

INMIGRANTES: SOBREENDEUDAMIENTO

una experiencia de educación consumerista en Europa

Nieves Álvarez Martín

ESCUELA EUROPEA DE CONSUMIDORES / SANTANDER, ESPAÑA
nieves@escuelaac.e.telefonica.net

La sociedad actual es cada vez más egoísta, sólo interesa el éxito, el triunfo personal. Si puedes tener dos coches y sólo tienes uno, eres un completo imbécil. Ése es el criterio.

Saramago

INTRODUCCIÓN. El consumo es un hecho que tiene una influencia estructural y representa un punto clave en la palanca que mueve el mundo globalizado en el que vivimos. Las relaciones sociales se tiñen del afán consumista que llega a lugares insospechados. Hasta tal punto es así que cabría preguntar: ¿se consume para vivir o se vive para el consumo? El sobreendeudamiento que anima el deseo de consumir (para satisfacer necesidades reales o falsas) germina por todas partes. La globalización de la economía y de los mensajes visuales lleva las mieles del consumo a los ciudadanos del Norte y del Sur, de los países pobres y de los países ricos y, paradójicamente, ni los unos ni los otros logran alcanzar lo que realmente desean o necesitan (a excepción de una minoría muy pequeña). 70 mil personas mueren de hambre diariamente en el mundo y casi 900 mil están mal nutridas. La explotación infantil es una vergüenza conocida. Se sabe que trabajan más de un cuarto de millón de niños (de entre 5 y 14 años) y que de ellos más de la mitad lo hacen en condiciones de esclavitud. Muchas empresas importantes producen en el mal llamado *tercer mundo* porque la mano de obra es más barata (sobre todo si hay niños) y las condiciones de trabajo son indignas pero rentables. Es decir, en todo el proceso se llevan la peor parte los que tienen pocos o nulos recursos económicos, porque, como afirma Galeano, "las cosas fabricadas para durar, mueren al nacer, y hay cada vez más personas arrojadas a la basura desde que se asoman a la vida". Todo ello se paga con el precio del dinero que no se tiene, que se pide prestado y angustia a quienes menos tienen.

La Escuela Europea de Consumidores (EEC), es una institución (www.infoconsumo.es/escuela) que pretende crear entre consumidores y consumidoras una visión clara de ciudadanía consciente, crítica, solidaria, responsable y comprometida con su entorno medioambiental. Para conseguirlo se desarrollan proyectos dirigidos a diferentes sectores sociales, grupos de edad y zonas geográficas, a través de metodologías activas.



La EEC viene constatando que los problemas que tienen los consumidores como tales son diferentes en función de la edad, el sexo, la formación, los condicionantes económicos, la extracción social, la raza, el país, etc. Estos condicionantes generan dificultades a la mayoría de los consumidores en una sociedad de consumo pensada, primordialmente, por y para un hombre de raza blanca, de clase media alta, buen nivel de formación, economía saneada, buen dominio de idiomas y residente en el norte geográfico-ideológico y en los reductos (oasis económicos) que el Norte ha instalado (sin pudor) en el Sur.

Sin embargo, la sociedad de consumo lanza sus proclamas y cantos de sirena a todos los consumidores (sin tener en cuenta sus circunstancias), cuando la mayoría sólo puede ver sin poder conseguir, o conformarse con productos de inferior calidad que ponen en riesgo su sa-

lud y su seguridad. Además (al menos en Europa), usualmente se endeudan para conseguir productos, bienes y servicios de baja calidad, a veces en exceso, llegando al sobreendeudamiento, lo que genera no sólo problemas económicos, sino también sociales y psicológicos.

Partiendo de estas premisas (y de otras que abundan en el mismo sentido: pobreza, desequilibrios, brechas educativas o digitales, etc.), está claro que la sociedad de consumo es tremendamente injusta porque deja fuera a la inmensa mayoría de la población, derrochando todos sus recursos para que una élite minoritaria satisfaga "necesidades" insaciables, mientras hay personas que pasan hambre, viven con dificultades y se enfrentan a la oferta de productos que ponen la miel en sus labios, generando ansiedad y violencia.

Normalmente las migraciones humanas han tenido sus motivaciones en problemas económicos y han sido las clases sociales económicamente débiles las que se han visto obligadas a emigrar. La sociedad de consumo ha puesto delante de los ojos de muchos ciudadanos-consumidores (de países deprimidos económicamente o con regímenes políticamente indeseables) lo más apetecible de los países instalados en el consumismo, haciendo que éstos deseen lo que se imaginan que poseen todos sus ciudadanos. Lo cierto es que muchos ciudadanos de los países del Norte tienen planteados graves problemas de sobreendeudamiento (paradójicamente los países *más ricos* tienen más personas en esta situación) y de exclusión social. Los emigrantes que consiguen llegar al *ansiado paraíso* (muchos no llegan: mueren en el intento) suelen pasar a engrosar estas estadísticas con el agravante del creciente racismo y xenofobia del Norte.

