



UNION DE CONSUMIDORES DE EUSKADI
EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN
BATASUNA

MEMORIA
AÑO 2017

1. SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

2. CONSULTAS Y RECLAMACIONES.

3. DENUNCIAS ANTE KONTSUMOBIDE

4. PARTICIPACIÓN Y PRESENCIA EN REDES SOCIALES EN REDES

- **TWITTER**
- **FACEBOOK**

5. ACCIONES DE CESACIÓN

6. REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES ENCAMINADAS A PROMOVER Y FOMENTAR LA ADHESIÓN DE NUEVOS SOCIOS

7. ACCIONES FORMATIVAS E INFORMATIVAS DIRIGIDAS A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

8. ASISTENCIA A CURSOS Y JORNADAS.

9. CONSEJOS, COMISIONES, REUNIONES, CHARLAS.

10. . JUNTAS ARBITRALES DEL PAIS VASCO.

*** JUNTA ARBITRAL DEL TRANSPORTE DEL P.V.**

***JUNTA ARBITRAL DEL TRASPORTE DE LA DIPUTACIÓN DE ÁLAVA**

*** JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PAIS VASCO.**

*** JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ**

11. CONVENIOS CON AYUNTAMIENTOS.

12. DEFENSA JURÍDICA

13. ACTIVIDADES

1. SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS.

Este servicio se ha prestado, como mínimo, durante 20 horas semanales a razón de 4 horas diarias en Bilbao, Vitoria, Donostia y en Eibar 5 horas en locales de la organización dispuestos para la atención al público.

Ha sido prestado, al menos, por 1 persona técnica especialista en el ámbito del consumo.

Este servicio se realiza de forma generalizada a todas las personas consumidoras, con independencia de que éstas ostenten o no la condición de asociadas.

El servicio ha consistido en:

- .- Facilitar información a las personas consumidoras sobre sus derechos y obligaciones
- .- Atender a las consultas que realicen las personas consumidoras, bien presencialmente o a través de otros medios.
- .- Gestionar reclamaciones y realizar las mediaciones correspondientes en las controversias relativas a relaciones de consumo.

La Unión de Consumidores de Euskadi-UCE-CAUCE-Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna-EHKB ha respondido a las consultas de las personas consumidoras y usuarias y les ha ofrecido asesoramiento en caso de reclamaciones. Además, ha participado en los arbitrajes de consumo convocados por la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi y en los de las **JUNTAS ARBITRALES DEL TRANSPORTE DEL PAÍS VASCO** y ha representado a las personas consumidoras y usuarias ante los entes públicos, participando en las comisiones consultivas cuyas temáticas tengan relación con el ejercicio, la protección y la defensa de los derechos de aquellas.

Para todo ello, disponemos de oficinas y otros recursos materiales (bases de datos, legislación, jurisprudencia y publicaciones de consumo), y, también, humanos (técnicos en consumo y abogados).

Servicio general de atención a las personas consumidoras

OFICINA DE ÁLAVA

Nº HORAS

HORARIO DE 10 A 14 HORAS DE LUNES A VIERNES 20

CALLE JOSE LEJARRETA,49, BIS
MUNICIPIO VITORIA-GASTEIZ
TFN. 945264722
E-MAIL uce.euskadi@gmail.com

**OFICINAS DE
GIPUZKOA**

DONOSTIA-SN.SN.

HORARIO DE 10 A 14 HORAS DE LUNES A
VIERNES
CALLE IDIAKEZ, 2, 1º
MUNICIPIO DONOSTIA-SN.SN.
TFN. 943431124
E-MAIL Uce.donostia43@gmail.com

EIBAR

HORARIO 10 A 15 HORAS Y TARDES CITA
PREVIA
CALLE PLAZA UNTZAGA, ACC.10
MUNICIPIO EIBAR
TFN. 943201987
E-MAIL Uce-eibar@ucg.e.telefonica.net

OFICINA DE BIZKAIA

HORARIO DE 15,30 A 18,30 DE LUNES A
JUEVES
CALLE ALAMEDA REKALDE, 31, 1º
MUNICIPIO BILBAO
TFN. 944215559
E-MAIL ucebizkaia@euskalnet.net

2. CONSULTAS Y RECLAMACIONES.

SOLICITUDES 2017

PRODUCTO/SERVICIO	MOTIVO	DONOSTIA	EIBAR	BILBAO	GASTEIZ	TOTAL
Colchones	Información deficiente	0	1	0	0	1
	Producto defectuoso	1	0	0	0	1
Edificios y trabajos de construcción de edificios	Deficiencias en construcción	0	2	0	0	2
	Facturación	0	1	0	0	1
Electrodomésticos	Producto defectuoso	0	1	0	0	1
Gas manufacturado; servicios de distribución por tubería de combustibles gaseosos	Información deficiente	0	1	0	0	1
	Otros	0	1	0	0	1
Otros servicios financieros, excepto seguros y fondos de pensiones	Clausulas suelo-techo	11	12	0	10	33
	Comisiones	0	0	0	1	1
	HIPOTECAS: Gastos de constitución (STS 705-2015)	85	43	0	25	153
	Prestamos hipotecarios	0	0	0	1	1
Otra maquinaria de uso general n.c.o.p.	Incumplimiento contrato/oferta	0	0	0	1	1
Otros servicios de comercio al por menor de otros vehículos de motor	Garantías	0	0	0	1	1
Productos electrónicos de consumo	Garantías	0	1	0	1	2
	Incumplimiento plazos de entrega	0	1	0	0	1
	Otros	0	1	0	0	1
Puertas, ventanas, marcos y umbrales para puertas; contraventanas, persianas y artículos similares y sus componentes, de plástico	Facturación	0	0	1	0	1
Servicios comerciales de turismos y vehículos de motor ligeros	Producto defectuoso	0	0	1	0	1
Servicios de agencias de viajes y operadores turísticos	Cancelación	0	1	0	0	1
	Otros	0	1	1	0	2
	Publicidad engañosa	0	1	0	0	1
Servicios de administración pública	Otros	0	0	0	1	1
Servicios de agencias de transporte de mercancías	Otros	0	0	0	1	1
Servicios de alojamiento en hoteles y establecimientos similares	Otros	0	0	0	1	1

