024 Que trató sobre la Consulta pública de la modificación de las Circulares 1/2021, de 25 de marzo; 1/2010, de 28 de julio, 5/2009, de 25 de noviembre, 1/2018, de 12 de marzo, y 1/2014, de 26 de febrero, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- 20/09/2024 que trató sobre la presentación de borrador de conclusiones y recomendaciones de informe de la OCDE para la revitalización de los mercados de capitales en España
- 14/10/2024 sobre comentarios al LIBRO VERDE sobre Finanzas Sostenibles
- 11/11/2024 que trató sobre la Consulta pública del proyecto de circular que modifica las Circulares 11/2008, de 30 de diciembre, Circular 4/2016, de 29 de junio, y la Circular 6/2008, de 26 de noviembre, de la CNMV
- 09/12/2024 que trató sobre las líneas estratégicas para el periodo 2025-2027 y los objetivos de la CNMV para el Plan de actividades 2025.

III) Comité Nacional de Pagos del Banco de España

Este Comité sirve para fomentar un diálogo constructivo en materia de pagos minoristas, unificar posturas y acordar orientaciones generales, a seguir en posteriores actuaciones individuales de modo que se asegure la efectiva traslación de los intereses y las preocupaciones nacionales a otros ámbitos europeos de relevancia.

Desde el inicio, y como destacados partícipes y representantes de los consumidores, el BdE ha contado con ADICAE para este comité, como la más relevante asociación de consumidores en el ámbito económico y financiero.

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

El Comité Nacional de Pagos, está presidido por el Banco de España, tiene como principal área de actividad los asuntos relacionados con el mercado de pagos al por menor, más allá del proceso que conllevó la migración a la SEPA.

El Comité Nacional de Pagos está presidido por el director general de Operaciones, Mercados y Sistemas de Pagos del Banco de España, y está compuesto por representantes tanto del lado de la oferta como la demanda, (siendo ADICAE uno de ellos), del mercado de pagos al por menor en España.

- Este año se participó en las reuniones del 14/06/2024

IV) Otros órganos de representación de ámbito nacional

ADICAE representa al Consejo de Consumidores y Usuarios en los siguientes órganos de ámbito nacional:

- Comité Consultivo CNMV
- Comisión Mixta de Seguimiento del Código de Autorregulación de la Publicidad Infantil de Juguetes de la AEFJ.
- Consejo Superior de Estadística,
- Comisión Nacional de Reproducción Humana Asistida
- Observatorio de la Cadena Alimentaria: Creación de Valor en la Cadena Alimentaria
- Comisión de control de Buenas prácticas para la reestructuración variable de las deudas con Garantía Hipotecaria sobre la vivienda habitual
- Agencia de Información y Control Alimentarios, Consejo Asesor
- Comisión de Seguimiento, Control y Evaluación de medidas Urgentes de protección de Consumidores en Materia de Cláusulas Suelo
- Junta Consultiva de Seguros

De igual forma ADICAE es requerida por la Dirección General del Tesoro cuando se llevan a cabo consultas específicas sobre temas concretos que afectan a los consumidores.

B) Organismos internacionales

I. Consumers International (CI)

La participación directa de ADICAE en dicha organización consiste fundamentalmente en la realización de estudios, análisis e investigaciones en su zona geográfica que pasan a formar parte de estudios mundiales sobre la situación del consumidor en determinados temas de consumo, fundamentalmente en consumo financiero donde ADICAE es referente mundial.

ADICAE, además contribuye al debate sobre políticas, lobbying sobre cuestiones y problemas globales, enviando delegados a reuniones y negociaciones internacionales y contribuyendo a la financiación de la organización a través de la cuota que abona como miembro de esta.



ADICAE lleva muchos años perteneciendo a Consumers International, realizando y apoyando campañas que han demostrado ser exitosas en el pasado, de manera que otras organizaciones de consumidores de todo el mundo han podido replicar iniciativas

en sus respectivos territorios que ha impulsado ADICAE en España, y viceversa. En cualquier caso, la Asociación siempre presta especial atención a las campañas globales que propone Consumers International y las analiza adecuadamente para ver si es factible implementarlas a nivel nacional con las peculiaridades apropiadas al territorio español.

En este sentido, ADICAE se ha preocupado especialmente por cuestiones que tienen que ver con los servicios financieros, y que hoy siguen constituyendo una de las principales campañas globales de Consumers International (servicios financieros justos y responsables, impulso de la educación financiera, etc.), pero sin dejar de lado otras prioridades como la alimentación sostenible, las telecomunicaciones o las repercusiones para los consumidores de las nuevas tecnologías en el ámbito bancario y las Fintech.

Por último, ADICAE desde su incorporación ha procurado estar presentes en las reuniones telemáticas que Consumers International sigue impulsando, en las que ADICAE está presente debatiendo y colaborando a nivel internacional en diversos grupos de trabajo.

La actividad de estos grupos de trabajo se ha realizado a través de sistemas telemáticos, innovando en la ejecución de los temas y objetivos propuestos cuya finalidad principal es reforzar los derechos de los consumidores abordando los temas de consumo de forma transversal.

Estos encuentros telemáticos permiten conocer las problemáticas que afectan al consumidor ordinario y las medidas adoptadas en todo el mundo, para defender los derechos de las personas consumidoras, proporcionando un enriquecedor intercambio y puesta en común de experiencias.

Durante este año 2024, ADICAE participó de forma directa con Consumers International en las actividades en las que le fue requerido.

II. Better Finance

Better Finance, nombre abreviado de Federación Europea de Inversores y Usuarios de Servicios Financieros, es una organización no gubernamental de interés público que aboga y defiende los intereses de los ciudadanos europeos como usuarios de servicios financieros, tanto a nivel europeo con los legisladores, como a nivel público, con el fin de promover la investigación, información y formación sobre inversiones, ahorros y finanzas personales.

ADICAE como miembro fundador forma parte de su Junta Directiva, participando en las reuniones de dicho Consejo, además interviene en la Asamblea General plenaria, participando y aportando ideas y contenido para el desarrollo del cumplimiento de prioridades y objetivos.



Durante este año 2024, ADICAE participó de forma directa con Better Finance en las siguientes actividades:

- 22/03/2024 : Colaboración para la redacción de un artículo sobre los FIN-INFLUENCERS.
- 25/03/2024: Colaboración en la redacción de informe, referente a la parte de normativa española, “ ENABLING SHAREHOLDER RIGHTS: Practical information to support the exercise of shareholder rights in seven European countries”

Y se ha participado en las reuniones de:

- 03/04/2024
- 29/05/2024
- 08/10/2024
- 09/12/2024

Durante el primer Semestre; ADICAE ha seguido participando en los dos proyectos a nivel europeo a través de Better Finance. (Inicio ejecución noviembre 2023. Finalización, primer semestre 2024)

- Traducción y adaptación a la normativa y cultura financiera española del libro “Activate your Money”.
- “Invest for better clima”. Creación de círculos de formación en la que los líderes impartirán 5 sesiones en orden a formar a los participantes en inversión sostenible. Se prima la participación de la mujer, y que se tenga representación de diversos sectores de la sociedad.
- Participación en la guía de inversiones de transición “Principles on Transition Investing Engagement”

III ECDN (European Consumer Debt network)

Adicae pertenece a la red europea de deuda del consumidor

Objetivos: mejorar la disponibilidad y la calidad de los servicios de asesoramiento sobre deudas en toda Europa. Prevenir y combatir el sobreendeudamiento y mejorar la educación financiera de la ciudadanía europea. Ofreciendo diversas plataformas para el intercambio de conocimientos sobre cuestiones legales, económicas y sociales en el ámbito de la deuda de los consumidores y la resiliencia financiera. La ECDN cuenta con 41 miembros, tanto organizaciones como particulares, en toda Europa. Nuestros miembros abarcan una amplia gama de actores en la lucha contra el sobreendeudamiento y su prevención, así como en la promoción de la inclusión financiera. Nuestros miembros participan activamente en: 1) asesoramiento y regulación de deudas; 2) programas y proyectos de educación financiera; 3) desarrollo y prestación de servicios financieros adecuados para personas excluidas; y 4) investigación sobre el sobreendeudamiento y la inclusión financiera.