La Escuela Europea de Consumidores desarrolló durante 1999 y 2000 el proyecto "Emigrantes: consumidores desfavorecidos" financiado por la Comisión Europea, cuyos efectos y seguimiento continúan en la actualidad, (noviembre de 2003), con socios de España, Alemania, Bélgica y Fran-

cia. En él se pretendía conocer las dificultades que como consumidores tienen planteados los inmigrantes en cada uno de estos países y desarrollar un plan de formación y auto-ayuda para mejorar la situación en los diferentes países de acogida.

ACTIVIDADES Y RESULTADOS. Antes de poner en marcha el proyecto, la BEC realizó un estudio documental, consultando diferentes fuentes y estudios realizados en países miembros de la Unión Europea. Así mismo, llevó a cabo su propia investigación sociológica. El trabajo se centró inicialmente en los emigrantes españoles que viven y trabajan, fundamentalmente, en Alemania, Francia y Bélgica. A su vez, España es un país de acogida.

De los contactos, gestiones y estudios realizados se desprende que los emigrantes son consumidores desfavorecidos, con numerosos problemas y dificultades para resolverlos por las razones citadas, y en concreto por el desconocimiento del idioma en el país de acogida, el desconocimiento de sus derechos y obligaciones y el no saber dónde acudir y cómo afrontar la resolución de sus problemas.

La investigación descubrió también que uno de los problemas más graves que encuentran los inmigrantes está relacionado con el sobreendeudamiento. El problema tiene diferentes orígenes:

- La mayoría de los inmigrantes suscriben créditos y préstamos al consumo, sin comprender cabalmente las cláusulas de los contratos que firman.
- Algunas financieras piratas, que no están legalmente establecidas y practican la usura, captan a los inmigrantes ofreciéndoles créditos automáticos o atractivas ofertas, fondos de pensiones, ahorro, etc; pero cuando "han picado", los interesados descubren que deben pagar elevados intereses o que han invertido su dinero en "empresas" que no cumplen lo que acordaron con ellos o que desaparecen sin dejar rastro, llevándose sus esperanzas y su dinero.

- En la mayoría de estos supuestos subyace un problema: falta de información y de una adecuada formación consumerista.
- En otros casos los problemas surgen como resultado de las estrategias poco claras utilizadas por determinadas entidades financieras legalmente establecidas.
- También tiene que ver la falta de armonización de las leyes europeas que se aplican a este sector de la economía.

Los consumidores europeos, en general, tienen problemas de sobreendeudamiento, y a esto los inmigrantes deben añadir la dificultad que entraña conocer todo lo que está relacionado con este tema, el desconocimiento del idioma, la atención a veces discriminatoria, y la existencia de financieras piratas.

En el caso concreto del crédito al consumidor, las normas europeas sólo han previsto disposiciones mínimas; por ello cada Estado ha establecido una legislación específica, lo que está dando lugar a la aparición de reglamentaciones no homologadas, incluso a veces discordantes en el seno de la Unión Europea. La diversidad de derechos nacionales crea confusión. Sin embargo, para abrir un crédito, los consumidores (sobre todo cuando están en situación de inferioridad) necesitan conocer todos los aspectos y pormenores de la operación, y de esa forma decidir con conocimiento de causa.

Material didáctico. Tras analizar la realidad que viven los inmigrantes (en relación con el tema concreto del sobreendeudamiento) en cada uno de los países europeos participantes en el proyecto, pusimos en marcha un plan de formación que comenzó con la elaboración de diferentes materiales didácticos.

El decálogo *Aprenda a gestionar su dinero y sus deudas* (editado en varios idiomas) fue repartido masivamente entre las poblaciones de inmigrantes y fue recibido con interés entre la ciudadanía local que tiene también problemas en este ámbito. Se da a conocer más adelante en este artículo.



Libros informativos. Con la misma estructura y diferentes contenidos para cada uno de los países integrantes del proyecto. Se tuvo en cuenta la diversidad de leyes, sistemas de ayuda y resolución de conflictos en cada país de acogida de inmigrantes, y se editaron de forma bilingüe: en Francia, francés y español; en Alemania, alemán y español; en Bélgica, francés y español; en España, español e inglés.

