

UC Consumidor

Revista de la Unión de Consumidores de Euskadi-UCE

Ofertas fraudulentas de trabajo

Sindicatos, empresarios y la Unión de Consumidores de Euskadi firman la declaración contra la construcción de unidades de suministro y estaciones de servicio en régimen desatendido

**EL BANCO DE ESPAÑA
RECIBIÓ 34.645 RECLAMACIONES
Y 46.821 CONSULTAS EN 2013**

DIRECTOR/A
Celina Menaza

CONSEJO DE REDACCIÓN
Celina Menaza,
M^a Dolores Alzaga

DISEÑO
M^a Dolores Alzaga

MAQUETACIÓN
Gertu Inprimategia

ADMINISTRACIÓN
Marisa Varela

CORRESPONSALÍAS
UCE GIPUZKOA,
UCE BIZKAIA,
UCE ARABA

IMPRESIÓN
Gertu Inprimategia

Dep. legal: SS-1579-98

Euskal herriko Kontsumitzaileen
Batasuna-EHKB
Unión de Consumidores de
Euskadi-UCE
Joséé Lejarreta, 49 bis
01003-VITORIA-GASTEIZ
Tel. 945 264722

Revista de Consumo y
Calidad de Vida
Editada y producida por
Euskal Herriko
Kontsumitzaileen Batasuna-
EHKB-Unión de
Consumidores de
Euskadi-UCE
Realizada con el patrocinio
del Departamento de Salud
y Consumo del G.V.

4-5

¡YA BASTA! ¡QUE NO QUIERO QUE ME ENVÍEN MÁS PUBLICIDAD...!

Te ofrecemos 3 claves para saber cómo actuar si quieres reducir drásticamente el acoso que, muchas veces, te supone la recepción de publicidad que no desees (spam):



10-11

OFERTAS FRAUDULENTAS DE TRABAJO

Es fundamental extremar la atención ante las cada vez más frecuentes ofertas fraudulentas de trabajo, en las que un supuesto empleador se hace pasar por empresas con necesidades de personal y/o agencias de contratación que ofrecen o prometen atractivas colocaciones e importantes sueldos a personas en busca de oportunidades laborales.



12-13

EL GOBIERNO VASCO AGILIZA EL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRA- MA DE ALQUILER DE VIVIENDA VACÍA

El Departamento de Empleo y Políticas Sociales ha modificado la modalidad de acceso al Programa de arrendamiento de viviendas vacías de titularidad privada (ASAP) con el fin de reducir los plazos de adjudicación y hacerlo más atractivo, tanto a los titulares de viviendas vacías, como a los futuros inquilinos.



editorial



Celina Menaza
Presidenta de UCE-Euskadi

Ante el aumento de las reclamaciones que estamos recibiendo en nuestras oficinas de las personas consumidoras que nos indican que su comercializadora les ha remitido una factura, que suele oscilar entre 500 y 5.000 euros, en virtud de una supuesta manipulación del contador y en aplicación del artículo 87 del RD 1955/2000,

De no existir criterio objetivo para girar la facturación en estos supuestos, la empresa distribuidora la girará facturando un importe correspondiente al producto de la potencia contratada, o que se hubiese debido contratar, por seis horas de utilización diarias durante un año, sin perjuicio de las acciones penales o civiles que se puedan interponer.

Asimismo se les comunica que en caso de impago se procederá a la interrupción del suministro.

En la mayoría de los casos la compañía no acredita la manipulación y en el mejor de ellos aporta una fotografía de un contador supuestamente manipulado pero que en escasas ocasiones se puede acreditar que la manipulación fue previa, incluso que el contador sea del consumidor al que se le reclama.

La aplicación directa de este artículo por parte de la distribuidora está provocando situaciones abusivas respecto del consumidor ya que la compañía, aplicando el citado artículo, gira facturas por importes muy elevados bajo la amenaza de interrupción del suministro si no se abona la misma.

Por otro lado, en muchos casos, la compañía no cumple con el plazo previo de dos meses, establecido en el artículo 85 del RD 1955/2000, para interrumpir el suministro desde que se notifica al consumidor que se procederá a la interrupción del mismo en caso de impago, limitando así el efectivo derecho de reclamación del consumidor (art. 21 del RDL 1/2007 y 65.25 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico) ya que, sin perjuicio de que este pueda hacerlo posteriormente, la entidad ya habrá procedido a interrumpir el servicio o habrá obtenido el pago de una cantidad indebida.

Entendemos que esta práctica es contraria a la buena fe contractual y es un claro abuso del derecho (art. 7 Código Civil) ya que ante una controversia en la que se reclama una importante cantidad de dinero y que se refiere a un servicio esencial, la compañía lo que hace es amenazar al consumidor con interrumpir el servicio si no paga.

Además, lo anterior, supone una práctica abusiva, tal y como establece el Real Decreto Legislativo 1/2007 puesto que la entidad procede a interrumpir el suministro si el consumidor no paga las cantidades reclamadas, que en ocasiones llegan a 5.000 euros, sin acreditar la manipulación por parte del consumidor y sin esperar a que la controversia sea resuelta por el órgano administrativo competente o tribunal de justicia.

