



Unión Consumidores Euskadi  
KONTSUMITZALE  
CONSUMIDOR

Zb.-Nº 67

---

## I Estudio Operadores y Televisión

**Movistar ofrece la mejor televisión (9,28 puntos) sustentándose en sus mejores funcionalidades y oferta de canales junto con su mejor calidad**



**El operador con peor puntuación es Orange (5,48 puntos)**

**seguido de R Cable (5,90)**

El **I Estudio Operadores y Televisión: Un nuevo modelo de Televisión**, es un trabajo que analiza los principales aspectos que pueden tener influencia en la opción de operador por parte de los consumidores y que están directamente ligados a la oferta televisiva y a la calidad en Internet de los seis operadores examinados.

Para realizar este se atendió a la **lista de canales de la oferta básica de televisión** de los distintos operadores y también de las principales plataformas de streaming (Netflix, HBO España, Wuaki TV y Amazon Prime Video), así como a las **funcionalidades ofertadas** y a los **datos de calidad**<sup>1</sup>. Los operadores analizados fueron Euskaltel, R Cable, Vodafone, Movistar, Orange y Telecable.

A la luz de los resultados **Movistar** sobresale como el operador con la mejor opción en servicios de televisión y consigue una nota alta en calidad. **Euskaltel** consigue la segunda posición y **Telecable** la tercera. El operador con peor puntuación es Orange seguido de R Cable, ambos operadores logran aprobar pero es más que evidente que tienen muchos aspectos que mejorar en su oferta.

	MOVISTAR	EUSKALT EL	ORANGE	VODAFONE	R CABLE	TELECABLE
<b>CALIDAD</b>	8,73	8,53	6,04	6,85	5,83	7,26
<b>FUNCIONALIDADES Y CONTENIDO</b>	9,82	7,36	4,92	6,09	5,97	7,00
<b>TOTAL</b>	<b>9,28</b>	<b>7,95</b>	<b>5,48</b>	<b>6,47</b>	<b>5,90</b>	<b>7,13</b>

## Funcionalidades y contenido

A la hora de analizar las **funcionalidades** de las distintas opciones de **televisión** ofertadas por los operadores, se valoró la práctica totalidad de las mismas: control del directo, acceso a contenidos de los últimos días, oferta VOD, ver sin conexión, multidispositivos y simultaneidad, APPs, control parental, servicio de grabación, accesibilidad y canales de la oferta básica.

Los resultados en relación con las funcionalidades y oferta del servicio de televisión sitúan a **Movistar en el primer puesto con 9,82 puntos**, mientras que Orange suspende con un 4,92. La calificación de Movistar se fundamenta, en gran medida, en su amplio catálogo de contenidos, la posibilidad de visionado sin conexión y su apuesta por la accesibilidad de las personas con discapacidad visual o auditiva. En segundo lugar se sitúa **Euskaltel** con un 7,36 y **Telecable** en tercer puesto con un 7.

**Orange**, el único suspenso en esta categoría, **debe trabajar en la consolidación** no solo del contenido sino también de las funciones disponibles en su servicio de televisión.

En la realización del estudio, no se podían ignorar ni otras realidades ni las demandas de los usuarios en relación con los servicios de televisión, por ello se incluyó información sobre la oferta de contenidos prestados por los operadores y por las principales plataformas de streaming (Netflix, HBO España, Wuaki TV y Amazon Prime Video).



*El operador con peor puntuación es Orange seguido de R Cable, ambos operadores logran aprobar pero es más que evidente que tienen muchos aspectos que mejorar en su oferta.*

## Calidad

En lo referente a la **calidad**, los aspectos que consideramos para la realización del estudio fueron: tiempo de suministro, averías, tiempos de reparación de averías y reclamaciones.

Analizados los parámetros que afectan a la calidad del servicio de Internet se concluye que **Movistar**, con una nota de **8,73**, **ofrece la mayor calidad** con casi tres puntos de diferencia sobre el último operador, R Cable, que no alcanza el 6. Solo otro operador supera el 8, **Euskaltel (8,53)**. Dentro del notable encontramos a otro operador del norte peninsular, **Telecable (7,26)**.

Atendiendo al **tiempo** que transcurre desde el instante en el que el operador recibe una solicitud válida de suministro de un acceso a Internet sobre una línea en servicio hasta el instante en el que el servicio se activa para su uso, el mejor dato le corresponde a **Telecable** con una media de **12,67 días**, seguido de Movistar y Euskaltel con 13 días.