Los libros contienen información útil para evitar el sobreendeudamiento de quienes se proponen pedir un crédito (oportunidad del crédito, tipos de créditos, procedimientos, cifras, instituciones y tipos de servicios que prestan, intereses, cálculos, perfil de las personas sobreendeudadas, etc); y para aquellos que ya lo pidieron y se encuentran en problemas (causas, control y límites del sobreendeudamiento, reconversión de la deuda, etc). Algunos incluyen, además, un glosario, direcciones de interés, textos legales y referencias bibliográficas.

Talleres prácticos. Como complemento necesario a los textos informativos se produjo un material didáctico útil para cursos de formación con propuestas concretas de actividades. El material incluye:

- Cinco propuestas de talleres prácticos: Mi presupuesto, Casos prácticos y actuaciones preventivas, Endeudarse sin sobreendeudarse, Gestionar el sobreendeudamiento y Más vale prevenir.
- Varias fichas contextualizadas a la realidad de cada país que proponen una situación familiar concreta, cuadrículas útiles para la gestión del presupuesto familiar, preguntas en las que el interesado responde, relatos de casos concretos, fichas para comparar antes de comprar; el *Decálogo* de los consumidores y el sobreendeudamiento, propuestas de casos para el trabajo en grupo, ejemplos concretos de anuncios sobre dinero fácil (que circulan por los diferentes países) para poder realizar un análisis comparativo.

Formación. La formación de formadores, coordinada por la EEC en cada país. Las acciones se desarrollaron con el auxilio de la investigación inicial y el soporte del material didáctico (descrito en el punto anterior), que resultó de gran utilidad en el desarrollo de las citadas acciones formativas y como base de apoyo para dirigen-

tes y asesores de organizaciones de acogida de inmigrantes, trabajadores sociales, profesorado y personas interesadas en el tema.

Lo más sobresaliente de las acciones formativas es la participación de agentes sociales muy activos, implicados en el apoyo a inmigrantes desde diferentes entidades públicas o privadas y en apoyar a consumidores. Tuvo gran interés la participación directa de personas que atienden cada día casos de sobreendeudamiento.

La formación local. Se desarrolló por los formadores ya formados y tuvo mayor incidencia en unos países que en otros; actualmente se sigue desarrollando en algunos casos.

La web del proyecto. El proyecto puso en marcha una web específica alojada en el portal de INFOCONSUMO:

www.infoconsumo.es/emigrantes (que sustenta MAG [Estudios de Consumo], organización miembro de CI). Debido al interés que suscitó el proyecto y a las consultas a la página, se ha seguido actualizando y se ha mantenido activa durante los últimos cuatro años.

Evaluación. Tras la evaluación se puso de manifiesto que el proyecto fue útil para inmigrantes y para consumidores y consumidoras locales con los mismos problemas. Se produjeron los primeros contactos entre organismos y organizaciones que trabajan en el mismo campo, lo que ha permitido sumar esfuerzos en el trabajo conjunto. Se crearon grupos de autoayuda. En el caso de Francia se descubrió la importancia de los comités locales de sobreendeudamiento.

DECÁLOGO: *Aprenda a gestionar su dinero y sus deudas*

- I. Analizar la propia situación financiera antes de pedir un crédito. Es muy útil realizar un presupuesto de ingresos y gastos, teniendo en cuenta los imprevistos, para así conocer la cantidad libre disponible y evitar el sobreendeudamiento. Es mejor prevenir.
- II. Procurar comprender las estrategias que se utilizan en las ofertas publicitarias en nuestro país, así se podrán evitar fraudes y engaños.

III. Buscar información sobre créditos, formas de financiación, gastos que conllevan, modalidades de devolución y derechos que le asisten.

IV. Informarse adecuadamente (en organizaciones de consumidores, organismos públicos o de ayuda a emigrantes) antes de pedir un crédito, comprar a plazos, por catálogo, Internet, o correspondencia, etc. (Pueden cambiar las normas y los contenidos de este material quedar obsoletos).

V. Comparar las ventajas e inconvenientes de diferentes bancos y entidades financieras antes de pedir un crédito. Analizar los gastos por números rojos (sobregiro para el que se otorga un crédito automático con intereses muy altos, overdraft en los países de habla inglesa) que pueden examinarse en los estados de cuenta.

VI. Actuar con precaución ante los mediadores de créditos; debemos saber que no son entidades financieras. Un crédito a través de un mediador es más caro, puesto que hay que pagar sus gastos.

VII. En caso de dificultades para devolver un crédito, no dejar pasar tiempo, informar al banco o entidad prestataria y buscar un acuerdo sobre el futuro del crédito. Pedir un segundo crédito para devolver el primero suele empeorar la situación financiera.