IV) The Payment Systems Market Expert Group (PSMEG)

Uno de los principales objetivos de la Comisión Europea es garantizar el adecuado funcionamiento del mercado interior, del que forman parte esencial los servicios de pago. En un entorno de continua y rápida innovación y progreso tecnológico, es importante que en el mercado interior existan sistemas de pago sólidos, de fácil uso, eficientes y seguros, en beneficio de los proveedores de servicios y de los usuarios.

La Comisión Europea considera de suma importancia que en el contexto de la elaboración de la política en materia de sistemas de pago, se consulte apropiadamente a los diferentes interesados, en particular a los proveedores de servicios y a los usuarios. A estos efectos, la Comisión recurre a entidades especializadas en el sector financiero como ADICAE como representantes de los consumidores y usuarios de bancos y entidades financieras de Europa, a través de un órgano consultivo.

Este Grupo asiste a la Comisión para la elaboración y aplicación de políticas en materia de sistemas de pago.

Está compuesta por 40 expertos en este área y representan a la oferta y la demanda existente en el mercado. De ellos, tres son representantes de los consumidores europeos y uno de ellos es ADICAE.

Las reuniones de este grupo de expertos europeos en medios de pago están presididas por la Comisión (DG de Asuntos Financieros - DG FISMA).

Sus objetivos de son:

- Asistir a la Comisión en la preparación de actos legislativos o iniciativas en relación con los sistemas de pago, entre otras cosas en relación con aspectos de la prevención del fraude que afecten al sector de los servicios de pago y a los usuarios.
- Analizar los aspectos prácticos de la aplicación de la política establecida.
- Intercambiar puntos de vista sobre las mejores prácticas del momento y hacer el seguimiento de aspectos que puedan afectar al mercado.

En este ejercicio 2024, se celebraron reuniones en las siguientes fechas:

- 19/01/2024
- 21/03/2024

V) Comisión Europea

A través de la Colaboración directa con la Dirección General de Estabilidad Financiera, Servicios Financieros y Mercado de Capitales (DG FISMA)

La función principal de la Dirección General FISMA es la puesta en marcha y la aplicación de la política de la UE en el ámbito de la banca y las finanzas.



La función operativa de la DG FISMA es velar por que se aplique plenamente la legislación de la UE, controlar la eficacia de estas reformas y responder a cualquier otro riesgo financiero que pueda aparecer.

El DG está organizado en cinco secciones:

- Dir A - Recursos y Comunicaciones
- Dir B - Reporte de Inversión y Sociedad
- Dir C - Mercados Financieros
- Dir D - Regulación y supervisión prudencial de los mercados financieros
- Dir E - Vigilancia del Sistema Financiero y Gestión de Crisis

La Dirección General de Justicia y Consumidores (DG JC) es otra de las direcciones generales que tienen funciones y responsabilidades propias. Este departamento de la Comisión es responsable de las políticas de la UE en materia de justicia, derechos de los consumidores e igualdad de género.

La DG JUST desarrolla y aplica las políticas de la Comisión en materia de:

- Justicia y derechos humanos.
- Consumidores.
- Prioridades.
- Justicia y Consumidores: financiación y licitaciones.

En 2024, ADICAE ha colaborado con la Comisión a través del FSUG en las siguientes reuniones:

- 22-23/02/2024
- 11/04/2024
- 13-14/06/2024
- 21-22/11/2024

VI) European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA)



La Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA) es una institución de la Unión Europea que, que reemplazó al Comité de Supervisores Europeos de Seguros y Planes de Pensiones (CEIOPS).

Al igual que ESMA, EIOPA tiene personalidad jurídica y puede actuar de acuerdo con los poderes que le otorga su regulación, no obstante, debe rendir cuentas antes el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea. Su campo de actuación engloba las actividades de una gran variedad de entidades financieras, especialmente entidades aseguradoras y reaseguradoras.

Sus principales responsabilidades son promover la estabilidad del sistema financiero, la transparencia de los mercados y de los productos financieros, y la protección de los tomadores y asegurados por contrato de seguro, así como de los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.

En la búsqueda de sus objetivos; EIOPA, obtuvo el poder de desarrollar “draft regulatory technical standards e implementing technical standards”, es decir, normativa de obligado cumplimiento, así como la potestad de elaborar guías y recomendaciones o tomar decisiones individuales dirigidas a autoridades supervisoras o instituciones financieras.

Durante este 2024, ADICAE ha participado de forma activa, siendo elegido como representante de los consumidores dentro del organismo en el Stakeholder Group de EIOPA, referenciado a pensiones, el denominado OPSG (Occupational Pension Stakeholder Group) en EIOPA,

Reuniones :

05/09/2024

09/12/2024

VII) Authorities European Supervisory (AES) Comité Mixto de las Autoridades Europeas de Supervisión, compuesto por ESMA, EBA.

AES trabaja principalmente en la armonización de la supervisión financiera en la UE mediante el desarrollo de un código normativo único, un conjunto de normas prudenciales para las entidades financieras individuales. AES contribuye a garantizar la aplicación coherente del código normativo para crear unas condiciones de competencia equitativas. También tienen el mandato de evaluar los riesgos y vulnerabilidades en el sector financiero.

Cada autoridad de AES, tiene un presidente que representa a la organización. Sin embargo, las decisiones operativas son tomadas por sus respectivas Juntas de Supervisores, que están compuestas por representantes de los supervisores nacionales de cada país.

VIII) European Association of Co-operative Banks (EACB)

Fundada en 1970, hoy en día la EACB es una asociación profesional líder en la industria bancaria europea. Los bancos cooperativos juegan un papel importante en el sistema financiero y económico.



La Asociación Europea de Bancos Cooperativos (EACB) representa, promueve y defiende los intereses comunes de sus 27 instituciones miembros y de los bancos cooperativos, tanto en lo que respecta a la banca como a la legislación cooperativa.

Durante el 2024, ADICAE participo con EACB:

- 17/07/2024 Apropos Banca Cooperativa “Banca, crisis y bancos cooperativos”

IX) Comité Económico y Social Europea (CESE)

El Comité Económico y Social Europeo (CESE) es un órgano consultivo de la UE compuesto por representantes de las organizaciones de trabajadores y empresarios y otros grupos de interés. Emite dictámenes sobre cuestiones de la UE para la Comisión Europea, el Consejo de la UE y el Parlamento Europeo, y actúa como puente entre las instituciones de la Unión con capacidad decisoria y los ciudadanos europeos.

ADICAE participó en este 2024 en las siguientes actividades:

- 20/03/2024 Debate temático – El Derecho de Restauración de la Naturaleza en el foco de la sociedad civil
- 03/07/2024 Conferencia “Expectativas sobre consumo y medio ambiente en la próxima legislatura.”
- 07/10/2024 Debate temático ¿ Como erradicar la pobreza de habilidades entre los mas vulnerables?

X) International Centre for Insurance Regulation (ICIR)

ICIR se encarga de ofrecer resultados de investigación internacionalmente visibles.

Establecer una plataforma política internacional para un diálogo entre la ciencia, la política, la regulación y la industria, y ofrecer educación ejecutiva de alto nivel para autoridades reguladoras y profesionales de la industria.