Servicios de alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia o arrendados	Facturación	0	1	0	0	1
Servicios de comercio al por menor de artículos deportivos	Garantías	0	0	0	1	1
Servicios de comercio al por menor de turismos y vehículos de motor ligeros, en establecimientos especializados	Garantías	0	0	0	2	2
	Otros	0	0	0	1	1
Servicios de comercio al por mayor de equipos electrónicos y de telecomunicaciones, y sus componentes	Incumplimiento contrato/oferta	0	0	1	0	1
Servicios de comercio de energía eléctrica	Facturación	0	0	1	0	1
Servicios de concesión de créditos hipotecarios sobre vivienda por instituciones monetarias	CLAusulas suelo-techo	0	0	11	0	11
	Comisiones	0	0	1	0	1
	HIPOTECAS: Gastos de constitución (STS 705-2015)	0	0	20	0	20
Servicios de educación n.c.o.p.	Incumplimiento contrato/oferta	0	0	1	0	1
Servicios de formación profesional n.c.o.p.	Incumplimiento contrato/oferta	0	1	0	0	1
Servicios de instalaciones de seguridad	Otros	0	0	0	1	1
Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos de motor	Garantías	0	1	1	0	2
	Reparación defectuosa	0	0	1	0	1
Servicios de mudanzas para hogares	Otros	0	0	1	0	1
Servicios de odontología	Deficiencias de prestación de servicios	0	0	0	1	1
Servicios de seguros	Multirisgo	1	1	1	0	3
	Vehiculos	0	2	2	0	4
	Otros	0	0	1	1	2
Servicios de seguros de vehículos de motor	Vehiculos	0	0	0	1	1
Servicios de telecomunicaciones en Internet por cable	Incumplimiento contrato/oferta	0	1	0	0	1
	Información deficiente	0	1	0	0	1
	Otros	1	1	0	0	2
Servicios de telecomunicaciones por cable	Información deficiente	0	1	0	0	1
	Incumplimiento contrato/oferta	0	0	1	0	1
Servicios de telecomunicaciones sin cables	Incumplimiento	0	0	1	0	1

	contrato/oferta					
Servicios de transporte aéreo	Cancelación	0	3	1	1	5
	Pérdidas-deterioro equipajes	0	0	2	0	2
	Retrasos	0	0	2	1	3
Servicios de transporte aéreo de pasajeros	Retrasos	1	0	0	0	1
Servicios de transporte terrestre de pasajeros n.c.o.p.	Facturación	0	1	0	0	1
Servicios regulares de transporte interurbano de pasajeros por carretera para fines específicos	Retrasos	0	0	1	0	1
Servicios relativos al embarazo	Incumplimiento contrato/oferta	0	0	0	1	1
Teléfonos móviles o para redes inalámbricas	Otros	0	0	1	0	1
TOTAL		100	82	54	54	290

CONSULTAS 2017

PRODUCTO/SERVICIO	MOTIVOS	DONOSTIA	EIBAR	BILBAO	GASTEIZ	TOTAL
Antenas y reflectores de antena de cualquier tipo y sus componentes; componentes de emisores de radio o televisión y cámaras de televisión	Otros	0	0	1	0	1
Aparatos domésticos electromecánicos con motor eléctrico incorporado	Publicidad engañosa	0	0	1	0	1
Calzado deportivo	Devoluciones	0	0	1	0	1
Calentadores no eléctricos de agua, instantáneos o de acumulación	Incumplimiento contrato/oferta	0	0	0	1	1
Colchones	Información deficiente	0	2	0	0	2
	Otros	1	0	0	0	1
	Producto defectuoso	1	0	0	0	1
Edificios y trabajos de construcción de edificios	Deficiencias en construcción	0	4	0	1	5
	Incumplimiento contrato/oferta	0	1	1	0	2
	Otros	2	3	0	1	6
Gas manufacturado; servicios de distribución por tubería de combustibles gaseosos	Deficiencias del servicio	0	2	0	0	2
	Disconformidad con lecturas	0	0	0	1	1
	Facturación	0	1	1	1	3
	Información	0	1	0	0	1

	deficiente					
	Otros	0	5	0	0	5
Prendas de vestir	Devoluciones	0	2	0	1	3
	Información deficiente	0	1	0	0	1
	Otros	0	2	0	0	2
Pescado fresco o refrigerado	Producto defectuoso	0	0	0	1	1
Productos electrónicos de consumo	Facturación	0	1	0	1	2
	Garantías	0	2	0	2	4
	Incumplimiento plazo entrega	0	1	0	0	1
	Otros	0	2	0	0	2
	Producto defectuoso	0	2	0	0	2
	Reparación defectuosa	0	1	0	0	1
Ordenadores portátiles de peso igual o inferior a 10 kg; agendas electrónicas y artículos similares	Producto defectuoso	0	0	0	1	1
Otros servicios de belleza	Otros	0	0	1	0	1
Otros servicios de medicina especializada	Otros	0	0	1	0	1
Otros servicios anexos al transporte	Otros	2	0	0	0	2
Otros servicios de intermediación monetaria	Otros	1	0	0	0	1
Otros servicios diversos n.c.o.p.	Otros	5	0	1	0	6
	Información deficiente	0	0	1	0	1
Otros servicios financieros, excepto seguros y fondos de pensiones	Clausulas suelo-techo	183	4	0	4	191
	comisiones	1	1	0	4	6
	HIPOTECAS: Gastos de constitución (STS 705-2015)	382	46	0	99	527
	Otros	7	3	0	3	13
	Prestamos hipotecarios	2	0	0	1	3
	Tarjetas	0	2	0	0	2
Otros servicios sanitarios n.c.o.p	Otros	0	0	1	0	1
Otros servicios hospitalarios prestados por médicos	Otros	1	0	0	0	1
Otros servicios profesionales, científicos y técnicos n.c.o.p.	Otros	4	0	0	0	4
Otros trabajos de construcción especializada	Otros	0	0	1	0	1
Otros trabajos de instalación	Facturación	0	0	1	0	1
Refrigeradores y congeladores de tipo doméstico	Producto defectuoso	0	0	0	1	1
Servicios auxiliares a la educación	Otros	0	0	1	0	1
Servicios bancarios de inversiones	Otros	0	0	1	0	1
Servicios comerciales de turismos y vehículos de motor ligeros	Producto defectuoso	0	0	2	1	3
	Garantías	0	0	1	0	1

