GUÍA DE CONSULTA PARA

AGENTES ACTIVOS DE CONSUMO

Pasa a la acción con ADICAE

Consumidores críticos, responsables y solidarios

ADICAE
Consumidores críticos, responsables y solidarios

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD · aecosan agencia española de consumo, seguridad alimentaria y nutrición

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

Proyecto: 'Creación de una red de agentes de consumo para la mejora de la posición de los colectivos especialmente desprotegidos y de los consumidores de mayor edad.'

Índice

Páginas

- Presentación 3
- Nuevos activistas militantes para un nuevo consumidor 4
- Cómo te ayudará esta guía en tu labor de agente activo de consumo 5
- Organizar a los consumidores y fomentar su movimiento e identidad 6
- Concienciar contra el consumismo y conseguir un consumidor crítico, responsable y solidario 8
- Fomentar la educación financiera 10
- Educar en derechos y vías de defensa extrajudicial 12
- Informar y luchar contra los fraudes financieros: ahorro, hipotecas, comisiones, etc. 14
- Informar y luchar contra los abusos en servicios de interés general (energía, telecomunicaciones, etc.) 16
- Prevenir y ayudar a paliar y solucionar situaciones de sobreendeudamiento familiar 18
- Conseguir un papel determinante e influyente de los consumidores en las instituciones políticas 20
- Fomentar la presencia de los consumidores en los medios de comunicación y la opinión pública 22
- Hacen falta Agentes Activos de Consumo 24
- ¡Es hora de pasar a la acción! 26
- Objetivos generales 27
- BLOQUE 1: Organizarse colectivamente 28
- BLOQUE 2: Informar y formar consumidores críticos 31
- BLOQUE 3: Reivindicar los derechos de los consumidores 37
- BLOQUE 4: Evitar y tratar abusos y fraude 42
- BLOQUE 5: Las nuevas tecnologías 45
- Glosario 46

Z1392-2014

Presentación

El modelo de asociación de consumidores y usuarios que ADICAE ha pretendido desde sus comienzos, ha sido el de una organización social dinámica, reivindicativa y movilizadora de los consumidores. Naturalmente este objetivo exigía una intensa y exitosa participación de los socios que ADICAE ha procurado a través de diversas fórmulas de voluntad y participación activa de los socios, y los consumidores en general, en actividades de información, formación, movilización, organización y lucha por los derechos de los consumidores y usuarios que nos han hecho una organización modelo no sólo en España, sino en el ámbito europeo e internacional.

El sistema ha convertido, desgraciadamente, en nuestro país a las **asociaciones de consumidores y usuarios** y otros muchos, en meros servicios asistenciales de información y de quejas y reclamaciones, en los que el consumidor es únicamente sujeto pasivo de sus problemas, e incluso las propias organizaciones son una estructura burocrática profesional que incluso carece de un sistema de participación democrática, incurriendo en ser unas organizaciones clientelistas de las Administraciones Públicas, que no alcanzan a llegar a los amplios problemas y retos de millones de consumidores y extender la influencia del movimiento de consumidores a toda la sociedad y organizaciones sociales e instituciones.

El "poder del consumidor" esgrimido como marketing de las grandes empresas, son solo palabras, que en la práctica quieren encubrir la realidad de manipulación de los consumidores, de encubrir los sistemáticos y crecientes abusos de todo tipo a los que conduce el consumismo.

No hay ni habrá "poder del consumidor" sin una amplia y fuerte organización de los consumidores.

El **consumidor individual**, ideal del sistema bancario, y de los grandes oligopolios del consumo, es siempre absorbido por el marketing consumerista, y víctima de sus abusos. Frente a este fenómeno, solo un **movimiento de los consumidores** fuertemente estructurado, organizado, participativo y reivindicativo puede responder a los objetivos y retos que se plantean a los consumidores y usuarios en una sociedad sometida a enormes y continuos cambios económicos, políticos y sociales.

ADICAE, tras su larga experiencia de organización participativa y reivindicativa de los consumidores y usuarios, quiere implantar como instrumento y herramienta para alcanzar los ambiciosos objetivos de un nuevo consumo y un nuevo consumidor crítico, responsable, solidario, un **voluntariado consumerista** que hemos llamado "**Agentes Activos de Consumo**" que esta guía que presentamos trata de iniciar y orientar con nuestra imprescindible colaboración práctica. La misión de los **Agentes Activos de Consumo** será trabajar en una red desde la base, desde los municipios y lo barrios. Y esta guía práctica pretende servir de material de consulta para esa importante labor.

Manuel Pardos,

presidente@adicae.net

Nuevos activistas militantes para un nuevo consumidor

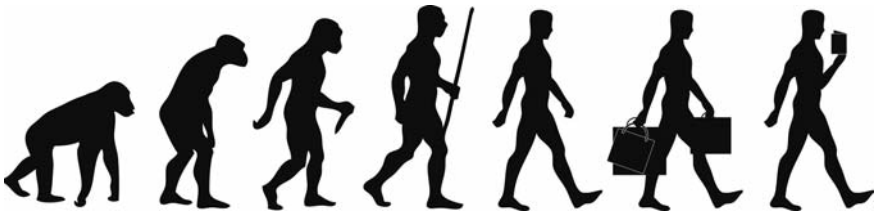
Si ya eres un **Agente Activo de Consumo**, este es tu manual práctico que debes contribuir a mejorar con tus actuaciones. Si todavía no lo eres, tienes en tus manos la posibilidad de cambiar el mundo o, al menos, contribuir a mejorarlo.

Un **Agente Activo de Consumo** es una persona que desea desempeñar **una labor de forma voluntaria**, comprometida y sensibilizada con los problemas de los consumidores. A través de este voluntariado, desempeñará acciones que tienen que ver con la **prevención, sensibilización y solución** de estos problemas y abusos a través del desarrollo de actividades y campañas en su ámbito sectorial formando parte de una red de agentes coordinada por **ADICAE**.

El papel de un consumidor, y menos el de un **Agente Activo de Consumo**, no puede ser un papel pasivo. Un **Agente Activo de Consumo:**

- **Organiza** a los consumidores y fomenta su movimiento e identidad.
- **Conciencia** contra el consumismo y consigue consumidores críticos, responsables y solidarios.
- **Impulsar** la educación financiera.
- **Educa** en derechos y vías de defensa extrajudicial.
- **Informa** sobre los nuevos fraudes financieros y abusos en servicios de interés general (energía, telecomunicaciones, etc.) y lucha contra ellos.
- **Previene y ayuda** a paliar y solucionar situaciones de sobreendeudamiento familiar.
- **Consigue** un papel determinante e influyente de los consumidores en las instituciones políticas.
- **Fomenta** la presencia de los consumidores en los medios de comunicación y la opinión pública.

En resumen, el **Agente Activo de Consumo** debe estar preparado para **formar, informar, sensibilizar y organizar** al resto de los consumidores, para proteger sus derechos e intereses frente a los abusos y problemas que puedan sufrir.



Cómo te ayudará esta guía en tu labor de agente activo de consumo

La presente *Guía de consulta para Agentes Activos de Consumo* se estructura en dos grandes partes, una de bases y principios y otra práctica, relacionadas entre sí.

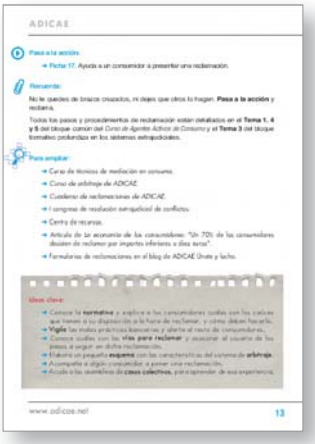
La primera parte está dividida en 9 bloques donde se ven los aspectos fundamentales de lo que debe ser y hacer un Agente Activo de Consumo. En cada bloque tendrás:

Pasa a la acción. Qué hacer y cómo llevarlo a la práctica.

Recuerda. Recordatorio de contenidos del ***Curso de Agentes Activos de Consumo*** de la Plataforma on-line de educación financiera y de los **grandes temas del consumo** de ADICAE.

Para ampliar. Recursos de ADICAE que amplían el contenido del bloque.

Ideas clave. Ejemplos y pautas para la consecución del objetivo consumerista que te propongas.


ADICAE

Pasa a la acción:
→ Ficha 17. Ayuda a un consumidor a presentar una reclamación.

Recuerda:
No te quedes de brazos cruzados, ni dejes que otros lo hagan. **Pasa a la acción** y reclama.
Todos los pasos y procedimientos de reclamación están detallados en el **Tema 1**, 4 y 5 del bloque común del *Curso de Agentes Activos de Consumo* y el **Tema 3** del bloque formativo peculiaridades en los sistemas extrajudiciales.

Para ampliar:
→ Curso de técnicas de mediación en consumo.
→ Curso de arbitraje de ADICAE.
→ Cuaderno de reclamaciones de ADICAE.
→ I congreso de resolución extrajudicial de conflictos.
→ Centro de recursos.
→ Artículo de la economía de los consumidores: "Un 70% de los consumidores desisten de reclamar por importes inferiores a diez euros".
→ Formularios de reclamaciones en el blog de ADICAE Unete y lucha.

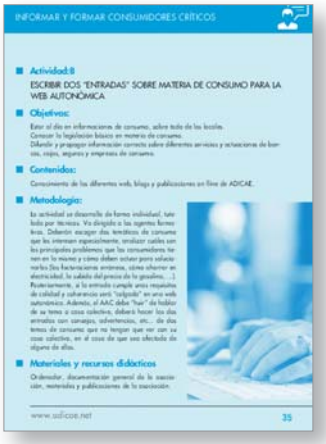
Ideas clave:
→ Conoce la **normativa** y explica a los consumidores cuáles son los cauces que tienen a su disposición y la forma de reclamar, y cómo deben hacerlo.
→ **Vigila** las malas prácticas bancarias y alerta al resto de consumidores.
→ Conoce cuáles son las **vías para reclamar** y asesorar al usuario de los pasos a seguir en dicha reclamación.
→ Elabora un pequeño **esquema** con las características del sistema de **arbitraje**.
→ Acompaña a algún consumidor a poner una reclamación.
→ Acude a las asambleas de **casos colectivos**, para aprender de esa experiencia.

www.adicae.net 13

La segunda parte consta de 19 actividades agrupadas en cinco bloques:

- **Bloque 1:** Organizarse colectivamente.
- **Bloque 2:** Informar y formar a consumidores y usuarios.
- **Bloque 3:** Reivindicar los derechos de los consumidores.
- **Bloque 4:** Evitar abusos y fraudes.
- **Bloque 5:** Las nuevas tecnologías.