Por lo que desde la Unión de Consumidores de Euskadi-UCE-CAUCE

SOLICITAMOS:

Que el ministerio de Industria, Energía y Turismo proceda a la revisión y modificación del actual artículo 87 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, de conformidad con los artículos 22 y siguientes de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

Publicado por KontsumoBIDE

¡Ya basta!

¡Que no quiero que me envíen más publicidad...!

(Publicidad a través de llamadas por teléfono, mensajes de correo electrónico, SMS...)

**“LA PUBLICIDAD
NO MOLA”**

Te ofrecemos 3 claves para saber cómo actuar si quieres reducir drásticamente el acoso que, muchas veces, te supone la recepción de publicidad que no deseas (spam):

- **Con respecto a la publicidad remitida por una empresa con la que tienes o tuviste alguna relación contractual:** ponte en contacto con ella y manifiéstale de forma clara tu voluntad de que no te remitan más publicidad. Hazlo por algún medio que te permita dejar constancia de tu comunicación (carta postal, correo electrónico, etc.). Conserva esa comunicación y la documentación relacionada.
- **Con respecto a la publicidad enviada por empresas con las que nunca has tenido relación:** Te puede resultar efectivo inscribirte en la denominada '[Lista Robinson](#)'.

Se trata de un servicio de exclusión publicitaria que está a disposición de las personas consumidoras que desean reducir la publicidad que reciben a su nombre y dirección. La inscripción es gratuita y debes indicar el medio o medios a través de los cuales no deseas recibir publicidad (e-mail, teléfono, correo postal, mensajes SMS...).

La mayor parte de las grandes empresas que desean publicitar sus productos a personas que no forman parte de su clientela están adheridas a estas listas y se comprometen a no enviar publicidad (por los cauces que se señalen) a las personas inscritas.

En suma, la 'Lista Robinson' se ha con-

vertido en un fichero de referencia para las personas que están hartas de recibir publicidad no solicitada, así como para las empresas que deben cumplir con la normativa sobre Protección de Datos.

Si decides inscribirte en la Lista Robinson, es aconsejable que guardes como prueba las comunicaciones relativas al alta en el servicio, así como cualquier otra documentación relevante (por ejemplo: la propia publicidad recibida).

Formulada la inscripción, se hace efectiva a lo largo de los 3 meses siguientes.

- **Si a pesar de las previsiones anteriores, las empresas siguen acosándote:** puedes denunciar la situación ante la [Agencia de Protección de Datos](#), rellenando el correspondiente formulario y adjuntando la oportuna documentación. En la web de este organismo, en particular en el apartado 'Canal del ciudadano', dispones de información diversa para formular tu denuncia: datos de contacto, formulario de denuncia, etc.).

**Publicidad
No
Gracias**



KontsumoBIDE-k argitaratua

Aski da!

Ez dudala publizitate gehiago jaso nahi!

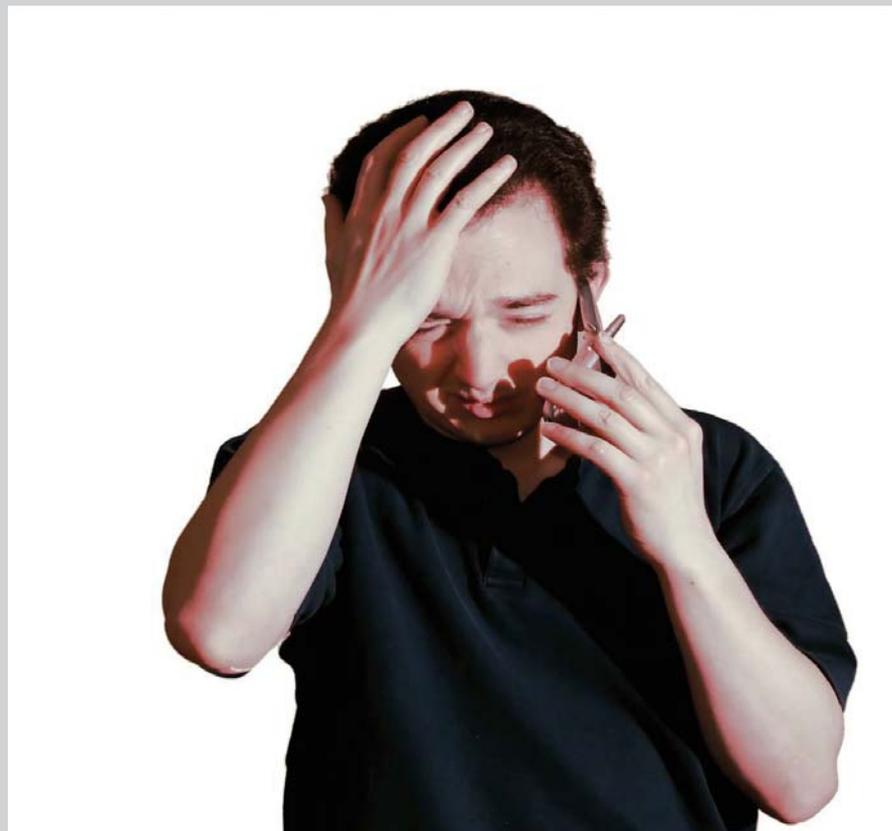
(Telefono-deien, mezu elektronikoen, SMS mezuen... bidezko publizitatea)