ACCIONES DESARROLLADAS EN REPRESENTACIÓN DE LOS INTERESES GENERALES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Durante todo el año 2024, ADICAE ha mantenido una intensísima actividad en la representación y defensa de los intereses generales de las personas consumidoras como ha venido desarrollando durante toda su andadura.

Como es habitual, gran parte de su actividad se ha centrado en el ámbito financiero, un área que, debido a su relevancia histórica, ha acaparado un altísimo porcentaje del tiempo, sin embargo, en los últimos años, y gracias a la ampliación de su ámbito de actuación, ADICAE ha ido ganando terreno en otros temas como la energía, las telecomunicaciones, la alimentación y la digitalización de las personas consumidoras, sostenibilidad, etc...

Durante todo 2024, ADICAE desplegó un ambicioso plan de actividades en toda España, enfocado en la formación e información de las personas consumidoras en estas áreas clave.

Acción Formativa

Talleres de alfabetización digital

En los últimos años, los consumidores españoles han podido observar como algunos especialmente el financiero, han avanzado en términos de digitalización.

La evolución de la tecnología conlleva una mayor relación digital entre entidades públicas y privadas y los ciudadanos, las gestiones con la Administración Pública, los bancos o las aseguradoras se hacen cada vez más de forma telemática, por este motivo, ADICAE puso en marcha hace ya varios años, diversas campañas para fomentar la digitalización de los consumidores poniendo especial interés en aquellos sectores de la población más vulnerable, la formación de las personas consumidoras es fundamental para dotarlos de las herramientas básicas necesarias que les permitan desenvolverse con fluidez en el ámbito financiero, asegurador digital y administración pública.

ADICAE ha continuado su apuesta por la digitalización de las personas consumidoras en 2024, ha modificado el contenido de los bloques que constan en el curso “**Básico 1**” y ha mantenido el contenido del curso avanzado “**Básico 2**”.

El curso “**Básico 1**” se distribuye en los siguientes bloques:

- Bloque 1: “**Conoce tu móvil**”: Las personas consumidoras aprenden a descubrir las diferentes funciones de sus dispositivos móviles y a manejarlos con soltura, a portando ajustes rápidos de las diferentes funciones de su dispositivo para manejarlos con más fluidez, así como las instrucciones para la creación de una cuenta de correo electrónico.

- Bloque 2: **“APPS-Google Play Store”**: En este bloque se facilitan las nociones básicas para instalar y desinstalar aplicaciones en sus dispositivos, además de sacarle el mayor partido posible a las aplicaciones que deseen tener. También se les introduce en la utilización de los códigos QR.
- Bloque 3: **“Acceso a la información”**. Se les facilitan los principales buscadores que ofrece Internet, de manera que puedan adquirir los conocimientos del uso que le pueden dar a internet, y así realizar búsquedas más fácilmente.
- Bloque 4: **“Zoom”**. Enseñamos a utilizar diferentes sistemas para poder realizar videollamadas con una o varias personas a la vez, tanto en el móvil, Tablet u ordenador.
- Bloque 5: **“Reseñas de Google”**: Se explica a las personas consumidoras a utilizar el sistema de reseñas para expresar su opinión o incluir valoraciones según sus experiencias en comercios/negocios.

En el curso **“Básico 2”** o avanzado se abordan las siguientes temáticas:

- Bloque 1: **“Aplicaciones del móvil”**: Las personas consumidoras aprenden a descubrir diferentes funcionalidades de sus smartphones. Uso de Google Search, Calendar, Drive, Maps, etc.
- Bloque 2: **“Escanear y adjuntar documentos e imágenes”**: El nombre se explica por sí solo. Se enseña a las personas consumidoras a escanear y a adjuntar documentación en diferentes plataformas (WhatsApp, Gmail, Drive, Adobe Scan...).
- Bloque 3: **“Copias de seguridad de tus imágenes y documentos”**: Las personas consumidoras adquieren los conocimientos necesarios para realizar copias de seguridad en sus dispositivos smartphones.
- Bloque 4: **“Comercio electrónico”**: Los participantes reciben consejos e instrucciones básicas para realizar compras a través de internet de forma segura.
- Bloque 5: **“Seguridad informática”**: Se explican los diferentes métodos de seguridad en dispositivos smartphones (bloqueo pantalla, patrón, huella dactilar, reconocimiento fácil...) y otras opciones de seguridad disponibles en la cuenta personal de Google y para navegar por internet.
- Bloque 6: **“Zoom y Redes Sociales”**: Se profundiza en el uso de la herramienta Zoom, ya incluida en el curso más básico y se imparten nociones para utilizar Facebook, Instagram y YouTube.

Este año se impartieron en total 306 sesiones de alfabetización por todo el territorio nacional con un número de asistentes total de 1.343, que se suman a los más de 4.300 participantes acumulados de ejercicios anteriores.

Sesiones Alfabetización Digital 2024			
Ciudad	Fecha actividad	Asistentes Socios	Asistentes No Socios
VALLADOLID	11/12/24	1	1
LAS PALMAS	10/12/24	5	5
A CORUÑA	27/11/24	2	
MADRID	27/11/24	5	
VALENCIA	26/11/24	2	1
LAS PALMAS	26/11/24	2	
VALLADOLID	25/11/24	8	
VALENCIA	19/11/24	2	3
LA PALMAS	19/11/24	2	
VALLADOLID	18/11/24	4	
A CORUÑA	14/11/24	2	
MADRID	13/11/24	4	
VALENCIA	12/11/24	3	1
VALLADOLID	11/11/24	7	
A CORUÑA	07/11/24	2	
VALLADOLID	06/11/24	5	
LAS PALMAS	06/11/24	2	1
VALENCIA	05/11/24	1	3
VALLADOLID	04/11/24	3	2
VALLADOLID	30/10/24		5
VALENCIA	28/10/24	2	2
VALLADOLID	28/10/25	3	
VALLADOLID	23/10/24	7	
VALENCIA	22/10/24	3	1
LAS PALMAS	22/10/24	2	1
VALLADOLID	21/10/24	3	2
MADRID	18/10/24	3	
EA CORUÑA	17/10/24	3	
VALLADOLID	16/10/24	4	
MADRID	16/10/24	3	
LAS PALMAS	15/10/24	2	
VALLADOLID	14/10/24	3	1
A CORUÑA	10/10/24	2	
MADRID	09/10/24	3	
VALENCIA	08/10/24	3	2
LAS PALMAS	08/10/24	3	2

A CORUÑA	03/10/24	3	
ZARAGOZA	03/10/24	3	
MADRID	02/10/24	4	1
ZARAGOZA	02/10/24		4
VALENCIA	01/10/24	3	2
ZARAGOZA	01/10/24	3	
ZARAGOZA	30/09/24		4
ZARAGOZA	30/09/24		4
MADRID	27/09/24	2	
ZARAGOZA	26/09/24	3	
MADRID	25/09/24	4	
ZARAGOZA	25/09/24		4
LAS PALMAS	24/09/24	2	
ZARAGOZA	24/09/24	3	
ZARAGOZA	23/09/24		3
ZARAGOZA	19/09/24	3	2
ZARAGOZA	19/09/24	1	6
A CORUÑA	19/09/24	3	
LAS PALMAS	18/09/24	2	
MADRID	18/09/24	4	
ZARAGOZA	17/09/24	3	2
ZARAGOZA	17/09/24	1	6
ZARAGOZA	16/09/24	1	6
ZARAGOZA	12/09/24	1	6
A CORUÑA	12/09/24	2	
LAS PALMAS	11/09/24	2	
ZARAGOZA	10/09/24	3	2
ZARAGOZA	10/09/24		6
ZARAGOZA	09/09/24	3	3
LA PALMAS	17/07/24	2	
A CORUÑA	17/07/24	2	
LAS PALMAS	10/07/24	2	
CACERES	10/07/24		4
VALLADOLID	08/07/24	3	
A CORUÑA	04/07/24	5	
LAS PALMAS	03/07/24	3	1
CACERES	03/07/24		4
VALLADOLID	02/07/24	3	
VALLADOLID	01/07/24	3	
A CORUÑA	27/06/24	2	
CACERES	27/06/24		5
VALLADOLID	25/06/24	3	1
LAS PALMAS	25/06/24	2	
VALLADOLID	24/06/24	2	
MADRID	21/06/24	4	

