

UC Consumidor

Revista de la Unión de Consumidores de Euskadi-UCE

La CMT no prohibirá las cancelaciones de portabilidad móvil ni las contraofertas para retener clientes

Editorial: año europeo de los derechos de los ciudadanos

Las condiciones generales de los contratos de viajes combinados

**VIGILE SUS FINANZAS DE CERCA
SI NO QUIERE QUE EL BANCO
LE DÉ SUSTOS**

DIRECTOR/A
Celina Menaza

CONSEJO DE REDACCIÓN
Celina Menaza,
M^a Dolores Alzaga

DISEÑO
M^a Dolores Alzaga

MAQUETACIÓN
Gertu Inprimategia

ADMINISTRACIÓN
Marisa Varela

CORRESPONSALÍAS
UCE GIPUZKOA,
UCE BIZKAIA,
UCE ARABA

IMPRESIÓN
Gertu Inprimategia

Dep. legal: SS-1579-98

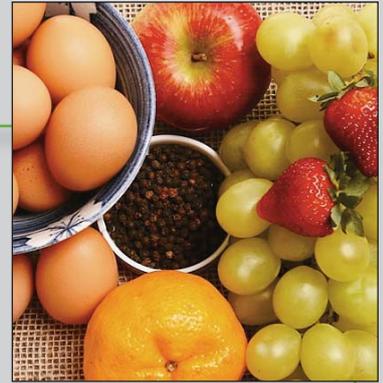
Euskal herriko Kontsumitzaileen
Batasuna-EHKB
Unión de Consumidores de
Euskadi-UCE
Joséé Lejarreta, 49 bis
01003-VITORIA-GASTEIZ
Tel. 945 264722

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

4-5

LOS ALIMENTOS VIAJEROS

Manzanas que viajan desde Chile o kiwis que recorren un largo camino desde Nueva Zelanda hasta el plato del postre. ¿De dónde proceden los alimentos que consumimos? ¿En qué condiciones se da su producción? ¿Hay alternativas frente a este tipo de consumo?



10-11

YA NO HAY LÍMITES EN EL COBRO DE COMISIONES Y DE INTERESES POR LOS BANCOS

El pasado 29 de abril entró en vigor la Orden EHA/2899/2011, de 29 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios que incluye una medida que no aboga precisamente por la protección del cliente: a partir de ahora los bancos ya no estarán obligados a elaborar un folleto de tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a los clientes y de registrarlos en el Banco de España.



14-15

LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE VIAJES COMBINADOS

La escasa aportación de carácter sectorial que ha incorporado el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias ha sido la referida a los viajes combinados, herencia de la Ley 21/1995 reguladora de este tipo de productos, que trasponía la normativa comunitaria. Pero, después de 15 años de vigencia,... ¿se cumplen tales preceptos?





Ana Collía
Presidenta de UCE-
Euskadi

AÑO EUROPEO DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

La Unión Europea ha proclamado este año 2013 como “el año de los derechos de los ciudadanos” para, entre otras acciones, aumentar el grado de concienciación sobre el derecho a residir libremente en el territorio de la Unión Europea, informar mejor sobre el modo en que se pueden beneficiar de los derechos y de las políticas de la UE y estimular la participación activa en su elaboración, animar al debate sobre el aumento de la cohesión y de la comprensión mutua entre los ciudadanos de la Unión.

El Año Europeo de los Ciudadanos 2013 se consagra a los derechos que lleva consigo tener ciudadanía de la UE. A lo largo de este año se está alentando el diálogo entre todos los niveles de la administración, la sociedad civil y las empresas a través de actos y conferencias en toda Europa en los que se abordan los derechos de los ciudadanos en la UE y se esboza una visión de lo que la UE debe ser en 2020.

La ciudadanía se estableció en el Tratado de Maastricht, el 1 de noviembre de 1993. En estos veinte años los europeos han adquirido como consumidores el derecho a comprar bienes y servicios en otros Estados; como ciudadanos, el derecho a la educación, a obtener el reconocimiento de sus cualificaciones profesionales, a la sanidad pública, a adquirir o conservar derechos de seguridad social, entre otros. Sin embargo, según una encuesta de 2010, son muchos, casi la mitad de los ciudadanos de la Unión, los que creen que no están suficientemente informados de sus derechos. Solo un 43 % conoce el significado del término «ciudadano de la Unión Europea». Este 2013 sería el año para participar e informarse debidamente.

Se trata en definitiva de impulsar una sociedad activa, compartir experiencias de comunidades locales, coordinar medidas de creación de empleo, luchar juntos contra las desigualdades sociales y garantizar a todos unos derechos sociales y una vida digna. Este año europeo de los derechos de los ciudadanos debe ser una nueva ocasión para reivindicar nuestros derechos, tanto en el ámbito europeo como en el más próximo de nuestra comunidad local.

Los alimentos viajeros

Manzanas que viajan desde Chile o kiwis que recorren un largo camino desde Nueva Zelanda hasta el plato del postre. ¿De dónde proceden los alimentos que consumimos? ¿En qué condiciones se da su producción? ¿Hay alternativas frente a este tipo de consumo?