Nahi ez duzun publizitatea (spam) jasotzen duzula eta horrek eragindako jazarpena drastikoki gutxitu nahi duzula? Hiru gako eskaintzen dizkizugu horretarako:

- **Kontratu-harremana duzun edo izan duzun enpresa batek bidalitako publizitateari dagokionez:** jarri harremanetan enpresa horrekin eta adieraz iezaiozu argi eta garbi ez duzula bere publizitate gehiago jaso nahi. Zure jakinarazpena nolabait jasota gelditzeko aukera eskaintzen duen bitarteko baten bidez egin komunikazio hori; esaterako, gutun baten bidez edo posta elektronikoen bidez. Gorde komunikazio hori eta horrekin zerikusia duen dokumentazio guztia.
- **Inoiz inolako harremanik izan ez duzun enpresek bidalitako publizitateari dagokionez:** baliagarria gerta dakizuke zerrenda honetan izena ematea: [Robinson zerrenda](#).

Publizitatea baztertzeko zerbitzu bat da, eta kontsumitzaileek beraien izenean eta beraien helbidean publizitate gutxiago jasotzeko balio du. Zerrenda horretan izena ematea doakoa da. Adierazi behar duzu zein bideren bidez ez duzun publizitate gehiago ja-



so nahi (posta elektronikoa, telefonoa, posta arrunta, SMS mezuak...).

Beraien bezero ez diren pertsoneri produktuei buruzko publizitatea bidali nahi dieten enpresa gehienak zerrenda horietan daude, eta izena eman duten

personei publizitaterik ez bidaltzeko (adierazten diren bideen bidez) konpromisoa hartzen dute.

Laburbilduz, «Robinson zerrenda» eskatu gabeko publizitatea jasotzeaz nazkatuta dauden pertsonentzat erreferentziako fitxategi bihurtu da, baita datuen babesari buruzko araudia bete behar duten enpresentzat ere.

Robinson zerrendan izena ematea erabakitzen baduzu, zerbitzuan alta eman duzula ziurtatzen duten komunikazioak gordetzea aholkatzen dizugu, baita beste edozein garrantzizko dokumentu ere (adibidez, jasotako publizitatea).

Izena eman ondoren, hurrengo hiru hilabeteetan bihurtzen da eskaera eraginkor.

- **Aurreko aurreikuspenak eginda ere, enpresek zu jazartzen jarraitzen badute:** egoera sala dezakezu [Datuak Babesteko Agentzia](#)ren aurrean, egoera horri dagokion inprimakia betez eta egokia den dokumentazio erantsiz. Erakunde horren webgunean, zehazki, «Herriarrentzako kanala» izeneko atalean, zure salaketa egiteko informazioa daukazu: kontakturako datuak, salaketa egiteko inprimakia, etab.



Sindicatos, empresarios y la Unión de Consumidores de Euskadi firman la declaración contra la construcción de unidades de suministro y estaciones de servicio en régimen desatendido

Al amparo de la Ley 11/2013, de 26 de julio, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo se promueve la construcción de unidades de suministro y estaciones de servicio en régimen desatendido, contradiciendo el espíritu, el preámbulo y hasta el propio título de la norma.

La proliferación de las instalaciones desatendidas promueve la creación y desarrollo de proyectos empresariales destructores de empleo, en detrimento de la calidad del servicio, la seguridad industrial y los derechos básicos de consumidores y usuarios, además de la invasión de competencias de desarrollo urbanístico y calificación de usos del





suelo pertenecientes a las administraciones públicas vascas, tema al que no nos referiremos en este escrito. Mención aparte merecería el problema medioambiental generado por multiplicar los suelos potencialmente contaminados.

El incremento de puntos de venta, en aras a una mayor competencia, tampoco se traduce en una rebaja del precio de venta al público, antes al contrario, como lo demuestra el modelo italiano adoptado por la administración estatal, ya que la reducción de ventas media por punto de venta obliga a incrementar los márgenes, con la consecuente alza de precios y un efecto contrario al perseguido.

En contraposición, el modelo alemán de estaciones de servicio atendidas, con una cifra de venta media razonable, garantiza la calidad del servicio y la adaptación constante de las instalaciones a las exigentes normativas de seguridad industrial y medioambiental vigente en cada momento.

El hecho de que las estaciones desatendidas no tengan personal debidamente formado en manipulación de mercancías peligrosas, como es el caso de los hidrocarburos, puede derivar en diferentes riesgos para los usuarios y para la seguridad en las instalaciones.

Además, estas instalaciones desatendidas vulneran la **NORMATIVA DE DERECHOS BÁSICOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS** en varios aspectos:

- Estos establecimientos pueden resultar discriminatorios para **personas de capacidades diferentes** que requieran ser atendidas, suponiendo la imposibilidad del acceso a un servicio público, tal y como lo define el Instituto Nacional de Consumo, vulnerando un derecho fundamental recogido en los artículos 14 y 19 de la Constitución.
- Resulta difícil cumplir con la normativa que afecta a derechos básicos como facilitar el acceso a **hojas de reclamaciones** o a **facturas de compra**.
- Se incumple con la obligación de disponer de probetas y **medidas a disposición del usuario** para la comprobación de las medidas.