CACERES	20/06/24		6
A CORUÑA	20/06/24	2	
LAS PALMAS	19/06/24	2	
MADRID	19/06/24	3	
VALLADOLID	17/06/24	4	1
VALLADOLID	17/06/24	1	
MADRID	14/06/24	5	
A CORUÑA	13/06/24	2	
BARCELONA	12/06/24	1	2
MADRID	12/06/24	4	
VALLADOLID	11/06/24	3	2
LAS PALMAS	11/06/24	3	1
MADRID	07/06/24	5	
A CORUÑA	06/06/24	2	
MADRID	05/06/24	4	
LAS PALMAS	05/06/24	3	
MADRID	05/06/24	4	
VALLADOLID	04/06/24	2	
VALLADOLID	03/06/24	4	
VALLADOLID	03/06/24	3	
MADRID	31/05/24	4	
A CORUÑA	30/05/24	3	
MADRID	29/05/24	4	
BARCELONA	29/05/24	1	1
VALLADOLID	28/05/24	2	2
LAS PALMAS	28/05/24	4	
ZARAGOZA	28/05/24	4	2
VALLADOLID	27/05/24	4	1
VALLADOLID	27/05/24	3	1
ZARAGOZA	27/05/24	4	3
MADRID	24/05/24	2	4
A CORUÑA	23/05/24	3	
VIGO	23/05/24	2	
ZARAGOZA	23/05/24	3	3
ZARAGOZA	22/05/24	4	4
MADRID	22/05/24	2	
BARCELONA	22/05/25	3	1
VALLADOLID	21/05/24	3	1
VALENCIA	21/05/24	3	2
LAS PALMAS	21/05/24	3	
VALLADOLID	20/05/24	6	
VALLADOLID	20/05/24	3	1
BADAJOS	20/05/24		1
A CORUÑA	16/05/24	3	
VIGO	16/05/24	2	

BARCELONA	15/04/24	3	
VALLADOLID	14/05/24	3	2
VALENCIA	14/05/24	3	2
ZARAGOZA	14/05/24	1	2
LAS PALMAS	14/05/24	2	
ZARAGOZA	09/05/24	2	4
A CORUÑA	09/05/24	2	
VIGO	09/05/24	3	
VALLADOLID	07/05/24	3	2
VALENCIA	07/05/24	3	2
ZARAGOZA	07/05/24	2	3
LAS PALMAS	07/05/24	3	
VALLADOLID	06/05/24	4	
BADAJOS	06/05/24		3
VIGO	06/05/24	3	1
ZARAGOZA	02/05/24	2	3
VIGO	02/05/24	3	
A CORUÑA	02/05/24	2	
VALLADOLID	30/04/24	3	3
ZARAGOZA	30/04/24	2	2
VALLADOLID	29/04/24	5	2
BADAJOS	29/04/24		4
MADRID	26/04/24	3	
A CORUÑA	25/04/24	3	
BADAJOS	24/04/24		6
MADRID	24/04/24	3	
LAS PALMAS	23/04/24	3	
VIGO	22/04/24	4	1
ZARAGOZA	18/04/24		4
A CORUÑA	18/04/24	3	
BADAJOS	17/04/24		4
SEGOVIA	17/04/24	1	1
MADRID	17/04/24	3	
VALLADOLID	16/04/24	4	1
VALENCIA	16/04/24	3	1
LAS PALMAS	16/04/24	2	
VALLADOLID	15/04/24	6	3
VIGO	15/04/24	4	1
VALLADOLID	15/04/24	3	2
BADAJOS	15/04/24		4
ZARAGOZA	12/04/24		
MADRID	12/04/24	2	
ZARAGOZA	11/04/24		3
A CORUÑA	11/04/24	5	
ZARAGOZA	11/04/24		8

MADRID	10/04/24	2	
VALLADOLID	09/04/24	3	2
VALENCIA	09/04/24	5	3
LAS PALMAS	09/04/24	2	1
VALLADOLID	08/04/24	7	2
VIGO	08/04/24	4	2
VALLADOLID	08/04/24	4	1
MADRID	05/04/24	4	2
ZARAGOZA	04/04/24		3
A CORUÑA	04/04/24	5	
CACERES	03/04/24	1	2
MADRID	03/04/24	4	
VALLADOLID	02/04/24	1	3
VALENCIA	02/04/24	4	
LAS PALMAS	02/04/24	3	
VALLADOLID	01/04/24	11	2
VIGO	27/03/24	1	1
VALLADOLID	26/03/24	2	3
VALENCIA	26/03/24	4	1
ZARAGOZA	25/03/24	2	1
BADAJOS	25/03/24		7
MADRID	22/03/24	2	2
VIGO	21/03/24	3	
ZARAGOZA	21/03/24	4	4
ZARAGOZA	20/03/24	3	1
BADAJOS	20/03/24		11
VIGO	20/03/24	1	1
MADRID	20/03/24	5	
BARCELONA	20/03/24	4	
A CORUÑA	20/03/24	3	
VALLADOLID	19/03/24	3	3
ZARAGOZA	19/03/24	4	4
LAS PALMAS	19/03/24	3	1
ZARAGOZA	18/03/24	3	1
ZARAGOZA	14/03/24	5	4
VIGO	14/03/24	2	
BARCELONA	13/03/23	3	3
ZARAGOZA	13/03/24	3	1
BADAJOS	13/03/24		13
VIGO	13/03/24	1	1
CACERES	13/03/24	1	3
VALLADOLID	12/03/24	1	2
ZARAGOZA	12/03/24	4	4
BADAJOS	11/03/24		4
MADRID	08/03/24	3	2

ZARAGOZA	07/03/24		15
A CORUÑA	07/03/24	3	
VIGO	07/03/24	3	
BARCELONA	06/03/24	6	2
BADAJOS	06/03/24		5
ZARAGOZA	06/03/24	3	1
BADAJOS	06/03/24		14
VIGO	06/03/24	1	1
MADRID	06/03/24	4	
CACERES	06/03/24	1	2
VALLADOLID	05/03/24	3	3
LAS PALMAS	05/03/24	4	1
BADAJOS	04/03/24		5
BADAJOS	04/03/24		14
ZARAGOZA	29/02/24		15
A CORUÑA	29/02/24	2	
VIGO	29/02/24	1	1
VIGO	28/02/24	1	1
VALLADOLID	27/02/24	4	2
LAS PALMAS	27/02/24	1	2
BARCELONA	26/02/24	5	3
BADAJOS	26/02/24		6
BADAJOS	23/02/24		6
ZARAGOZA	22/02/24		15
VIGO	22/02/24	2	
A CORUÑA	22/02/24	1	
VIGO	21/02/24	1	1
BADAJOS	21/02/24		6
MADRID	21/02/24	4	1
VALLADOLID	20/02/24	2	4
LAS PALMAS	20/02/24	5	1
BARCELONA	19/02/24	5	
VIGO	15/02/24	3	
LAS PALMAS	15/02/24	2	1
A CORUÑA	15/02/24	1	
CACERES	14/02/24	3	
VALLADOLID	13/02/24	4	
ZARAGOZA	13/02/24	2	3
MADRID	13/02/24	3	
BARCELONA	12/02/24	4	3
ZARAGOZA	12/02/24	2	3
MADRID	09/02/24	6	1
ZARAGOZA	08/02/24	2	3
LAS PALMAS	08/02/24	5	
A CORUÑA	08/02/24	2	

