



LOS CANALES DE DISTRIBUCION DEL SEGURO: LOS MEDIADORES

Responsabilidad de la empresa ferroviaria por cancelación, interrupción, retraso y pérdida o deterioro del equipaje.

Ryanair, condenada por obstaculizar el funcionamiento de la justicia

EN LAS OFERTAS DE INTERNET NO ES ORO TODO LO QUE RELUCE

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
José Lejarreta, 49 bis
01003-VITORIA-GASTEIZ
Tel. 945 264722

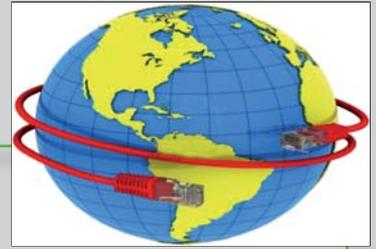
Revista de Consumo y
Calidad de Vida
Editada y producida por
Euskal Herriko
Kontsumitzaileen Batasuna-
EHKB-Unión de
Consumidores de
Euskadi-UCE
*Realizada con el patrocinio
del Departamento de Sanidad
y Consumo del G.V.*

4-5

EN LAS OFERTAS DE INTERNET NO ES ORO TODO LO QUE RELUCE

Los precios presentan diferencias de hasta el 84% para similares prestaciones. Pero la clave está en los detalles complementarios

Velocidad: criterio de elección insuficiente. La peor oferta es la de 20 Mbps con el 68% de caudal de descarga. El resto superan el 80% y la fibra alcanza el 99%



10-11

LOS CANALES DE DISTRIBUCION DEL SEGURO: LOS MEDIADORES

Las entidades aseguradoras desarrollan su actividad con la colaboración de los "mediadores de seguros", que son personas físicas o jurídicas que actúan como intermediarios entre las propias entidades y sus clientes.



12-13

RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA FERROVIARIA POR CANCELACIÓN, INTERUPCIÓN, RETRASO Y PÉRDIDA O DETERIORO DEL EQUIPAJE.

Sin perjuicio del derecho del viajero a reclamar por vía judicial o arbitral, los daños y perjuicios causados por la cancelación o el retraso, la empresa ferroviaria será responsable en los casos de:

- Cancelación del viaje.
- Interrupción del viaje.
- Retraso.
- Pérdida, sustracción o deterioro del equipaje que se le haya entregado para su custodia.





Celina Menaza
Euskal

Consumo responsable!

Ante la subida desorbitada de los precios que suele producirse en estas fechas, debes tener en cuenta:

PLANIFICA Y ADELANTA TUS COMPRAS

- haz una lista de lo que vas a necesitar.
- No dejes las compras para el último momento.
- Compara precios y relaciona calidad-precio.
- Adelanta la compra de productos de carnes, pescados o mariscos y congélalos.
- También puedes adquirir estos productos congelados.

LA PUBLICIDAD

- Analiza con detenimiento las ofertas que pueden inducirte a una compra innecesaria.

GUARDA SIEMPRE LOS TICKETS O FACTURAS DE COMPRA

Estos son algunos de los medios que tenemos los consumidores si queremos jugar un papel activo importante.

Jaiegun hauetan neurrigabeko igoerak gertatuko direla eta gauza hauek eduki behar dituzu kontutan:

ZURE EROSKETAK ANTOLATU ETA AURRERATU

- Behar dituzun gauzen zerrenda egin.
- Ez utzi zure erosketak azken ordurako.
- Prezioak kanparatu eta kalitate-prezioa erlazionatu.
- Okela, arraina edo itsaski izozkien erosketak aurreratu eta izoztu itzazu.
- Baita ere produktu hauek izoztuta eros ditzakezu

PUBLIZITATEA

- Zehatz-mehatz aztertu eskaintzak, ez beharrezko erosketa batetara ez bultzatzeko.

GORDE BETI EROSKETEN TIKETAK

Konsumitzaileok paper aktibo garrantzitsu bat jokatu nahi badugu, hauek dira ditugun baliabide batzuk.

En las ofertas de Internet no es oro todo lo que reluce

La banda ancha fija a examen: la calidad declarada, los precios y otros aspectos que inciden en el coste

- ❖ Los precios presentan diferencias de hasta el 84% para similares prestaciones. Pero la clave está en los detalles complementarios
- ❖ Velocidad: criterio de elección insuficiente. La peor oferta es la de 20 Mbps con el 68% de caudal de descarga. El resto superan el 80% y la fibra alcanza el 99%
- ❖ Reparación de averías: los peores ORANGE y YA.COM que tardan hasta 7 días
- ❖ Atención al cliente: con los datos oficiales suspenden YA.COM, ORANGE y VODAFONE
- ❖ La oferta integral de MOVISTAR, FUSIÓN, es un acicate para la competencia y amplía las opciones de los usuarios. Añade un precio atractivo a la calidad



España y, sobre todo, representa una notable ampliación de las posibilidades de elección de los usuarios.