	Incumplimiento plazo entrega	0	0	1	0	1
	Otros	0	0	1	0	1
Servicios de administración de fondos de pensiones	Otros	0	0	0	1	1
Servicios comerciales de vehículos de motor	Otros	3	0	1	1	5
	Garantías	0	0	3	3	6
	Producto defectuoso	0	0	4	2	6
	Incumplimiento plazo entrega	0	0	1	0	1
	Reparación defectuosa	0	0	0	1	1
Servicios de administración pública	Otros	0	2	2	5	9
Servicios de agencias de viajes y operadores turísticos	Deficiencias del servicio	1	1	0	1	3
	Cancelación	0	1	3	3	7
	Incumplimiento contrato/oferta	0	0	1	0	1
	Información deficiente	0	0	0	2	2
Servicios de alojamiento en hoteles y establecimientos similares	Otros	2	1	0	0	3
	Incumplimiento contrato/oferta	0	0	0	1	1
	Información deficiente	0	0	0	2	2
Servicios de alquiler de motocicletas, caravanas y autocaravanas	Otros	1	0	0	0	1
Servicios de alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia o arrendados	Otros	6	3	4	5	18
	Facturación	0	1	0	0	1
	Incumplimiento contrato/oferta	0	2	0	0	2
Servicios de alquiler de otros medios de transporte terrestre	Otros	0	1	0	0	1
Servicios de aparcamiento	Otros	0	0	1	0	1
Servicios de bancos centrales	Clausulas suelo-techo	40	0	4	0	44
	Otros	29	0	1	0	30
	Prestamos hipotecarios	1	0	5	0	6
	Aportaciones financieras subordinadas	1	0	0	0	1
	comisiones	1	0	0	0	1
	Cuentas corrientes	1	0	0	0	1
Servicios de centro de llamadas	Otros	0	0	1	0	1
Servicios de comercio al por menor de carburantes para vehículos de motor	Daños	1	2	0	0	3
	Deficiencias del	1	0	0	0	1

	servicio					
Servicios de comercio al por menor de relojes y artículos de joyería	Otros	1	0	0	0	1
Servicios de comercio al por menor de vehículos de motor usados para el transporte de personas, en establecimientos especializados	Otros	1	0	0	0	1
Servicios de comercio al por menor de ordenadores, equipos periféricos y programas informáticos	Garantías	0	0	0	1	1
Servicios de comercio al por menor de turismos y vehículos de motor ligeros, en establecimientos especializados	Producto defectuoso	0	0	0	1	1
Servicios de comercio al por menor de vehículos usados de motor especializados para el transporte de personas: autobuses y minibuses y vehículos todo terreno, como los ¿jeeps¿ (de peso igual o inferior a 3,5 toneladas), en establecimientos especializados	Otros	1	0	0	0	1
Servicios de comercio al por menor de artículos de segunda mano	Garantías	2	0	0	0	2
	Otros	3	0	0	0	3
Servicios de comercio al por menor de calzado	Otros	1	0	1	1	3
	Garantías	0	0	0	1	1
Servicios de comercio al por menor de muebles	Facturación	0	0	1	0	1
	Garantías	0	0	0	2	2
	Otros	0	0	0	5	5
Servicios de comercio al por menor de prendas de vestir	Otros	0	0	2	0	2
	Garantías	0	0	1	0	1
Servicios de comercio al por mayor de aparatos electrodomésticos	Garantías	0	0	1	0	1
Servicios de comercio al por mayor de aparatos sanitarios	Otros	0	0	1	0	1
Servicios de comercio al por mayor de equipos de telecomunicaciones, y sus componentes	Incumplimiento contrato/oferta	0	0	1	0	1
Servicios de comercio al por mayor de madera, materiales de construcción y aparatos sanitarios	Garantías	0	0	1	0	2
	Incumplimiento contrato/oferta	0	0	1	0	1
Servicios de comercio al por mayor de muebles para el hogar	Garantías	1	0	0	0	1
	Otros	2	0	0	0	2
Servicios de comercio al por mayor de motocicletas y de sus repuestos y accesorios	Garantías	0	0	1	0	1
Servicios de comercio al por mayor de sellos, medallas y monedas	Otros	0	0	1	0	1

Servicios de comercio al por mayor de turismos y automóviles ligeros	Producto defectuoso	0	0	3	0	3
Servicios de comercio de agua por cañerías	Disconformidad con lecturas	0	0	1	0	1
	Facturación	0	0	2	0	2
Servicios de comercio de energía eléctrica	corte suministro	0	0	1	0	1
	Facturación	0	0	1	0	1
	Incumplimiento contrato/oferta	0	0	1	0	1
	Otros	0	0	3	0	3
	Reclamaciones	0	0	4	0	4
Servicios de comercio de gas por tubería	Disconformidad con lecturas	0	0	1	0	1
	Facturación	0	0	1	0	1
	Información deficiente	0	0	1	0	1
	Reclamaciones	0	0	1	0	1
Servicios de compraventa en régimen de tiempo compartido	Incumplimiento contrato/oferta	0	0	0	1	1
	Información deficiente	0	0	0	1	1
	Otros	0	0	0	10	10
Servicios de comidas en restaurantes y puestos de comidas	Otros	3	0	0	0	3
Servicios de compraventa de bienes inmobiliarios por cuenta propia	Deficiencias en construcción	1	0	0	0	1
	Otros	1	0	1	0	2
	Incumplimiento contrato/oferta	0	0	1	0	1
Servicios de concesión de créditos al consumo	Otros	1	0	1	0	2
Servicios de concesión de créditos hipotecarios sobre vivienda por instituciones monetarias	Aportaciones financieras subordinadas	0	0	1	1	2
	Clausulas suelo-techo	0	0	79	106	185
	comisiones	0	0	1	0	1
	hIPOTECAS: Gastos de constitución (STS 705-2015)	0	0	116	6	122
	Otros	1	0	1	0	2
	Prestamos hipotecarios	0	0	1	0	1
Servicios de concesión de créditos por instituciones monetarias	Otros	0	0	1	0	1
Servicios de creación, artísticos y de espectáculos	Otros	0	0	1	0	1
Servicios de depósitos	Cuentas corrientes	0	0	1	0	1
	Otros	0	0	1	0	1