En lo que concierne a las **averías**, el porcentaje más bajo le corresponde a **Movistar con un 2,51%** seguido de **Telecable (2,88%)**. El peor dato es para **R con un 4,33%**.

Sobre el **tiempo de reparación de averías**, es decir, sobre el tiempo transcurrido desde el instante en el que un cliente avisa de una avería hasta el momento en el que el servicio, o servicios, son restablecidos a su normal funcionamiento, vuelve a ser **Movistar** el operador con mejor puntuación ya que repara el 95% de las averías de menor duración en un tiempo máximo de 44,5 horas y casi el 97% dentro del plazo objetivo.

Por último, en el apartado de las **reclamaciones** relativas al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet, **Vodafone** es el operador con menor porcentaje de reclamaciones en relación al servicio fijo, en el extremo los peores datos son para **Telecable** y **R Cable**. También en el servicio móvil **R** consigue una mala puntuación ya que es el operador con mayor porcentaje de reclamaciones, casi cuatro veces más que el mejor, **Euskaltel**.

UCE difunde el I Estudio Operadores y Televisión: un nuevo modelo de Televisión, elaborado por la Unión de Consumidores de Galicia.

Las funcionalidades fueron recogidas de las páginas web de los operadores los días 12 y 13 de julio. Los datos de calidad son los publicados en el primer trimestre del 2017 por la SETSI (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información)

Se dejaron fuera la funcionalidad mosaico y la posibilidad de usar el Smartphone como mando a distancia

Se contemplaron las siguientes mediciones:

Tiempo máximo para la resolución del 95% de averías de menor duración (percentil 95)

Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo establecido por el operador, con indicación de dicho plazo.

## ANÁLISIS de UCE-CAUCE del Proyecto de Decreto sobre requisitos que deben cumplir las instalaciones desatendidas para suministro a vehículo en la Comunidad Autónoma de Euskadi.



El artículo 9 del Proyecto señala que “en el mismo surtidor, o en un lugar visible a su lado, existirá un panel con la información exigida por el Decreto 142/2014, de 1 de julio, que regula las hojas de reclamaciones de consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias, a las empresas y profesionales de venta automática”.

EL DECRETO 142/2014, de 1 de julio, de hojas de reclamaciones de Consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias, especifica en su artículo 3 lo siguiente:

“Artículo 3.– Obligación de disponer de Hojas de Reclamaciones.

1.– Las personas físicas o jurídicas, individuales o colectivas, profesionales o titulares de establecimientos públicos o privados, que produzcan, faciliten, suministren o expidan, en régimen de derecho privado, bienes muebles o inmuebles, productos y servicios, comercializados directamente a las personas consumidoras y usuarias como destinatarias finales, tendrán a disposición de estas personas en dichos establecimientos las hojas de reclamaciones reguladas en el presente Decreto.

2.– Las empresas y profesionales de venta a distancia, de venta automática, de comercio electrónico y demás, que carezcan de establecimientos o locales abiertos al público, en el caso de que cuenten con domicilio social o fiscal ubicado en la Comunidad Autónoma del País Vasco, dispondrán en éstos de las hojas de reclamaciones, debiendo hacer constar esta circunstancia en los lugares en que ejerza la actividad, o en los soportes en los que se realice la oferta.

3.– En el caso de comercialización de bienes o de servicios fuera de los establecimientos o centros las hojas de reclamaciones deberán entregarse en el lugar donde se produzca la venta o la prestación de servicios, a petición de la persona consumidora o usuaria.

4.– Se excluye de la aplicación de este Decreto:

a) Los centros autorizados que imparten enseñanzas regladas, los cuales están sujetos a la normativa reguladora del Derecho a la Educación.

b) Las personas profesionales liberales que lleven a término una actividad para cuyo ejercicio sea necesaria la colegiación previa en un Colegio Profesional legalmente reconocido, cuyas reclamaciones se tramitarán a través de sus respectivos Colegios Profesionales de acuerdo con lo dispuesto en su normativa reguladora.”

Lo que nos dice este artículo es que las empresas de venta automática pueden tener las hojas de reclamaciones físicas en su domicilio social o fiscal, si se cumplen las siguientes condiciones:

1. Que sean empresas de venta automática. Se cumple.

2. Que carezcan de establecimientos o locales abiertos al público. Incumplen.
3. Que tengan su domicilio social o fiscal ubicado en la Comunidad del País Vasco. Pueden tenerlo en el País Vasco o fuera del País Vasco.