- El usuario se encuentra **sin asistencia ante numerosas incidencias** que pueden darse durante el suministro: ¿qué ocurre en caso de incendio?, ¿qué ocurre en caso de error en el producto suministrado?, ¿qué ocurre cuando el tarjetero no devuelve la tarjeta o no se admite pago en metálico?, ¿qué ocurre en caso de desabastecimiento del punto de venta?, etc.

Por todo ello, la totalidad de las Asociaciones Sectoriales y Sindicales de la C.A.V. afectadas por este cambio normativo, solicitamos del Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad del EJ-GV, una regulación normativa autonómica prohibiendo mantener abiertas al público instalaciones desatendidas o, al menos, recogiendo la exigencia de que la empresa que explota la estación de servicio disponga, como mínimo, de una persona responsable por turno, con presencia física permanente en las instalaciones durante la **TOTALIDAD** de las horas que comprendan los turnos diarios en cada caso.

Las medidas propuestas o similares han sido ya adoptadas en algunas comunidades vecinas, como la Comunidad Foral Navarra, donde han sido totalmente prohibidas, Aragón, o en la Comunidad de Andalucía, de Castilla-La Mancha, o próximamente las Islas Baleares, donde se exige la presencia de personal. En paralelo, se están llevando actuaciones similares en las diversas CC.AA. del territorio estatal, dado que la normativa industrial y la defensa de los derechos del consumidor son competencias de carácter autonómico.

Por ello, por el presente escrito, tenemos a bien **SOLICITAR** una reunión entre los representantes de las administraciones correspondientes y los diferentes agentes sociales, patronales y sindicales, que suscribimos el presente escrito.

Atentamente,

Asociación de Estaciones de Servicio de Araba-Álava (SEA)

Asociación de empresarios de Estaciones de Servicio de Bizkaia (ESTASERBI-CEBEK)

Asociación de Empresarios de Automoción de Gipuzkoa (AEGA)

ELA · Euskal Sindikatua

LAB · Langile Abertzaleen Batzordeak

CC.OO. Euskadiko langile komisiok

UGT - Fitag

USO · Unión Sindical Obrera

Grupo GUREAK

UCE- UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI

Ofertas fraudulentas de trabajo

Es fundamental extremar la atención ante las cada vez más frecuentes ofertas fraudulentas de trabajo, en las que un supuesto empleador se hace pasar por empresas con necesidades de personal y/o agencias de contratación que ofrecen o prometen atractivas colocaciones e importantes sueldos a personas en busca de oportunidades laborales.

Antes de dejarse llevar por promesas y atractivas oportunidades laborales, hay que asegurarse de que todos los aspectos de tales ofertas, y especialmente su fuente, han sido rigurosamente considerados. **Caer en una de estas estafas es sencillo:** según el INTECO (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación), uno de cada cuatro fraudes que se cometen en la actualidad en la Red proviene de ofertas de empleo falsas.

Existen multitud de fórmulas que, además, se han ido actualizando para usar las últimas tecnologías de la información y la comunicación. Algunas tratan de obtener datos personales y financieros de la víctima para suplantar su identidad y poder operar con sus cuentas bancarias en internet; otras, piden una cantidad de dinero para, por ejemplo, enviar el material necesario para desarrollar ese supuesto trabajo o para reservar alojamiento en el extranjero, que es donde radica la falsa empresa para la que trabajará; otro, muy frecuentes, **nos piden llamar a un teléfono de tarificación adicional para obtener más información.**

En este último caso, **el anuncio del supuesto trabajo** nos insta a ponernos en contacto con alguna persona de la "empresa" a través de un teléfono móvil. Al llamar, saltará una locución que nos remitirá a un teléfono de tarificación adicional, de los que comienzan por 803, 806 y 807, llamadas que tienen un coste muy elevado ya que nuestro interlocutor tratará de mantenernos en línea el mayor tiempo posible. Los número 806, por ejemplo, tienen un coste por minuto desde redes fijas entre 0,91 euros y 1,21 euros; y desde dispositivos móviles, entre 1,27 euros y 1,57 euros, IVA incluido, por lo que si consiguen retenernos al teléfono los 30 minutos que, como máximo, puede durar una llamada de este tipo, el coste puede ser de casi 50 euros.

En este sentido, hay que recordar que ninguna empresa puede ofrecer empleo a través de llamadas de tarificación adicional, sea de forma directa o indirecta, según lo dispuesto en el Código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional, señala que "los servi-



cios destinados a solicitar u ofrecer empleo o trabajo, directa o indirectamente, ya sea remunerado o sin remunerar, no podrán ofrecerse por medio de llamadas a números de tarificación adicional".

Un ejemplo perfecto de este tipo de estafas es el sucedido hace sólo unas semanas en Sevilla, cuando se realizó una operación policial contra los responsables de colocar carteles anunciando el casting de la serie "Juego de Tronos" en esa ciudad y que derivaban a un teléfono de tarificación adicional: resultado, más de 100.000 euros semanales de beneficios.