Cada actividad tiene una serie de **objetivos** que se pretenden conseguir: unos **contenidos** teóricos, una **metodología** y unos **materiales** que necesitarás para llevarla a cabo.


INFORMAR Y FORMAR CONSUMIDORES CRÍTICOS

Actividad 8
ESCRIBIR DOS "ENTRADAS" SOBRE MATERIA DE CONSUMO PARA LA WEB AUTONÓMICA

Objetivos:
Estar al día en informaciones de consumo, sobre todo de los locales.
Conocer la legislación básica en materia de consumo.
Difundir y propagar información correcta sobre diferentes servicios y actuaciones de bancos, cajas, seguros y empresas de consumo.

Contenidos:
Conocimiento de los diferentes web, blogs y publicaciones en línea de ADICAE.

Metodología:
La actividad se desarrolla de forma individual, tutelada por técnicos. Va dirigida a los agentes formados. Deberán escoger dos temáticas de consumo que les interesen especialmente, temáticas cuales son los principales problemas que los consumidores tienen en la misma y cómo deben actuar para solucionarlos (las facturaciones erróneas, cómo ahorrar en electricidad, la subida del precio de la gasolina, ...). Posteriormente, a la entrada cumple unos requisitos de calidad y coherencia será "colgada" en una web autonómica. Además, el AAC debe "huir" de hablar de un tema a caso colectivo, deberá hacer los dos entradas con consejos, advertencias, etc... de dos temas de consumo que no tengan que ver con su caso colectivo, en el caso de que sea afectado de alguno de ellos.

Materiales y recursos didácticos
Ordenador, documentación general de la asociación, materiales y publicaciones de la asociación.

www.adicae.net 35

Organizar a los consumidores y fomentar su movimiento e identidad

Unos de los objetivos del **Agente Activo de Consumo** es tratar de informar al mayor número de ciudadanos acerca del movimiento consumerista activo. Debemos superar la tendencia de los consumidores a movilizarse solamente para reclamaciones que le afectan personalmente. Es necesario hacer entender a otros consumidores que **la organización es la mejor forma de actuación** frente a los poderes públicos, las empresas y las entidades financieras.

Todos los consumidores debemos entender que tenemos los mismos intereses y problemas. Por ello debemos mantenernos unidos, por encima de las ideologías, los partidos políticos o cualquier otra consideración, para que se tengan en cuenta nuestros intereses y nuestra voz.

Es necesario **desarrollar canales de comunicación e intercambio** entre los consumidores y potenciar el papel activo del consumidor en la economía. Los nuevos modelos de consumo colaborativo dan al consumidor protagonismo como agente activo capaz de crear un nuevo modelo económico. Muchos consumidores se acercan inicialmente a una asociación de consumidores cuando tienen un problema que les afecta directamente. Este primer acercamiento debe ser una oportunidad para que, además de resolver sus problemas, tomen **conciencia de la necesidad de unirse** a los demás consumidores dentro de una asociación y defender activamente los intereses colectivos, que también son los suyos.

Porque como consumidores aislados estamos indefensos frente a los poderosos agentes económicos: entidades financieras, empresas multinacionales, grandes cadenas de distribución, etc. Si tomamos conciencia de nuestro poder y de la **importancia de estar unidos** y defender activamente nuestros derechos e intereses podemos modificar el rumbo de la economía general.

Pasa a la acción:

- **Ficha 1.** *Ayuda y colaboración en asambleas informativas de casos colectivos.*
- **Ficha 14.** *Responsabilizarse o ayudar a convocar a socios y consumidores a las movilizaciones.*

Recuerda:

Los consumidores no podemos callarnos ante los abusos que sufrimos. Debemos dar una respuesta colectiva para defender nuestros intereses y no convertirnos en la parte más débil y manipulable del sistema económico.

El **tema 2** del bloque reivindicativo del *Curso de Agentes Activos de Consumo* analiza aspectos de la defensa colectiva de los consumidores y el **tema 3** entra en la preparación y organización de una acción reivindicativa.

Para ampliar:

- Libro *Los consumidores y la defensa colectiva de sus derechos (Apartado "Publicaciones ADICAE" en la web* www.adicae.net)
- Vídeo *Taller "El consumidor actual"* (Zaragoza, 19 de Marzo de 2014) (Canal de Youtube *ADICAE Consumidores*).
- Artículo *La defensa colectiva es la única solución definitiva a los fraudes masivos* (Blog de ADICAE *Consumidores* 2014 en blog.adicae.net).

Ideas clave:

- Aprovecha la celebración de una asamblea informativa para **incentivar** a los asistentes a crear un comité de afectados.
- **Participa** en manifestaciones, concentraciones y actos reivindicativos.
- Conciencia al consumidor en la importancia de **unirse** a los demás consumidores dentro de una asociación y de defender activamente los intereses comunes.
- Participa en **juntas de accionistas** de empresas.
- Contacta e interactúa con diferentes **colectivos sociales** de tu localidad y consigue unir esfuerzos.

Concienciar contra el consumismo y conseguir un consumidor crítico, responsable y solidario

El papel del consumidor no debe limitarse exclusivamente a adquirir bienes y servicios.

Es preciso caminar hacia un estilo de **vida menos consumista** y más satisfactorio. La crisis ha demostrado que el consumismo y el crecimiento económico insostenible nos conduce al desastre económico y medioambiental.

La publicidad está hecha para incitar a comprar y consumir, en la mayoría de las ocasiones irracionalmente, sin tener en cuenta nuestras necesidades; eso lo sabemos todos, pero aun así nos dejamos arrastrar. Para contrarrestar esta "ideología publicitaria/consumista" debemos proponernos buscar, analizar y debatir, desde **un enfoque crítico**, ideas alternativas que expresen nuestros valores, actitudes y necesidades y no los que nos quieren imponer. Es fundamental formar a los consumidores en que **la publicidad puede acabar manipulándoles**, consiguiendo que pierdan la sensatez y la inteligencia en sus decisiones de compra, llevándoles a un comportamiento consumista.

También es importante que las personas que tienen una buena formación en consumo, como los **Agentes Activos de Consumo**, sepan transmitir sus conocimientos al resto, de esta manera se logra un **efecto multiplicador** que se traduce en el beneficio común de todos los consumidores.

Todos los ciudadanos serán objeto de atención para el **Agente Activo de Consumo**, pero tratará de proteger especialmente a los consumidores más mayores y a otros colectivos más desprotegidos; desempleados, colectivos en riesgo de exclusión... Porque una gran parte de estos abusos han tenido como objetivo las personas mayores y los colectivos más desprotegidos.

Pasa a la acción

- ➜ **Ficha 4.** *Colaboración en tres talleres formativos.*
- ➜ **Ficha 6.** *Colaboración en mesas informativas en la calle.*

Recuerda:

El objetivo debe ser lograr el cambio de conciencia y que el consumidor pase a ser un activista consumerista en su vida cotidiana, implicándose en la organización y participación en actividades colectivas.

El **tema 6** del bloque común del *Curso de Agentes Activos de Consumo*, habla del papel del consumidor en la sociedad actual y el **tema 7** del mismo bloque profundiza en el nuevo consumidor: crítico, reivindicativo y solidario.

Para ampliar:

- ➜ Guía *Conviértase en un consumidor financiero crítico (Apartado "Publicaciones ADICAE" en la web* www.adicae.net).
- ➜ Folleto *De compras... siempre con garantías* (Blog de ADICAE *Únete y lucha* en blog.adicae.net).
- ➜ Video: *Cómo devolver productos comprados por Internet, teléfono o catálogo* (Canal de Youtube ADICAE *Consumidores*).
- ➜ Vídeo *Garantía de reparación* (Canal de Youtube ADICAE *Consumidores*).

Ideas clave:

- ➜ Transmitir nuestros conocimientos a otros consumidores logra un **efecto multiplicador**. Aprovecha conversaciones en el mercado, en el bus, en la peluquería, etc. para dar algún consejo.
- ➜ Conciencia a los consumidores de que sean **exigentes** en los servicios que contratan y reclama y defiende sus derechos si no ven cumplidas sus expectativas.
- ➜ Colabora **solidariamente** con otros consumidores, sobre todo los más vulnerables como ancianos o inmigrantes, para que lleven a cabo un consumo responsable.
- ➜ Evita las empresas con malas las prácticas (mano de obra barata, trabajo con niños del tercer mundo, destino de beneficios a armamento, etc.) Cada acto de consumo tiene sus **consecuencias**.
- ➜ Interesa a los demás por actos de **consumo responsable** como el reciclaje de residuos.
- ➜ Antes de comprar un producto, **compara precios** en varios establecimientos.

Fomentar la educación financiera

La complejidad de los productos financieros y las ganas de colocarlos de los bancos, hace que el consumidor sea muy vulnerable ante una entidad en la que confía porque le encomienda sus ahorros.

El **Agente Activo de Consumo** ha de velar porque los consumidores **no sean víctimas de engaños**, cláusulas abusivas en contratos, o comisiones injustificadas. Pero su labor no sólo ha de ser **preventiva**, sino que ha de ser **educativa** para que, en el futuro, el usuario de la banca conozca el terreno en el que se mueve. Para el **Agente Activo de Consumo**, tan importante ha de ser la defensa de los grandes escándalos y fraudes (como el de las participaciones preferentes o las cláusulas suelo), como otros más pequeños (la reclamación ante una comisión abusiva).

Deben ser los propios consumidores los que se defiendan, puesto que los otros agentes económicos solamente buscan su propio beneficio.

La **economía real** ha de imponerse frente a la economía financiera.

Muchos usuarios están acostumbrados a una relación de confianza, fruto de los años, con el director de su sucursal, pero no deben olvidar que eso **no implica que bajen la guardia** a la hora de contratar un servicio o leer la letra pequeña de lo que les den a firmar.