### **Consideración.**

Resulta evidente que para poder tener las hojas de reclamaciones en el domicilio social o fiscal de la empresa, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 142/2014, se han de cumplir TODAS las condiciones citadas: las tres y esto es imposible porque para poder suministrar carburante tiene que haber un establecimiento físico abierto al público, y la norma es meridianamente clara al respecto: si hay establecimiento físico tiene que haber hojas de reclamaciones físicas y en “ese” establecimiento, lo que significa que el usuario debe poder obtener “IN SITU” las hojas de reclamaciones reguladas por el Decreto 142/2014 del Gobierno Vasco.

Por otra parte, el Artículo 6 del ya citado Decreto, dispone:

“Artículo 6.– Solicitud de las hojas de reclamaciones.

1.– Cuando se solicite una hoja de reclamaciones se deberá suministrar gratuitamente en el mismo lugar en que se demande o, dentro del mismo establecimiento, en el lugar identificado como de información o atención a la clientela, de forma inmediata, sin remitirle a otras dependencias distantes del lugar en que se han producido los hechos, salvo los supuestos indicados en el artículo 3.2 y 3.3 de este Decreto.

2.– La inexistencia de hojas de reclamaciones o la negativa a entregar las mismas no supondrá ninguna restricción al derecho de la persona consumidora de presentar su reclamación ante la Administración en cualquier soporte duradero que permita la identificación de la persona reclamante. En estos casos, la persona consumidora y usuaria puede hacer constar en la reclamación la inexistencia de hojas de reclamaciones o la negativa a facilitarlas.”

Lo que implica que, dado que no estamos en ninguno de los supuestos indicados en el artículo 3.2 y 3.3 si hay establecimiento abierto al público, como es el caso, debe entregarse gratuitamente, de manera inmediata en “ese” establecimiento y no en otro lugar, a petición del consumidor, la hoja de reclamaciones.

### **DEFECTOS EN APARATOS Y MEDICIONES FUERA DE TOLERANCIA**

Veamos ahora, en lo que respecta a los consumidores, varias cuestiones del Proyecto de Decreto.

Su artículo 6.1 dispone que: “Cuando un aparato surtidor de combustible presente una avería o defecto de medición, además de suspenderse la actividad de suministro del mismo, deberá activarse de forma inmediata un panel informativo digital desde el Centro de Control de CCTV, y colocar sobre el aparato afectado un cartel con la leyenda “fuera de servicio”.

Del mismo modo, en los supuestos que los aparatos o dispositivos de suministro de agua y aire no funcionasen, o realizasen mediciones fuera de su tolerancia permitida, se informará de tales extremos mediante carteles fijos en los aparatos afectados con las siguientes leyendas según el caso: “Agua, fuera de servicio” o “Aire, fuera de servicio”.

Las preguntas que surge son las siguientes:

A. Derecho del consumidor: ¿cómo puede un consumidor cotejar en el acto, si tiene la sospecha de que hay un defecto de medición en el suministro de carburante, que su sospecha es cierta?

B. Derecho del consumidor y seguridad en la carretera: ¿qué debe hacer el consumidor si sospecha que el suministro de agua y aire están fuera de su tolerancia permitida? La correcta presión de inflado de los neumáticos influye en la seguridad vial. Ante la más leve sospecha, tras informar de la misma al CCTV, ¿paraliza su vehículo en el establecimiento de suministro?

C. ¿Quién y en qué plazo de tiempo coloca sobre los aparatos afectados el cartel con la leyenda “fuera de servicio”? Por otra parte, ¿panel digital y cartel son dos cosas diferentes o se trata de lo mismo? Un panel digital es fácilmente activable pero ¿debiera existir uno sobre cada boquerel? En caso contrario si el panel informativo digital es una cosa y el cartel otra ¿quién y cuando coloca el cartel sobre el aparato afectado? La fijación de un período de tiempo CONCRETO es muy importante porque entre la sospecha de un consumidor de que hay defectos de medición o aparatos fuera de tolerancia y la colocación de los carteles “fuera de servicio”, pueden seguir acudiendo consumidores a suministrarse carburantes, agua o aire en esos aparatos defectuosos sin que haya nadie en el establecimiento para tomar una decisión con criterio.

Artículo 12 del Proyecto y CCTV. Se habla de personal debidamente formado y preparado, capacitado para valorar posibles incidencias (Art. 12.2) y contar con una persona “con capacidad suficiente” para gestionar de manera “inmediata”, en nombre de la empresa, las contingencias a las que ésta deba dar respuesta, incluyendo la presencia física “inmediata”. Volvemos al eterno debate de la inmediatez. ¿Qué es “inmediato” cuando no hay nadie en la instalación?: ¿segundos, minutos, horas? Sobre el Circuito Cerrado de Televisión proponemos que se determine cuántas cámaras, como máximo, puede llegar a controlar una persona. O cuántas estaciones pueden llegar a controlar simultáneamente las dos personas por turno.