Ante esta situación, **nuestra recomendación** es que **jamás se debe llamar a un teléfono de tarificación adicional en relación con una oferta de trabajo**, pues su uso está prohibido para este objeto y, probablemente detrás de esa oferta no haya nada más que un intento de engañarnos.

Existen multitud de fórmulas de engaño. Estas son algunas de las más frecuentes:

Falsas agencias de empleo: en ocasiones, los estafadores llevan a cabo una campaña más activa, analizando páginas web personales y currículums publicados en sitios de empleo en Internet. Envían mensajes de correo electrónico

SE necesita personal limpieza mantenimiento, recepción, camareros, administrativos, cocineros. 905.455.130

GANE 1.500€

TRABAJANDO EN CASA
DIFERENTES MANUALIDADES.
ENSOBRADOS DE PUBLICIDAD,
TRABAJOS EN ORDENADOR.
ENVÍAN MATERIAL SIN ENVIAR DINERO

902 933 425

807-517-233

co a los posibles candidatos haciéndose pasar por empresas o agencias de contratación, representándose con sitios web y documentación de apariencia oficial. Después de una serie de promesas y afirmaciones supuestamente realizadas en nombre de empresas legítimas, la víctima es presionada a firmar un contrato, requiriéndose la entrega de información personal o un pago por adelantado. Una vez que el solicitante del puesto ha formalizado el pago, la “agencia”, declina la oferta de empleo en base a supuestas malas referencias por parte del anterior empleador o aduce cualquier otra patraña o invención más o menos elaborada. O, simplemente, cesa en sus operaciones y desaparece para siempre.

Trabaje desde casa: este es un anuncio habitual, en este tipo de ofertas, y siempre exigen realizar un desembolso económico que, a menudo, no supera los 40 o 50 euros. Tras un pago por adelantado se recibirá (teóricamente) el material necesario para la elaboración del producto; a menudo se solicita al usuario que realice un ingreso bancario o un pago a una cadena de 20 dígitos enviando un sobre con 30 euros en sellos a un discreto y anónimo apartado de correos.

Castings de actores y modelos: obviamente no existe dicho trabajo y el anunciante solo busca recopilar videos que usará en páginas de contactos de Internet, probablemente en otro país. En algunos casos también se han detectado ofertas de empleo que exigen, para acceder al casting o formar parte del grupo de actores/modelos que la agencia ofrece, realizar un pago.



Para no caer en la red...

Para evitar caer en las redes cibernéticas de los estafadores, si le llega un mensaje a su buzón electrónico con una oferta de trabajo, desconfíe de ella inmediatamente si...

- La empresa es desconocida para usted, su sede está en el extranjero y no tiene oficinas en España.
- El lenguaje que utilizan es deficiente.
- El mensaje llega, en lugar de desde una cuenta de correo corporativa, de un servidor gratuito, tipo gmail.
- El correo responde claramente a un patrón de plantilla estándar, no estando personalizado para usted.
- En algún momento solicitan un envío de dinero por adelantado bajo cualquier excusa, normalmente a través de Western Union o Money Gram.
- Se ofrece trabajo a distancia, es decir, teletrabajo.
- La oferta llega al correo sin que haya habido ningún proceso de selección previo.
- Ofrecen características deseables de un buen puesto de trabajo, e incluso excesivas.
- Adjuntan un fichero que hay que cumplimentar, generalmente con datos personales y bancarios

El Gobierno Vasco agiliza el funcionamiento del programa de alquiler de vivienda vacía

El Departamento de Empleo y Políticas Sociales ha modificado la modalidad de acceso al Programa de arrendamiento de viviendas vacías de titularidad privada (ASAP) con el fin de reducir los plazos de adjudicación y hacerlo más atractivo, tanto a los titulares de viviendas vacías, como a los futuros inquilinos.

A partir del 1 de octubre de 2014, las personas inscritas en el registro de Etxebide como demandantes de vivienda en alquiler podrán hacer su solicitud bien a través de la web del servicio de vivienda pública del Gobierno vasco, o bien acudiendo a la red de Agentes Colaboradores. Su página de internet publicará periódicamente el listado de viviendas disponibles, con información de su ubicación, principales características del inmueble, rentas máximas, etc.

Además de ejercer la intermediación entre el arrendador y el arrendatario, la red de Agentes Colaboradores, con quien el Gobierno ha consensuado las modificaciones del Programa ASAP, también será la encargada de captar las viviendas vacías de las personas interesadas en poner en alquiler su vivienda. Para éstas, la principal ventaja del Programa es que el Gobierno Vasco garantiza el cobro de las rentas, la defensa jurídica y la reparación de desperfectos mediante la contratación de las pólizas de seguro necesarias para cubrir estas contingencias (continente, 50.000 euros a primer riesgo; contenido, 10.000 euros; y responsabilidad civil, 180.000 euros).

Por su parte, la principal ventaja para las personas arrendatarias consiste en que el Gobierno Vasco fija unas rentas máximas para los alquileres que no superan el 30% de sus ingresos ponderados. Las personas interesadas en acceder al Programa deben acreditar unos ingresos anuales ponderados comprendidos entre 12.000 y 39.000 euros. Estos requisitos se deberán justificar también en el momento de la formalización del contrato de arrendamiento.