El **Agente Activo de Consumo** ha de estar vigilante ante los riesgos de las malas prácticas bancarias y alertar al resto de consumidores al respecto. El agente ha de conocer cuáles son las vías para reclamar y asesorar al usuario de los pasos a seguir en dicha reclamación. Del mismo modo, ha de conocer si existen numerosos casos de un abuso para encausarlos hacia la **reivindicación colectiva**. A este respecto, conviene repasar el tema del curso de **Agentes Activos de Consumo** en el que se explica cómo crear un comité de afectados.

educacionfinanciera.adicaeonline.es/

Pasa a la acción:

- **Ficha 5.** *Colaboración en la elaboración de materiales formativos.*
- **Ficha 2.** *Diseño de un plan formativo a nivel local para consumidores y puesta en marcha.*

Recuerda:

La formación y la educación financiera es la forma más adecuada de fortalecer la capacidad del consumidor para tomar decisiones correctas.

El tema 8 del bloque común del *Curso de Agentes Activos de Consumo*, trata de la educación del consumidor, con especial atención a la educación financiera.

Para ampliar:

- Material audiovisual: *Simulador de ADICAE para elegir y contratar productos y servicios financieros a medida en Internet. (Apartado "Herramientas" en la web* www.adicae.net).
- Estudio-encuesta sobre la educación financiera de los consumidores. (Apartado *"Publicaciones ADICAE"* en la web www.adicae.net).
- Artículo de *La economía de los consumidores on-line "Los supervisores financieros advierten de la comercialización abusiva de productos financieros".*

Ideas clave:

- **Distribuye** los artículos formativos y herramientas de ADICAE como la Plataforma de Educación on-line.
- **Difunde** diversas actividades formativas (talleres) de ADICAE en tu población entre tus contactos.
- **Acude** a centros cívicos y asociaciones de vecinos de tu localidad para ofrecer actividades formativas en consumo a sus futuros calendarios de actividades.
- Haz pequeño sondeo y encuestas de cuál es la **cultura financiera** de las personas que conoces, o en centros sociales y colectivos, y ofréceles tu ayuda para mejorar sus conocimientos.
- **Acompaña** a algún familiar o vecino a su entidad bancaria para resolver dudas o tratar cualquier problema.

Educar en derechos y vías de defensa extrajudicial

La defensa de los consumidores está recogida en la propia **Constitución Española** en varios puntos de su articulado.

Aunque la balanza de poder entre bancos y grandes empresas por un lado y consumidores por el otro está muy desequilibrada, eso no quiere decir que no existan unas **reglas del juego** que tienen que ser respetadas.

En España la normativa que integra el sector del **Derecho de consumo**, se caracteriza por la dispersión, lo que impide tener una visión de conjunto de los problemas que se suscitan y su adecuada resolución, debido a la novedad de la materia y la aparición constante de normas.

Muchos consumidores temen reclamar ante un abuso o un servicio con el que no están conformes porque creen que acabarán en un pleito y les saldrá más caro el abogado que lo que van a reclamar. Ellos desconocen la labor que desempeña **el arbitraje**. Es una sistema de resolución extrajudicial de conflictos que está ahorrando mucho tiempo y dinero, ya que es **gratuito**, a los consumidores que acuden a él. Eso sí, no todas las empresas están adheridas a este procedimiento; además, el sistema financiero no sigue esta fórmula de resolución de conflictos y hay que seguir otros caminos.

En el caso de acudir a los tribunales, el **Agente Activo de Consumo** debe de conocer si hay más casos y si hay alguna demanda colectiva al respecto.

Los consumidores **unidos y organizados** tienen más fuerza a la hora de defenderse.

Los **Agentes Activos de Consumo**, conocedores de la normativa existente, deben dar a conocer a los consumidores cuáles son las vías que tienen a su disposición a la hora de reclamar y cómo deben hacerlo correctamente.

Pasa a la acción:

➜ **Ficha 17.** Ayuda a un consumidor a presentar una reclamación.

Recuerda:

No te quedes de brazos cruzados, ni dejes que otros lo hagan. **Pasa a la acción** y reclama.

Todos los pasos y procedimientos de reclamación están detallados en el **Tema 1. 4 y 5** del bloque común del *Curso de Agentes Activos de Consumo* y el **Tema 3** del bloque formativo profundiza en los sistemas extrajudiciales.

Para ampliar:

- ➜ Curso de técnicas de mediación en consumo y curso de arbitraje de ADICAE (Plataforma de educación financiera y de los grandes temas del consumo de ADICAE (educacionfinanciera.adicaeonline.es).
- ➜ *Cuaderno de reclamaciones de ADICAE* (Apartado *"Publicaciones ADICAE"* en la web www.adicae.net).
- ➜ *Jornadas "I Encuentro Nacional de responsables de resolución extrajudicial de conflictos con los consumidores" (Madrid, 30 de Octubre de 2014).* (Blog de ADICAE *Reclama tus derechos* en blog.adicae.net).
- ➜ Centro de recursos para consumidores y profesionales de las ADRs (Blog de ADICAE *Reclama tus derechos* en blog.adicae.net).
- ➜ Artículo de *La economía de los consumidores on-line "Un 70% de los consumidores desisten de reclamar por importes inferiores a diez euros".*

Ideas clave:

- ➜ Conoce la **normativa** y explica a los consumidores cuáles son los caúces que tienen a su disposición a la hora de reclamar, y cómo deben hacerlo.
- ➜ **Vigila** las malas prácticas bancarias y alerta al resto de consumidores.
- ➜ Conoce cuáles son las **vías para reclamar** y asesorar al usuario de los pasos a seguir en dicha reclamación.
- ➜ Elabora un pequeño **esquema** con las características del sistema de **arbitraje**.
- ➜ Acompaña a algún consumidor a poner una reclamación.
- ➜ Acude a las asambleas de **casos colectivos**, para aprender de esa experiencia.

Informar y luchar contra los fraudes financieros: ahorro, hipotecas, comisiones, etc.

Durante la crisis se ha manifestado claramente la verdadera naturaleza de las entidades financieras: búsqueda de beneficios ante todo. Se debe mantener la **actitud crítica y prudente** adquirida estos años.

No hay que fiarse de los bancos y los responsables financieros. Los comerciales de los bancos animaron, de forma irresponsable y fraudulenta, a endeudarse y a contratar productos tóxicos.

Muchos productos financieros, sobre todo los de ahorro o inversión son opacos por su terminología o por lo complejo de su diseño. Debemos **estar atentos** ante lo que nos ofrecen y saber lo que contratamos antes de firmar. Hemos visto casos como el del las participaciones preferentes que no se pueden volver a repetir.

El **Agente Activo de Consumo** ha de insistir al resto de los consumidores en que tengan por costumbre **leer la publicidad** de los productos financieros y procurar que la **entiendan**, puesto que suele caracterizarse por ser un lenguaje técnico y oscuro. Hay escoger productos de ahorro seguros teniendo en cuenta aspectos básicos como el vencimiento, la penalilzación por cancelación, la rentabilidad, etc...

Asimismo, los consumidores debemos tomarnos nuestro tiempo en leer la letra pequeña de los contratos de productos financieros que hagamos, sobre todo en hipotecas, ya que es una inversión para gran parte de nuestra vida.

Por otra parte, en los últimos tiempos las comisiones bancarias han aumentado mucho tanto en cuantía cono en cantidad de conceptos por los que se cobran. El consumidor debe de saber que todas **las comisiones son negociables** con nuestro banco y que no pueden cobrarnos ninguna comisión que previamente no nos hayan comunicado.

Ante cualquier disconformidad estamos **legitimados para reclamar** y el **Agente Activo de Consumo** ha de asesorar, llegado el caso, de cómo hacerlo.

El Agente Activo de Consumo ha de prestar especial atención en este apartado a las personas mayores e inmigrantes que son las más vulnerables.

Pasa a la acción:

➜ **Ficha 15.** Visitas a oficinas de empresas financieras y de consumo para recoger publicaciones comerciales que puedan ser analizadas por ADICAE.

Recuerda:

Cualquier situación que entendamos como abusiva y que también les suceda a personas de nuestro entorno, nos da indicios de un nuevo **fraude o abuso colectivo** que hay que intentar parar lo antes posible.

Los **temas 4** del bloque común y **3** del formativo del *Curso de Agentes Activos de Consumo* abordan algunos aspectos relacionados con este tema.

Para ampliar:

- ➜ *Manual práctico de productos y servicios bancarios y financieros* (Apartado "*Publicaciones ADICAE*" en la web www.adicae.net).
- ➜ Guías *Proteja sus ahorros, evite los riesgos de la crisis y Evite los abusos en su hipoteca: Defienda su vivienda.* (Apartado "*Publicaciones ADICAE*" en la web www.adicae.net).
- ➜ Comparador financiero de ADICAE (comisiones, depósitos e hipotecas) (Apartado "*Herramientas*" en la web www.adicae.net).
- ➜ Simulador hipotecario de ADICAE (Apartado "*Herramientas*" en la web www.adicae.net).
- ➜ Video-Documental *Mis ahorros, su botín* (Canal de Youtube ADICAE *Consumidores*).

Ideas clave:

- ➜ Conciencia a los consumidores para que **lean detenidamente** la letra pequeña de los productos financieros que contraten.
- ➜ Realiza un **cálculo de las comisiones** que pagas a lo largo del año.
- ➜ Presta especial atención a las personas **mayores e inmigrantes**, ya que son las más vulnerables; acompáñales a tratar con su banco.
- ➜ **Detecta** la posible publicidad que pueda inducir a **engaño,** y traslada esa información a los técnicos de **ADICAE.**

Informar y luchar contra los abusos en servicios de interés general (energía, telecomunicaciones, etc.)

Desde **ADICAE** siempre hemos creído que la **formación** es la principal arma de los consumidores contra los abusos en consumo. Un consumidor que conoce sus **derechos** y que sabe cómo y ante quien defenderlos es una amenaza para los bancos y grandes compañías.

Se debe impedir que las empresas funcionen al margen de las leyes e ignoren los derechos de los consumidores. Deben **reclamarse responsabilidades** a que los que se enriquecen injustamente en perjuicio de los consumidores.