## **REQUISITOS Y NORMATIVA DE SEGURIDAD**

En esta ocasión, el borrador de Decreto sobre requisitos que deben cumplir las instalaciones desatendidas para suministro a vehículos en la Comunidad Autónoma de Euskadi, hace referencia a Normativa de muy reciente aprobación

- Real Decreto 706/2017, de 7 de julio, que regula la seguridad de las instalaciones petrolíferas para suministro a vehículos.
- Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Instalación de Protección contra incendios.

Se pueden hacer las siguientes consideraciones,

- No se hace ninguna mención al Decreto 68/2000 del País Vasco, de 11 de Abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación, cuyo cumplimiento se debiera garantizar:

- Los boquereles de las mangueras deberían situarse a una altura entre 0'90 m y 1'20 metros sobre la rasante donde se ubique la persona con movilidad reducida.

- El funcionamiento de la gasolinera dispondrá de los mecanismos necesarios para personas con discapacidad visual y/o auditiva, salvo para expresar en la introducción del borrador que debiendo prestarse especial consideración al acceso a dichas instalaciones a las personas con discapacidad, de manera que se evite cualquier tipo de discriminación por este motivo, facilitando a este colectivo el acceso a las instalaciones, adaptando los equipos e instrumentos para su utilización por los mismos y garantizando su apropiada señalización.

• Artículo 11.- Todo punto de suministro en régimen de desatendido, dispondrá de un plan de autoprotección tramitado previamente ante la autoridad competente y con carácter previo a su entrada en funcionamiento.

En otras Comunidades Autónomas, además de exigirse la presentación del Plan de Seguridad (redactado por técnico competente) ante la autoridad competente, se exige que dicho Plan esté APROBADO con carácter previo a la entrada en funcionamiento de la instalación.

Según el Artículo 12.6 se debe identificar una persona con capacidad suficiente para gestionar de manera inmediata, en nombre de la empresa, las contingencias a las que esta deba dar respuesta, incluyendo la presencia física inmediata en las instalaciones a requerimiento de los servicios de emergencia u otra autoridad competente. Esta persona deberá figurar perfectamente identificada en el preceptivo Plan de Autoprotección, así como el tiempo medio que se tardaría en atender una asistencia por los servicios oficiales de emergencia.

• Artículo 12.3.- Funcionamiento anormal del surtidor, como es sobrepasar los 100 litros o los 3 minutos en cada transacción”, entra en contradicción con el artículo 18 del Proyecto

de Decreto, que señala que “La capacidad de suministro del surtidor por cada petición cursada estará limitada a 75 litros en 3 minutos.” A su vez, el Artículo 18 del Proyecto de Decreto contraviene (como se señala en el punto en el que hacemos referencia expresa al Artículo 18 en las presentes Alegaciones) el Real Decreto 706/2017, de 7 de julio, por el que se aprueba la instrucción técnica complementaria MI-IP 04 “Instalaciones para suministro a vehículos y se regulan determinados aspectos de la reglamentación de instalaciones petrolíferas”, en concreto con el artículo 6.3.1.4 de la Instrucción que señala que: “En estos casos el mecanismo que fija el boquerel (trinquete) se suprimirá y se limitará el tiempo de cada suministro a tres minutos y a un volumen total de 75 litros.” sin hacer distinción alguna acerca del tipo de vehículo al que se suministra.

- Artículo 15.- La instalación dispondrá de registradores de temperatura y anemómetros precisos, calibrados semestralmente, que de forma continua informarán al centro de control CCTV de las condiciones meteorológicas existentes. En caso de que sean superados los valores límites fijados, de  $-10^{\circ}$  C o velocidades medias de viento superiores a 18'9 km/h, se activarán los protocolos correspondientes para el cese temporal de la actividad.

Según el Documento de Idoneidad Técnica del sistema de protección contra incendios de polvo ABC automático y manual para Estaciones de Servicio de combustible desatendidas más utilizado (sistema DEXA A2 50 kg PPSOP y sistema DEXA A4100 kg PP100P), presenta entre otras limitaciones: Los surtidores desatendidos deben estar protegidos del posible viento hasta velocidades no superiores a 1'3 m/s (4'68 km/h) incluyendo barreras de protección si fuese necesario.