1.-El precio: “no es oro todo lo que reluce”, con frecuencia, la clave está en los detalles.

Para realizar este estudio se examinaron 60 ofertas de los operadores, de todo tipo de velocidades (desde las de 1 MB hasta las de 100 Mb de fibra óptica) y productos (internet estándar, por tiempo, dobles y triples ofertas), en las que se pueden encontrar precios desde los 17 euros hasta los 90. En cuanto a los precios se analiza, aparte del coste de 36 meses, el precio por Mbps tanto en velocidad de bajada como de subida, al objeto de poder disponer de un dato que complemente el resultado del precio global.

2.1.- Precios Banda Ancha más Teléfono hasta 20 MB. El precio de referencia para 36 meses en esta modalidad es de YA.COM en 1.018 euros, y una diferencia porcentual sobre la media de precios del 13% y máxima² del 21% en relación con ONO y MOVISTAR.

2.1.1.-Los detalles. Cuando se tiene en cuenta la valoración de los detalles complementarios de las ofertas (promociones de hasta 36 meses, precios especiales para clientes, minutos de fijo a móvil y destino de estas llamadas, etc.) la diferencia porcentual sobre la media de puntos es del 16% y la máxima del 36% de YA.COM respecto a R. Y es que los detalles permiten que otros operadores se aproximen a YA.COM (7,70 puntos) como JAZZTEL (7,66) con un producto de mayor velocidad, o MOVISTAR (7,26 ó 7,18) y ONO (7). El resto de operadores no llegan al umbral de los 7 puntos. Las puntuaciones más bajas en esta categoría son para R (5,70) aunque también tiene una oferta que se aproxima a los 6 puntos.

2.1.2.- En la comparación entre FUSIÓN y las OFERTAS SIMULADAS del resto de operadores, la nueva propuesta de MOVISTAR de 10 Mbps cuesta 1.796 euros para 36 meses, con una diferencia porcentual media del 26% y máxima del 33% respecto a una de las ofertas de JAZZTEL.

Los detalles complementarios de las ofertas de operadores sitúan la diferencia porcentual media en el 6,5% y la máxima en el 47% entre FUSIÓN y una oferta de JAZZTEL. La nueva oferta de MOVISTAR obtiene una puntuación final de 8,08 puntos. Por encima de los 7 puntos se encuentran YA.COM (7,9), dos ofertas más de MOVISTAR, una oferta de ONO y otra de JAZZTEL. Entre 6 puntos y 6,75 ofertas de JAZZTEL, R y VODAFONE. La peor puntuación es para una oferta de JAZZTEL (5,48).



2.2.- Precios Banda Ancha más Teléfono desde 20 a 30 MB. El precio de referencia para 36 meses en esta modalidad es de ORANGE (1.320 euros). Su diferencia porcentual sobre la media de precios es del 15% y la máxima del 28% en relación con R. Para clientes las bonificaciones de VODAFONE posibilitan un precio de referencia de 1.076 euros.

2.2.1.-Los detalles. Cuando se toman en consideración los detalles complementarios de las ofertas (en los que concurren promociones hasta 12 meses, precios especiales para clientes, etc.) la diferencia porcentual sobre la media de puntos es del 17% y la máxima del 32% entre JAZZTEL y EUSKALTEL. JAZZTEL logra una nota de 7,60 y 7,05 según las ofertas. Le sigue MOVISTAR y ORANGE con una puntuación en torno a los 7,5 puntos. VODAFONE y ONO se aproximan al 6,5. La puntuación más baja es para EUSKALTEL (5,13).

2.3.- Precios Banda Ancha más Teléfono con Fibra. El precio de referencia para 36 meses en esta modalidad es de ONO con un coste de 1.808 euros para 36 meses. La diferencia porcentual media del 25% y máxima del 42% respecto a una oferta de EUSKALTEL.

2.3.1.-Los detalles. La evaluación de los detalles complementarios (período de promoción de 36 meses precios especiales para clientes con ahorros de hasta el 10%, llamadas de fijo a móvil y destinos, etc.) hace que la diferencia porcentual media se sitúe en el 13% y la máxima alcance el 38% entre MOVISTAR y EUSKALTEL. La clasificación también se ve alterada. Ahora, MOVISTAR obtiene 8,76 puntos, seguido de ONO (8,62 y 8,54). La segunda oferta de MOVISTAR logra 7,88 puntos. Las puntuaciones más bajas son para EUSKALTEL (6,91 y 5,80).

² La diferencia porcentual máxima siempre se establece en relación con la oferta de otro operador, ya que se parte de la premisa de que el usuario siempre podrá optar por la oferta más barata entre las que ofrece su operador.

2.3.2.- En la comparación de FUSIÓN y las OFERTAS SIMULADAS del resto de operadores, la nueva propuesta de MOVISTAR de 100 Mbps refleja un coste para 36 meses de 2.156 euros. La diferencia porcentual media es del 36% y la máxima del 47% respecto a EUSKALTEL.