Porque los agentes económicos a los que nos enfrentamos son cada día más poderosos, más ambiciosos y más opacos. Es necesaria una **respuesta global** puesto que son globales los retos a que nos enfrentamos: la energía, las telecomunicaciones, la sanidad, los transportes y la mayoría de los sectores productivos están controlados por grandes cadenas que, a su vez, están vinculados al sistema financiero. No en vano, las compañías eléctricas y de telecomunicaciones son las que más reclamaciones tienen actualmente.

ADICAE promueve la creación de **comités de defensa** por parte de los consumidores afectados por casos colectivos en los que han visto vulnerados sus derechos.

Pero no hay que esperar a estar afectado por abuso, el consumidor puede **sumarse a otros** consumidores en una labor preventiva, ayudando a organizar actividades formativas e informativas, o una labor reivindicativa, sumándote a acciones que denuncien ante la opinión pública una situación de indefensión o abuso de los derechos de los consumidores.

El **Agente Activo de Consumo** ha de conocer los **grandes temas** en los que el consumidor debe fijarse al contratar uno de estos servicios. Por ejemplo, ha de contratar la potencia eléctrica que realmente necesite o ha de saber regular la calefacción en su casa para conseguir un ahorro.

Al respecto de las grandes compañías, interpretar correctamente la factura que nos llega a casa es de vital importancia si no queremos pagar de más. En esta tarea, el Agente Activo de Consumo puede prestar una gran ayuda a los consumidores.

Pasa a la acción:

- **Ficha 16.** Elaboración de un documento-informe sobre abusos y fraudes contra los consumidores en el ámbito local.
- **Ficha 9.** Redacción de dos artículos de opinión sobre algún tema actual de consumo local en la web autonómica.

Recuerda:

Tras la detección de un abuso, denuncia; utiliza cauces adecuados para difundirlo al mayor número de consumidores.

El **tema 4** del bloque informativo del **Curso de Agentes Activos de Consumo** trata sobre cómo llevar a cabo labores informativas para hacer llegar a los consumidores los temas que les interesan.

Para ampliar:

- Cuaderno de reclamaciones *Reclame con ADICAE los abusos en los grandes temas de consumo.* (Apartado *"Publicaciones ADICAE"* en la web www.adicae.net).
- Folleto *Electricidad y gas: Energía sin abusos.* (Blog de ADICAE *Únete y lucha* en blog.adicae.net).
- Vídeo *Cómo reclamar recibos de luz, gas... y otros abusos en energía* (Canal de Youtube ADICAE *Consumidores*).
- Juego *de los seguros ADIQUIZ* (Apartado *"Herramientas"* en la web www.adicae.net).
- Vídeo *Cómo ahorrar en la factura de la luz* (Canal de Youtube ADICAE Consumidores).

Ideas clave:

- Contrata lo que realmente necesites y no te dejes deslumbrar por publicidad u ofertas de comerciales; así conseguimos **evitar abusos y ahorrar** en nuestro presupuesto familiar.
- Ayuda a otros consumidores a **interpretar correctamente la factura** que nos llega a casa y enséñales a detectar posibles errores y abusos; es de vital importancia.
- Sólo nosotros **decidimos** el destino de nuestros ahorros, hay que desconfiar de las ofertas "especiales para clientes importantes".
- Debemos estudiar detenidamente las **ofertas** que nos llegan de otras compañías y comparar.

Prevenir y ayudar a paliar y solucionar situaciones de sobreendeudamiento familiar

Vivimos en una **sociedad de consumo** que nos incita a adquirir bienes que quizá no necesitemos o no podamos pagar. La crisis, con la consiguiente inestabilidad laboral, y los abusos de las compañías y bancos, no han hecho sino aumentar el número de familias que están en riesgo de sobreendeudamiento.

Hay que saber cuáles son nuestros limites a la hora de endeudarnos.

La administración de la economía familiar ha de ser realista y no dejarse llevar por mensajes interesados. **No es deseable** basar la economía familiar en créditos a largo plazo.

Es imprescindible **rectificar hábitos de consumo**, transformando el consumo excesivo y descontrolado, en un consumo **sensato y responsable**.

Ante este panorama es indispensable prevenir situaciones de sobreendeudamiento. Elaborar un **presupuesto familiar** es una buena medida para evitar caer en esa situación.

El **Agente Activo de Consumo** ha de velar por la protección de los consumidores, especialmente de los más vulnerables ante estas situaciones. Su labor ha de ser **tanto preventiva como paliativa**, ya que si no hemos conseguido prevenir una situación de sobreendeudamiento familiar, si que se puede hacer algo para tratar de subsanarla.

También hay que tener **cuidado** con las empresas que ofrecen créditos rápidos o refinanciaciones de nuestra deuda basadas en agrupamiento de créditos, puede salirnos mucho más caro. También debemos de ser cautelosos con productos como los depósitos estructurados o las hipotecas inversas y saber exactamente lo que nos están ofreciendo.

Pasa a la acción:

- Tu labor ha de ser tanto preventiva como de ayudar a paliar e incluso solucionar situaciones de sobreendeudamiento. Aunque no hayamos conseguido prevenir una situación de sobreendeudamiento familiar, si que se puede hacer mucho para tratarla y solucionarla.
- **Ficha 4.** Colaboración en tres talleres formativos.

Recuerda:

ADICAE realiza periódicamente talleres y unidades formativas móviles que tratan el tema del sobreendeudamiento en sus diferentes sedes y en centros sociales de todo tipo de entidades y organizaciones.

El tema 3 del bloque común del *Curso de Agentes Activos de Consumo* se dedica por entero al sobreendeudamiento. Moderar los gastos, intentar ahorrar, optimizar los ingresos, etc., son algunos de los consejos que se dan.

Para ampliar:

- Vídeo-Documental *Endeudats* (audiovisual.adicae.net)
- Simulador de presupuesto familiar (Apartado *"Herramientas"* en la web www.adicae.net).
- Dictamen del Consejo de consumidores y usuarios sobre el sobreendeudamiento (*Apartado "Publicaciones ADICAE"* en la web www.adicae.net).
- Guía de ADICAE contra el sobreendeudamiento (Apartado *"Publicaciones ADICAE"* en la web www.adicae.net).

Ideas clave:

- Se nos ofrecen créditos como facilidad de pago; hay que calcular si realmente lo son.
- Debemos hacernos un **presupuesto** mensual e incluso semanal de nuestros gastos y huir, sobretodo en épocas como navidades o rebajas, de gastar más de lo presupuestado. Hay que huir de un consumo impulsivo e responsable.
- **Cuidado** con los intereses de demora de algunas entidades; hay que vigilarlos y denunciarlos si son abusivos, pero ante todo, tratar de no caer en ellos.

Conseguir un papel determinante e influyente de los consumidores en las instituciones políticas

Las Instituciones Públicas deberían **garantizar la efectiva protección** de los consumidores y usuarios. Es por ello que debemos exigir a los poderes públicos que protejan activamente a los consumidores frente a los más poderosos. Solamente un movimiento de consumidores **amplio y unido** tendrá fuerza para reclamar con firmeza a estos poderes para que se equilibren las relaciones entre el consumidor y las grandes empresas.

Es necesario que exista un colectivo de consumidores **activo y movilizado**, atento a las decisiones políticas, para hacer oír nuestra voz, defender nuestros intereses, y hacer llegar nuestras propuestas. No podemos limitarnos a votar en las elecciones y después permanecer pasivos y callados. Los **Agentes Activos de Consumo** deben **canalizar** esta fuerza colectiva de los consumidores. Hay que ser conscientes de que muchas de las **iniciativas parlamentarias y legislativas** en materia de consumo parten de reclamaciones de asociaciones de consumidores. Unos y otros deben estar en permanente contacto ya que, en muchas ocasiones, el político no está tan pegado a la realidad a pie de calle como lo están las organizaciones de consumidores.

A la hora de mantener encuentros con representantes políticos, estos deben de ser **preparados** con detenimiento y **justificar** debidamente las reivindicaciones que **presentamos**. También se puede dar cuenta a la prensa de dicho encuentro, puesto que puede ser un valioso apoyo a la causa de los consumidores.

Además, hay una serie de **instituciones** en las que los consumidores tienen representación y que son de gran importancia a la hora de conseguir iniciativas políticas.

Pasa a la acción

- **Ficha 12.** Redacción y envío de cartas a partidos políticos y administraciones con propuesta de encuentros.
- **Ficha 13.** Participación en encuentros y entrevistas con políticos y cargos públicos.

Recuerda:

ADICAE está en contacto con todas las instituciones a todos los niveles, desde las locales a las europeas, pasando por las nacionales. En más de una ocasión, un partido político ha presentado inicativas que han sido inspiradas por **ADICAE**.

El **tema 2** del bloque reivindicativo del *Curso de Agentes Activos de Consumo* nos enseña cómo establecer contacto con representantes políticos.

Para ampliar:

- De los encuentros con representantes políticos han salido algunas iniciativas legislativas (web hipotecaconderechos.org en el apartado *"Documentos"*)
- Propuesta de solución sobre Forum y Afinsa (web www.solucion-forum-afinsa.org).

Ideas clave:

- Hay que acudir a los encuentros con un **dossier** completo que entregamos al político.
- Debemos **informar a la prensa** antes y después de la reunión con el político para que se haga eco de nuestras revindicaciones y de los resultados del encuentro.
- Los Agentes Activos de Consumo han de saber **captar y transladar** las inquietudes de los consumidores a los representantes políticos y de las instituciones.

Fomentar la presencia de los consumidores en los medios de comunicación y la opinión pública

Los medios de comunicación son un **altavoz ideal** para las reivindicaciones de los consumidores. Son una **ventana abierta** para que tengan eco y **rápida difusión**. Por ello, el **Agente Activo de Consumo** ha de saber manejarse en los medios.

Es importante informar a la prensa de todos los actos e iniciativas que se vayan a realizar desde **ADICAE**, así como de abusos en materia de consumo. Realiza llamadas a los programas de radio que tengan un 'consultorio' o 'buzón' para los oyentes, escribe cartas al director a los periódicos, deja mensajes en las noticias relativas a la compañía en cuestión que encuentres en Internet. Así podrás despertar a otros consumidores que, quizá, tengan tu mismo problema.