El anemómetro es un aparato que mide la velocidad instantánea del viento. Dado que las ráfagas de viento desvirtúan la medida, de manera que la medida más acertada es el valor medio de medidas que se tomen a intervalos de 10 minutos.

Se debiera sustituir VELOCIDADES MEDIAS por VELOCIDADES MAXIMAS, al igual que para las grúas torre (Anexo IV de la MIE-AEM-2. Recomendaciones generales: “La velocidad máxima del viento admitida para el trabajo con esta grúa será de 72 km/h, o la que indique el fabricante, si es menor”.

- Artículo 18.- La capacidad de suministro del surtidor por cada petición cursada estará limitada a 75 litros en 3 minutos. Excepto en el caso de dispensadores para vehículos industriales y exclusivamente para el repostaje de gasóleo, donde se admitirán por transacción los 500 litros en 15 minutos.

Al igual que hace el Real Decreto 706/2017, de 7 de julio, por el que se aprueba la instrucción técnica complementaria MI-IP 04 «Instalaciones para suministro a vehículos» y se regulan determinados aspectos de la reglamentación de instalaciones petrolíferas, entiendo interesante que se exija que el mecanismo que fija el boquerel (trinquete) se deberá suprimir.

Cabe añadir aquí que la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, señala, en el apartado 5 del artículo 12, que “los Reglamentos de Seguridad Industrial de ámbito estatal se aprobarán por el Gobierno de la Nación, sin perjuicio de que las Comunidades Autónomas, con competencia legislativa sobre industria, puedan introducir requisitos adicionales sobre las mismas materias cuando se trate de instalaciones radicadas en su territorio.”

Si, por lo tanto nos referimos al Real Decreto 706/2017, de 7 de julio, en el Capítulo VI, 6.3.1.4 en referencia a las Operaciones desatendidas, se especifica que: En estos casos el mecanismo que fija el boquerel (trinquete) se suprimirá y se limitará el tiempo de cada suministro a tres minutos y a un volumen total de 75 litros, por lo que entendemos que la Comunidad Autónoma del País Vasco puede introducir requisitos adicionales sobre los existentes pero no ampliar la norma para el caso de dispensadores de vehículos industriales ampliando la transacción a 500 litros en 15 minutos cuando la MI-IP 04 es taxativa al respecto sin hacer distinciones de ningún tipo: tres minutos, 75 litros.

· Artículo 25.- En caso de que las instalaciones se ubiquen en zona urbana se exigirá un sistema de hidrantes exteriores que cubran todas las áreas de la instalación de venta.

Teniendo en cuenta las clases de suelo que nos podemos encontrar en los Planes Generales de Ordenación Urbana (Suelo Urbano, Suelo Urbanizable y Suelo No Urbanizable), se debiera incluir zonas industriales y comerciales, o sustituir ZONA por SUELO CALIFICADO COMO URBANO para de esa forma incluir las zonas industriales, comerciales.

Para este tipo de emplazamientos, el borrador exige para este tipo de instalaciones la instalación de un sistema de hidrantes, mientras que la nueva ITC-MI-IP 04 lo exige solo en el caso de que se dispongan de red general de agua contra incendios.

· Artículo 26.2.- Se garantizará el funcionamiento del sistema de extinción automática para un rango de temperaturas de -10° C a 50° C y vientos de hasta 18'9 km/h. Si se dieran circunstancias meteorológicas fuera de las indicadas, la Estación de Servicio deberá de abandonar el régimen de funcionamiento en desatendido.

Se debiera hacer referencia a lo expresado en el artículo 15, punto 10 “En caso de que sean superados los valores límites fijados (temperaturas inferiores a -10° C o velocidades de viento superiores a 18'9 km/h), se activarán los protocolos correspondientes para el cese temporal de la actividad en régimen desatendido.”

**Por todo ello, Desde UCE-CAUCE instamos al Departamento de Industria a que incorpore las alegaciones descritas al Proyecto de Decreto sobre requisitos que deben cumplir las instalaciones desatendidas para suministro a vehículo en la Comunidad Autónoma de Euskadi por la vulneración de la normativa de defensa y protección de los derechos de los consumidores y usuarios.**



Convenio de colaboración de la Unión de Consumidores de Euskadi con AFELMA



La UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-CAUCE y la Asociación de Fabricantes Españoles de Lanas Minerales Aislantes–AFELMA, han suscrito un convenio de colaboración para **impulsar la rehabilitación** de viviendas y edificios, a través de la información, formación y **sensibilización de los usuarios** sobre los beneficios de la acción rehabilitadora y el conocimiento de las soluciones constructivas que aporten más calidad de vida, prestaciones y un mayor aprovechamiento del dinero invertido.