Servicios de distribución de energía eléctrica	Deficiencias del servicio	1	0	0	0	1
	Facturación	1	0	0	0	1
	Otros	2	0	0	0	2
	corte suministro	0	0	1	0	1
Servicios de distribución por tubería de combustibles gaseosos	Deficiencias del servicio	1	0	0	0	1
	Otros	3	0	0	0	3
Servicios de estaciones de autobús	Billetes	0	1	0	0	1
Servicios de edición de libros	Otros	2	1	0	0	3
Servicios de explotación de autopistas y vías de peaje	Facturación	0	1	0	0	1
Servicios de educación n.c.o.p.	Incumplimiento contrato/oferta	0	0	2	0	2
	Otros	0	0	3	0	3
Servicios de escuelas de conducción y pilotaje	Garantías	0	0	0	1	1
Servicios de envío de paquetes sujetos a la obligación de servicio universal	Otros	0	0	1	0	1
Servicios de fisioterapia	Otros	0	0	2	0	2
Servicios de gestión y administración de la propiedad inmobiliaria	Información deficiente	0	1	0	0	1
	Otros	0	0	1	1	2
Servicios de instalaciones de seguridad	Otros	0	0	1	1	2
Servicios de intermediación monetaria	comisiones	0	0	0	12	12
	Cuentas corrientes	0	0	0	1	1
	Prestamos hipotecarios	0	0	0	1	1
	Otros	0	0	0	6	6
	Tarjetas	0	0	0	1	
Servicios de instalación de calderas generadoras de vapor de agua, excepto calderas de agua caliente para calefacción central, incluidos los servicios de instalación de sistemas de tuberías metálicas en plantas industriales	Garantías	0	0	1	0	1
	Incumplimiento contrato/oferta	0	0	1	0	1
	Otros	0	0	1	0	1
Servicios de intermediación del comercio al por mayor de productos diversos	Otros	0	0	1	0	1
Servicios de inversión colectiva, de fondos y de entidades financieras similares	Información deficiente	0	0	1	0	1
	Otros	0	0	11	0	11
Servicios de fondos de pensiones	Otros	1	0	0	0	1
Servicios de gestión de instalaciones deportivas	Otros	1	0	0	0	1
Servicios de laboratorios médicos	Otros	1	0	0	0	1
Servicios de lavado, limpieza y teñido de prendas textiles y de piel	Deficiencias del servicio	1	1	0	3	5

	Otros	0	0	0	1	1
Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos de motor	Otros	2	1	1	0	4
	Garantías	0	4	0	2	6
	Producto defectuoso	0	3	4	1	8
	Reparación defectuosa	1	3	8	3	15
Servicios de medicina general	Otros	0	0	1	0	1
Servicios de medicina especializada	Otros	0	1	0	0	1
Servicios de medicina y odontología	Deficiencias del servicio	0	0	0	2	2
	Facturación	0	0	0	1	1
Servicios de odontología	Incumplimiento contrato/oferta	0	0	0	3	3
Servicios de operadores de telecomunicaciones por cable	Altas	0	0	1	0	1
	Bajas	0	0	1	0	1
	Cobros por servicios no contratados	0	0	3	0	3
	Incumplimiento contrato/oferta	0	0	4	1	5
	interrupciones	0	0	1	0	1
Servicios de operadores para telecomunicaciones sin cables	Facturación	0	0	1	0	1
	Incumplimiento contrato/oferta	0	0	1	0	1
	interrupciones	0	0	1	0	1
	Otros	0	0	2	0	2
Servicios de producción, transporte y distribución de energía eléctrica	Deficiencias del servicio	0	1	0	0	1
	Información deficiente	0	0	1	0	1
	Otros	0	4	1	0	5
Servicios de orden público y de seguridad	Otros	1	0	0	0	1
Servicios de regulación de la vivienda y el urbanismo	Otros	1	0	0	8	9
Servicios de regulación del transporte y las comunicaciones	Otros	1	0	0	0	1
Servicios de reparación de electrodomésticos y de equipos para el hogar y el jardín	Deficiencias del servicio	0	0	2	1	3
	Garantías	0	0	0	1	1
	Otros	2	0	1	0	3
Servicios de reparación de ordenadores y equipos de comunicación	Otros	0	0	1	0	1
Servicios de reservas n.c.o.p.	Otros	0	0	1	0	1
Servicios de reservas para viajes por avión	Cancelación	0	0	3	0	3
	Otros	0	0	1	0	1
Servicios de seguridad social obligatoria	Otros	0	0	1	0	1
Servicios de seguros	Multirriesgo	6	5	2	4	17
	Vehículos	4	4	8	1	17

	Otros	0	1	1	5	7
	Responsabilidad civil	0	1	0	0	1
	Enfermedad	0	0	1	0	1
	vida	0	0	0	1	1
Servicios de seguros de vehículos de motor	Vehículos	0	0	0	1	1
Servicios de seguros de viaje y asistencia	Otros	0	0	0	1	1
Servicios de tapizado de sillas y asientos	Otros	1	0	0	0	1
Servicios de telecomunicaciones en Internet por cable	Bajas	1	0	0	0	1
	Altas	0	1	0	0	1
	Cobros por servicios no contratados	0	2	0	0	2
	Facturación	0	1	0	0	1
	Incumplimiento contrato/oferta	0	2	0	0	2
	Información deficiente	0	0	1	0	1
	Otros	1	7	0	1	9
Servicios de telecomunicaciones por cable	Otros	5	0	0	0	5
	portabilidad	0	0	1	0	1
	Publicidad engañosa	0	0	0	1	1
Servicios de telecomunicaciones sin cables	Bajas	3	0	0	0	3
	Cobros por servicios no contratados	3	0	1	7	11
	Facturación	2	0	0	2	4
	Incumplimiento contrato/oferta	2	0	2	2	6
	Otros	4	0	0	1	5
	portabilidad	1	0	0	1	2
	Publicidad engañosa	0	0	0	1	1
Servicios de transporte aéreo	Cancelación	0	1	3	0	4
	Pérdida-deterioro equipajes	0	2	5	1	8
	Retrasos	0	1	8	4	13
	Otros	0	0	2	0	2
Servicios de transporte aéreo de pasajeros	Cancelación	2	0	0	1	3
	Retrasos	2	0	0	4	6
	Otros	1	0	0	0	1
	Pérdida-deterioro equipajes	1	0	0	0	1
Servicios de transporte de energía eléctrica	Otros	1	0	0	0	1
Servicios de transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril	Otros	1	0	0	0	1
Servicios de transporte marítimo de mercancías	Facturación	0	0	0	1	1
Servicios en línea de educación postsecundaria no terciaria técnica y profesional	Incumplimiento contrato/oferta	0	0	1	0	1