MADRID	07/02/24	4	
CACERES	07/02/24	5	
VALLADOLID	06/02/24	3	3
ZARAGOZA	06/02/24	2	3
BARCELONA	05/02/24	4	3
ZARAGOZA	05/02/24	2	3
MADRID	02/02/24	6	1
VIGO	01/02/24	3	
A CORUÑA	01/02/24	2	
LAS PALMAS	01/02/24	5	
BARCELONA	31/01/24	4	
CACERES	31/01/24	5	
VALLADOLID	30/01/24	3	2
ZARAGOZA	30/01/24	4	1
MADRID	26/01/24	7	
ZARAGOZA	25/01/24	4	1
A CORUÑA	25/01/24	3	
LAS PALMAS	25/01/24	2	
BARCELONA	24/01/24	4	
VIGO	24/01/24	2	
MADRID	24/01/24	6	
CACERES	24/01/24	5	
VALLADOLID	23/01/24	3	
ZARAGOZA	23/01/24	3	2
ZARAGOZA	23/01/24	4	1
ZARAGOZA	22/01/24	4	1
MADRID	19/01/24	7	
ZARAGOZA	18/01/24	4	2
LAS PALMAS	18/01/24	2	
A CORUÑA	18/01/24	6	
ZARAGOZA	18/01/24	4	1
BARCELONA	17/01/24	3	
ZARAGOZA	17/01/24	4	2
ZARAGOZA	17/01/24	4	1
MADRID	17/01/24	5	
CACERES	17/01/24	3	1
VIGO	17/01/24	2	
ZARAGOZA	16/01/24	4	1
ZARAGOZA	16/01/24	4	2
MADRID	12/12/24	6	1
GRANADA	12/01/24	2	
A CORUÑA	11/01/24	4	
LAS PALMAS	11/01/24	2	
BARCELONA	10/01/24	2	
MADRID	10/01/24	5	

Plataforma on-line de educación financiera y de los grandes temas del consumo de ADICAE

El objetivo de ADICAE en materia de formación, es dotar a las personas consumidoras de conocimientos suficientes y herramientas para que puedan proteger, defender y reivindicar sus derechos, formando de esta manera personas consumidoras con una visión crítica y responsable y solidaria de consumo.

La plataforma online de educación financiera y de consumo de ADICAE accesible en formacion.adicae.net está diseñada para fomentar el aprendizaje autónomo de los consumidores. Ofrecemos una amplia oferta formativa, desarrollada a partir de las necesidades detectadas por nuestra asociación de consumidores.

La oferta formativa esta accesible para toda la ciudadanía, es amplia y está organizada para facilitar la comprensión de temas financieros, de seguros y de consumo en general, adaptándose a distintos niveles de conocimiento y experiencia.

Los contenidos se actualizan constantemente para incorporar cambios normativos relevantes, novedades legislativas y tendencias actuales de consumo, de esta forma, se garantiza que los consumidores cuenten con información práctica, actual y útil para tomar decisiones informadas.

A 31 de diciembre de 2024, la plataforma cuenta con un total de **9.674 alumnos registrados, de los cuales 4.148 participan activamente**, lo que significa que se han matriculado en al menos en un curso.

Los cursos formativos son muy valorados entre nuestros alumnos por su contenido de calidad y practicidad, tienen un carácter totalmente gratuito y destacan dos cuestiones:

- **Modalidad de formación online:** la posibilidad de realizar los cursos de forma autónoma, adaptándose al ritmo de aprendizaje, disponibilidad y necesidades, facilitando de esta forma la autoformación, esto permite que puedan tener una mayor flexibilidad.
- **Certificación de los cursos,** que es importante para evaluar no solo los conocimientos adquiridos en la formación, sino que es un reconocimiento del aprendizaje que les fortalece como consumidores críticos y además mejora su perfil profesional, sirviendo de prueba en nuevas oportunidades profesionales.

La plataforma online esta cuidadosamente **organizada 6 en áreas formativas** para facilitar los campos de formación a los consumidores: reclamaciones, participación asociativa, servicios bancarios, seguros, grandes temas del consumo y digitalización. Tenemos a disposición de los consumidores un total de 23 cursos que abarcan entre las 10 y 40 horas de duración.

En 2024 se ha diseñado un **curso nuevo financiero , titulado “ Inversiones sostenibles”**, de 40 horas de duración. Este curso ofrece una introducción completa a este tipo de inversiones responsables, abarcando desde los principios fundamentales y estrategias clave para implementarlas hasta la comprensión de la normativa europea. Además, se ha puesto un especial énfasis en identificar y detectar prácticas de greenwashing, preparando a las personas consumidoras para contribuir como pequeño inversor al desarrollo de un futuro más sostenible a través de sus decisiones financieras.

Este curso no solo permite ampliar los conocimientos de los consumidores, sino también **empoderar a los pequeños inversores para que se conviertan en agentes activos de cambio**, contribuyendo activamente al desarrollo de un futuro más sostenible a través de decisiones financieras responsables que integren criterios ambientales, sociales y de buen gobierno.

Además, se han **actualizado los contenidos** de los siguientes cursos: Sistemas de reclamación extrajudicial y Voluntariado en una asociación de consumidores que ya estaban disponibles en la plataforma, pero se han adaptado a la normativa jurídico/económica del ejercicio 2024 y al contexto de una asociación dinámica y reivindicativa como ADICAE.

En relación con la tecnología e innovación de la plataforma dispone de dos cuestiones fundamentales para la formación de los consumidores actuales: la **división de los contenidos en unidades pequeñas** que les permiten a los usuarios aprender en pocos minutos y retomar fácilmente la última unidad vista y, en segundo lugar, los **test con corrección inmediata** para los que hay un tiempo establecido de entre 5 y 20 minutos máximo.

Para el próximo año nos planteamos las siguientes cuestiones:

- **Una importante mejora del desarrollo tecnológico del entorno de aprendizaje en la herramienta Wordpress** para dotarla de un sistema más seguro y con las últimas actualizaciones.
- Continuar con la **validación y acreditación de los cursos** implantando un sistema de certificados automáticos que permitan a los consumidores descargar el certificado una vez que haya superado los requisitos de evaluación.
- Desarrollo y creación de **cursos nuevos**, prioritariamente en materia de digitalización.
- Continuar con la **actualización de los cursos actuales** para proporcionar a los consumidores la información actual.
- Crear **espacios de interacción para que los consumidores** compartan sus ideas, debatan y participen en temas de gran interés: financieros, seguros y consumo.

Otras acciones informativas y reivindicativas

A parte de las acciones informativas ya indicadas, la asociación realizó durante este año 2024 otro tipo de acciones informativas y reivindicativas de especial interés para la totalidad de los consumidores.

Juntas somos más fuertes. 8M seguimos en la lucha por la igualdad en el sistema financiero y de consumo.

Con motivo del 8 de marzo, desde ADICAE, realizó un manifiesto con el lema “Juntas somos más fuertes”

Dada esta relevancia, en el manifiesto elaborado para la ocasión se trasladaron las siguientes reivindicaciones:

- Eliminación de la violencia económica.
- Supresión de la brecha de género.
- Presencia equitativa de las mujeres en los órganos de dirección de las empresas.
- Igualdad en las pensiones tanto públicas como privadas.
- Incorporar la perspectiva de género en los medios de comunicación.
- Reivindicar un sistema económico, político y social que tenga en cuenta a las mujeres.
- Reivindicamos un coste justo en los productos asociados al género femenino

Este año, la asociación también salió a la calle junto a sus socias y socios para unirse a las movilizaciones que tuvieron lugar el 8 de marzo en diferentes puntos de la geografía española.