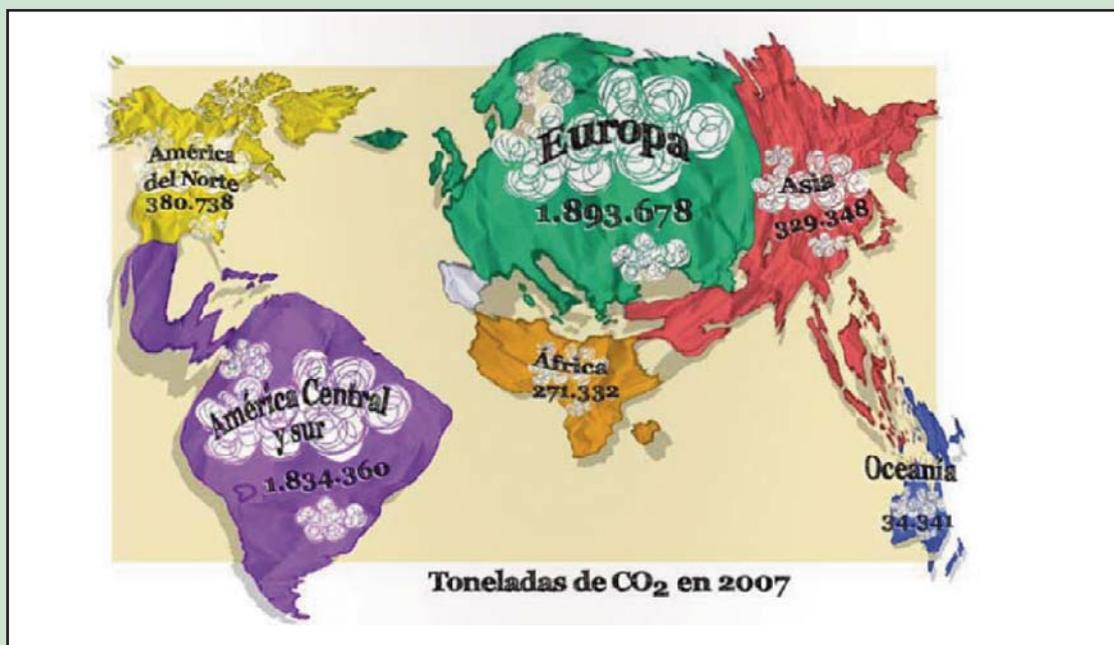
Nuestros actos cotidianos, que algunas veces nos parecen insignificantes, influyen sobre la economía, los derechos humanos y el medioambiente.

Diariamente consumimos alimentos, agua, energía, ropa, etc., teniendo la posibilidad de elegir entre una gran variedad de productos. Pero, ¿realmente sabemos con qué materias primas, en qué condiciones, dónde o quién fabrica estos productos? ¿Sabemos a quién damos nuestro dinero?

La gran mayoría de los alimentos que consumimos hoy en día viajan cientos de kilómetros antes de que lleguen a nuestras manos. Por ejemplo, unas manzanas desde Chile habrán viajado más de 10.000 kilómetros, unos

kiwis de Nueva Zelanda 19.000 kilómetros y unas cebollas traídas desde Holanda unos 1.200 kilómetros cuando, paradójicamente, esos mismos productos se pueden encontrar a nivel local o, al menos, en lugares más cercanos.

¿A qué se debe esta situación? En muchas ocasiones, con el objetivo de aumentar sus beneficios, las grandes cadenas distribuidoras ofrecen a las personas consumidoras lo que podríamos llamar “alimentos viajeros”. Eso supone, frecuentemente, la imposición de una agricultura y un sistema de producción y distribución que no siempre respeta ni las condiciones laborales de las personas productoras ni el medio ambiente.





Se trata, pues, de un modelo productivo que lleva a la uniformización alimentaria -se da prioridad a las variedades que son más demandas por la gran distribución- y al detrimento del cultivo de variedades de alimentos locales. Se abaratan los costos de producción en origen y se incrementa el precio final que paga la persona consumidora.

Ante esa situación, hay diversas alternativas -ver recuadro- como el abastecimiento en mercados locales o la participación en grupos de consumo. Desde el proyecto Zentzuz Kontsumitu / Consume con Sentido -gestionado por Mugarik Gabe, Medicus Mundi Álava, Paz y Solidaridad y SETEM Hego Haizea- se promueve otro tipo de consumo.

Y es que, para hacer que nuestros actos generen efectos positivos y que contribuyan a un mundo más justo, es importante reflexionar sobre nuestra forma de consumir e informarse sobre el producto.

Un consumo consciente y responsable implica que, en nuestra compra, además de la calidad y precio, valoremos también el impacto social y medioambiental del producto o servicio que estamos por adquirir. Actuando así señalamos los métodos productivos que aprobamos y los que condenamos. Esto nos da, como personas consumidoras, un gran poder ya que podemos condicionar la conducta de las empresas.

Recuerda que frente a una opción insostenible suele haber una alternativa ecológica y local, respetuosa con el medio ambiente y los derechos humanos. Además debemos tener en cuenta que a la hora de adquirir un producto, no sólo existe el verbo comprar, sino también hay otros, como intercambiar, prestar, compartir, reutilizar cuya conjugación aporta provecho y placer personal y colectivo.

¿Por qué consumir alimentos que han viajado cientos de kilómetros, si a pocos kilómetros de casa tenemos el mismo producto?

Cuatro opciones frente a los “alimentos viajeros”

Frente a los “alimentos viajeros” hay diferentes alternativas. Infórmate sobre las opciones concretas que hay en tu localidad, y comienza un nuevo estilo de consumo en el que, en la medida de lo posible, se dé prioridad a los productos locales:

Mercados locales: Donde personas agriculturas y elaboradoras disponen de un espacio para vender sus productos. El contacto que se establece durante la compra permite conocer el origen de lo que se compra.

Asociaciones de consumo: Surgen del interés de personas que quieren consumir productos ecológicos y libres de transgénicos, fomentando una vida más sana y respetuosa del medio ambiente, así como priorizando la agricultura y ganadería local.