Los medios de comunicación tienen una **doble función** para un **Agente Activo de Consumo**: sirven como canal de denuncia y, al mismo tiempo, de vía para que otros consumidores ajenos al movimiento consumerista conozcan causas abiertas que les pueden interesar, métodos de reclamación, consejos de consumo, etc. A partir de aquí, gracias a los medios, se pueden conseguir adhesiones de nuevos consumidores.

El **Agente Activo de Consumo** ha de ser **conocedor** de los principales medios a nivel nacional, y del grupo al que pertenecen ya que la concentración en grupos ha hecho que sea poco el pluralismo de la prensa hoy en día.

En el caso de la prensa local, el agente podrá acudir a ella con mayor facilidad para resolver temas que afecten a su localidad, ya que es más difícil que tengan eco en un medio nacional.

Un importante canal de comunicación, que nos es válido a la hora de crear y conocer la opinión pública, es **Internet y las redes sociales**. Hay que destacar la importancia de esta herramienta por su accesibilidad, su versatilidad y su inmediatez.

El objetivo es siempre el mismo: **conseguir la máxima repercusión y difusión**.

Pasa a la acción:

➜ **Ficha 18.** Utilización de redes sociales para la difusión de actos y actividades.

Recuerda:

El objetivo es siempre el mismo: **conseguir la máxima repercusión** y difusión entre los consumidores para evitar abusos colectivos o concienciarles de su fuerza.

El **tema 2** del bloque informativo del *Curso de Agentes Activos de Consumo*, está dedicado a los nuevos medios de información y comunicación, mientras que el **tema 3** habla de los medios de comunicación tradicionales y el **tema 4** aborda cómo hacer una campaña informativa. Además el **tema 4** del bloque reivindicativo va enteramente dedicado a cómo difundir una acción a través de Internet.

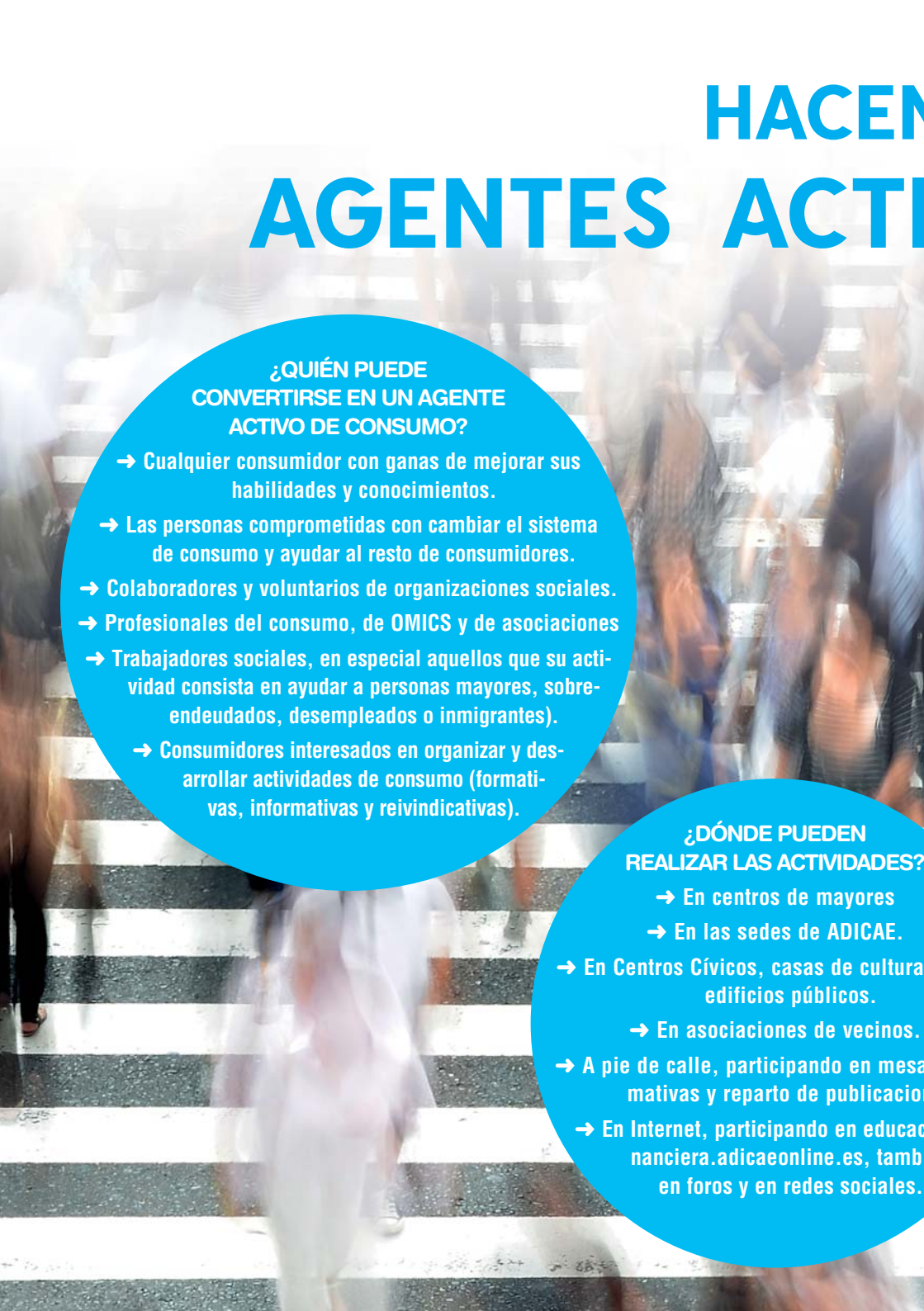
Para ampliar:

- ➜ Portal de ADICAE Audiovisual (audiovisual.adicae.net) donde se recopilan las intervenciones de los representantes de ADICAE en medios de comunicación.
- ➜ Canal de Youtube de ADICAE donde se recopilan vídeos tutoriales y de campañas informativas y reivindicativas para difundir en redes sociales.
- ➜ Histórico de notas de prensa de ADICAE (apartado "Medios de Comunicación" en la web www.adicae.net)
- ➜ Twitter de ADICAE (@ADICAE)
- ➜ Facebook de ADICAE (Adicae Consumidores)

Ideas clave:

- ➜ Créate una pequeña **agenda de medios** para conocer el panorama de la comunicación.
- ➜ Puedes **analizar** cómo se tratan los temas de consumo en algún periódico.
- ➜ Un importante canal de comunicación, que nos es válido a la hora de crear y conocer la opinión pública, es **Internet y las redes sociales**. Puedes retwitear el **tweet de ADICAE**, seguir a la asociación en **facebook**, etc.
- ➜ Podemos llamar a **periodistas locales**, para establecer contacto y para acercarles temas de consumo relativos a nuestra localidad.
- ➜ Realiza llamadas a los programas de radio que tengan un 'consultorio' o 'buzón' para los oyentes, escribe cartas al director a los periódicos, deja mensajes en las noticias relativas a la compañía en cuestión que encuentres en Internet.

HACEN
AGENTES ACTI



¿QUIÉN PUEDE CONVERTIRSE EN UN AGENTE ACTIVO DE CONSUMO?

- ➜ Cualquier consumidor con ganas de mejorar sus habilidades y conocimientos.
- ➜ Las personas comprometidas con cambiar el sistema de consumo y ayudar al resto de consumidores.
- ➜ Colaboradores y voluntarios de organizaciones sociales.
- ➜ Profesionales del consumo, de OMICS y de asociaciones
- ➜ Trabajadores sociales, en especial aquellos que su actividad consista en ayudar a personas mayores, sobreendeudados, desempleados o inmigrantes).
- ➜ Consumidores interesados en organizar y desarrollar actividades de consumo (formativas, informativas y reivindicativas).

¿DÓNDE PUEDEN REALIZAR LAS ACTIVIDADES?

- ➜ En centros de mayores
- ➜ En las sedes de ADICAE.
- ➜ En Centros Cívicos, casas de cultura edificios públicos.
- ➜ En asociaciones de vecinos.
- ➜ A pie de calle, participando en mesa mativas y reparto de publicacio
- ➜ En Internet, participando en educac nanciera.adicaeonline.es, tamb en foros y en redes sociales.

N FALTA
IVOS DE CONSUMO

- Gran parte de los abusos en consumo afecta a las personas mayores y a los colectivos más desprotegidos.
- Los consumidores tenemos que reaccionar, defender nuestros derechos de manera colectiva, y dejar de ser la parte más débil y manipulable del sistema económico.
- Hay que equilibrar la balanza de poder frente a grandes compañías y entidades financieras. Los consumidores pueden variar el rumbo del sistema de consumo y convertirlo en algo más justo.
- Para luchar contra los abusos de las entidades financieras, empresas multinacionales y grandes cadenas de distribución, es necesaria la unión de los consumidores. Hay que dar una respuesta global, puesto que los problemas de los consumidores son globales.
- Los consumidores no podemos callarnos ante los abusos que sufrimos.
- Es imprescindible que rectifiquemos ciertos hábitos de consumo, transformando el consumo excesivo y descontrolado en un consumo responsable y sensato.
- Las empresas han creado oligopolios en muchos campos del consumo. Muy pocas compañías controlan el mercado, no hay una competencia real.
- La situación de los consumidores sólo mejorará mediante la formación, la información y la reivindicación.

y otros

s infor-
nes
ionfi-
ién

¡ES HORA DE PASAR A LA ACCIÓN!

Ya has visto **qué** puedes hacer como **Agente Activo de Consumo**, ahora verás **cómo** lo puedes hacer.

A lo largo de las siguientes páginas, te presentamos 19 **actividades** eminentemente prácticas; están basadas en nuestra experiencia como asociación de consumidores que presentan situaciones reales en las que puedes **desempeñar tu función** como agente y plasmar los conocimientos adquiridos durante el *Curso de Agentes Activos de Consumo*.

Las actividades, agrupadas en bloques temáticos, cubren las tres facetas en el que puedes desarrollar tu función ya sea formando, informando o reivindicando. A continuación te presentamos unos objetivos generales de cada uno de los bloques; además, cada actividad tiene sus propios objetivos, con todas ellas tendrás una **visión completa** de la función de un agente en todos los ámbitos del consumerismo activo, crítico, solidario y responsable.