JUNTAS SOMOS MÁS FUERTES | 8M
SEGUIMOS EN LA LUCHA POR LA IGUALDAD EN EL SISTEMA FINANCIERO Y DE CONSUMO

-  **Reivindicamos la eliminación de la violencia económica** contra las mujeres ya que limita el control de sus decisiones financieras en el ámbito familiar.
-  **Solicitamos la supresión de la brecha de género** que margina a las mujeres, privándolas de un desarrollo profesional y técnico al haber sido relegadas muchas veces al ámbito doméstico y de cuidados.
-  **Reclamamos una educación financiera** en edades tempranas que permita a las niñas luchar contra los roles de género preestablecidos en la sociedad para luchar contra la feminización de la pobreza.
-  **Exigimos la eliminación de las diferencias salariales** que imposibilitan a las mujeres acceder a productos y servicios en las mismas condiciones.
-  **Exigimos la presencia equitativa de mujeres** en los órganos de dirección de las empresas. Para ello tenemos que derribar el techo de cristal que aún persiste en las carreras profesionales.
-  **Reivindicamos una igualdad en las pensiones** tanto públicas como privadas a todas aquellas mujeres que se vieron obligadas a dedicarse al cuidado familiar.
-  **Reivindicamos la necesidad de visibilizar** todos los avances y logros conseguidos por las mujeres para conseguir la plena igualdad en los ámbitos profesional, social y familiar.
-  **Reivindicamos un sistema económico, político y social** que tenga en cuenta a las mujeres y que se promuevan políticas públicas enfocadas a la sensibilización, a la promoción de estudios e investigaciones y a la disposición de recursos para un empoderamiento en el ámbito económico-financiero.
-  **Reivindicamos un coste justo en los productos** asociados al género femenino para luchar contra la desigualdad llevada a cabo por las políticas de marketing fomentadas por las marcas.

**¡NO LO DUDES Y PARTICIPA!
¡JUNTAS SOMOS MÁS FUERTES!**

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





15 de marzo. Día mundial de los derechos de los consumidores.

En el marco del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores que se conmemora cada 15 de marzo, ADICAE planteó una intensa agenda de actividades para abordar las cuestiones de mayor interés para las personas consumidoras y aquellas transformaciones y realidades que les afectan de manera más determinante.

Por ello y como cada año hace la Asociación, el 15 de marzo socios, colaboradores y equipos de ADICAE salieron a las calles de múltiples ciudades españolas para acercarse a las inquietudes y preocupaciones de las personas consumidores, resolver sus dudas y orientar la superación de los conflictos que estén afrontando y transmitir la necesidad de reunir las reivindicaciones de las personas consumidores y usuarias para elevarlas con una voz unida y fuerte a las instituciones a las empresas y a la sociedad en su conjunto

ADICAE presentó la campaña “Dale la Vuelta a los abusos bancarios, empresariales y al injusto sistema judicial y extrajudicial”, exigiendo la aprobación de tres leyes importantísimas para los consumidores.

ADICAE, única asociación que vela por la defensa real de los derechos de las personas consumidoras saldrá a las calles en 30 puntos de España para trasladar a los ciudadanos todas las reivindicaciones que lleva exigiendo desde hace años en cuanto a la política de consumo:

- Autoridad independiente de defensa del cliente financiero.
- Ley de Servicios de atención al cliente.
- Transposición de la directiva de acciones colectivas para las personas consumidoras.

Por ello, durante este 15 de marzo y durante todo el mes, ADICAE preparó una batería de actividades, mesas y reivindicaciones que se realizaron en todas nuestras sedes.

Con motivo del día del consumidor ADICAE volvió a salir a la calle como otras múltiples ocasiones, estos fueron los puntos de información a pie de calle que ADICAE puso a disposición de todos los consumidores con motivo del día del consumidor:



15
de Marzo

un mes para destacar las reivindicaciones de los consumidores

La asociación reivindica el 15 de marzo el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores. Socios, colaboradores y equipos de ADICAE estarán en carpas y mesas informativas en las calles de múltiples ciudades para acercarse a las inquietudes y preocupaciones de los consumidores, resolver sus dudas y orientar la superación de los conflictos que estén afrontando, y transmitir la necesidad de reunir las reivindicaciones de los consumidores.

■ ANDALUCÍA

15 de Marzo | Granada
15 de Marzo | Sevilla

■ ARAGÓN

12 de Marzo | Teruel
13 de Marzo | Huesca
15 de Marzo | Zaragoza

■ GALICIA

14 de Marzo | Santiago
15 de Marzo | A Coruña
15 de Marzo | Vigo

■ CASTILLA Y LEÓN

13 de Marzo | Palencia
14 de Marzo | Salamanca
15 de Marzo | Segovia
15 de Marzo | Valladolid

■ CATALUNYA

14 de Marzo | Lerida
14 de Marzo | Girona
15 de Marzo | Tarragona
15 de Marzo | Barcelona

■ MADRID

15 de Marzo | Madrid
15 de Marzo | Alcobendas
15 de Marzo | Getafe
15 de Marzo | Alcalá de Henares

■ COMUNIDAD VALENCIANA

13 de Marzo | Castellón
14 de Marzo | Alicante
15 de Marzo | Valencia

■ EXTREMADURA

14 de Marzo | Cáceres
14 de Marzo | Badajoz
15 de Marzo | Mérida

■ CANARIAS

15 de Marzo | Las Palmas
15 de Marzo | Tenerife

■ MURCIA

15 de Marzo | Murcia

■ LA RIOJA

15 de Marzo | Logroño

■ CASTILLA LA MANCHA

15 de Marzo | Toledo

**Visítanos a partir de las 10:00 horas.
Estaremos esperándote para compartir
inquietudes y vías de solución**



Campaña Gastos Hipotecarios

El año 2024 ha continuado animando a los afectados por gastos hipotecarios a reclamar ante su entidad financiera.

Como ya se ha explicado en el apartado dedicado a la memoria jurídica de la asociación, siguen sucediéndose las buenas noticias para los afectados por esta problemática. No obstante, la asociación considera que, ante una mala práctica basada en la firma de contratos tipo, la justicia colectiva debería ser la única solución posible. A pesar de ello, multitud de juzgados obligan a los consumidores a acudir frente a ellos de forma individual con los riesgos que pueden derivarse de tal actuación. Por ello Adicae ha continuado con su campaña de Gastos hipotecarios realizando múltiples asambleas informativas.



Black Friday

El pasado 27 de noviembre, ADICAE lanzó una campaña online con motivo del Black Friday.

En este contexto, ADICAE decidió transmitir a las personas consumidoras un mensaje claro y de alerta:

- **Un consumo consciente y responsable.** En el contexto del Black Friday, el llamado consumo consciente, implica una pausa reflexiva antes de hacer “clic” en “comprar” y cuestionarse la verdadera necesidad detrás de cada adquisición, ¿de verdad lo necesitas? ADICAE considera que el consumo responsable consiste en evitar las compras compulsivas y priorizar productos duraderos, apoyar la sostenibilidad y evitar el derroche de recursos.

- **El peligro de las tarjetas y los créditos al consumo.** ADICAE alerta a las personas consumidoras del incremento desmedido de los créditos al consumo con TAE's medias del 9,15%. El análisis y estudio realizado por la organización localiza intereses de más del 40% TAE en retiradas de efectivo a crédito o comisiones de más del 30% en operaciones con tarjeta a 3 o 6 meses.