Grupos de consumo: Una persona productora prepara cada semana cestas con productos frescos y de temporada y las acerca a las personas consumidoras que participan en la iniciativa, sin necesidad de intermediarios/as, dándose una relación directa entre personas productoras y consumidoras.

Tiendas de comercio justo: Son la alternativa a las grandes cadenas cuando queremos consumir productos que no se producen en el entorno más cercano de la persona consumidora. Estas tiendas no son únicamente puntos de venta; también son un espacio en que las personas productoras de los países del Sur están representados y se promueven campañas diferentes.

Ya no hay límites en el cobro de comisiones y de intereses por los bancos

Cada banco puede establecer libremente cuáles son sus comisiones bancarias

El pasado 29 de abril entró en vigor la Orden EHA/2899/2011, de 29 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios que incluye una medida que no aboga precisamente por la protección del cliente: a partir de ahora los bancos ya no estarán obligados a elaborar un folleto de tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a los clientes y de registrarlos en el Banco de España.

Así, cada banco puede establecer libremente cuáles son sus comisiones bancarias. El organismo regulador no les pone ningún límite. Lo único que les exige es publicar las comisiones que suelen aplicar con mayor frecuencia; es decir, ni todas, ni las máximas.



Teniendo en cuenta esto, tanto las comisiones como los gastos bancarios deben responder a servicios efectivamente prestados, por lo que no se pueden cobrar por servicios que no se hayan solicitado o prestado.

En el caso de que el banco realice cambios en comisiones que afectan a un contrato, deberá comunicarlo en el plazo de dos meses si el servicio es de pago y de un mes si no.

Aún en el caso de que el cliente no haya cumplido alguna de sus obligaciones contractuales, el banco deberá comunicar el cambio con una antelación mínima de 10 días.

En cualquier caso, el banco deberá informar personalmente y por anticipado del coste del servicio.

Solo cuando las modificaciones impliquen claramente un beneficio para el cliente, podrán aplicarse inmediatamente sin previo aviso.

Cinco claves para evitar pagar de más

Para intentar protegerse de las entidades se pueden seguir cinco pasos muy sencillos:

Lea la letra pequeña
y cuando vea cobro de
comisiones,
pida explicaciones al banco.

Leer a fondo cualquier comunicado que el banco envíe a partir de ahora. En la letra pequeña nos pueden estar avisando de un cambio de política de comisiones.

Están obligados a avisar antes de aplicar nuevas tarifas.

Revisar los extractos bancarios más que nunca para controlar que no cobran comisiones nuevas y si las cobran, a qué servicio corresponden.

Desde el primer momento en que las cobren, llamar al banco para pedir explicaciones y si es posible que las devuelvan. Esto demostrará al banco que seguimos de cerca los movimientos de la cuenta.

Si no devuelven las comisiones al solicitarlo, puede negociar con la entidad (mediante domiciliación de nómina, depositando más dinero, contratando un seguro o un plan de pensiones...) o cambiar de banco en busca de una cuenta sin comisiones.

Los créditos personales, también más caros

Desde que explotó la burbuja inmobiliaria y los bancos españoles entraron en su actual y más que notoria crisis, no solo han empezado a conceder menos créditos que antes, sino que el poco que conceden también es más caro.

Según el Banco de España: "No hay ningún tope legal para los tipos de interés en los créditos rápidos o en cualquier otro tipo de crédito", aunque los créditos a un consumidor desde 200 euros sí deben cumplir determinadas condiciones recogidas en la Ley 16/2011 de contratos de Crédito al Consumo:

Los contratos deben constar por escrito y el consumidor debe tener un ejemplar.

El contrato ha de incluir necesariamente: el tipo de crédito, la identidad y domicilio social de las partes (incluido en su caso el intermediario del crédito), la duración del contrato, el importe y las condiciones de disposición del mismo, el tipo deudor y en su caso el tipo de referencia, la tasa anual equivalente y el importe adeudado por el consumidor, el producto o servicio y su precio en el caso de créditos vinculados o créditos en forma de pago diferido, el importe, número y periodicidad de pagos, el derecho a la entrega de un cuadro de amortización, los gastos de mantenimiento de las cuentas salvo que su apertura sea opcional, los intereses deudores y gastos, el tipo de demora y las consecuencias del impago, los gastos de notaría, las garantías y los seguros, el derecho de desestimiento; el derecho de reembolso anticipado, la existencia de procedimientos extrajudiciales de recurso, etc.



La empresa que ofrezca un crédito a un consumidor está obligada a entregarle antes de la firma del contrato, si se le solicita, un documento con las condiciones del crédito. Ese documento se considerará oferta vinculante (es decir, que obliga al que la hace a respetar las condiciones) durante 14 días naturales.

La publicidad sobre estos créditos debe mencionar la TAE, el tipo deudor, el importe total, la duración de la operación, así como el precio al contado y el importe de los posibles anticipos (en el caso de los créditos en forma de pago aplazado de un bien o servicio)



Las condiciones generales de los contratos de viajes combinados

TEXTO: JOSÉ CARLOS CUTIÑO RIAÑO

La escasa aportación de carácter sectorial que ha incorporado el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias ha sido la referida a los viajes combinados, herencia de la Ley 21/1995 reguladora de este tipo de productos, que trasponía la normativa comunitaria. Pero, después de 15 años de vigencia,... ¿se cumplen tales preceptos?

El Capítulo II del Libro IV del Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios regula la información precontractual y la formalización del contrato, de forma que acota los contenidos mínimos que el usuario debe conocer en cada una de las fases del negocio: publicidad, información previa y contratación. De este modo se diseñan los contenidos mínimos que obligan a las partes y preservan los derechos e intereses del usuario.