Con el análisis de los detalles complementarios de las distintas ofertas la diferencia final media para este producto es del 11% y la máxima del 35% entre FUSIÓN y EUSKALTEL. MOVISTAR obtiene una puntuación final de 9,36 puntos (una centésima más que su otra oferta de 100 Mbps). ONO le sigue con 8,16 y EUSKALTEL, el otro operador que tiene este combinado con 100 Mbps, consigue 6,91 puntos.

2.4.- Precios Banda Ancha más Televisión. Solo TELECABLE realiza esta oferta con velocidades de 20Mbps y 100Mbps. Los precios para los 36 meses van desde los 1.468 euros a 2.170 para los no clientes con 12 meses promocionados. Los precios para clientes oscilan entre los 1396 euros y los 2.259, con precios promocionados de hasta 36 meses.

2.5.- Precios Banda Ancha más Teléfono más Televisión. El precio de referencia para 36 meses en esta modalidad es de R con un coste en una de sus ofertas de 1.496 euros y con una diferencia porcentual sobre la media de precios del 33% y máxima del 51% respecto a EUSKALTEL.

2.5.1.-Los detalles. La evaluación de los detalles complementarios de las ofertas como las promociones de hasta 12 meses, precios especiales para clientes de 20 euros, llamadas a móviles, etc.), sitúa la diferencia porcentual media en el 34% y la máxima en el 84% entre ONO y EUSKALTEL. La clasificación difiere de la que se obtendría atendiendo solo al precio (igual que ocurría en el apartado 2.3.1). Valorando también los detalles complementarios ONO obtiene 7,61 puntos; le sigue MOVISTAR con 6,51 puntos. En torno a 6,25 se encuentra la otra oferta de ONO y una de TELECABLE. VODAFONE consigue 6 puntos. En la franja de los 5 a los 6 puntos se hallan las cinco ofertas de R, dos de TELECABLE, una de VODAFONE y una de JAZZTEL. La peor puntuación es para EUSKALTEL que no logra ni el 4,5.

2.5.2.- En la comparación de FUSIÓN y las OFERTAS SIMULADAS del resto de operadores, las ofertas de ONO, MOVISTAR y R reflejan precios para 36 meses de similar magnitud: 2.742, 2.876 y 2.900 euros respectivamente. La diferencia porcentual media es del 13% y máxima del 26,5% respecto a EUSKALTEL.

La toma en consideración de los detalles complementarios de las ofertas de los operadores sitúa la diferencia porcentual media en el 28% y la máxima del 38% respecto a una de las ofertas de VODAFONE. MOVISTAR obtiene una puntuación final de 7,27 puntos. ONO, le



sigue con 6,13 puntos. Dos ofertas de R y una de VODAFONE se aproximan a los 6 puntos. En torno a los 5,5 hay cuatro ofertas de R, una de JAZZTEL y dos de EUSKALTEL. Finalmente entre los 4,5 puntos y los 4,7 se hallan las tres ofertas de TELECABLE y una de VODAFONE.

2.6.- Precios Banda Ancha más Teléfono más Televisión con Fibra. El precio de referencia para 36 meses en esta modalidad es de R que cuenta con una oferta de 50 Mbps de 1.976 euros y una diferencia porcentual sobre la media de precios del 28% y máxima del 43% respecto a EUSKALTEL.

2.6.1.-Los detalles. La evaluación de los detalles complementarios de las ofertas (precios especiales para clientes un 50% más baratos durante períodos de hasta 12 meses, los minutos de llamadas de fijo a móvil, etc.) hace que la diferencia porcentual media sea del 31% y la máxima del 43% entre R y EUSKALTEL. La clasificación queda ahora con MOVISTAR en primer lugar con 8,36 puntos, seguido de ONO (8,11) y R que alcanza en sendas ofertas 7,16 y 7,08 puntos. Por encima de los 6,5 puntos se encuentran las 4 ofertas restantes de R y la segunda de MOVISTAR. TELECABLE con 6,3 y ONO con 5 puntos cierran el capítulo de aprobados. Las peores ofertas son las dos de EUSKALTEL que rondan los 3,5 puntos.

2.6.2.- En la comparación de FUSIÓN de 100 Mbps y las OFERTAS SIMULADAS del resto de operadores, la nueva propuesta de MOVISTAR refleja un coste de 3.236 euros para 36 meses, con una diferencia porcentual media del 20% y máxima del 26% respecto a EUSKALTEL³.

La valoración de los detalles complementarios de todas las ofertas sitúa provoca que la diferencia porcentual media sea del 25% y la máxima del 66% entre MOVISTAR y TELECABLE. MOVISTAR alcanza una puntuación final de 8,91 le sigue ONO con 7,90, y las ofertas de 100 Mbps de R que rondan los 6,80 puntos. EUSKALTEL y TELECABLE obtienen 5,85 y 5,36 puntos respectivamente.