En función de la zona donde se ubique la vivienda las rentas máximas mensuales para viviendas en el Programa ASAP son las siguientes:

RENTA MÁXIMA MUNICIPIOS

650 euros Donostia

600 euros Bilbao y Vitoria-Gasteiz

550 euros **Araba/Álava:** Llodio

Bizkaia: Amorebieta, Barakaldo, Basauri, Berango, Bermeo, Durango, Erandio, Ermua, Galdakao, Gernika-Lumo, Getxo, Leioa, Mungia, Portugalete, Santurtzi, Sestao y Sopelana.

Gipuzkoa: Andoain, Arrasate, Astigarraga, Eibar, Errenteria, Hernani, Hondarribia, Irún, Lasarte-Oria, Lezo, Oiartzun, Pasaia, Tolosa y Zarautz.

475 euros **Araba/Álava:** Agurain, Amurrio y Oion.

Bizkaia: Abadiño, Abanto y Abanto Zierbena, Alonsotegi, Arrankudiaga, Arrigorriaga, Bakio, Balmaseda, Barrika, Berriz, Derio, Eloorrio, Etxebarri, Gorniz, Güeñes, Igorre, Iurreta, Larrabetzu, Lekeitio, Lemoa, Lemoiz, Lezama, Loiu, Markina-Xemein, Muskiz, Ondarroa, Orduña, Ortuella, Plentzia, Sondika, Ugao-Miraballes, Urduliz, Valle de Trápaga-Trapagaran, Zaldibar, Zalla, Zamudio, Zaratamo, Zeberio, Zierbena, Ziortza-Bolibar.

Gipuzkoa: Aretxabaleta, Azkoitia, Azpeitia, Beasain, Bergara, Deba, Elgoibar, Eskoriatza, Getaria, Ibarra, Lazkao, Legazpia, Oñati, Ordizia, Orío, Soraluze-Placencia de las Armas, Urnieta, Urretxu, Usurbil, Villabona, Zestoa, Zizurkil, Zumaia, Zumarraga.

400 euros Resto de Municipios



El Banco de España recibió 34.645 reclamaciones y 46.821 consultas en 2013

Durante el año 2013 se presentaron ante el Banco de España 34.645 reclamaciones y quejas, así como 46.821 consultas (3.590 escritas y 43.231 telefónicas), lo que supone un notable incremento sobre el año precedente, que, en el caso de las reclamaciones y quejas, asciende al 142,1 %. Estos datos se recogen en la Memoria de Reclamaciones del Banco de España publicada hoy1.

El acusado aumento de las reclamaciones responde a varios factores, pero sin duda el más destacado es el efecto de las relacionadas con las denominadas “cláusulas suelo”, que ascendieron a 18.387, el 53,1 % del total. Aún así, sin contabilizar estas últimas, el incremento de las re-

clamaciones durante 2013 fue notable y ascendió a un significativo 13,6 %.

En un 82 % de los expedientes relacionados con las “cláusulas suelo”, el reclamante obtuvo, por una u otra vía, un resultado favorable, frente al 18 % en los que se emitió un informe a favor de las entidades.

De las restantes 16.258 reclamaciones no referidas a “cláusulas suelo”, se emitieron el año pasado 6.121 informes, de los cuales, 3.334 fueron favorables al reclamante y 2.492 a las entidades (en 295 informes no hubo pronunciamiento). A los informes favorables al reclamante habría que sumar los 2.291 allanamientos, es decir, aquellos casos en los





que las entidades se avinieron a dar la razón al cliente una vez iniciado el correspondiente informe por parte del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, así como los 68 casos en los que los reclamantes desistieron por haber visto satisfecha su pretensión (más detalles en el cuadro 2.7 de la Memoria). De los 3.334 informes emitidos a favor de los clientes², en el 24,8 % de los casos las entidades rectificaron su decisión inicial.

Las operaciones de activo (préstamos y créditos), que absorben el 31,1 % del total, continúan siendo la principal causa de reclamación, aunque mantienen la trayectoria descendente iniciada en 2011. Por el contrario, las operaciones de pasivo (depósitos, cuentas corrientes) volvieron a aumentar en 2013, hasta el 28,4 % del total, frente al 23 % de 2012.

Las reclamaciones relacionadas con los servicios de pago también crecieron dos puntos porcentuales, hasta el 21,3 % del total.

La creciente complejidad de los productos financieros, una mayor sensibilidad de los consumidores de servicios bancarios y la incidencia de la actual coyuntura económica pueden explicar esta evolución global de las reclamaciones que, al margen de las "cláusulas suelo", ha adquirido un carácter estructural.

En todo caso, la Memoria señala que la interacción del Banco de España con las entidades a fin de que éstas gestionen las reclamaciones de un modo más eficaz para los intereses de sus clientes ha permitido que los índices de allanamiento y rectificación sean mejores que los del año precedente. No obstante, a pesar de la apreciable mejora registrada, ambos índices se mantienen aún en niveles insuficientes.