Curiosamente, es en la información previa, en el folleto o programa informativo que preceptivamente debe poner el organizador a disposición del usuario y que tiene carácter vinculante –arts. 152 y 153–, donde va a aparecer buena parte de la información sobre las condiciones básicas del servicio que posteriormente se integrará en las condiciones generales del contrato, en las que –igualmente– deben incorporarse el resto de obligaciones derivadas de la normativa aplicable. Posteriormente, el art 154, que regula el contenido mínimo del contrato, se centra en lo que pudiéramos denominar las condiciones particulares ceñidas al producto específico que adquiere el usuario y a sus propios datos, lo que no obsta –huelga decirlo– que



se incorporen las anteriores condiciones generales que, de no aparecer, se aplicarían de modo subsidiario por las razones del carácter vinculante ya expuesto.

Para obtener los datos de este estudio sobre las condiciones generales aplicadas a los contratos de viajes combinados, la Unión de Consumidores de Euskadi-UCE ha contrastado los incorporados a las revistas informativo-publicitarias (el preceptivo folleto-programa del art. 152) editadas por diferentes agencias mayoristas de viajes. Estos condicionados, pese a formar parte de soportes informativos, deben considerarse vinculantes y parte del contrato, dando cumplimiento al

apdo. i) del citado artículo que establece que los programas-folleto deben incorporar las “cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje”, precepto que por su generalidad debe entenderse referido al conjunto de obligaciones y derechos de las partes más allá de las estipulaciones concretas de cada producto en particular.

Del estudio se deduce que, mayoritariamente, estos condicionados presentan una gran homogeneidad, con apartados de redacción literalmente idéntica, incluso cuando

Es de preferente aplicación el ordenamiento de la comunidad donde se celebre el contrato de viaje y subsidiariamente el del domicilio del consumidor



no reproducen preceptos legales. Generalmente trasladan el contenido genérico de la Ley en cuanto a la determinación de los derechos y obligaciones de las partes, si bien hay cuestiones que, o bien se reinterpretan –de forma habitualmente más favorable para la agencia– o bien, en casos afortunadamente puntuales, se retuercen los argumentos deformando el espíritu de la norma.

Este estudio se limitará a abordar los aspectos más discutibles de estos contratos, así como aquellas cuestiones que hayan podido resultarnos especialmente llamativas desde nuestra perspectiva.

LA NORMATIVA APLICABLE

Todos los condicionados se remiten al Libro Cuarto del R.D.L. 1/2007, de 16 de noviembre, que contiene el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias, en el cuál se ha integrado la antigua Ley de Viajes Combinados.

No obstante, llama la atención que algunos hagan también referencia a los respectivos ordenamientos sectoriales territoriales de las respectivas comunidades autónomas donde tienen su sede social (Balears y Madrid sobre todo), obviando que, en todo caso, será de preferente aplicación el ordenamiento de la comunidad donde se celebre el contrato de viaje y subsidiariamente el del domicilio del consumidor.

Es común también hacer referencia a los convenios internacionales que regulan el transporte de personas para los casos en que resultaran de aplicación.

CARÁCTER VINCULANTE DEL FOLLETO PROGRAMA

La norma es clara al establecer que el organizador deberá poner a disposición de los consumidores y usuarios un programa o folleto informativo que contenga por escrito la correspondiente oferta sobre el viaje combinado y que deberá incluir una clara, comprensible y precisa información

sobre los extremos esenciales del producto. La información contenida en el programa-oferta será vinculante para el organizador y el detallista del viaje combinado, salvo que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor y usuario antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa-oferta, o que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

Si bien tales extremos aparecen recogidos en los contratos, los mismos van más allá al prever en la mayoría de los casos las denominadas ofertas especiales, que, a cambio de un precio menor, podrían remitirse a estos folletos de forma parcial. Obviamente, la Ley no prevé este supuesto de remisión a un folleto que no sería de aplicación por las especiales características del viaje (oferta de última hora, menor precio, etc...), supuesto que entendemos que potencialmente induciría a error, generaría confusión en el usuario y podría entenderse como engañoso.

Pero quizás los elementos más significativo son los que, desde el propio contrato, cuestionan la validez de la información facilitada, especialmente en cuanto al alojamiento.

El R.D.L. establece que, en relación al alojamiento, el contrato incluya su situación, su categoría turística y sus principales características, así como su homologación y clasificación, en aquellos países en los que exista clasificación oficial. En todos los condicionados examinados, se hace la salvedad sobre la posible correspondencia de la información proporcionada sobre la categoría de los hoteles con los criterios de calidad y servicio que pudiera tener el

La información que aparece en los folletos-programa publicitarios es vinculante para el detallista y el organizador de los viajes combinados

El tema de las excursiones facultativas es complejo ya que el marco normativo valida la posibilidad de dar sólo el precio estimativo de las mismas

usuario español. Así, se habla en alguna ocasión de la clasificación oficial del país pero también de otros criterios informales como pudieran ser la categoría otorgada por los propios mayoristas o la presumiblemente correspondiente con el nivel de servicio que pudiera dársele en nuestro país. La realidad es que el usuario puede extraer pocas conclusiones de las estrellas asignadas sobre la calidad real del establecimiento donde va a ser alojado; y algo similar sucede en el caso de los vehículos de transporte por carretera, que quedan condicionados a los “estándares” propios del país de destino.

En el caso de los circuitos se manifiesta de modo expreso que los alojamientos no tendrán por qué corresponderse con los informados, sino que podrán ser otros de análogas características en la misma zona, lo que abre un abanico de incertidumbre importante.