Estas actividades son ejemplos prácticos del paso a la acción de un **Agente Activo del Consumo**, pero **tu labor** es tan extensa e intensa como quieras.

OBJETIVOS GENERALES

Bloque 1: Organizarse colectivamente

- Comprender y hacer comprender a otros consumidores que las bondades de la organización colectiva.
- Ayudar a organizar y participar en actividades colectivas y formativas.
- Ser capaces de desarrollar asambleas y actividades por nosotros mismos.

Bloque 2: Informar y formar consumidores críticos

- Desarrollar y fomentar un espíritu de consumo crítico.
- Transmitir nuestros conocimientos en materia de consumo.
- Difundir las actividades, publicaciones y materiales de ADICAE

Bloque 3: Reivindicar los derechos de los consumidores

- Mantener activo el movimiento consumerista.
- Participar en la organización de las movilizaciones de ADICAE.
- Difundir las reivindicaciones de ADICAE.

Bloque 4: Evitar y tratar abusos y fraude

- Conocer los marcos legales en la materia de consumo y vías de reclamaciones existentes.
- Fomentar un estado de alerta ante posibles malas prácticas que afecten al consumidor.
- Saber comparar y discriminar la buena publicidad de la engañosa.

Bloque 5: Las nuevas tecnologías

- Adaptar los grandes temas de consumo al formato que exigen las nuevas tecnologías.
- Difundir las publicaciones digitales y plataformas on-line de ADICAE
- Dar a conocer la presencia de ADICAE en las redes sociales.

ACTIVIDAD 1

AYUDA Y COLABORACIÓN EN ASAMBLEAS INFORMATIVAS DE CASOS COLECTIVOS.

Objetivos:

Ayudar labores de preparación y desarrollo de las asambleas.
Adquirir los conocimientos necesarios para ser capaz de organizar una asamblea.
Aprovechar su experiencia como consumidor para empatizar con los asistentes.
Fomentar un contacto posterior con algunos asistentes de cara a aumentar su implicación.

Contenidos:

Los AAC pueden desempeñar a la perfección esta labor. Generalmente, conectarán mejor con el público. En ocasiones podrá darse el caso de que un afectado por preferentes dé una asamblea a otros consumidores con su mismo problema ¿quién mejor que él para hacerlo? Así mismo, también pueden ayudar en otras labores logísticas (difusión previa del acto, reserva de una sala, control de asistentes, reparto de documentación, resolución de dudas individuales en el caso de que surjan con el reparto de documentación de la asamblea, etc).

Metodología:

La actividad se desarrolla de forma colectiva, en coordinación con otros consumidores y/o miembros de la asociación. Va dirigida a los agentes informativos. Se puede ayudar convocando a los asociados via telefónica o telemática, recibiéndolos antes del comienzo de la asamblea, repartiendo información previa y transmitiendo los pasos a seguir una vez haya concluido. Asímismo hay que recopilar toda la información de utilidad en cuanto a asistencia, perfil de los asistentes y problemas o dudas que manifiesten. Al transmitir información, **deberemos ser lo más claros y precisos posibles**.

Materiales y recursos didácticos

Teléfono, ordenador, documentación general de la asociación, documentación específica de la asamblea, hojas de control de asistentes, formularios para asistentes, pantalla, estudios o informes, power point, video tutorial o documental.

ACTIVIDAD 2

DISEÑO DE UN PLAN FORMATIVO A NIVEL LOCAL PARA CONSUMIDORES Y PUESTA EN MARCHA.

Objetivos:

Analizar las necesidades de nuestra localidad en materia de información al consumidor.
Organanizar cursos, talleres, charlas, debates y otras actividades que promocionen formación a los consumidores.
Establecer un calendario de actividades de acuerdo con las peculiaridades del de su localidad.

Contenidos:

Abarcar zonas a las que de momento no llega ADICAE Esta actividad busca la innovación, que sea el AAC el que proponga nuevas actividades en localidades, barrios,... zonas geográficas que él domine y que sepa que tienen posibilidades de generar actividad (mucha población, mucho movimiento asociativo, problemas de consumo concretos y acentuados de la población, etc)

Metodología:

La actividad se desarrolla de forma individual. Va dirigida a los agentes formativos. Hay que localizar las asociaciones y colectivos de nuestra localidad, contactar con ellas y presentarles la información que les pueda ser útil y las actividades que les puedan interesar. Una vez hecho el análisis, se elabora un calendario de actividades y se pone en marcha. No hay que olvidar a los consumidores individuales, que también necesitan esa información, sobre todo si detectamos que son víctimas de algún abuso en materia de consumo.

Materiales y recursos didácticos

Teléfono, ordenador, documentación general de la asociación, documentación específica de la asamblea, formularios, materiales y publicaciones de la asociación.

ACTIVIDAD 3

PLAN DE DIFUSIÓN EN ZONAS LOCALES DE PUBLICACIONES Y MATERIALES PARA LOS CONSUMIDORES

Objetivos:

Analizar las necesidades de nuestra localidad en materia de información al consumidor.
Manejo de las bases de datos de la asociación o elaboración de una propia.
Conocimiento de las publicaciones y proyectos de ADICAE.
Contactar con grupos de consumidores, asociaciones y otros colectivos y establecer vías de colaboración.
Hacer que las publicaciones y materiales lleguen al mayor número de consumidores posible, que las usen y las entiendan.

Contenidos:

Hay que tener una base de datos lo más actualizada posible y un plan de actuación, promoción y difusión de éstas. En la bbdd se incluirán las direcciones, mails, teléfonos, personas de contacto,... y cualquier dato que nos sirva para la difusión de publicaciones y para otras actuaciones futuras. Los AAC una vez tengan la bbdd completa y actualizada pondrán en marcha esa difusión de las publicaciones en una zona geográfica concreta (localidad, barrio, etc).

Metodología:

La actividad se desarrolla de forma individual. Va dirigida a los agentes informativos. A partir de una o varias bases de datos, se contacta con las personas y colectivos susceptibles de recibir las publicaciones y materiales. Una vez hecho esto, se procede a su entrega y explicación.

Materiales y recursos didácticos

Teléfono, ordenador, base de datos, documentación general de la asociación, materiales y publicaciones de la asociación.

ACTIVIDAD 4

COLABORACIÓN EN TRES TALLERES FORMATIVOS

Objetivos:

Analizar las necesidades de nuestra localidad en materia de información al consumidor.
Contactar con grupos de consumidores, asociaciones y otros colectivos, y establecer vías de colaboración.
Hacer que las publicaciones y materiales lleguen al mayor número de consumidores posible, que las usen y las entiendan.

Contenidos:

Las unidades formativas móviles constan de un taller formativo con una duración comprendida entre una y dos horas, y de un servicio de atención al consumidor similar al que se ofrece en las sedes de ADICAE previo al taller.

Metodología:

La actividad se desarrolla de forma colectiva, va dirigida a los agentes formativos e informativos. Primeramente, acompañando al técnico de ADICAE a localidades para impartir un taller sobre cómo reclamar en los distintos campos del consumo y aprendiendo de la metodología que se usa; cuando el agente sea capaz de desenvolverse por sí mismo abordará el desarrollo de una Unidad Formativa Móvil sin compañía del técnico.
Se explicará a los asistentes cómo, dónde y ante quién tienen que presentar sus reclamaciones, mediante qué vías (arbitraje de consumo, mediación, reclamaciones, etc), cuáles son los principales problemas que tienen los consumidores en esos sectores, cómo tienen que reclamarse, y cuáles son sus plazos.

Materiales y recursos didácticos

Ordenador, base de datos, documentación general de la asociación, materiales y publicaciones de la asociación.

ACTIVIDAD 5

COLABORACIÓN EN LA ELABORACIÓN DE MATERIALES FORMATIVOS.

Objetivos:

Plasmar las ideas en materia de consumo en diversos soportes.
Difundir las actividades de ADICAE.
Formar, informar y sensibilizar a los consumidores, especialmente a los más vulnerables.
Proponer ideas y recursos nuevos en materia de consumo.

Contenidos:

Confeccionar una presentación powerpoint para un futuro taller, un tríptico, díptico, guía, etc. Esta actividad esta dirigida a los AAC formativos. Pueden disponer de un ordenador para que estructuren las fases de un taller, las ideas que quieren transmitir al resto y puedan plasmarlas en una presentación Power Point que puedan utilizar en los futuros talleres. También pueden diseñar dípticos, trípticos, octavillas relacionadas con el consumo (compras a distancia, suministros, arbitraje, etc).

Metodología:

La actividad se desarrolla de forma individual en el entorno de la asociación, si bien, para el diseño de ciertos materiales se puede hacer en casa. Hay que conocer los materiales formativos ya existentes en la asociación para tener una referencia, tanto en la forma como en el contenido. Una vez hecho esto, se elaboran propuestas en cuanto a temas y/o formatos y se ponen en práctica. Es necesario cierto conocimiento informático básico, aunque no es imprescindible.

Materiales y recursos didácticos

Ordenador, documentación general de la asociación, materiales y publicaciones de la asociación.

ACTIVIDAD 6

COLABORACIÓN EN MESAS INFORMATIVAS EN LA CALLE

Objetivos:

Conocer las especificidades de los temas a los que se dedican las mesas.
Profundizar en el trato y el fomento de la empatía con otros consumidores.
Elaborar octavillas destinadas a dichas mesas informativas.
Promover el debate y la reflexión de los consumidores y capacitarles para que defiendan sus derechos e intereses.

Contenidos:

Durante los proyectos se van a realizar mesas informativas, especialmente las que informarán sobre suministros. Es necesario que el AAC conozca la actualidad y la realidad sobre este tema. También es de gran utilidad la experiencia que el agente haya tenido como consumidor. Podrá diseñar octavillas para repartir en esa actividad. También podrá ayudar en otras mesas informativas sobre otros temas o casos colectivos.

Metodología:

La actividad se desarrolla de forma individual. Va dirigida a los agentes informativos. La información ha de ser clara y concisa, teniendo siempre en cuenta que muchas veces nos encontraremos con personas con pocos conocimientos en materia de consumo pero podemos entablar una conversación distendida con el consumidor.

Materiales y recursos didácticos

Documentación general de la asociación, materiales y publicaciones de la asociación.