En cuanto a las tarjetas revolving, existen varios casos de tarjetas con una TAE que se aproximan peligrosamente a los límites del abuso, pues llegan a casi el 22%.

Además, es necesario alertar que las tarjetas revolving asociadas a comercios establecen diferentes condiciones de financiación dependiendo de si la compra se realiza dentro o fuera del establecimiento, lo que provoca un endeudamiento multiplicado para el consumidor cuando las utiliza fuera del mismo.

Por tanto, antes de aprovechar ofertas de financiamiento engañosas, reflexiona sobre la verdadera necesidad del producto y si puedes permitirte el endeudamiento.

- **Más allá de las succulentas ofertas.** ADICAE recomienda varios sencillos consejos para practicar un consumo crítico y responsable, planificado, seguro y acorde a las posibilidades y necesidades reales en el Black Friday, con el doble fin de realizar compras online y comercios físicos sin caer en la euforia consumista, que puede conducir al endeudamiento.

- **Importancia de la Economía Circular en un periodo de consumismo.** El Black Friday no solo alimenta el consumismo, sino que también contribuye significativamente a la generación de residuos. La producción masiva y la obsolescencia programada han creado una cultura del descarte, desafiando la sostenibilidad de nuestro planeta. ADICAE apuesta por la descarbonización y los Objetivos 2030, y en especial en esta época del año donde se promueven las compras compulsivas



Día Mundial de la Educación Financiera. Los consumidores ante la banca

ADICAE, un año más, reivindicó en el “Día de la Educación Financiera” que la formación y la inclusión financiera son derechos fundamentales que deben estar al alcance de todos los consumidores, independientemente de su edad.

La Educación Financiera es más que un conjunto de habilidades para administrar las finanzas personales o familiares de forma responsable; es un derecho que empodera a las personas consumidoras para tomar decisiones sobre sus finanzas y asegura que se eviten fraudes masivos como los que han sucedido de forma continua en estos años (AVA, Intercaser, Gescartera, Fórum y Afinsa, Preferentes, Banco Popular, cláusulas suelo, gastos hipotecarios, tarjetas revolving...).

Con motivo del día Mundial de la educación financiera este 7 de octubre de 2024, ADICAE volvió a lanzar una campaña digital de información con unos sencillos Tips que pueden ser desconocidos para las personas consumidoras y que les invita a informarse y formarse para que no les tomen el pelo, sobre todo a los consumidores más vulnerables.

La exclusión financiera entre las personas mayores es una problemática creciente y preocupante en nuestra sociedad. Muchos de nuestros mayores enfrentan barreras para acceder a servicios financieros básicos, provocando una mayor vulnerabilidad económica y social, y dejando a ese segmento de la población en una posición de desventaja en un mundo cada vez más digitalizado y que avanza a pasos agigantados.

ADICAE reforzará su sistema de información y educación para asegurar que las personas consumidoras obtengan una formación suficiente que garantice su seguridad y capacidad en el entorno digital a través de cientos de talleres de Alfabetización Digital, organizados por todas sus sedes.



Día Mundial del Ahorro

El pasado 31 de octubre tuvo lugar el Día Mundial del Ahorro, una fecha que la Banca aprovecha para adoctrinar a todas las personas consumidoras recordando la importancia de fomentar la cultura del ahorro, administrar de manera responsable nuestros recursos económicos y mantener una actitud que nos permite alcanzar metas a corto y largo plazo.

Es por ello que se lanzó una campaña digital con una serie de "Tips" para empezar a ahorrar:

- 1.- Planificar que debes tener en cuenta para empezar ahorrar (un presupuesto, evitar gastos innecesarios, definir objetivos...)
- 2.- Evitar riesgos y proteger tus ahorros, solicitando información y comparándola antes de contratar ningún producto...
- 3.- Ser un consumidor formado e informado, adoptando una posición crítica y reivindicativa que les permita salvaguardar sus ahorros.



Juntas de accionistas

En ADICAE siempre hemos defendido que estas Juntas son el lugar adecuado para dejar patente y denunciar la gestión, los abusos, malas prácticas o determinadas conductas que vulneran los derechos de todos los clientes, accionistas y personas consumidoras y usuarias.

Con este ánimo, ADICAE recopiló delegaciones de voto de accionistas particulares para poder intervenir en su representación y en la de las personas consumidoras en general en algunos de estas Juntas a lo largo del año 2024.

De esta forma, la asociación participó de forma telemática en las Juntas de Accionistas de; BBVA, Banco Sabadell, Bankinter, Naturgy, Línea Directa, CaixaBank, Telefónica, Banco Santander, Iberdrola y Endesa.



(intervención en la Junta de Accionistas del Banco Sabadell. Año 2024)

En todas ellas la asociación dejó patente su disconformidad con alguno de los planteamientos del sector energético y financiero; como la reticencia de ambos sectores a contribuir a través de los impuestos temporales extraordinarios o la escasa remuneración de los depósitos en España entre otras cuestiones.

Publicaciones dirigidas a todos los consumidores. Formación, información y reivindicación

Durante el año 2024, ADICAE ha realizado varias publicaciones con un marcado carácter formativo, informativo y también reivindicativo, para “tener al día” a los consumidores españoles, así como continuar con la edición de una revista Jurídica digital para sus socios.

Algunas de estas publicaciones fueron repartidas a pie de calle a título gratuito en las múltiples mesas informativas que la asociación organizó durante el ejercicio y que ya han sido destacadas en este apartado.

Los temas abordados han sido muy variados, partiendo de cuestiones más cotidianas como las hipotecas, seguros e Ibx 35.



Estudio sobre seguros vinculados a hipotecas



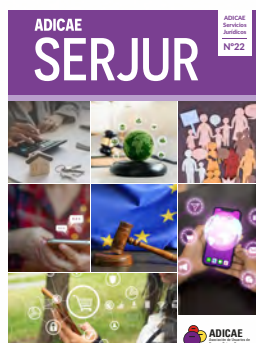
Newsletter Seguros



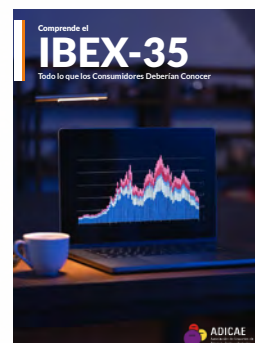
ADICAE SERJUR Nº 20



ADICAE SERJUR Nº 21



ADICAE SERJUR Nº 22



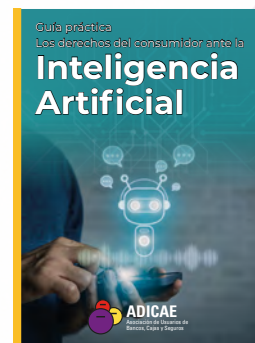
Comprende el IBEX 35



Guía digital sobre contratación de hipotecas online



Catalogo de aplicaciones de Inteligencia Artificial en acciones de consumo



Guía práctica Inteligencia Artificial

Otras actividades dirigidas a los consumidores

ADICAE, como viene siendo habitual, puso sus sedes a disposición de sus socios y de las personas consumidoras en general. Se llevaron a cabo más de 1.100 actividades de todo tipo en todas las sedes en las que la asociación atiende al público.

Entre ellas destacan:

- Sesiones de alfabetización digital: 306 (ya expuestas con anterioridad)
- Talleres prácticos/formativos: 414
- Actos/Conferencias/debates: 29
- Reuniones comités de afectados: 24
- Reuniones de grupos temáticas: 12
- Reuniones afectados casos: 71
- Mesas informativas a pie de calle: 25

Acción institucional y política

Durante el año 2024 se han desarrollado diferentes actuaciones con el objeto de denunciar y dar a conocer a las instituciones las principales problemáticas de las personas consumidoras.