Para 2030, los envases de plástico serán reciclables



**Europa alumbra su estrategia** para incentivar el reciclaje y los materiales más sostenibles. Los europeos generan anualmente más de 25 millones de toneladas de residuos plásticos y si no cambiamos el modo en que producimos y utilizamos los plásticos, en el 2050 habrá más plástico que peces en el mar.

La Comisión Europea, preocupada, ha lanzado la semana pasada, su primera estrategia para reducir los residuos de plástico e incentivar el reciclaje y a la que seguirán propuestas para lograr que todos los envases utilizados en la Unión Europea (UE) en el 2030 sean reciclados. Su vicepresidente Frans Timmermans asegura que no podemos vivir sin ellos pero nos pueden matar si no cambiamos nuestras políticas. Necesitamos plásticos, pero mejores plásticos.

Solo el 30% de los más de 25 millones de toneladas de residuos de plásticos que generamos cada año, terminan en la cadena de reciclaje. El resto, o bien se incinera, o bien se echa en vertederos y buena parte del mismo termina en el mar. Cada segundo, 700 kilos desaparecen en nuestros océanos. Bebemos y comemos microplásticos que encontramos en todas las criaturas vivas. Es una situación alarmante, denuncia sobre un problema que genera un daño al medio marino estimado en 8.000 millones de euros anuales.

Por tanto, debemos actuar, primero para mejorar la salud e impedir que los plásticos sigan llegando al agua y a la cadena alimentaria, y en segundo para fomentar un modelo de negocio más circular. La gran propuesta sobre la que gira el plan es conseguir que todos los envases de plástico dentro de 22 años –que suponen dos tercios de los residuos plásticos– sean reciclables o reutilizables y aumentar para entonces la tasa de reciclaje al 55%.

Para ello Bruselas se compromete a presentar nuevas medidas sobre envasado con vistas a mejorar la reciclabilidad e incrementar la demanda de plásticos reciclados. Y, en ese marco de compromisos, la CE se compromete a legislar este año para eliminar los plásticos de un solo uso, como tazas de café, botellas y tapones o envases de comida para

llevar, en línea con las medidas adoptadas para prohibir las bolsas de basura de un solo uso. Según un estudio de Seas at risk cada año se tiran 2.500 millones de envases de comida y 16.000 millones de tazas de café.

El plan también recoge nuevas medidas para fomentar que los desechos generados en los buques o recogidos en alta mar sean devueltos a tierra para su tratamiento posterior, medidas para restringir el uso intencional de microplásticos en los productos, así como ideas para imponer etiquetas en los plásticos biodegradables y compostables para que los consumidores tengan también elección a la hora de comprar unos u otros.

Por último, también en Europa se trabajará para identificar «soluciones fiscales» con las que incentivar el reciclaje y «explorar la viabilidad» de algún tipo de medida impositiva, pero descarta la creación de un impuesto al plástico, tal y como sugirió la semana pasada el comisario de presupuesto, Gunter Oettinger, en el marco del debate sobre el futuro presupuesto de la Unión Europea en respuesta al agujero de 13.000 millones de euros anuales que se prevé dejará en las arcas comunitarias la salida del Reino Unido.

Actualmente, se calcula que el 90% del valor del plástico se pierde tras un uso muy breve del mismo y únicamente se retiene el 5%, lo que esto significa que existen pérdidas anuales de entre 70.000 y 105.000 millones de euros.



# DENUNCIA DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-CAUCE, ANTE KONTSUMOBIDE-INSTITUTO VASCO DE CONSUMO



Según el comunicado de la mercantil **RYANAIR**, la compañía modificará sus tarifas y establecerá nuevas limitaciones a partir del 1 de noviembre, momento en el que los pasajeros deberán abonar un coste de 5 euros para tener acceso al “embarque prioritario” y poder subir dos bultos a bordo del avión, el resto sólo podrá subir un bulto pequeño.

De esta forma, **RYANAIR** limita, por un lado, el equipaje de mano, objetos y vueltos que un pasajero puede llevar a la cabina y, por otro lado, establece un coste económico para aquellos pasajeros que quieran aumentar en uno más el número de bultos que quieran transportar consigo.

La actuaciones indicadas implicarían, a nuestro entender, una clara vulneración del artículo 97 de la Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea, en cuanto dicha norma, expresamente indica lo siguiente:

**Artículo noventa y siete.**

El transportista estará obligado a transportar juntamente con los viajeros, y dentro del precio del billete, el equipaje con los límites de peso, independientemente del

número de bultos, y volumen que fijen los Reglamentos.