ACTIVIDAD 7

ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LLAMADAS RECIBIDAS EN LA SEDE

Objetivos:

Conocer el organigrama de la asociación y derivar cada caso al departamento correspondiente.
Conocer las vías de contacto con la asociación para cada caso, tanto presencial como a distancia, sobre todo las telemáticas.
Conocer el calendario de jornadas y asambleas que vaya a realizar ADICAE en cada sede.
Practicar la atención al público.
Elaborar informes estadísticos de llamadas.

Contenidos:

Muchas y muy diversas son las llamadas que se reciben en ADICAE. Hay que conocer los diferentes departamentos de la asociación y cuáles son los casos colectivos en los que se trabaja. Además de las posibles vías de contacto, información y reclamación que el consumidor tiene a su disposición.

Metodología:

La actividad se desarrolla de forma individual, si bien contará con la proximidad de los técnicos. Va dirigida a los agentes informativos. La información ha de ser clara y concisa. Como norma general, no se resolverá ninguna consulta de reclamaciones por vía telefónica; se solicitará que se realice por escrito, ya sea por fax, carta o correo electrónico. Para los casos colectivos, se les derivará al teléfono 902, a la página web y al correo específicos para ellos, y se les informará de las asambleas que haya preparadas. Al ter minar la llamada, deberemos hacer un pequeño informe de la consulta realizada.

Materiales y recursos didácticos

Teléfono, documentación general de la asociación, materiales y publicaciones de la asociación.

ACTIVIDAD 8

ESCRIBIR DOS "ENTRADAS" SOBRE MATERIA DE CONSUMO PARA LA WEB AUTONÓMICA

Objetivos:

Estar al día en informaciones de consumo, sobre todo de los locales.
Conocer la legislación básica en materia de consumo.
Difundir y propagar información correcta sobre diferentes servicios y actuaciones de bancos, cajas, seguros y empresas de consumo.

Contenidos:

Conocimiento de las diferentes web, blogs y publicaciones on-lline de ADICAE.

Metodología:

La actividad se desarrolla de forma individual, tutelada por técnicos. Va dirigida a los agentes formativos. Deberán escoger dos temáticas de consumo que les interesen especialmente, analizar cuáles son los principales problemas que los consumidores tienen en la misma y cómo deben actuar para solucionarlos (las facturaciones erróneas, cómo ahorrar en electricidad, la subida del precio de la gasolina, ...). Posteriormente, si la entrada cumple unos requisitos de calidad y coherencia será "colgada" en una web autonómica. Además, el AAC debe "huir" de hablar de su tema o caso colectivo, deberá hacer las dos entradas con consejos, advertencias, etc... de dos temas de consumo que no tengan que ver con su caso colectivo, en el caso de que sea afectado de alguno de ellos.

Materiales y recursos didácticos

Ordenador, documentación general de la asociación, materiales y publicaciones de la asociación.

ACTIVIDAD 9

REDACCIÓN DE DOS ARTÍCULOS DE OPINIÓN SOBRE ALGÚN TEMA ACTUAL DE CONSUMO LOCAL EN LA WEB AUTONÓMICA

Objetivos:

Estar al día en informaciones de consumo, sobre todo de los locales.
Difundir y propagar información correcta sobre diferentes servicios y actuaciones de bancos, cajas, seguros y empresas de consumo.

Contenidos:

Conocimiento de las diferentes web, blogs y publicaciones on-lline de ADICAE.

Metodología:

La actividad se desarrolla de forma individual, tutelada por técnicos. Va dirigida a los agentes formativos. Cualquier tema puede ser atractivo si se enfoca con sentido crítico, especialmente aquellos que ocurren en una región o localidad. El AAC podrá escribir sobre cualquier asunto: el incremento del precio en el servicio municipal de transportes, las malas prácticas de un banco con especial actividad de la zona, los efectos de la reestructuración bancaria en ese territorio problemas en los transportes urbanos, etc. También podrá escribir sobre los problemas de los hipotecados, sobreendeudados..., pero siempre con una cariz local.

Materiales y recursos didácticos

Ordenador, documentación general de la asociación, materiales y publicaciones de la asociación.

ACTIVIDAD 10

REALIZACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PARA SOLICITAR PERMISOS DE ACTIVIDADES REIVINDICATIVAS

Objetivos:

Conocer el derecho de reunión, regulado en España por la Ley Orgánica 9/1983
Conocer la reforma del gobierno en la Ley de Seguridad en materia de reunión y manifestación,
Saber cumplimentar un escrito de solicitud de permiso.
Saber manejarse ante las diferentes instituciones a la hora de solicitar permisos y otros trámites administrativos.

Contenidos:

Pautas sobre cómo pedir los permisos (dónde dirigirse, cómo solicitar la documentación necesaria, etc). Ver curso sobre agentes activos de consumo, tema 3 del bloque reivindicativo.

Metodología:

La actividad se desarrolla de forma individual, tutelada por técnicos. Va dirigida a los agentes reivindicativos. Es importante facilitar un teléfono de contacto al agente por cualquier problema que pueda surgir cuando esté en el edificio público realizando los trámites. Si la actividad supera las 20 personas es necesario solicitar un permiso a las autoridades. Este permiso debe solicitarse por escrito, con una antelación mínima de 10 días y de 30 como máximo, ante la Delegación del Gobierno, en su defecto, el Ayuntamiento. Cuando la convocatoria se realice con carácter urgente, esta comunicación podrá hacerse con una antelación mínima de 24 horas.
En el escrito deben constar los datos de los organizadores o representantes en el caso de personas jurídicas; lugar, fecha, hora y duración del acto; objetivo de la acción; recorrido, en el caso de manifestación; medidas de seguridad previstas o que se soliciten.

Materiales y recursos didácticos

Teléfono, documentación general de la asociación.

ACTIVIDAD 11

HACER MATERIALES (PANCARTAS CARTELES, OCTAVILLAS)

Objetivos:

Conocer los materiales reivindicativos de la asociación.
Saber realizar diversos modelos de cartelería, folletos, pancartas, etc.

Contenidos:

Si tenemos alguna actividad reivindicativa de importancia en nuestro ámbito local (manifestaciones de Fórum, alguna junta de accionistas, etc) podemos ir adelantando el trabajo. Los AAC serán los encargados de diseñar y de confeccionar los materiales reivindicativos, siempre bajo vuestra supervisión.

Metodología:

La actividad se desarrolla de forma colectiva. Va dirigida a los agentes reivindicativos. Para una manifestación es fundamental realizar una buena pancarta de cabecera. Debe hacerla un experto en diseño gráfico. Para una movilización con unos cientos de personas bastaría con una pancarta de cabecera de 5 metros.
Es preciso hacer pancartas con palos y cartón, para poder repartir antes del acto reivindicativo. Tienen que ser todas iguales o similares, para dar una imagen de colectivo y que lleven el logo de ADICAE.
Existe un manual donde se explica cómo elaborar esos materiales.

Materiales y recursos didácticos

Ordenador, cartulinas, papel, rotuladores, madera, etc...

ACTIVIDAD 12

REDACCIÓN Y ENVÍO DE CARTAS A PARTIDOS POLÍTICOS Y ADMINISTRACIONES CON PROPUESTA DE ENCUENTROS

Objetivos:

Conocer cuáles son las instituciones y secciones de los partidos políticos más relacionadas con asuntos de consumo.
Manejar una agenda de contactos de políticos.
Saber realizar escritos en nombre de la asociación.

Contenidos:

Debemos tener una base de datos de contactos de partidos políticos, cargos institucionales, representantes políticos, etc. podemos partir de los contactos de la de ADICAE o elaborar la nuestra propia, por ejemplo, a partir de la **Agenda de Comunicación del Gobierno de España** disponible en la página web de La Moncloa y en la que aparecen la inmensa mayoría de organizaciones políticas y sociales del país.

Metodología:

Esta actividad se desarrolla de forma individual. Va dirigida a agentes reivindicativos. Pueden redactar borradores de modelos de carta que posteriormente podrían ir dirigidas a partidos políticos. Serían invitaciones a reuniones para mejorar la situación de los consumidores, preferiblemente con asuntos relacionados con la temática de los proyectos 2014.

Materiales y recursos didácticos

Teléfono, ordenador, base de datos, documentación general de la asociación, materiales y publicaciones de la asociación.

ACTIVIDAD 13

PARTICIPACIÓN EN ENCUENTROS Y ENTREVISTAS CON POLÍTICOS Y CARGOS PÚBLICOS

Objetivos:

Conocer cuáles son las instituciones y secciones de los partidos políticos más relacionadas con asuntos de consumo.
Manejar una agenda de contactos de políticos y periodistas.
Saber elaborar un dossier.
Saber hablar en nombre de ADICAE.

Contenidos:

Ya hemos quedado con el político, ahora toca el encuentro. A él acudiremos con la información preparada, documenta y con las ideas claras sobre nuestras peticiones.

Metodología:

Esta actividad se desarrolla de forma individual, tutelada por técnicos. Va dirigida a agentes reivindicativos. Los agentes que quieran desempeñar bien esta labor deben acudir con un protocolo de qué hacer en estas ocasiones (objetivo de la actividad, foto con el político de turno, entrega de documento al cargo público con resumen del caso y propuestas que propone ADICAE,...). Así mismo, se deberá elaborar una nota de prensa en coordinación con el departamento de prensa de la asociación para lanzar a medios de comunicación locales. También un dossier para entregárselo al político en la reunión, Después de este encuentro los agentes deberán elaborar un pequeño informe con los principales datos (día, hora, lugar, personas que se reúnen, principales conclusiones, fotos,...).

Materiales y recursos didácticos

Teléfono, ordenador, base de datos, documentación general de la asociación, materiales y publicaciones de la asociación.

ACTIVIDAD 14

RESPONSABILIZARSE O AYUDAR A CONVOCAR A SOCIOS Y CONSUMIDORES A LAS MOVILIZACIONES

Objetivos:

Manejar una agenda de asociados y consumidores.
Saber hablar en nombre de nombre de ADICAE.
Practicar la atención al público.
Elaborar informes estadísticos de llamadas.

Contenidos:

Protocolo de convocatoria telefónica.