2.7.- Precios de la Banda Ancha fija estándar (solo Internet). En esta modalidad el coste más barato por Mbps es el de EUSKALTEL (3,20 Mbps). El más caro es el de R (3,99 Mbps). MOVISTAR se queda en el medio (3,29). El precio para los 36 meses oscila entre los 1.152 euros de EUSKALTEL y los 1.316 de R.

2.7.1.-Los detalles. Esta es una modalidad en la que hay pocos aspectos que condicionan el precio, aunque hay que tenerlos en cuenta por su influencia en el coste final y en la calidad. R ofrece una promoción durante 12 meses que sitúa el coste calculado a 36 meses muy próximo a los otros operadores que ofertan este producto. Además, hay que valorar que la velocidad de subida que ofrece es de 1Mbps, lo que abarata su coste por Mbps respecto a sus competidores, 0,010 €/ Mbps, frente a los 0,039 €/ Mbps o los 0,031 de EUSKALTEL Y MOVISTAR respectivamente.

2.8.- Precios Internet modalidad con límite de tiempo más teléfono. En esta modalidad el operador más caro y más barato es MOVISTAR, en función de las velocidades que se contraten (1,6 ó 10 Mbps). En todos los casos el precio para 36 meses es de 1.111. Su oferta sitúa el precio en 1,69 €/ Mbps o 16,90 €/ Mbps. EUSKALTEL se tiene un coste 16 €/ Mbps, y el precio a 36 meses es de 1.152 y, por último, JAZZTEL presenta un precio de 7,85 €/ Mbps, mientras que su precio asciende a 840 euros.

2.8.1.-Los detalles. JAZZTEL mejora su oferta ofreciendo una promoción por 2 meses, como contrapunto presenta menor velocidad de bajada que MOVISTAR. Sus competidores contrarrestan esta promoción con llamadas a todos los móviles gratis por 550 minutos en el caso de MOVISTAR y 60 en EUSKALTEL que, además, presenta la menor velocidad de subida (256 Kb), frente a los más de 800 de MOVISTAR y los 512 de JAZZTEL. La consecuencia de ponderar todos los aspectos es que MOVISTAR y JAZZTEL se aproximan a los 7,5 puntos, mientras que EUSKALTEL se que en 5,5.

9.-Atención al cliente: Suspenden YA.COM y ORANGE. VODAFONE, aprobado raspado

9.1.- Las averías y su reparación: el núcleo del problema. Siete y cinco días respectivamente es lo que tardan YA.COM y ORANGE en solventar una reparación, aunque cuentan con un plazo objetivo para hacerlo de 72 horas, 24 más que el resto de operadores. En dicho plazo

YA. COM sólo consigue reparar el 60% de las averías declaradas y ORANGE el 85%. VODAFONE, repara en algo más de tres días, aunque su compromiso es de hacerlo en 48 horas, en este período alcanza el 76% de averías reparadas.

En el lado contrario EUSKALTEL lo hace en 32 horas, ONO en 45 y MOVISTAR en 50 horas. El resto se aproxima a las 60 horas. Su nivel de averías reparadas en el compromiso establecido ronda el 95%.

9.2.- El tiempo para disponer de conexión a Internet, demasiadas diferencias. De nuevo YA. COM se lleva los honores de facilitar la conexión en casi 40 días. VODAFONE alcanza los 20 días. Por debajo de los 10 se encuentran MOVISTAR, ONO y TELECABLE.

9.3.-Tiempo de respuesta al usuario. Lo normal es que el tiempo de contestación del servicio de atención oscile entre los 20 y los 30 segundos, pero en YA. COM casi se tarda un minuto.

También YA.COM (13 días) triplica el tiempo de resolver reclamaciones que ofrece JAZZTEL (3,77 días). Pero aún en este capítulo es R cuya demora resolutive se aproxima a los 18 días.

Las averías, el tiempo de suministro y el tiempo de respuesta sólo son síntomas de un servicio de atención al cliente insuficiente para las necesidades del operador.

10.-El acceso a la red, las interrupciones y las velocidades: buenos datos con alguna laguna.

10.1.-Conexión e interrupciones. En general, los datos de los que se disponen muestran un altísimo porcentaje de conexiones con éxito, por encima, en casi todas las modalidades, del 99%.

En relación con las interrupciones también se generaliza el buen comportamiento, salvo en el caso de R, que en el segundo trimestre de 2012, presenta unos ratios para los 6, 10, 15 y 30 Mb superiores a los 1,5% en casi todas ellas, un nivel muy superior de interrupciones al de los competidores.

10.2.-Caudal medio de descarga. YA. COM muestra un caudal de descarga del 78%, igual que ORANGE. MOVISTAR roza el 86%, un poco por debajo de R y de EUSKALTEL (88%), aunque supera a TELECABLE y a JAZZTEL, que se aproximan y a al 77% y también a VODAFONE que queda en el 84%.

10.3.-Caudal de descarga por velocidades. Cualquiera de las velocidades analizadas presenta un caudal de descarga superior al 80%, excepto como es habitual, los 20 MB, cuyo porcentaje medio de descarga sólo alcanza el 68%.