- 05/02/2024

[Más de la mitad de las reclamaciones presentadas ante el Banco de España resueltas como favorables al consumidor son ignoradas por la banca.](#)

- 05/09/2024

[ADICAE demanda que el nuevo gobernador del Banco de España oriente sus políticas hacia el bienestar de los consumidores](#)

- 14/03/2024

[Regulación de la Inteligencia Artificial \(IA\): Una necesidad para la seguridad de los consumidores](#)

- 29/04/2024

[El TJUE respalda el criterio de adicae sobre la prescripción de los gastos hipotecarios.](#)

- 28/05/2024

[BBVA-Sabadell, un paso más hacia el monopolio bancario.](#)

- 04/07/2024

[Sentencia ADICAE TJUE cláusulas suelo](#)

- 10/07/2024

[ADICAE convoca Asambleas por toda España tras la Sentencia del TJUE sobre la Macrodemanda de Cláusulas.](#)

- 17/07/2024

[Tras la histórica sentencia del TJUE, Adicae insta a la banca a no esperar al supremo para devolver las cláusulas suelo a los afectados](#)

- 28/10/2024

[Falta de transparencia de la banca: Análisis de las acciones de El Banco de España.](#)

- 12/12/2024

[El TJUE confirma una vez más la falta de transparencia en las cláusulas del IRPH.](#)

- 26/12/2024

[ADICAE valora el impacto de la IA en el comercio electrónico y señala incumplimientos en la normativa europea de servicios digitales.](#)

Acción informativa

A parte de la información institucional y política, que también es accesible para todos los asociados/as de ADICAE, durante el año 2024, también hemos mantenido informados a nuestros socios a través del periódico digital La Economía de los Consumidores. En esta versión digital, se profundiza en los temas mayor relevancia para los consumidores con una perspectiva crítica y libre. Al no tener financiación de ningún tipo, aborda las diferentes problemáticas de las personas consumidoras sin interferencias de terceros, con una línea editorial plenamente libre.

A continuación, se relatan las informaciones publicadas:

- 11/01/2024

[Centros Ideal, cómo actuar frente a un nuevo caso de desplante a los consumidores.](#)

- 29/01/2024

[El TJUE declara que no puede empezar a contar ningún plazo para recuperar los gastos hipotecarios hasta que el consumidor no tenga conocimiento de la abusividad de la cláusula.](#)

- 30/01/2024

[Cambio climático, unión europea y los consumidores: sustitución de las calderas de gas](#)

- 08/02/2024

[Criptomonedas: El camino hacia un mercado regulado.](#)

- 22/02/2024

[Las entidades financieras vinculan indebidamente la contratación de seguros con la concesión de hipotecas.](#)

- 08/03/2024

[ADICAE reivindica un cambio en el sistema financiero en pro de la igualdad de género.](#)

- 19/03/2024

[15 de marzo – Día Mundial de los Derechos de los Consumidores: Los gravísimos problemas financieros y de consumo de los consumidores pendientes de solución desde hace años.](#)

- 26/03/2024

[Industria textil y economía circular. Por un cambio de modelo de consumo.](#)

- 01/04/2024

[ADICAE interviene en las Juntas de Accionistas bancarias principales.](#)

- 12/04/2024

[Cómo afecta la nueva Ley de vivienda a los seguros de impago de alquiler.](#)

- 16/04/2024

[La reclamación de los gastos hipotecarios, aún en la mano de los consumidores.](#)

- 20/06/2024

[ADICAE espera que la bajada de intereses alivie a las familias.](#)

- 10/07/2024

[ADICAE valora positivamente las condiciones ofrecidas por el BBVA pese a gestionarse bajo la fórmula de opa hostil.](#)

- 27/09/2024

[ADICAE informa a los afectados por el cierre de los centros único de los pasos a seguir.](#)

- 27/09/2024

[ADICAE Exige Reparaciones Inmediatas a Ryanair para los consumidores afectados por la Incidencia del Vuelo Vigo-Barcelona](#)

- 30/09/2024

[Bajada del Euríbor: ADICAE alerta sobre posibles abusos bancarios](#)

- 30/10/2024

[ADICAE se solidariza con los afectados por la DANA y ofrece asistencia en sus trámites con los seguros](#)

- 04/11/2024

[Cierres masivos en centros estéticos: crisis financiera.](#)

- 05/11/2024

[Valencia declarada zona catastrófica con medidas de apoyo.](#)

- 07/11/2024

[eCommerce seguro y educación en la Era Digital.](#)

- 15/11/2024

[Los desafíos y oportunidades de la economía sostenible.](#)

- 15/11/2024

[Transformación hipotecaria en España: La Era Digital impulsa las hipotecas online.](#)

- 18/11/2024

[La psicología detrás del consumo: ¿Por qué compramos?.](#)

- 19/11/2024

[Impacto de la inflación en los Derechos de los Consumidores.](#)

- 26/11/2024

[El Black Friday en España: compra de manera inteligente y segura.](#)

- 03/12/2024

[La importancia de la digitalización.](#)

Internet: Web y redes sociales de ADICAE

ADICAE, durante el año 2024, ha dedicado también sus esfuerzos y recursos a seguir ampliando su espectro de actuación en internet y redes sociales.

La web de ADICAE registró un total de 2.305.891 visitas, lo que supone un aumento respecto al número de visitas del año anterior, que ya fue de por sí destacable.

Además, la web **La Economía de los Consumidores** ha sido renovada y se actualiza su contenido semanalmente.

Así mismo, ADICAE ha seguido informando a consumidores con contenidos web en otros enlaces y webs:

Importante también ha sido el crecimiento experimentado en redes sociales.

- En Instagram se experimenta una subida importante de seguidores. Cierra 2024 con 4.160 seguidores.

En 2024 ADICAE se ha volcado más en las nuevas redes sociales y como consecuencia ha tenido una gran subida en TikTok cerrando el 2024 con 529 seguidores.

ADICAE en el año 2024 ha reforzado las redes sociales adaptándose a la tendencia de los consumidores, por ello en este año ha tenido un gran alcance estimado en 3.027.751 visualizaciones de su contenido.

Comparativa del volumen de actividad del departamento de comunicación.







Podemos medir el volumen de actividad del departamento de comunicación en base a varios criterios, si bien quizás el más destacado es el número de impactos en medios de comunicación (en lo relativo a la relación con medios) y el número de seguidores en Redes Sociales.

Notas de prensa emitidas Impactos totales en medios de comunicación (online, radio, TV, prensa). De los cerca de 1300 impactos en medios generados a lo largo de este 2024, podemos destacar algunas de las apariciones en los principales medios económicos españoles (Cinco Días, Expansión, El Economista...), así como medios nacionales (El País, La Razón...) y otros tantos autonómicos, así como también medios nacionales y autonómicos de televisión y radio

AÑO	NOTAS DE PRENSA EMITIDAS	IMPACTOS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	TOTAL
2024	27	673 apariciones en prensa, televisión y radio + 1300 aprox. (estimación impactos medios digitales)	1943

(los datos sobre impactos en medios no son exactos si no aproximados) (en estas cifras faltan medios y las cifran infravaloran las reales)

Resumen del número de seguidores de la asociación en las principales redes sociales. Este año presenta la reciente creación de la red social TikTok con la que ADICAE aportar sus conocimientos sobre consumo al público más joven.

 188.354 Seguidores	 136.800 Seguidores
 3.370 Seguidores	 4.160 Seguidores
 583 Seguidores	 529 Seguidores