La Memoria también señala que las entidades deberían, en este punto, ser más activas y atender de modo tempra-

no las reclamaciones en sus servicios de atención al cliente, así como, llegado el caso, rectificar su actuación contraria a la normativa de transparencia y/o a las buenas prácticas bancarias, a la vista de los informes del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones. Éste considera que el cumplimiento de sus resoluciones por parte de las entidades constituye una pieza esencial para garantizar la aplicación efectiva de la normativa de protección del usuario de servicios financieros y de las buenas prácticas en el sector, contribuyendo, de ese modo, al aumento del nivel de seguridad jurídica entre entidades y clientes y, en último extremo, al adecuado funcionamiento del sistema financiero. Por ello, la Memoria destaca que este aspecto será objeto de especial atención en las actuaciones supervisoras que acometa el Departamento a partir de aquellos expedientes de reclamación en los que se aprecien indicios de incumplimiento graves o reiterados de la citada normativa.

Para llevar a cabo esta tarea se creó, en junio de 2014, una nueva División de Conducta de Entidades dentro del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, con la que se completa su estructura. Este Departamento se creó en 2013 con el objetivo de dar un tratamiento unitario a las competencias del Banco de España en materia de conducta de mercado, transparencia informativa, buenas prácticas, publicidad, información a consumidores, educación financiera, resolución de conflictos y otras similares, todas ellas fuertemente interrelacionadas entre sí.

El nuevo enfoque pretende responder a la creciente relevancia e impacto social que tiene la relación de las entidades financieras con sus clientes, componente de gran importancia para el funcionamiento ordenado del mercado de servicios bancarios y motivo de atención preferente para los organismos internacionales relacionados con la regulación y supervisión bancaria.

Recomendaciones de la Unión de Consumidores para carnavales

Se acercan los carnavales y muchos consumidores ya se preparan para esta celebración con la compra de disfraces, maquillajes, etc. Desde la Unión de Consumidores de Euskadi- CAUCE queremos advertir de la importancia de adquirir productos de calidad ya que en reiteradas ocasiones se ha podido comprobar cómo en bazares y tiendas de bajo coste se venden disfraces y accesorios maquillajes que no cumplen con la normativa.

En estas fechas es necesario un incremento de los controles y las inspecciones de establecimientos que venden este tipo de artículos para garantizar que todo producto de estas características se encuentre expuesto a la venta con todas las garantías de seguridad pertinentes conforme a la legislación vigente en la materia. En este sentido hay que recordar que los disfraces para menores de 14 años se consideran juguetes y, entre otras cuestiones, deben tener la marca CE que garantice que los tejidos tienen una combustión lenta o advertir la existencia de piezas pequeñas o peligrosas. En los disfraces para adultos deben cumplir el etiquetado de las prendas textiles, indicando nombre, dirección y el NIF del fabricante, comerciante o importador, número de registro industrial en el caso de prendas fabricadas en España y composición del producto.

En cuanto a los precios, se han comparado en diferentes establecimientos. El abanico de precios es amplio, de hecho podemos encontrar disfraces desde 7€ hasta 55€, dependiendo del tipo de traje, calidad de la tela, y si el usuario es un niño pequeño o un adulto, aunque la mayoría de disfraces se sitúan entre 10€ y 20€

La Unión de Consumidores alerta a los ciudadanos que vayan a realizar estos días sus compras para Carnavales que tengan en cuenta una serie de recomendaciones:

- Los disfraces siempre deben cumplir el etiquetado de las prendas textiles, indicando nombre, dirección y el NIF del fabricante, comerciante o importador, número de registro industrial en el caso de prendas fabricadas en España y composición del producto.

- En el etiquetado de los disfraces para niños deberá figurar la marca CE, además de aportar información como: la edad recomendada, las advertencias de utilización y los

datos de identificación del fabricante o responsable del producto. Así mismo, el etiquetado debe estar en español.

- En el caso de los complementos, hay que prestar especial atención a las máscaras. Éstas deben disponer de orificios suficientemente grandes para que garanticen la correcta ventilación, y evitar así la asfixia. En cuanto a las pelucas, debemos cuidar que estén elaboradas con materiales resistentes al fuego, como el nailon o el poliéster.

- Con el maquillaje se debe extremar la precaución, ante el riesgo de que estos productos no hayan sido sometidos a los controles dermatológicos adecuados, por lo que puedan producir alergias. Normalmente, su etiquetado no suele reflejar la composición y, en muchos casos, estas pinturas pueden contener plomo, una sustancia perjudicial para la piel y la salud.

EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA-EHKB UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-UCE

NORTZUK GARA?

Hiru probintzi elkartetanoinarritutako autonomi alorreko Federazio bat gara. Hiru elkarteok zerbitzuen prestatzaileak dira eta Euskal Herriko Elkarte Autonomoko hiru lurralde historikoetan kokaturik daude.

Erakundearen ezaugarriak:

- Izaera pribatu du.
- Botere publiko, ekonomiko eta sozialen aurrean da.
- irabazi-asmorik gabekoa.