Servicios en línea de educación terciaria de tercer ciclo	Información deficiente	0	0	1	0	1
Servicios especializados de limpieza	Reparación defectuosa	0	0	1	0	1
Servicios especializados de comercio al por menor de otros productos de consumo no comestibles n.c.o.p.	Otros	1	0	0	0	1
Servicios financieros y fiscales	Otros	1	0	0	0	1
Servicios generales de administración pública	Otros	8	0	1	0	9
Servicios jurídicos	Otros	1	0	1	0	2
Servicios jurídicos de asesoramiento y representación en procedimientos judiciales de Derecho civil	Otros	0	0	2	0	2
Servicios prestados por otras asociaciones	Otros	0	0	0	124	124
Servicios prestados por otros tipos de asociaciones n.c.o.p.	Otros	0	0	0	1	1
	Información deficiente	0	0	1	0	1
Servicios regulares de transporte interurbano de pasajeros por carretera	Billetes	0	0	1	0	1
Servicios sociales de atención en establecimientos residenciales para personas mayores	Otros	0	0	0	1	1
Servicios técnicos de arquitectura	Otros	0	0	1	0	1
Teléfonos móviles o para redes inalámbricas	Devoluciones	0	0	2	0	2
	Garantías	0	0	3	0	3
Trabajos de acabado de edificios	Reparación defectuosa	0	0	1	0	1
Trabajos de acabado de edificios y obras n.c.o.p.	Otros	0	0	1	0	1
Trabajos de acristalamiento	Reparación defectuosa	0	0	0	1	1
	Otros	1	0	0	0	1
Trabajos de albañilería	Otros	1	0	1	0	2
	Reparación defectuosa	2	0	0	0	2
Trabajos de construcción de cubiertas	Otros	0	0	1	0	1
Trabajos de embaldosado	Facturación	0	0	1	0	1
	Reparación defectuosa	0	0	1	0	1
Trabajos de instalación eléctrica	Reparación defectuosa	0	0	0	1	1
Trabajos de pintura	retraso en reparación	0	0	0	1	1
Telémetros, teodolitos y taquímetros; otros instrumentos y aparatos de topografía, hidrografía, oceanografía, hidrología y meteorología	Producto defectuoso	1	0	0	0	1
Vehículos de motor	Incumplimiento contrato/oferta	0	1	0	0	1
Árboles forestales	Incumplimiento contrato/oferta	0	0	0	1	1

TOTAL		778	154	412	508	1852
--------------	--	------------	------------	------------	------------	-------------

3. DENUNCIAS ANTE KONTSUMOBIDE



UNIÓN DE CONSUMIDORES PROVINCIAL GASTEIZ - UCE
GASTEIZ KONTSUMITZAILEEN ELKARTE PROBINTZIALA - EHKE

José Lejarreta, 49 - Bis
Teléfono 945 26 47 22 - Fax 945 26 47 99
01003 VITORIA-GASTEIZ



Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo
Doña Nora Abete
Avda de Santiago n.º 11
01002 – Vitoria-Gasteiz

Comunicación: Mediante la presente comunicación, le trasladamos la denuncia que esta asociación de consumidores formula por considerar que existe una actuación que perjudica los derechos e intereses de las personas consumidoras.

Entidad denunciada:

Vacaciones eDreams, S. L., Sociedad Unipersonal.
Passeig Zona Franca, 191-205, 08038, Barcelona, España.
CIF: B61965778

Registro Mercantil de Barcelona, Tomo 31908, Folio 69, Hoja B 200680, Inscripción 1.
Licencia de agencia de viajes GC88MD.

Objeto de la denuncia:

La publicidad ilícita y fraudulenta que la empresa Vacaciones eDreams, S. L. realiza en su página de internet denominada eDreams.

Se realiza una publicidad engañosa, y que induce a error, en los contenidos digitales ofrecidos a los consumidores finales por la vía electrónica y las condiciones generales de contratación.

La publicidad engañosa viene dada por el hecho de que la presentación de la publicidad lleva a engaño al consumidor que contrata un servicio de transporte aéreo pues se cobra un precio que no se corresponde con lo publicitado al omitirse expresamente un dato esencial para beneficiarse del precio bajo ofertado.

Hechos de la denuncia

La sociedad denunciada realiza una promoción comercial en la que el precio que aparece ofrecido a las personas consumidoras es el que resulta de pagar utilizando unas tarjetas determinadas, es decir, el precio ofertado no es general sino que se ofrece con la limitación o condición de usar unas tarjetas determinadas, lo que en ningún momento previo a la contratación se indica. La persona usuaria se entera de que el precio ofrecido es sólo para quienes usen las tarjetas establecidas cuando ya ha efectuado la compra. El precio real consta debajo del precio que se anuncia sin resaltar ni destacar de manera que la persona contratante no lo advierte y realiza la operación en la confianza de que pagará el precio ofertado, siendo, posteriormente, ya hecha la compra, cuando recibe la confirmación de la reserva, el momento en que aparece el precio que tiene que pagar y resulta que no es el ofertado sino otro precio mucho más alto.

4. PARTICIPACIÓN Y PRESENCIA EN REDES SOCIALES EN REDES

4.1. TWITTER

Union de consumidores: x UNIÓN DE CONSUMIDORE x

Twitter, Inc. [US] | https://twitter.com/UceUnion

Inicio Momentos Notificaciones Mensajes

Buscar en Twitter

94 Tweets 248 Siguiendo 28 Seguidores 26 Me gusta 0 Listas 1 Momentos

UNIÓN DE CONSUMIDORE
@UceUnion

La Unión de Consumidores de Euskadi-UCÉ es una federación de ámbito autonómico dedicada a la defensa de los derechos de los consumidores

Basque Country, Spain
euskadikokontsumitzaileak.com
Se unió en febrero de 2017

35 fotos y videos

Tweets Tweets y respuestas Multimedia

UNIÓN DE CONSUMIDORE @UceUnion · 23 ene.
Nos informamos más y mejor antes de viajar
Según los datos que nos ofrece el buscador Google, el 44% de los españoles utiliza más de un dispositivo a la hora de planificar un viaje.

A quién seguir · Actualizar · Ver todos

- oriol contreras @oriolco Seguir
- Núria Grañana Miret @N... Seguir
- Estefanía @stefania_ed Seguir

Encuentra a personas que conoces

Tendencias para ti · Cambiar

Ricardo Costa
17,3 K Tweets

#OTDirecto24E
@La1_tve, @RTVE_Com y 3 más están twitteando sobre esto.

Escribe aquí para buscar

12:51 24/01/2018

TUITS DE ELABORACIÓN PROPIA PUBLICADOS

82 TUIITS

4.2. FACEBOOK



POST DE ELABORACIÓN PROPIA PUBLICADOS

82 POST

5. ACCIONES DE CESACIÓN

Oposición al recurso de Apelación interpuesto por Iberdrola Clientes, S.A.U., contra la sentencia dictada por el Juzgado de lo Mercantil nº 1 de Vitoria-Gasteiz, en el procedimiento de juicio verbal 383/2016 sobre la Acción de Cesación en Defensa de los Intereses de los Consumidores y Usuarios en Impugnación de Condiciones Generales de la contratación

6. REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES ENCAMINADAS A PROMOVER Y FOMENTAR LA ADHESIÓN DE NUEVOS SOCIOS

6.1 CHARLA INFORMATIVA

CUANDO: JUEVES 16 A LAS 19,00 H.