³ La comparación con EUSKALTEL se hace sobre una triple oferta fibra de 50 Mbps, ya que este operador no ofrece los 100 Mbps para la triple oferta.

EXPLICACIÓN METODOLÓGICA

1. Se comparan **60 ofertas** de Internet teniendo en cuenta la información ofrecida en la página web de los operadores: precio, promociones, precios para clientes, etc. (se puede ver en el cuadro Excel todo lo que se ha evaluado).
 2. Las ofertas comparadas las podemos dividir en **dos grupos**: convencionales (internet básico, Internet + Llamas y/o televisión y con limitación de tiempo). El otro grupo está formado por las ofertas que incorporan telefonía móvil para hablar y navegar.
 3. De este último grupo sólo hay una oferta a día de hoy (Fusión), que con banda ancha de 10 o 100 Mbps, puede integrar hasta cuatro prestaciones (Internet+llamadas + telefonía móvil y/o tv)
 4. Para poder comprobar si esta oferta supone o no mejora sobre las de otros operadores, se ha procedido a compararla con las ofertas existentes, **añadiéndoles un paquete de telefonía móvil para hablar y navegar que ofrezca cada operador con sus precios y características** (sms gratis o no, destino de las llamadas desde el móvil a todos los operadores o a unos cuantos, minutos de llamadas desde el móvil...).
 5. Al objeto de hacer estas **"Ofertas simuladas" lo más parecida posible** para facilitar la comparación, el paquete de telefonía móvil debía de ser para hablar (500 minutos) y navegar 1GB. En el caso de que no se hallara un producto semejante se buscaba productos aproximados, dando prioridad a que incluyese 1GB para navegar o algo lo más próximo posible. Se prioriza la conexión a Internet porque el trabajo se llama OFERTAS DE INTERNET y éste es el soporte del resto de servicios.
 6. Al objeto de poder comparar en los términos más homogéneos posibles, en las ofertas de Fibra de 100 MB sólo se compara con productos de 100 MB y si lleva tv con productos que la incluyan con características semejantes. Hubo una excepción a esta regla: EUSKALTEL en su triple oferta no tiene 100 MB, así que, tratándose de fibra se comparó FUSIÓN con la triple oferta de EUSKALTEL de 50 MB (más el consabido paquete de móvil). Por una razón semejante tampoco se consideran productos que solo incorporan una canales en abierto.
 7. **Cada parámetro contemplado en el Excel puntúa, como máximo, 10.** La puntuación se puede obtener a partir de los objetivos declarados por el propio operador, por ejemplo, cuando faci-
- ta los datos de velocidad media los puntos que obtendrá serán los proporcionales a la velocidad ofertada. El otro modo de puntuar es que un operador sea el mejor en alguna de las medidas en cuyo caso obtendrá 10 puntos y, el resto conseguirán los puntos proporcionales correspondientes.
8. Los datos relativos a precios y características se obtienen de las **web**.
 9. Los datos relativos a Velocidades, Conexión, Transmisiones interrumpidas, Averías, tiempo de suministro...se obtienen de la **SETSI**, en concreto son los propios del I y II Tri de 2012. En los datos de velocidades máximas sólo se ha tenido en cuenta el segundo TRI, aunque es preciso señalar que en el mismo se registraron el 99% de las velocidades máximas.
 10. También se obtienen de la SETSI el porcentaje de reclamaciones, aunque en el caso de los operadores nacionales también se toman en consideración los datos facilitados por la OAUT de 2011 (último ejercicio).
 11. En cada pestaña del Excel que recoge las ofertas de cada producto, en las columnas de la derecha se pueden ver dos o tres datos útiles (número de ofertas de ese producto), valor máximo y valor mínimo, que es una forma fácil de comprobar los aspectos complementarios que acaban incidiendo en el precio. Por ejemplo, promoción de 36 meses frente a promoción de 12, precio para clientes de 20...
 12. Con un volumen de datos semejante es fácil cometer errores. Si se trata de errores menores, por favor, corregidlos y después facilitadme la corrección. Si se trata de algún error grosero, comunicádmelo en cuanto lo detectéis, buscaremos la mejor solución, aunque debo señalar que aún en este supuesto es tal el volumen de parámetros evaluados que la incidencia en el resultado final de un operador quedará muy diluido. Por ejemplo, pasar de evaluar un parámetro de 0,99 a 6 puntos sólo mejora la nota del operador en 26 centésimas.
 13. Por último, en el Excel hay varias hojas que contienen información sintetizada: Puntuación final ofertas convencionales, Puntuación ofertas con telefonía móvil, evaluación de cada operador según parámetros (permite ver cuál es el comportamiento de cada uno en determinada categoría de datos) atención al cliente, ofertas, suministro, averías, etc. y finalmente gráficos.

LOS CANALES DE DISTRIBUCION DEL SEGURO: LOS MEDIADORES

Las entidades aseguradoras desarrollan su actividad con la colaboración de los “mediadores de seguros”, que son personas físicas o jurídicas que actúan como intermediarios entre las propias entidades y sus clientes.