El exceso será objeto de estipulación especial.

No se considerará equipaje a este efecto los objetos y bultos de mano que el viajero lleve consigo. El transportista estará obligado a transportar de forma gratuita en cabina, como equipaje de mano, los objetos y bultos que el viajero lleve consigo, incluidos los artículos adquiridos en las tiendas situadas en los aeropuertos. Únicamente podrá denegarse el embarque de estos objetos y bultos en atención a razones de seguridad, vinculadas al peso o al tamaño del objeto, en relación con las características de la aeronave.

Siendo que la mercantil **RYANAIR** no ha justificado en modo alguno razones de seguridad para tal limitación, sino al contrario, únicamente razones económicas para su beneficio y, por el contrario, perjuicio para el pasajero, sería claramente abusivo y contrario a dicha norma, la imposición de costes económicos para el ejercicio legítimo de un derecho reconocido expresamente y con rango de Ley, que establece la gratuidad del equipaje de mano, objetos y bultos que el viajero lleve consigo.

Dicha actuación por parte de **RYANAIR** vulneraría igualmente el artículo 82 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en relación con el artículo 89, referido a las cláusulas abusivas, al imponer costes por servicios comprendidos en el contrato principal de transporte y, además, siendo estos expresamente establecidos como gratuitos por la normativa vigente.

3. El incumplimiento de las **normas reguladoras de precios**, incluidas las referentes a marcado y exhibición de los mismos.

4. La realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente al consumidor condiciones, **recargos o cobros indebidos**, prestaciones accesorias no solicitadas o cantidades mínimas, así como la no

aceptación de los medios de pago admitidos legalmente u ofertados.

5. El uso de **prácticas comerciales desleales** con los consumidores y usuarios y la realización de publicidad ilícita, infringiendo lo dispuesto por las disposiciones aplicables.

**SEGUNDO.-** La compañía mercantil **RYANAIR** denunciada, ha indicado además, según este mismo comunicado, que aplicará un coste añadido de **10 euros de suplemento** en Semana Santa, Navidades y en rutas más largas durante la temporada de verano, que justifica, por el *"significativo incremento del coste de gestión de equipaje facturado durante los periodos de más actividad"*.

Entendemos igualmente que dicho incremento es desproporcionado y no ajustado a ningún servicio añadido que vaya a prestar la compañía a los usuarios, ya que el proceso de gestión de equipaje se incluye en el precio del billete y del equipaje facturado, por lo que simplemente es una excusa para aumentar el coste a los pasajeros en determinados periodos.

Se estaría vulnerando, al igual que el caso anterior, el artículo 82 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en relación con el artículo 89, referido a las cláusulas abusivas.

Por todo ello,

Desde la **UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI** solicitamos a **KONTSUMOBIDE**, la investigación de los hechos denunciados frente a **RYANAIR**, inste a la entidad a cumplir la normativa vigente sobre equipaje de mano de los pasajeros y suplementos en determinados periodos estacionales y le requiera a fin de impedir el cobro por dichos conceptos.



La Unión de Consumidores de Euskadi-Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna- UCE-CAUCE ha denunciado a eDREAMS ante Kontsumobide por considerar que existe una actuación que perjudica los intereses de las personas consumidoras y usuarias

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 consumidora se entera de que el precio ofrecido es sólo para quienes utilicen las tarjetas establecidas cuando ya ha efectuado la compra ya que debajo del precio ofertado indican en letra pequeña y sin resaltar “al pagar con las tarjetas determinadas”.

Posteriormente, cuando recibe la confirmación de la reserva es cuando aparece el precio que tiene que pagar, que no es el ofertado sino otro mucho más elevado.

Por lo tanto UCE-CAUCE, considera que la actuación de la empresa denunciada infringe de forma manifiesta la normativa de protección de las personas consumidoras, así la Ley General de Publicidad, la Ley de Disciplina del Mercado y Defensa de Consumidores y de los Usuarios y el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

## **EJECUCIÓN DE LAUDO ARBITRAL**

**El juzgado de Primera Instancia nº 4 de Donostia ha condenado a Orange a indemnizar con 19.909,50 euros, a una socia de la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ESKADI-CAUCE en la que se solicitó por parte nuestro departamento Jurídico la ejecución del Laudo Arbitral.**

Esta obligación deriva del laudo arbitral de fecha 2 de febrero de 2016, en el que se estimaba la pretensión de nuestra socia frente a Orange Espagne SAU, en cuya virtud se mantiene vigente el contrato de fecha 26 de febrero de 2007 para las cuatro líneas con la promoción de 50% de descuento”. En el laudo emitido, así como las comunicaciones de Orange, se comprueba que se trataba de una promoción de descuento en las facturas del **50% para toda la vida**.