El remate viene dado por la mención que hacen muchos condicionados rechazando responsabilidad sobre la no correspondencia de mapas y fotografías del folleto con la realidad, ignorando que la jurisprudencia entiende que las fotografías e infografías incorporadas a la publicidad tienen carácter vinculante en función de las expectativas que generan en los usuarios.

El tema de las excursiones facultativas es complejo, por cuanto el marco normativo valida la posibilidad de dar sólo el precio estimativo de las mismas. Los contratos de viaje suelen ir más allá y no sólo dejan en el aire el precio y las condiciones de las mismas, sino la propia posibilidad de su realización, lo cuál deja en precaria situación a un usuario que haya contratado el paquete con la expectativa de poder realizar tales excursiones, que en ocasiones constituyen una parte esencial del producto.

En cuanto a la información del precio, resulta especialmente intrigante la mención a las propinas de carácter obligatorio –tales como las previstas en los cruceros– cuyo montante puede ser incluso predeterminado en función del número de días, y puede ascender a una cuantía significativa sobre el precio total del producto, lo que permitiría una información bastante más precisa que la que se proporciona, al objeto de que los usuarios puedan adoptar las decisiones que estimen más oportunas para sus intereses.



LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO Y LAS CONSECUENCIAS DEL DESISTIMIENTO

Si bien el texto legal articula las consecuencias del desistimiento unilateral por cualquiera de las partes a partir de la firma del contrato, muchos de los condicionados examinados establecen un sistema asimétrico que toma como referencia la supuesta “solicitud” o “inscripción” del producto por parte del usuario. De este modo, si el usuario se desiste de la solicitud se aplicará la penalización que la norma establece para la rescisión unilateral del contrato, abonando una cantidad porcentual en función de la antelación del mismo, los gastos de anulación previamente pactados y los gastos de gestión debidamente acreditados. Sin embargo, el desistimiento de la agencia sólo prevé efectos penalizadores si se produce después de la firma del contrato, ya que en caso contrario se limita a la devolución del anticipo del 40% que casi todas las agencias prevén. La cuestión es que el contrato no establece cuál es el momento de la formalización del mismo, deduciéndose de su tenor que debe ser el del pago íntegro de los servicios, que ha de producirse con siete días de antelación a su disfrute. Quiere decir que el grado de compromiso de una y otra parte, desde la solicitud o inscripción hasta el



momento del pago completo, se encuentra desequilibrado en beneficio de la agencia.

En cualquier caso, la agencia encuentra toda la comprensión de la norma cuando tenga que introducir cambios o modificaciones “significativas” sobre el producto solicitado por el usuario antes de la celebración del viaje, ya que la única alternativa que le queda al usuario ante esta forma de incumplimiento encubierta es la de desistir del contrato recuperando su anticipo y sin ningún tipo de sobre coste para la agencia. Sólo alguna mayorista abunda en el tema, definiendo por cambio significativo el que impida la realización de los fines del viaje según sus características generales o especiales, lo cual es decir algo más, al vincular la naturaleza de la modificación a la finalidad del producto, lo que, si bien no deja de actuar como un concepto indeterminado que puede ser necesario integrar, da pistas de los argumentos a los que se puede aferrar el usuario para alegar su disconformidad con posibles discrepancias sobre el producto solicitado.

Dentro de esos cambios significativos, hay mayoristas que incluyen los incrementos de precio superiores al 15% a causa de los tipos de cambio, precios de carburante o tasas e impuestos de servicios incluidos en el precio. Este tipo de incrementos pueden dar lugar a cambios en el precio final siempre que esté contemplado en el contrato –todos lo prevén– y se produzcan con más de veinte días de antelación a la realización del mismo. Pero sólo en el caso mencionado se establece la posibilidad de que el usuario desista sin penalización del contrato cuando esa subida de precios supere una determinada cuantía. Ello no obsta para que una interpretación integrada de la Ley pudiera conllevar la misma conclusión en el resto de los casos, aunque la posibilidad no esté expresamente contemplada de modo particular.

En cuanto a la posibilidad de la cesión de la reserva, el Texto refundido de la Ley la prevé gratuita siempre que el cesionario reúna las condiciones requeridas por el viaje y se haga con al menos quince días de antelación. Sin embargo, muchos de los mayoristas la limitan en sus condicionados, “si concurre causa suficiente”, de forma indeterminada y ambigua, lo que puede dar lugar a actuaciones arbitrarias y discrecionales por estas empresas. Por su parte, hay mayoristas que admiten la cesión en un plazo inferior a quince días mediante el pago de una prima sobre el importe del viaje.

POSIBLES INCUMPLIMIENTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Partiendo de las amplias posibilidades de modificación de las condiciones, del producto, de las calidades, etc... que permite el marco normativo con anterioridad a la realización del servicio, así como las posibles fórmulas de compensación y subsanación que sobre la marcha establecen los propios contratos, parece difícil que las agencias lleguen en algún momento a incumplir los mismos, dejando



al usuario en una situación relativamente precaria e incierta frente a los organizadores.

Curiosamente, en caso de incumplimiento de los servicios prestados o cumplimiento defectuoso de los mismos, lo primero que se establece es una obligación para el usuario de comunicar de inmediato e “in situ” a la agencia dicho incumplimiento. Dicha obligación está recogida en el texto legal, pero no con la inmediatez demandada por los condicionados examinados, que salvo algún caso que prima esa comunicación inmediata con una presunción de veracidad, inducen a pensar que –de no hacerse así– decaerán los derechos y expectativas del usuario. Obviamente, el usuario debe dar opción a la agencia a subsanar el problema antes de que el mismo se agrave o cause daños mayores, pero de ahí a condicionar todo el sistema de garantías a esa actuación inmediata del usuario, media un mundo; sobre todo, cuando formalizar la reclamación de manera fehaciente en según qué destinos y servicios puede constituir un problema.