HELBURUAK

- Hiritarren bizi kalitatea hobetzea, kontsumitzaile eta erabiltzaile moduan.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskaerak bildu eta bideratzea, hiritarren bizi kalitatea era aurrekoian hobetzeko borrokan.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen banako eta taldeko interesak defenditu eta bultzatzea.
- Berauei argibideak eta informazioa ematea.
- Berauen ordezkari lanak egitea, bai ondare eta zerbitzuei, produktuei eta bai ekintza jakinei dagokienean.
- Berauen presentzia bultzatzea erakunde ofizial, autonomo, estatal eta europear guztietan.
- Elkartekideen ordezkari bereganatzea beharrezko ekintzak gauzatzeko edonolako prozedura administratibo eta zuzenbidezkoetan berorien defentsan.

ZERBITZUAK

Onuradunak

- Euskadian bizi diren bazkideak. Bazkidearen ezkontidea (edo, bestela, beroren etxean ezkontide gisa bizi den pertsona).
- Bazkidearen etxean bizi diren eta bi aurrekoen ondorengoak diren adingabekoak.

Prestazioak

Zure esku Kkontsumo teknikari eta abokatu talde zabal bat jarri dugu. Berauek honako zerbitzu hauen prestazioak bermatzen dituzte:

- Nahi beste aldiz erabiltzea **zuzenbide informazioko eta kontsulta harrerako zerbitzua**.
- **Kontsumitzailearen aldeko zerbitzuen** onuraduna izatea, beronen baitan ondokoa egonik: Kontsumoko Batzorde Arbitralaren aurrean eta bide estrajudizialez, erreklamazioez aholkatzea eta izapidea ematea, era berean, beharrezko erakundearen aurrean salaketak eta kexak azaltzea.

¿QUIÉNES SOMOS?

Una Federación de ámbito Autonómico basada en tres Asociaciones provinciales que son las prestadoras de los servicios y siyuadas en cada uno de los tres Territorios históricos de la comunidad Autónoma del País Vasco.

Características de la Organización

- De carácter privado.
- Independiente ante los poderes públicos, económicos y sociales.
- Sin ánimo de lucro.

OBJETIVOS

- Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, como consumidores y usuarios.
- Recoger y servir de cauce de las reivindicaciones del conjunto de consumidores y usuarios en la lucha de una progresiva mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.
- Defender y promover los intereses y derechos individuales y colectivos de los consumidores y usuarios.
- Formar e informar a éstos.
- Su representación, bien con carácter general, bien en relación a los bienes y servicios, productos o actividades específicas.
- Promover su presencia en todos los organismos oficiales, autonómicos, estatales y europeos.
- Asumir la representación de sus asociados y ejecutar la correspondientes acciones en toda clase de procedimientos administrativos y judiciales en defensa de los mismos.

SERVICIOS

Beneficiarios:

- Socios residentes en Euskadi.
- Cónyuge del socio (o, en su caso, la persona que conviva en el domicilio de éste). Descendientes de ambos menores de edad que convivan en el domicilio del socio.

Prestaciones

Ponemos a su disposición un amplio equipo de técnicos de consumo y abogados que garantizan la prestación de los siguientes servicios:

- utilizar cuantas veces se desee el **servicio de información jurídica y atención de consultas**.
- Ser beneficiario del **Servicio de defensa del consumidor**, consistente en el asesoramiento y tramitación de declaraciones por vía extrajudicial y ante la Junta Arbitral de Consumo, así como la interposición de demandas judiciales.

BAZKIDEN FITXA - FICHA DE SOCIO

IZENA EMATEAREN URTEKO Euskal herriko Kontsumitzaileen Batasunaren bazkide bezala 60 euro da. Argibide gehiago jaso nahi baduzu, formulario hau bete helbide hona bidali ezazu

La cuota anual de inscripción de socio de la Unión de Consumidores de Euskadi-UCE es de 60 euros. Si desea recibir más información, rellene este formulario y envíenoslo a la siguiente dirección:

José de Lejarreta, 49 bis – 01003 VITORIA-GASTEIZ

N.A.N./D.N.I.....Izena/Nombre.....

Abizenak/Apellidos.....

Helbidea/Dirección.....

Herria/Ciudad..... Telf./Tel.....

Kontuaren zenbakia/número de cuenta.....

Iz:Fdo



EUSKAL HERRIKO KONTZUMITZALEEN BATASUNA-EHKB UNION DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-UCE



Araba

UCE Gasteiz
José Lejarreta, 49 bis
01033 VITORIA-GASTEIZ
Tlfno.: 945 26 47 22 / Fax: 945 26 47 99
E-mail: uce@ucee.e.telefonica.net

Bizkaia

UCE Bizkaia
Hurtado de Amezaga, 27-11° Dpto, 5
48008 bilbao
Tlfno.: 94 421 55 59
E-mail: ucebizkaia@euskalnet.net

Gipuzkoa

UCE Gipuzkoa
Untzaga Plaza s/n
20600 EIBAR
Tlfno./Fax: 943 20 19 87
E-mail: uce-eibar@ucg.e.telefonica.net

Idiaquez, nº 2 - 1º
20004 DONOSTIA
Tlfno.-Fax: 943 43 11 24
E-mail: uce.donostia43@gmail.com