DONDE: EN EL CENTRO MUNICIPAL DE BARRANINKUA

Barraincúa Kalea, 5, 48009 Bilbo

***CLÁUSULA SUELO Y GASTOS DE HIPOTECA (ESPECIAL ANÁLISIS IMPUESTO ACTOS JURÍDICOS DOCUMENTADOS).
VISIÓN JURÍDICA PRÁCTICA***

VENTAJAS DE SER SOCIO

INTRODUCCIÓN

Recientemente hemos tenido Sentencias del Tribunal Supremo y del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de máxima relevancia para el consumidor.

En concreto, en Sentencia de 9 de mayo de 2013, el Tribunal Supremo dictaminó que las cláusulas suelo eran abusivas, y que se había incumplido los requisitos de transparencia y falta de información a los firmantes del funcionamiento de la cláusula y del límite de variación de interés que se estipulaba. Sentenció que procedía a la devolución de las cantidades cobradas indebidamente en virtud de dicha cláusula, solo desde el momento en que se dictó dicha Sentencia.

Posteriormente, el Tribunal Superior de Justicia de la Unión Europea dictó Sentencia el 21 de diciembre de 2016, modificando la Sentencia del Tribunal Supremo de 9 de mayo de 2013, en el sentido de anular la limitación temporal de los efectos de la nulidad de la cláusula suelo.

Otra Sentencia significativa es la del Tribunal Supremo, de fecha 23 de diciembre de 2015, que declaró abusiva la cláusula en la que una entidad bancaria impone al prestatario el pago de todos los gastos, tributos y comisiones derivados del préstamo hipotecario.

Para ello, contamos con la aportación de nuestros abogados que nos aclararán los temas a tratar.

Pagos indebidos en préstamos hipotecarios.

Gastos de hipoteca y cláusulas suelo

**El sujeto pasivo del impuesto de actos jurídicos documentados en los préstamos hipotecarios
Cómo reclamar la plusvalía y dónde**

Ventajas de ser socio

7. ACCIONES FORMATIVAS E INFORMATIVAS DIRIGIDAS A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

7.1. ENTIDADES BANCARIAS

- UCE reclamará a sus socios la devolución de los gastos de formalización de sus hipotecas.
- La UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-CAUCE, denuncia que el decreto aprobado por el Gobierno en el que plasma el sistema para reclamar las cláusulas suelo, dan mucho margen para la banca.
- La Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE, informa que el Supremo pregunta a Europa sobre nuevas cláusulas abusivas
- Condenan al Banco Popular a la anulación de la cláusula suelo por abusiva desde el inicio del contrato
- La Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE se alegra de la decisión del TJUE que falla a favor de los clientes en las cláusulas suelo.
- Rompe el SUELO de tu HIPOTECA...
- La Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE, informa que el Supremo pregunta a Europa sobre nuevas cláusulas abusivas
- Cláusula suelo y gastos de hipoteca. Visión Jurídica práctica.
- La UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-CAUCE, denuncia que el “nuevo” sistema para reclamar las cláusulas suelo, sin resultado hasta la fecha.
- El Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, que solo estudia quejas de clientes que ya reclamaron antes a su entidad, da la razón al consumidor en el 74,2% de las ocasiones, si bien la banca apenas **rectifica en un tercio** de los casos.
- El acuerdo de devolución de las cláusulas suelo no favorecía a las personas consumidoras
- La banca advierte sobre los FONDOS DE INVERSIÓN
- La CNMV ha realizado por primera vez un ejercicio de «cliente misterioso» o «mystery shopping»
- La actuación, limitada a la fase inicial o preliminar del proceso de inversión y realizada en colaboración con una firma externa, ha consistido en 450 visitas simuladas a oficinas bancarias en 20 poblaciones distintas
- **Más reclamaciones al Banco de España por los gastos hipotecarios**

- El Banco de España ha recibido 8.000 quejas de clientes de banca en el primer cuatrimestre del año y fallado a favor del consumidor el 71% de veces pero la banca solo rectifica en tres de cada 10 casos.
- La Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE, informa de que la banca privada también debe responder frente a eventuales abusos contra sus clientes, a los que las entidades deben ofrecer información exhaustiva de los riesgos que comportan los productos que los ofrecen.
- La Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE, considera que el Anteproyecto de Ley de contratos de crédito inmobiliario que está ultimando el Gobierno es insuficiente y no es tan beneficiosa para el consumidor.
- Competencias de la CNMV pasarán a ser asumidas por la UE
- La "Unión de Consumidores de Euskadi" informa sobre el contenido de la Sentencia de fecha 18 de septiembre de 2017 dictada por el Juzgado de 1.ª Instancia N.º 5 de Vitoria-Gasteiz en un proceso judicial contra "Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito" en que los consumidores, un matrimonio, reclamaban la nulidad de los contratos de adquisición de los valores denominados aportaciones financieras subordinadas Eroski y aportaciones financieras subordinadas Fagor comercializadas por "Caja Laboral."
- La UNIÓN DE CONSUMIDORES informa que se anula una cláusula de un contrato bancario por el tamaño de la letra
- La UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-CAUCE INFORMA que los consumidores ganan la partida a la banca en las demandas por gastos hipotecarios
- La Unión de Consumidores de Euskadi-Cauce, informa que el Supremo declara que se puede reclamar la cláusula suelo aun existiendo un acuerdo privado con el banco
- La UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-CAUCE, informa que en la Sentencia 643/2017, de 24 de noviembre, CAS 514/2015.
- Las cláusulas suelo en contratos con consumidores. el banco no está exento de las obligaciones de información precontractual en los supuestos de subrogación, con o sin novación, del adquirente de la vivienda en el préstamo promotor.
- El Supremo compara el IRPH con el euríbor cerrando posibilidad de reclamar

7.2. COMERCIO

- Alerta revisión vehículos Honda por problemas en sus airbags.
- **Recomendaciones ante la compra de disfraces en carnaval**
- La celebración de una comunión puede llegar a superar los 8.000 €. Esta es una de las conclusiones que se desprende del estudio realizado por la **Unión de**

Consumidores de Euskadi-CAUCE con el objetivo de poner en relieve el gasto que supone la celebración de una comunión.