Estos mediadores son considerados como el “canal de distribución” tradicional de las entidades aseguradoras, ya que son éstos quienes desarrollan la labor comercial por cuenta de la entidad, asesorando y resolviendo los problemas o cuestiones que pudiera plantear el cliente de seguros.

Constituyen un pilar fundamental de la actividad aseguradora tanto desde un punto de vista comercial (promoción y captación de clientes) como por el contacto directo posterior que mantienen con los clientes (asegurados). La actuación de los mediadores es, en muchos casos, trascendental para los intereses del asegurador, ya que gracias a su experiencia y a su profesionalidad, la entidad aseguradora es capaz de conseguir la fidelidad de sus clientes.

Existen varias figuras de mediadores de seguros:

- el agente de seguros, **(vinculado o exclusivo)**
- el agente de seguro como operador de banca-seguros
- el corredor de seguros.

El Agente de seguros

Es aquella persona física (agente) o jurídica (sociedad de agencia) que ha pactado un “contrato de agencia” **con una o varias entidades aseguradoras**, y mediante el cual se compromete a realizar por cuenta de ésta labores de mediación, promoción, asesoramiento preparatorio y asistencia posterior con tomadores, asegurados o beneficiarios de los seguros.

Las entidades aseguradoras llevan un registro de sus agentes, asignándoles un “número de registro”, dato que cada agente debe incluir en su publicidad y documentación propia.

Las comunicaciones y los pagos de primas realizados por el tomador del seguro al agente surten los mismos efectos que si se hubiesen realizado directamente a la entidad aseguradora.

El Agente de seguro como operador de banca-seguros

Tendrán la consideración de operadores de banca-seguros las entidades de crédito y las sociedades mercantiles controladas o participadas por éstas, mediante la celebración de un contrato de agencia de seguros con una o varias entidades aseguradoras y la inscripción en el Registro administrativo especial de mediadores de seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos, realicen la actividad de mediación de seguros como agente de seguros utilizando las redes de distribución de las entidades de crédito. La entidad de crédito sólo podrá poner su red de distribución a disposición de un único operador de banca-seguros.

Figurará inscrito como operador de banca-seguros en el Registro administrativo especial de mediadores de seguros, de corredores de seguros y de sus altos cargos

El corredor de seguros

Es aquella persona física (corredor) o jurídica (correduría) que realiza labores de mediación en seguros, promoción, asesoramiento preparatorio y asistencia posterior, sin mantener ningún vínculo con ninguna entidad aseguradora.

Desarrolla su actividad de forma independiente respecto de cualquier entidad aseguradora: ofrece un asesoramiento profesional independiente a quien pretenda suscribir un seguro, informándole sobre las diferentes ofertas de las distintas entidades aseguradoras.

A diferencia del agente, el corredor actúa sin el respaldo de ninguna entidad aseguradora en particular. Es independiente y, por ello, no representa los intereses de una determinada compañía. **Los pagos de primas realizados al corredor no se entienden como realizados a la entidad aseguradora.**

La actividad de los corredores está sometida a una estricta normativa de exigencias financieras y de profesionalidad, necesarias para poder acceder y desarrollar este tipo de mediación de seguros. Destaca, en particular, la obligación de obtener el denominado “*diploma de mediadores de seguros titulado*” por parte de las personas físicas (corredores) y de quienes ejerzan la dirección téc-

RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA FERROVIARIA POR CANCELACIÓN, INTERRUPTIÓN, RETRASO Y PÉRDIDA O DETERIORO DEL EQUIPAJE

Sin perjuicio del derecho del viajero a reclamar por vía judicial o arbitral, los daños y perjuicios causados por la cancelación o el retraso, el Reglamento establece la obligación de la empresa ferroviaria de efectuar el transporte contratado con la duración prevista y, consecuentemente con ello y salvo causa de fuerza mayor, la empresa ferroviaria será responsable en los caso de:

Cancelación del viaje.

Interrupción del viaje.

Retraso.

Pérdida, sustracción o deterioro del equipaje que se le haya entregado para su custodia.

Cancelación del viaje

En el caso de cancelación del viaje, la empresa ferroviaria está obligada a la devolución del precio pagado por el servicio. No obstante, si la cancelación se produjese en las cuarenta y ocho horas previas a la fijada para el inicio del viaje, la empresa ferroviaria estará obligada, a elección del viajero, a proporcionarle transporte en otro tren u otro modo de transporte, en condiciones equivalentes a las pactadas o a devolverle el precio pagado por el servicio, .

Cuando el viajero fuera informado de la cancelación del viaje en las cuatro horas previas a la fijada para su inicio, tendrá derecho, además, a una indemnización a cargo de la empresa ferroviaria consistente en el doble del importe del título de transporte.



Interrupción del viaje

En el caso de que el viaje se interrumpa una vez iniciado, la empresa ferroviaria estará obligada a proporcionar al viajero con la mayor brevedad posible, transporte en otro tren u otro modo de transporte, en condiciones equivalentes a las pactadas.