Metodología:

Esta actividad se desarrolla de forma individual. Va dirigida a agentes reivindicativos.
Será necesario seguir un protocolo para hacer las llamadas y que no se nos olvide ningún dato: debemos presentarnos, decir de dónde llamamos, ser educados, explicar pero ir al grano. No hay que alargar demasiado la llamada, hay que informar a muchos consumidores, no entrar en debates o cuestiones personales del afectado,... el objetivo es transmitir información de una forma cercana.

Materiales y recursos didácticos

Teléfono, ordenador, base de datos, documentación general de la asociación, materiales y publicaciones de la asociación.

ACTIVIDAD 15

VISITAS A OFICINAS DE EMPRESAS FINANCIERAS Y DE CONSUMO PARA RECOGER PUBLICACIONES COMERCIALES QUE PUEDAN SER ANALIZADAS POR ADICAE

Objetivos:

Estar al corriente de anteriores abusos comerciales detectados por ADICAE.
Elaborar un plan de seguimiento de publicidad, puede ser sectorial o dirigida a una empresa concreta.

Contenidos:

Practicar la técnica del mistery shoper (comprador misterioso) y recabar contratos y publicidad para detectar posibles fraudes y abusos. También, recoger información aparecida en los medios de comunicación o las que nos buzonean.

Metodología:

Esta actividad se desarrolla de forma individual. Va dirigida a los agentes formativos. Los abusos se detectan a pie de campo, hablando con los comerciales y estando al día de las ofertas comerciales. Los folletos serán muy útiles para el departamento de prensa, publicaciones, estudios, proyectos,.... de ADICAE. Es conveniente, tener conocimiento de anteriores abusos puesto que nos pueden dar pistas de hacia donde dirigirnos.

Materiales y recursos didácticos

Teléfono, ordenador, base de datos, documentación general de la asociación, materiales y publicaciones de la asociación.

ACTIVIDAD 16

ELABORACIÓN DE UN DOCUMENTO-INFORME SOBRE ABUSOS Y FRAUDES CONTRA LOS CONSUMIDORES EN EL ÁMBITO LOCAL

Objetivos:

Estar al corriente de anteriores abusos comerciales detectados por ADICAE.
Conocer, a grandes rasgos, la legislación vigente en materia de consumo para saber discernir los abusos comerciales.
Conocer la realidad comercial de nuestra localidad.
Elaboración de informes y octavillas.

Contenidos:

Los AAC deberán elaborar un informe de cuáles son los problemas y abusos sufridos por los consumidores en su localidad, dando datos de número de afectados por cada caso. En la recopilación de estos datos deben estar orientados por técnicos de ADICAE facilitándoles fuentes de información, son datos hechos públicos ya por ADICAE en notas de prensa, noticias, etc... Una vez elaborado el informe, deberán elaborar los contenidos en una octavilla de difusión para difundir en sus localidades.

Metodología:

Esta actividad se desarrolla de forma individual, titulada por técnicos. Va dirigida a los agentes formativos. Esta actividad es continuación de la anterior. Los AAC, una vez recopila la publicidad comercial, deberán elaborar un pequeño informe de dónde la han recogido, qué han recogido,... y además haciendo una primera valoración de por qué creen que esa publicidad podría considerarse engañosa.

Materiales y recursos didácticos

Ordenador, base de datos, documentación general de la asociación, materiales y publicaciones de la asociación.

ACTIVIDAD 17

AYUDA A UN CONSUMIDOR A PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

Objetivos:

Conocer y explicar qué son la mediación y el arbitraje.
Conocer cómo proceder para poner una reclamación en un establecimiento o un servicio de atención al cliente.

Contenidos:

La reclamación extrajudicial de conflictos es un método que tiene ventajas ya que es rápido y gratuito y tiene el valor de un procedimiento judicial. El inconveniente es que es voluntario para las empresas y algunas lo aplican con restricciones. En el caso de los bancos, se rigen por sus servicios de atención al cliente.
Los establecimientos si que están obligados a disponer de un libro de reclamaciones.

Metodología:

Esta actividad se desarrolla de forma individual. Va dirigida a los agentes formativos. El AAC asesorará sobre cómo presentar una reclamación, cómo dirigir un escrito a un servicio de reclamaciones o de atención al cliente (plazos, cumplimentación, documentación a presentar, etc.) o cómo acudir al servicio de arbitraje (escrito, mediación, laudo...).

Materiales y recursos didácticos

Teléfono, ordenador, documentación general de la asociación, materiales y publicaciones de la asociación.

ACTIVIDAD 18

UTILIZACIÓN DE REDES SOCIALES PARA LA DIFUSIÓN DE ACTOS Y ACTIVIDADES

Objetivos:

Manejo de las redes sociales y otros métodos de comunicación a través de Internet.
Manejo del rol de "bombardero".

Contenidos:

Organización de campañas a través de Internet y hacer uso de las herramientas informáticas al servicio de los consumidores.
Localizar en la red a personas y organismos especialmente sensibles e informarles. Se puede hacer una base de datos , creación de hashtags y de tuits ingeniosos.

Metodología:

Esta actividad se desarrolla de forma individual. Va dirigida, tanto a agentes informativos, formativos y reivindicativos. Cada acción, ya sea un taller, una asamblea, una concentración, etc., requiere su difusión y las redes sociales se han convertido en un elemento clave para hacerla correctamente. Hay que ser claro y conciso. Una vez realizada su labor de "bombardero", deberá realizar un pequeño informe de qué ha hecho.

Materiales y recursos didácticos

Ordenador, base de datos, documentación general de la asociación, materiales y publicaciones de la asociación.

ÍNDICE DE RECURSOS PARA EL AGENTE ACTIVO DE CONSUMO

ESTUDIOS

- Estudio-encuesta sobre la educación financiera de los consumidores. http://goo.gl/3k8KOl
- Análisis de ADICAE de cláusulas abusivas en 2013. http://goo.gl/f8AR2F
- Informe sobre la repercusión de las cláusulas suelo. http://goo.gl/cGw4D0
- Dictamen del Consejo de consumidores y usuarios sobre el sobreenedeudamiento. http://goo.gl/wEhEh2

MANUALES, GUÍAS Y FOLLETOS

- Los consumidores y la defensa colectiva de sus derechos. http://goo.gl/kTn7R0
- Conviértase en un consumidor financiero crítico. http://goo.gl/l24uT0
- De compras... siempre con garantías. http://goo.gl/RY12JO
- Cuaderno de reclamaciones de ADICAE. http://goo.gl/klNpBG
- Formularios de reclamaciones en el blog de ADICAE Únete y lucha. http://goo.gl/FJlm82
- Productos y servicios bancarios y financieros: Manual práctico. http://goo.gl/FG46DK
- Proteja sus ahorros, evite los riesgos de la crisis. http://goo.gl/stXGBX
- Evite los abusos en su hipoteca: Defienda su vivienda. http://goo.gl/Puhn0C
- Reclame con ADICAE los abusos en los grandes temas de consumo. http://goo.gl/Qoph2s
- Guía básica de derechos para personas mayores. Http://goo.gl/YXhxgA
- Electricidad y gas: Energía sin abusos. http://goo.gl/ZkGFSN
- Contra el sobreendeudamiento: http://goo.gl/t7162s

MATERIAL AUDIOVISUAL

- Vídeo Taller “El consumidor actual” (Zaragoza, 19 de Marzo de 2014) http://goo.gl/VxioyY
- Cómo devolver productos comprados por Internet, teléfono o catálogo. http://goo.gl/g8DecC
- Garantía de reparación. http://goo.gl/eD9Vwc
- Simulador de ADICAE para elegir y contratar productos y servicios financieros a medida en Internet. http://goo.gl/UjYw5h
- Documental: Mis ahorros, su botín. http://goo.gl/rqckAe
- Cómo reclamar recibos de luz, gas...y otros abusos en energía. http://goo.gl/TmZ0RS

- Cómo ahorrar en la factura de la luz. http://goo.gl/4zCmFi
- Documental Endeudats. http://goo.gl/FFfhnW
- Portal ADICAE: http://goo.gl/Hrqe91
- Apariciones de la asociación en medios audiovisuales. http://goo.gl/kqeV09

ARTÍCULOS

- Sobre la defensa colectiva en el blog de ADICAE. http://goo.gl/8SkdyA
- Consumo crítico para un mejor bienestar. http://goo.gl/PbeKpr
- Los supervisores financieros advierten de la comercialización abusiva de productos financieros. http://goo.gl/n48eWL
- Un 70% de los consumidores desisten de reclamar por importes inferiores a diez euros. http://goo.gl/qrEn8b
- Iniciativas legislativas: http://goo.gl/4ylHuk
- Sobre el debate en el Congreso de una proposición sobre Forum y Afinsa: http://goo.gl/vZqJst
- Histórico de notas de prensa de ADICAE: http://goo.gl/dp5VfY

CURSOS Y SIMULADORES

- Aula on-line de educación financiera. http://goo.gl/yVe9gZ
- Curso de técnicas de mediación en consumo. http://goo.gl/y7VyDj
- Curso de arbitraje de ADICAE. http://goo.gl/tYBc6h
- Centro de recursos. http://goo.gl/v1Lp8V
- Comparador financiero de ADICAE. http://goo.gl/9ad7QW
- Simulador hipotecario. http://goo.gl/iHmGQa
- Conducción eficiente. http://goo.gl/L7vwDT
- Presupuesto familiar: http://goo.gl/2hkeOB

REDES SOCIALES:

- Twitter de ADICAE: https://twitter.com/adicae
- Facebook de ADICAE: https://es-es.facebook.com/ADICAE.Usuarios.Financieros.Criticos

JORNADAS:

- Jornadas "Los consumidores y la defensa colectiva de sus derechos" (Madrid, 2 de Octubre de 2014) http://www.en-directo.com/adicae/accioncolectiva/
- Jornadas "I Encuentro Nacional de responsables de resolución extrajudicial de conflictos con los consumidores" (Madrid, 30 de Octubre de 2014) http://www.en-directo.com/adicae/encuentro/

ADICAE

Consumidores críticos, responsables y solidarios

Como Agente Activo de Consumo, puedes ampliar tus conocimientos, y difundirlos entre los consumidores, con estas publicaciones. Pídelas en tu sede más cercana o descárgatelas en

www.adicae.net/publicaciones.html

ADICAE, CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS

Proyectos de ADICAE en 2014 en colaboración con AECOSAN