Es precisamente el contenido del laudo arbitral, y no otra cosa lo que se ejecuta, es decir, el restablecimiento en esas cuatro líneas del descuento del 50% para toda la vida. Se debe reseñar que el referido laudo arbitral no fue objeto de recurso, y por ello no se puede entrar a discutir sobre las cuestiones de fondo que en el mismo se resuelve

Orange planteaba dos posibilidades, la primera que se limite temporal a dos años, que es el periodo que establece de forma generalizada para la permanencia, y la segunda, que, caso de concederse el total por los años interesados se establezca una forma de liquidación semestral.

El juez entiende la posición de Orange, ya que se puede establecer un equivalente a favor de la ejecutante, y esta podría cambiar posteriormente de compañía, cambiar de tarifa, e incluso podría producirse su fallecimiento con carácter previo a esos 85 años que se han señalado como esperanza

de vida, y de ello podría derivarse un enriquecimiento injusto, pero el problema es que esas previsiones no están recogidas en el laudo arbitral, que es lo que se ejecuta.

Por tanto el equivalente debe fijarse en atención a esa esperanza de vida que se recoge en el Laudo Arbitral, que es el único elemento que tiene este Juzgador para valorar esas circunstancias, dado que nada más han acreditado en ese sentido las partes. Así el equivalente pecuniario sería la cantidad de 19.909,50 euros.

## **Kontsumobidek jakinarazi duenez Kontsumoko Euskal Institutua ez da lankidetzan arituko Ledak jartzeko Efusion Energy enpresa egiten ari den kanpainan**

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuari jakinarazi zaionez, Efusion Energy enpresak **iragarki-kartelak** ipini ditu zenbait portaletan, informatuz datozen egunetan teknikari baten bisita izango dutela portal horietako etxebizitzetako argiak Ledetara aldatu ahal izateko, “*Renove LED*” kanpainari jarraituz eta Kontsumobideren logoa erakunde laguntzaile gisa agertuz. Mota horretako argiak erosteko egin behar den gastu handia kontuan hartuta, langile komertzialek **finantzaketa-plan** bat ere eskaintzen dute aukeran.

Kontsumobidek jakinarazi nahi du institutu hau ez dela kanpaina horretan parte eta, gainera, bere ustez nahitaezkoa da argi uztea ez dagoela araurik behartzen dituenik herritarrak beren etxeetako bonbilak aldatzera eta horien ordez LED argiak ipintzera. Bestalde, gogora ekarri duenez:

- Etxez etxeko bisitetan egiten diren erosketak [establezimendu komertzialetik kanpo egindako kontratutzat](#) hartzen dira.
- **14 egun** ematen dira **atzera egiteko eskubidea** erabiltzeko, hau da, produktua itzultzeko inolako arrazoirik eman beharrik izan gabe eta inolako penalizaziorik gabe.
- Baldin eta erosketa eraginik gabe uzten bada 14 egunetako epean, hari lotutako finantzaketa **kontratua ere baliogabetu egiten da**.
- Zure eskubideen urraketaren aurrean, [aurkeztu ezazu erreklamazio bat Kontsumobiden](#).

Kontsumobidek dagozkien ekintzak eramango ditu aurrera halako egoerak berriro gerta ez daitezen.

# EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA

## UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-CAUCE

### **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 ordezkaritza bereganatzea eta beharrezko ekintzak gauzatzea

### **¿QUIÉNES SOMOS?**

Una Federación de ámbito Autonómico basada en tres Asociaciones provinciales

que son las prestadoras de los servicios y siyudadas 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

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 adingabeak.

#### **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 zerbitzuaren** onuraduna izatea, beronen

baitan ondokoa egonik: Kontsumoko Batzorde Arbitralaren aurrean

eta bide estrajudizialez, erreklamazioez aholkatzea eta izapidea ematea,

era berean, beharrezko erakundeen aurrean salaketak eta kexak azaltzea

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**.

## **BAZKIDENKO 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-CAUCE 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**

<b>N.A.N./D.N.I.....Izena/Nombre.....</b> .....
<b>Abizenak/Apellidos.....</b> .....
<b>Helbidea/Dirección.....</b> .....
<b>Herria/Ciudad.....Telf./Tel.....</b> .....
<b>Email.....</b> .....
<b>Kontuaren zenbakia / número de cuenta.....</b> .....

**Iz:Fdo:**