No obstante, la ley permite la sustitución de los servicios no prestados por otros de análoga calidad, de inferior categoría con deducción de la diferencia de precios, o de superior sin incremento alguno, y así lo recogen los contratos.

Resulta también bastante significativa la exoneración absoluta de responsabilidad sobre cualquier equipaje portado en medios de transporte terrestre, equiparándolo a equipaje de mano sujeto a custodia del pasajero en todos los casos, cuando la regulación del transporte terrestre en nuestro país establece la responsabilidad hasta 14,5 €/kgm. del equipaje portado en maleteros del vehículo.

Por último, destacar la generalización de la exclusión del sometimiento al sistema arbitral de transportes para la tramitación de las reclamaciones por deficiencias en la prestación de los servicios de los medios terrestres. Desgraciadamente, con ello se escamotea a los usuarios de un cauce fundamental para la defensa de sus derechos, y sólo

PRODUCTOS BANCARIOS EMPRÉSTITOS Y AVALES

En esta sección le explicamos las características de otros productos que le puede ofrecer su entidad bancaria, como los empréstitos (emisiones de valores de renta fija que el banco utiliza para captar dinero del público) y los avales (un instrumento por el que la entidad garantiza el pago de un compromiso que usted ha adquirido, por ejemplo, al alquilar una vivienda).



TÍTULOS DE RENTA FIJA

¿QUÉ ES UN EMPRÉSTITO?

LA RENTABILIDAD: TIPOS DE INTERÉS Y LA T.I.R.

¿QUÉ COMISIONES BANCARIAS LE PUEDEN COBRAR?

¿QUÉ RIESGOS TIENE SU CONTRATACIÓN?

SUS DERECHOS Y SUS OBLIGACIONES

¿Qué es un empréstito?

[Clases de empréstitos y cómo se transmiten](#)

[Emisión y venta de valores](#)

[¿Cómo se puede informar sobre los empréstitos?](#)

Es una forma de captar dinero del público por parte de las entidades de crédito, emitiendo un conjunto de valores en serie que la gente puede comprar. A cambio, la entidad se compromete a devolver el dinero en el plazo y con los intereses pactados. En este sentido, se parece a un depósito a plazo fijo. La diferencia es que en un empréstito la deuda que asume la entidad está representada por un valor cuya propiedad puede ser transmitida libremente. Es decir, que se puede comprar o vender. A estos valores se les llama títulos de renta fija, porque suelen dar a quienes los poseen unos intereses previstos de antemano, a diferencia de lo que ocurre con la renta variable.

En este apartado se describen las emisiones de renta fija de las entidades de crédito. No obstante, hay otras empresas (compañías eléctricas, de autopistas, de telecomunicaciones, etc.) que también emiten renta fija. La mayor parte de lo que se dice a continuación es válido para todas las emisiones de renta fija, con independencia de cuál sea el emisor. El Estado a través del Tesoro Público también emite empréstitos que llama Deuda Pública.

La rentabilidad: tipos de interés y la T.I.R.

El tipo de interés es lo que le pagan al suscriptor o comprador de los valores. Lo normal es que ese **tipo de interés** sea **conocido con antelación**. Pero cada vez con mayor frecuencia las entidades de crédito emiten valores cuyo tipo de interés depende de la evolución de un índice o referencia, o sea, que la cantidad de dinero que recibe el suscriptor es incierta. En los valores a corto plazo, el interés se puede cobrar **por anticipado**. Para ello, el comprador paga por el título menos que su valor nominal, que es lo que recibirá a su vencimiento. La diferencia es la rentabilidad del título. Se dice entonces que los títulos han sido emitidos **al descuento**.

Si usted está interesado en valores de renta fija, es conveniente que se fije en la **TIR** o tasa interna de rentabilidad. Es un indicador que mide en tanto por ciento anual el rendimiento obtenido por la suscripción de un valor determinado, permitiendo así la **comparación entre distintas ofertas** de valores con independencia de las características de cada una de ellas.

¿Qué comisiones bancarias le pueden cobrar?

La suscripción, custodia y administración de los valores está sujeta a una serie de gastos y comisiones bancarias.

Comisión por suscripción. No se suele cobrar si la suscripción de los valores emitidos se realiza en la propia entidad de crédito emisora. En cambio, si usted da la **orden de suscripción desde otra entidad** (por ejemplo, la suya), es posible que tenga que pagar una comisión, que normalmente será un porcentaje sobre el importe de los títulos suscritos o adquiridos.

Comisiones por custodia y gestión. Una vez adquiridos los valores, será su entidad la que los custodie y administre (es decir, los depositará en sus cajas si son títulos físicos, y se encargará del control de los registros informáticos si se gestionan mediante anotaciones en cuenta). También se ocupará de cobrarle los intereses y el abono de la amortización correspondiente a su vencimiento. Por ofrecerle estos servicios la entidad de crédito puede cobrarle la correspondiente comisión: **depósito o custodia, cobro y abono de intereses, abono de amortizaciones**, etc.

Otras comisiones. Las entidades le pueden cobrar también comisiones bancarias por otros servicios que usted solicite, como la **compraventa de títulos** en el mercado secundario.



¿Qué riesgos tiene su contratación?