VIII. No caer en las trampas de las empresas piratas que ofrecen (a través de una publicidad agresiva) créditos "fáciles" que no lo son tanto, suelen tener unos intereses muy elevados y condiciones que vulneran los derechos de los consumidores.

IX. Cuando la situación de sobreendeudamiento empeora, acudir a organismos que pueden ayudar. Buscar información. Pensar que el problema puede resolverse y no actuar con precipitación. Reflexionar siempre antes de actuar.

X. Quienes firmamos este material ofrecemos información gratuita y actualizada en este tema (en alemán, francés y español). Consultar en la Escuela Europea de Consumidores.



RECOMENDACIONES PARA LA ACCIÓN

1. Antes de emprender cualquier acción didáctica y más aún en el campo de la Educación del Consumidor considero imprescindible desarrollar una evaluación de la situación de partida. En nuestro caso, las investigaciones documental y sociológica nos dieron las claves para centrar claramente nuestros esfuerzos formativos en el campo del sobreendeudamiento y descubrieron las circunstancias que rodeaban al sujeto discente, como consumidor desfavorecido. El conocimiento sobre el terreno de los problemas reales hacen que la acción formativa haya sido más eficaz. Reconocer el problema y sus circunstancias es una excelente forma de comenzar a resolverlo.

2. Elaborar un plan integral, claro, concreto, secuenciado y evaluable, que tenga en cuenta las características de las personas a las que va destinado, sus capacidades y aspiraciones; que aplique los recursos didácticos más dinámicos acordes a estas premisas y se asiente en la necesidad de formar consumidores conscientes, críticos, activos y comprometidos, conocedores de sus derechos y listos para asumir sus responsabilidades.

3. El plan debe incluir acciones para lograr la participación activa del alumnado y de los agentes sociales que pueden contribuir en el éxito de su implementación. En nuestro caso el contacto con los organismos públicos y privados relacionados con el sobreendeudamiento, asistentes sociales, organizaciones no gubernamentales que trabajan activamente en este campo y otros agentes, supuso la creación de grupos estables que han seguido en contacto tras la finalización del plan. Lo importante en este tipo de acciones no es la acción en sí, sino la permanencia de sus resultados y efectos.

4. Otro punto importante es la elaboración de materiales didácticos manejables, útiles y de fácil comprensión, adaptados al entorno formativo y sensibles a ser modificados en el futuro. Es fundamental crear materiales teóricos pero también y sobre todo es-

trategias formativas. No es sólo importante responder al qué (conceptos claros), sino el cómo (procedimientos eficaces) y el para qué (actitudes y acciones futuras).

5. Otros aspectos significativos en un proyecto de estas características serían: la evaluación permanente del proceso, la posibilidad de adaptar las acciones para obtener mejores resultados, conseguir una adecuada difusión de la acción, obtener conclusiones y plantear nuevas acciones que consoliden las emprendidas.

6. La Web del proyecto (que seguimos actualizando) nos ha permitido ampliar la acción y ofrecer sus resultados a todas las personas que se conecten con nosotros. □



Lecturas sugeridas

ASSOCIATION D'AVOCATS SAN BARTOLOMÉ, ET AL, 2000. *Emigrantes: sobreendeudamiento. El consumidor frente al sobreendeudamiento*, AaSB-EEC, Santander. Bilingüe: francés y español.

ÁLVAREZ MARTÍN, N., 2000. *Atelier pratique: surendettement*, EEC, Santander.

ÁLVAREZ MARTÍN, N., ET AL, 2000. *Emigrantes: Sobreendeudamiento. Los consumidores y el sobreendeudamiento*, EEC. Santander. Bilingüe: español e inglés.

ÁLVAREZ MARTÍN, N., 2000. *Taller práctico: sobreendeudamiento*, EEC, Santander.

ÁLVAREZ MARTÍN, N., 2000. *Workshop: überschuldung*, EEC, Santander.

CONSOMMATION LOGEMENT ET CADRE DE VIE, 2000. *Emigrantes: Sobreendeudamiento. Aprenda a gestionar sus deudas*, CLCV/EEC, Santander. Bilingüe: francés y español.

INSTITUT FÜR ANGEWANDTE VERBRAUCHERFORSCHUNG, 2000. *Emigrantes: Sobreendeudamiento; inmigrantes, consumidores desfavorecidos*, IFAV/EEC, Santander. Bilingüe: alemán y español.

Todas las lecturas pueden conseguirse a través de:

www.infoconsumo.es/emigrantes