- La UNIÓN DE CONSUMIDORES-CAUCE obtiene una sentencia favorable por la venta de productos milagros en una excursión
- El Parlamento Europeo quiere acabar con la obsolescencia programada
- De nuevo, el **canon digital** está en boca de todo el mundo. Pese a que **fue tumbado por el Tribunal Supremo**, el Gobierno del Partido Popular ha sacado adelante un nuevo real decreto mediante el cual, a partir de ahora, serán los fabricantes los que carguen con el pago de las tasas de los derechos de autor. De esta forma, **el canon digital ha vuelto a España**, y amenaza con afectar al bolsillo de los usuarios.
- Casi uno de cada cuatro usuarios online tiene problemas con sus compras
- La UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-CAUCE, advierte de la mala calidad de determinados artículos para Halloween
- La Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición incluyó en su web 48 alertas sobre productos no alimenticios durante el mes de noviembre
- El Instituto Vasco de Consumo efectuará controles para analizar aspectos como el etiquetado y la seguridad de los artículos.
- En Euskadi cada familia destinará 791€ de media en celebrar la Navidad
- La mayoría mantendrán el mismo presupuesto que el año pasado
- 78 € de media gastarán los españoles en juguete
- Compra de productos seguros por internet
- Un juego para cada edad ¿un juguete para cada género?

7.3. ENERGIA

- La CNMC sanciona a Endesa, Iberdrola, Gas Natural y Viesgo por formalizar contratos de gas y electricidad sin el consentimiento de varios clientes
- Denuncian a España ante Europa por las ayudas a las centrales eléctricas
- La Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE, informa que el 50 % de los españoles no sabe si está en el mercado regulado o libre
- **El Juzgado Mercantil nº 1 de Vitoria-Gasteiz da la razón a la Unión de Consumidores de Euskadi-Cauce, tras interponer una acción de Cesación ante Iberdrola.**
- Iberdrola deberá suprimir una cláusula «abusiva» de sus contratos eléctricos

- Se pide al Supremo que Energía fije los peajes eléctricos

7.4. TURISMO

- * La Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE, ante la proximidad de la Semana Santa en la que muchos ciudadanos optan por la opción de alquilar apartamentos, recuerda los derechos que tienen los consumidores si contratan este tipo de alojamiento.
- * ¿Vuelos con retraso? Reclame.
- * La Unión de Consumidores de Euskadi, alerta de la contratación de apartamentos turísticos.
- * Navidades viajeras

7.5. TELECOMUNICACIONES

- *Vodafone cobrará 2,5€ por realizar trámites hasta ahora gratuitos para el cliente y penaliza el uso de la atención telefónica*
- La Unión de Consumidores de Euskadi denuncia que según la sentencia del Tribunal de Justicia Europeo en la que dictamina que el coste de una llamada a un número telefónico de servicio postventa no debe exceder del de una llamada estándar y por lo tanto las empresas que utilizan el 902 deben sustituirlas.
- La CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) ha aprobado nuevas obligaciones en los procesos de cancelación de la portabilidad móvil que deberán cumplir los operadores receptores de cara a los usuarios. Estas medidas se incluirán dentro de la **especificación de portabilidad**.
- La CNMC investiga a Vodafone, Movistar y Orange por pactar precios para compensar el fin del roaming, efectivo desde el pasado 15 de junio y muy positivo para todos aquellos que quieran hacer uso de su dispositivo móvil o tablet en cualquier país de la Unión Europea.
- Por fin llegó. Tras 10 años de intentos y rebajas parciales, el roaming desaparecerá por completo -salvo para los casos que Bruselas entiende como abusivos- el próximo 15 de junio. Es lo que la UE ha denominado “*Roam like at home*”.
- Consejos para proteger tu privacidad en la red
- Kontsumobide multa con 100.000 euros a Telefónica por la subida de precios de Movistar Fusión tras una denuncia de la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-CAUCE

- Fruto del acuerdo de colaboración con la Asociación Pro Derechos Civiles, Económicos y Sociales (ADECES) la UCE-CAUCE, da a conocer los datos sobre X estudio de Atención al Cliente, en su parte comercial y técnica.
- I Estudio Operadores y Televisión
- III ESTUDIO DE BANDA ANCHA FIJA Y MÓVIL
- XV Observatorio calidad-precio de los operadores de telecomunicaciones fijo y móvil

7.6. TRANSPORTES

- Una sentencia en Santander rompe los límites de indemnización por pérdida de equipaje
- Las empresas de alquiler de coches, bajo la lupa de la Unión Europea
- Ryanair cancela 2.000 vuelos. Cómo reclamar una indemnización
- **derechos generales de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables**

8. ASISTENCIA A CURSOS, JORNADAS, ACTOS

8.1.- PRESENTACIÓN RESULTADOS ENCUESTA DE HÁBITO DE CONSUMO 2017



Madrid 20 de octubre

Organiza: **CECU, CEACCU, FUCI, UNAE, CAUCE y Mercadona**

26/10/2017

Jornada Ley Vasca de
Promoción de la
Accesibilidad

15/12/2017

Premios Turismo y Comercio
del Gobierno Vasco

9. CONSEJOS, COMISIONES, REUNIONES, CHARLAS.

9.1. GOBIERNO VASCO

8/06/2017	Comisión de Control de la Publicidad
26/01/2017	Comisión de Publicidad Sanitaria
23/02/2017	Consejo Vasco de Espectáculos
23/03/2017	Comisión de Publicidad Sanitaria
04/05/2017	Comisión de Publicidad Sanitaria
08/06/2017	Comisión de Publicidad Sanitaria
27/07/2017	Comisión de Publicidad Sanitaria
28/09/2017	Comisión de Publicidad Sanitaria
26/10/2017	Comisión de Publicidad Sanitaria
09/11/2017	Comisión de Publicidad Sanitaria
30/11/2017	Consejo Asesor de Medio Ambiente
04/12/2017	Consejo Vasco Extraordinario de Accesibilidad
14/12/2017	Comisión de Publicidad Sanitaria
10/11/2017	Reunión AACC con el Consejero de Consumo

9.2. CONSEJO DE DIRECCIÓN DE KONTSUMOBIDE-INSTITUTO VASCO DE CONSUMO

25 de abril.