Cuando se presta dinero a una entidad de crédito mediante la suscripción de un empréstito se están asumiendo una serie de riesgos:

De devolución del principal (el dinero invertido) a su vencimiento. Como en cualquier préstamo, siempre hay posibilidad de que el dinero invertido en valores de renta fija no se le devuelva. Sin embargo, el **nivel de riesgo** es diferente **en función del tipo de valor** que se ha suscrito. Los **valores ordinarios** de las entidades de crédito tienen el mismo riesgo de impago a su vencimiento que cualquier otra deuda de la entidad que no esté especialmente garantizada. En cambio, los poseedores de valores que cuentan con **garantías especiales** (por ejemplo, las cédulas, los bonos o las participaciones hipotecarias) están más protegidos, y en caso de problemas cobrarán con una cierta preferencia respecto a los que tengan deuda ordinaria. En sentido contrario, los **valores subordinados** y las **participaciones preferentes** tienen más riesgo de perder lo invertido, porque, en caso de dificultades para pagar, sólo cobran cuando lo han hecho los



condiciones normales recuperará exactamente lo invertido, pero si quiere venderlos antes de esa fecha podrá conseguir **más o menos dinero** por ellos. **¿De qué depende?** de su precio en el mercado, que básicamente depende de cómo estén **los tipos de interés**. Si los tipos están más bajos que cuando usted hizo la suscripción, el mercado estará dispuesto a comprarle sus títulos por más dinero de lo que invirtió, ya que los intereses de esos valores son mayores que los que se pueden conseguir con otras inversiones. Si los tipos están más altos, el razonamiento es al revés: le darán menos dinero porque los intereses son menores de los que ofrece el mercado.

De amortización anticipada. En algunas ocasiones, las entidades emisoras de los valores se reservan el derecho a amortizar anticipadamente, es decir, a devolverle el dinero que le ha prestado antes del plazo previsto.



res y administración.

- Recibir la remuneración prevista, así como los documentos periódicos de liquidación de intereses y de las comisiones bancarias y gastos del contrato de custodia y administración.

Compromisos

- Pagar puntualmente las comisiones bancarias pactadas.

¿Qué es un aval?

El aval es una forma de garantizar o asegurar el cumplimiento de obligaciones económicas. Quien avala (el **avalista**) se declara dispuesto a hacer frente a los compromisos del **avalado** (normalmente, el pago de una determinada cantidad de dinero) frente a una tercera persona o empresa (el **beneficiario del aval**) en caso de que el avalado no lo haga.

En este apartado se analiza el aval como uno de los productos financieros que las entidades de crédito ofrecen a sus clientes. En este caso, por tanto, **el avalista es la entidad de crédito**. En estos avales, las entidades no prestan dinero, pero sí asumen el riesgo de tener que hacer frente a un pago en caso de que el cliente incumpla sus compromisos. Por ello, los avales de las entidades de crédito dan lugar a unas determinadas comisiones bancarias.

Un caso distinto, que no se desarrolla en esta sección por no ser un producto bancario, es el de los avales que, con cierta frecuencia, una entidad de crédito exige a sus clientes para darles un préstamo o crédito. En estos avales, que tienen carácter mercantil, las **entidades** actúan como **beneficiarias**.

Las entidades de crédito deben disponer de un Registro de Avales -que lleva cada entidad y que tiene carácter confidencial-, pero no existe ningún registro central de avales a disposición del público.

PRODUCTOS BANCARIOS > AVALES >

¿Quién puede avalar? Clases de aval y plazos

Quién puede prestar un aval

Cualquier persona puede avalar a otra. Pero **las entidades de crédito**, por la solvencia que se les supone, **están especialmente capacitadas** para prestar avales, y de hecho es una de sus operaciones características.

Clases de avales

En los avales prestados por las entidades de crédito se suelen distinguir dos categorías:

- **Avales técnicos.** La entidad de crédito responde en caso de incumplimiento de los compromisos que tiene su cliente con motivo de participaciones en **concursos**, subastas, ejecuciones de obras o contratos de suministro, por lo general ante un organismo público.
- **Avales económicos.** La entidad de crédito avala a su cliente en operaciones por las que está obligado a pagar una determinada cantidad en un plazo previamente fijado. Los económicos son a su vez de dos tipos:
 - **Comerciales.** Se avala el pago de cantidades derivadas de transacciones de naturaleza comercial (por ejemplo, la compra a plazos de un coche).
 - **Financieros.** La entidad responde del pago de créditos o préstamos concedidos a su cliente, generalmente por otras entidades de crédito.

Preavales y líneas de avales

Si usted está interesado en ser avalado por una entidad de crédito, también le pueden ofrecer lo que se conoce como **preaval**. Se trata de un documento en el que **la entidad** hace constar **su disposición** favorable, o bien **su compromiso** en firme (es muy distinto, y es importante que conozca qué es exactamente lo que dice), a **concederle un aval**. Otra posibilidad, sobre todo en el caso de las empresas, es pedir no un aval sino una **línea de avales**. En este caso, la entidad se compromete a darle a usted avales de unas determinadas características hasta un límite determinado, que se irán firmando en función de sus necesidades.

Por ejemplo, al alquilar un piso, se exige por muchos arrendadores al inquilino para garantizar el cobro de la renta, un aval bancario por el importe de varias mensualidades.



También para poder pedir la ejecución provisional de una sentencia judicial a nuestro favor, la normativa exige prestar aval bancario por el importe objeto de litigio.

Plazos

El aval puede pactarse por un **plazo determinado o indeterminado**. En caso de que no haya una fecha de terminación del aval, si el avalado quiere dar por cancelada la garantía, la entidad le exigirá la entidad que le devuelva el **documento original**, o bien le pedirá la **anulación** del mismo de forma clara y expresa a su entera satisfacción.