Además, si el tiempo de interrupción es superior a una hora de duración, la empresa ferroviaria estará obligada, en su caso, a sufragar los gastos de manutención y hospedaje del viajero durante el tiempo que dure la interrupción.

Retrasos

En caso de retraso en la llegada a destino por tiempo superior a una hora, el viajero tendrá derecho a una

indemnización equivalente al cincuenta por ciento del precio del billete utilizado.

Si el retraso supera la hora y media, la indemnización será equivalente al total de dicho precio.

Equipaje

La responsabilidad de la empresa ferroviaria por los daños, pérdidas o averías que sufran los equipajes que hubieran sido facturados, será de catorce euros con cincuenta céntimos por kilogramo bruto, hasta la cantidad máxima de 600 euros por viajero. Esta cantidad se actualizará anualmente conforme al IPC.

RECLAMACIONES

Además del derecho de los usuarios para acudir en defensa de sus pretensiones ante las Juntas Arbitrales de Transporte, las Juntas Arbitrales de Consumo y, en todo caso, ante la jurisdicción ordinaria, el Reglamento establece un régimen específico para la atención de las reclamaciones del usuario ante las oficinas de las empresas ferroviaria, tales reclamaciones deberán presentarse en el plazo de un mes desde que el usuario tuviera conocimiento del hecho que las motivó.

El Reglamento establece que el administrador de infraestructuras ferroviarias y las empresas del sector tienen la obligación de disponer de un libro de reclamaciones, que se ajustará al modelo aprobado por el Reglamento.

El administrador de infraestructuras ferroviarias tendrá a disposición de los usuarios un libro de reclamaciones en todas las instalaciones donde se presten servicios al público en general y, en concreto, en las estaciones y terminales.

Las empresas ferroviarias estarán obligadas a tener a disposición de los usuarios un libro de reclamaciones debidamente diligenciado, en las instalaciones fijas de su titularidad en las que se expendan títulos de transporte y en todos los trenes que realicen servicio de transporte de viajeros y que cuenten con personal de la empresa ferroviaria además del conductor y, además, en todas las estaciones de viajeros y terminales de mercancías en las que la empresa cuente con personal a su servicio y en todos los puntos de facturación y entrega de equipajes.

Este libro de reclamaciones se diligenciará por la Dirección General de Ferrocarriles a la que debe remitirse la primera de las copias de cada una de las reclamaciones que se presenten en el plazo de treinta días. A este ejemplar debe unirse el informe o las alegaciones que la empresa estime convenientes sobre los hechos relatados por el propio reclamante y la indicación de si acepta o rechaza la reclamación.

Los titulares de los servicios y actividades estarán obligados a facilitar el libro de reclamaciones a los usuarios. Asimismo, en todos los lugares en los que sea obligatorio disponer de un libro de reclamaciones existirá un rótulo, perfectamente visible, que especifique dicha circunstancia.



Multa de 600 euros

Ryanair, condenada por obstaculizar el funcionamiento de la justicia

La compañía solicitó la nulidad de actuaciones y rescisión de sentencia firme, al entender que no habían sido notificados de la decisión en el único lugar que ellos entienden válido, Irlanda

El Juzgado de lo Mercantil número 1 de Valencia ha condenado a la compañía aérea Ryanair a las costas procesales y a una multa de 600 euros, la máxima contemplada para este tipo de casos, por obstaculizar a sabiendas el funcionamiento de la Administración de Justicia en España. Según una sentencia facilitada por la Unión de Consumidores, Ryanair había recurrido el fallo de ese mismo juzgado del pasado septiembre donde se le condenaba a pagar 930 euros a un menor al que denegó el embarque en un vuelo entre las ciudades de Valencia y Sevilla por no llevar el DNI.

Los hechos, que ocurrieron el 15 de agosto cuando el menor viajaba acompañado de su familia, implicaron un incumplimiento de lo establecido en el programa nacional de seguridad para la aviación civil, que afirma que los menores de 14 años acompañados de sus padres “no requerirán de ninguna identificación”. Esa sentencia era firme sin que cupiera recurso alguno contra ella y Ryanair no compareció en el proceso, optando por “permanecer voluntariamente en rebeldía”. Un mes después, la compañía solicitó la nulidad de actuaciones y rescisión de sentencia firme, al entender que no habían sido notifica-



Un avión de Ryanair, despegando. / Archivo

dos en el único lugar que ellos entienden válido, Irlanda.

Esta compañía no reconoce el aeropuerto de Valencia donde opera como lugar de comunicación, y de hecho los trabajadores del mostrador de Ryanair se negaron a recibir las citaciones de este procedimiento. Según la Unión de Consumidores, la normativa vigente establece que el acto de comunicación se puede practicar en el lugar donde una persona ejercite su actividad profesional no ocasional.