12/12/2017

9.3. AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

27/03/2017	Pasarela de Moda Gasteiz On
03/04/2017	Inauguración Centro de Atención al Cliente de Fenosa
04/04/2017	Jornada sobre nulidad de cláusulas suelo
11-12/05/2017	I Congreso Jurídico de la Abogacía Alavesa
25/05/2017	XIV Entrega de Premios Aenkomer
31/05/2017	Presentación renovación Palacio Europa
18/07/2017	Fiesta del comercio Gasteiz On
25/09/2017	Pasarela de Moda Gasteiz On
27/09/2017	Premios Onda Cero Álava
28/09/2017	Premios Corazón sin Fronteras
06/12/2017	Feria Ardo Araba
14/12/2017	Mercado de Navidad
21/12/2017	Mercado de Navidad de la Plaza de España
22/12/2017	Mercado navideño Goxo Goxo (Plaza los Fueros)
22/12/2017	Feria navideña artesanía Lan

ta Lan (Plaza Provincia)

22/12/2017

Mercado navideño Plaza de
Abastos

9.4. DIPUTACIÓN DE GIPUZKOA

5/05/2017 **Comisión del Taxi de Gipuzkoa**

SEGUNDO DIEZ MOLINERO, Gipuzkoako Foru Aldundiko Mugikortasuneko eta Lurralde Antolaketako idazkari teknikoak, Gipuzkoako Lurralde Historikoko Erakunde Antolaketa, Gobernu eta Administrazioari buruzko 6/2005 Foru Arauak, uztailaren 12koak, 64.3. artikuluan emaniko ahalmenak erabiliz, eta **Gipuzkoako kontsumitzaileen Batasunaren** eskariz,

SEGUNDO DIEZ MOLINERO, Secretario Técnico del Departamento de Movilidad y Ordenación del Territorio de la Diputación Foral de Gipuzkoa, en virtud de las facultades que me concede el artículo 64.3 de la Norma Foral 6/2005, de 12 de julio, sobre Organización Institucional, Gobierno y Administración del Territorio Histórico de Gipuzkoa, a petición de la **Unión de Consumidores de Gipuzkoa**,

ZIURTATUA:

Departamentuko artxiboetan jasota dagoenaren arabera, Gipuzkoako Kontsumitzaileen Batasunak Gipuzkoako Taxi Batzordearen honako bilera hauean parte hartu du: 2004ko maiatzaren 12koan, 2004ko ekainaren 25ekoan, 2005eko uztailaren 15ekoan, 2006ko martxoaren 13koan, 2007ko otsailaren 2koan, 2010eko azaroaren 9koan, 2011ko apirilaren 15ekoan eta 2017ko apirilaren 5ekoan.

Hala jasota gera dadin, ziurtagiri hau egiten dut, Donostian, 2018ko urtarrilaren 31n.

CERTIFICO:

Que según consta en los archivos del departamento, la Unión de Consumidores de Gipuzkoa ha participado en las reuniones de la Comisión del Taxi de Gipuzkoa celebradas los días 12 de mayo de 2004, 25 de junio de 2004, 15 de julio de 2005, 13 de marzo de 2006, 2 de febrero de 2007, 9 de noviembre de 2010, 15 de abril de 2011 y 5 de abril de 2017.

Y para que conste, expido el presente certificado en San Sebastián a 31 de enero de 2018.

10. JUNTAS ARBITRALES

10.1. JUNTA ARBITRAL DEL TRANSPORTE DEL PAÍS VASCO

Código seguro de Verificación : GEN-e4b1-09ef-14f2-e058-6abf-0953-a17e-044b | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>



GOBIERNO
DE ESPAÑA

GOBERNARIEN
ORDEZKARIORETTZA
BIZKAIAN

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN BIZKAIA

LUR GARRAJEN
PROBINTZA UNITATEA

UNIDAD PROVINCIAL DE
TRANSPORTES TERRESTRES

EUSKADIKO GARRAIO
TARTEKARITZA BATZA

JUNTA ARBITRAL DEL
TRANSPORTE DEL PAÍS VASCO

CERTIFICADO

D^a. BEGOÑA TIRADO GARCÍA, PRESIDENTA DE LA JUNTA ARBITRAL DEL TRANSPORTE DEL PAÍS VASCO

CERTIFICA

A solicitud de D^a. Lola Alzaga, que La Unión de Consumidores de Euskadi forma parte de la Junta Arbitral del Transporte del País Vasco.

En Bilbao, a 9 de enero de 2018

Begoña Tirado García

CORREO ELECTRONICO

Junta_arbitral_bizkaia@correo.gob.es



PLAZA FEDERICO MOYUA, 5
48071 BILBAO
TEL.: 94 4509327 / 9465
FAX.: 94 4509161

CSV : GEN-e4b1-09ef-14f2-e058-6abf-0953-a17e-044b

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : BEGOÑA TIRADO GARCIA | FECHA : 09/01/2018 12:06 | NOTAS : F



10.2- JUNTA ARBITRAL DEL TRANSPORTE DE ÁLAVA.



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

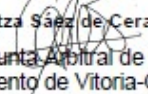
www.vitoria-gasteiz.org

CERTIFICADO

M^a Arantzazu Sáez de Cerain Guevara, Secretaria de la Junta Arbitral de Vitoria – Gasteiz, certifica que el número de procedimientos arbitrales de consumo, en los que D^a BLANCA IBÁÑEZ MOYA ha sido designada como Arbitra durante el año 2018 han sido 4.

Y para que conste a los efectos oportunos.

En Vitoria – Gasteiz, a 29 de enero de 2018


Arantza Sáez de Cerain
Secretaria Junta Arbitral de Consumo
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

10.3. JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL PAIS VASCO.



TERESA RUIZ DE ARKAUTE ZULUETA, SECRETARIA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE EUSKADI, CERTIFICA:

Que la Asociación **UCE, UNION DE CONSUMIDORES DE EUSKADI** se encuentra adherida al Sistema Arbitral de Consumo, a través de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi, desde el 16 de mayo de 1984.

Y para que así conste expido la presente en Vitoria-Gasteiz a 9 de enero de 2018

kontsumoBIDE
KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO
Con el patrocinio del Gobierno Vasco
Departamento de Consumo

Fdo.: **TERESA RUIZ DE ARKAUTE ZULUETA**
SECRETARIA DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE EUSKADI

10.4. JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ VITORIA



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

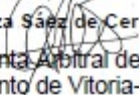
www.vitoria-gasteiz.org

CERTIFICADO

M^o Arantzazu Sáez de Cerain Guevara, Secretaria de la Junta Arbitral de Vitoria – Gasteiz, certifica que el número de procedimientos arbitrales de consumo, en los que D^a BLANCA IBAÑEZ MOYA ha sido designada como Arbitra durante el año 2018 han sido 4.

Y para que conste a los efectos oportunos.

En Vitoria – Gasteiz, a 29 de enero de 2018


Arantzazu Sáez de Cerain
Secretaria Junta Arbitral de Consumo
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

11. CONVENIOS CON AYUNTAMIENTOS

11.1.-PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACION AL CONSUMIDOR.

LASARTE-ORIA, ORDIZIA, BEASAIN, LAZKAO, AZKOITIA, AZPEITIA y ELGOIBAR.