La ley permite, de forma alternativa, que los actos de comunicación se practiquen en otros lugares diferentes al domicilio social, “y es notorio -añade la sentencia- que Ryanair ejerce su actividad habitualmente en el aeropuerto de Valencia”. El Juzgado de lo Mercantil entiende que no hay defecto procesal alguno y, por ello, no hay indefensión sino un comportamiento temerario de la compañía aérea que se niega injustificadamente a recibir notificaciones.

Pagará las costas y una multa

Condena así a Ryanair al pago de las costas causadas y de una multa de 600 euros, el máximo legal para este tipo de casos “debido a la enorme capacidad patrimonial de la compañía demandada, y a la temeridad con la que ha planteado el incidente de nulidad”, recoge el fallo. La compañía “no sólo se niega a recibir las notificaciones, sino que dolosamente arbitra medios para impedir su recepción, con la única finalidad de entorpecer el normal funcionamiento de la Administración de Justicia”.

Esa conducta es, para el juez, “especialmente grave teniendo en cuenta la situación de preeminencia que disfruta la sociedad demandada, con un alto volumen de facturación y unos servicios jurídicos a su disposición que le permiten plantear incidentes”. Ryanair, incide la sentencia, no tiene “miedo a la imposición de unas costas o de una multa pecuniaria, que pueden arrojar una cantidad incluso superior a la suma a la que ha sido condenada en el procedimiento principal”.

El Juzgado se rebela contra la prepotencia de Ryanair



El Juzgado de lo Mercantil nº 1 de Valencia ha condenado a la compañía aérea RYANAIR a las costas procesales y a una multa de 600€ por obstaculizar el funcionamiento de la Justicia.

El pasado 18 de septiembre este mismo juzgado dio la razón a la Unión de Consumidores y condenó a RYANAIR a pagar 930,21€ por denegar el embarque en un vuelo Valencia-Sevilla a un menor de 6 años de nacionalidad española que carecía de DNI, aunque iba acompañado por sus padres, debidamente identificados con DNI y el Libro de Familia. Un mes después la compañía solicitó la nulidad de actuaciones y rescisión de sentencia firme, al entender que no habían sido notificados en el único lugar que ellos entienden válido, Irlanda. Esta compañía no reconoce el aeropuerto de Valencia donde opera como lugar de comunicación, y de hecho los trabajadores del mostrador de Ryanair se negaron a recibir las citaciones de este procedimiento.

La Unión de Consumidores manifiesta su oposición a las tasas judiciales

La Unión de Consumidores de Euskadi-UCE considera que la recientemente aprobada Ley 10/2012, de 20 de noviembre, por la que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, va a suponer la pérdida de uno de los derechos básicos de los consumidores como es el acceso a la justicia.

El artículo 51 de la Constitución Española establece que *“Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.”*, por lo que resulta evidente que el establecimiento de las tasas previstas para el ejercicio por la vía judicial de los derechos de los consumidores cuando se ven afectados por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las empresas, supone una grave obstaculización e impedimento al consumidor, como parte más vulnerable e indefensa en la relación con los empresarios y profesionales.

Dicha indefensión se ha visto sumamente agravada por la imposición de las tasas judiciales, sin que se hayan establecido otros mecanismos eficaces para la resolución de las reclamaciones de consumo, ya que el sistema arbitral está de momento configurado en la voluntariedad del empresario para someterse o no a esta vía.

Por otro lado, la vía arbitral de consumo se ve también gravemente perjudicada por las nuevas tasas judiciales, ya que en caso de que el empresario haga caso omiso a la resolución favorable al consumidor, éste se verá obligado no sólo a iniciar un procedimiento judicial de ejecución de laudo, sino también a pagar las correspondientes tasas para solicitar el cumplimiento del laudo arbitral.

De esta forma, la Unión de Consumidores de Euskadi-UCE estudiará las medidas oportunas para restablecer los derechos de los consumidores y su libre acceso a la Justicia, y tratar de remover todos los obstáculos que perjudiquen el ejercicio de los legítimos derechos de los consumidores por los que venimos luchando desde hace años.



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 europar guztietan.
- Elkartekideen ordezkaritza 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 Kontsumo 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 zerbitzua**ren onuraduna izatea, beronen baitan ondokoa egonik: Kontsumoko Batzorde Arbitralaren aurrean eta bide estrajudizialez, erreklamazioez aholkatzea eta izapidea ematea, era berean, beharrezko erakundearen aurrean 900 eurorainoko salaketak eta kexak azaltzea.

¿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 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

Podemos 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 hasta 900 euros.

BAZKIDEKO FITXA - FICHA DE SOCIO

IZENA EMATEAREN URTEKO Euskal herriko Kontsumitzaileen Batasunaren bazkide bezala 66 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 66 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
01033VITORIA-GASTEIZ
Tlfno.: 945 26 47 22 / Fax: 945 26 47 99
E-mail: uce@ucee.e.telefonica.net

Bizkaia

UCE Bizkaia
Hurtado de Amezaga, 27-11º Dpto, 5
48008 BILBAO
Tlfno. 94 421 55 59 / Fax: 94 421 52 51
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-donostia@kontsumo.net