¿Qué comisiones bancarias le pueden cobrar?

Las comisiones bancarias más relevantes que le pueden cobrar por un aval, suelen estar relacionadas con tres tipos de gestiones:

- **El estudio de la operación.** Suele ser un porcentaje sobre el importe solicitado, con un mínimo por operación.
- **La formalización o apertura del aval.** También es, por lo general, un porcentaje sobre la cuantía del aval. Con un mínimo.
- **El riesgo.** Se fija igualmente como un porcentaje sobre el importe avalado, y su cuantía depende de factores como el plazo y el tipo de aval, o el riesgo que la entidad cree asumir. Esta comisión tiene carácter periódico y se cobra generalmente cada trimestre.

En los **preavales**, sólo le pueden cobrar la comisión por riesgo si la entidad se compromete en firme a dar el aval. Las líneas de avales pueden tener también ciertas comisiones específicas, como es la de **disponibilidad**, que suele ser un porcentaje sobre la parte del límite autorizado que no ha sido utilizada.

Documentación

Lo primero que debe saber a la hora de pedir un aval es que probablemente le sea más fácil conseguirlo en su propia entidad de crédito, donde ya le conocen. Es lógico que sea así, porque dar un aval tiene un riesgo. En todo caso, nunca está de más comparar ofertas de diversas entidades.

Una vez se haya decidido, debe tener en cuenta que la entidad seleccionada llevará a cabo un detallado estudio de su solvencia y de la operación que usted quiere que la entidad le avale. Esté preparado porque le pedirá muchos papeles, sobre todo de tipo económico y patrimonial. A la vista del resultado de ese estudio, es posible que la entidad le exija, como condición para darle el aval, que aporte alguna garantía adicional.

Si finalmente la entidad aprueba la concesión del aval, es recomendable que lea cuidadosamente el contrato antes de firmarlo. Por supuesto, pida también una copia (es obligatorio que la entidad le dé una, guárdela).

Tras la firma, la entidad le deberá entregar los sucesivos documentos de liquidación de comisiones bancarias del aval prestado. En ellos deberán figurar las distintas comisiones aplicadas, el período al que corresponden y la base sobre la que se calculan. Es recomendable revisar esa información, a fin de detectar posibles errores o discrepancias entre las condiciones pactadas y las aplicadas (ver anexo VI, apartado III de la [Circular del Banco de España 8/90](#)).

Fuente Banco de España



Vigile sus finanzas de cerca si no quiere que el banco le dé sustos

Contratar una hipoteca, una cuenta o un depósito con el banco no es firmar los papeles y olvidarse, si no quiere tener algún que otro susto que afecte al saldo total de su cuenta corriente. Tener una gestión activa de sus finanzas suele tener premio.

Si tiene una [hipoteca, que revise anual o semestralmente, debe fijarse en la cotización mensual del euríbor](#), especialmente cuando toque revisar para controlar que si el indicador baja la cuota mensual que paga al mes también baja. Además, debe prestar especial atención a que la hipoteca tenga un suelo, un interés mínimo que pagará sí o sí a pesar de las bajadas del indicador. En caso de que sea así, lo mejor es negociar con el banco o llevar a cabo una subrogación, es decir, cambiar su hipoteca de un banco a otro que no tenga el interés mínimo y que permita beneficiarse de las bajadas.

Vigile también de cerca las comisiones tanto por cancelación anticipada como total.

En cuanto a los [depósitos](#), es imprescindible controlar que los bancos paguen los intereses con la periodicidad contratada. Vigilar que la entidad no cobre comisiones en cuenta. Además, si se trata de una imposición fija a plazo, donde el banco puede renovarla automáticamente, vigilar las fechas de plazo y las ofertas de otras entidades para

hacer un traspaso. Además, negociar con la entidad a qué tipo se renovará, ya que los bancos aprovechan estos movimientos para ofrecer un TAE muy inferior al que pagaron inicialmente.

En el caso de las [cuentas corrientes y de ahorro](#), también hay que realizar una estrecha vigilancia para evitar que el banco nos cobre [comi-](#)

[siones](#) de más, o nuevas comisiones. Además, hay que estar atentos al abono de las rentabilidades en el plazo acordado, si lo tiene, la cuota anual de las tarjetas y revisar el cargo de los recibos domiciliados. Además, hay que diferenciar entre la fecha de valor (cuando se inicia o finaliza el devengo de intereses) y la de la operación (cuando se efectúa el apunte en los registros de la entidad).

Por último, no olvide revisar los cargos mensuales de su **tarjeta**. De esa manera evitará sustos como que el hayan pasado dos veces el cargo o que hayan replicado su PIN en algún cajero y estén operando con ella. Evite también las tarjetas “revolving”, en el que no es posible emitir un cuadro de amortización, porque la deuda se va regenerando a medida que se va amortizando.

No olvide revisar todos los extractos que le envíe el banco con sus cargos mensuales, evitara sustos.



La CMT no prohibirá las cancelaciones de portabilidad móvil ni las contraofertas para retener clientes

La resolución salvaguarda derechos básicos de los usuarios como la libre elección y derecho a la información

Satisfacción entre las asociaciones que se opusieron a la prohibición

La CMT, finalmente, **no prohibirá las cancelaciones de portabilidad móvil ni la posibilidad de realizar contraofertas dirigidas a los clientes para retenerlos**, tal y como pretendían ORANGE, MASMOVIL, KPN, R, YOIGO, TELECABLE y la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NUEVOS OPERADORES MÓVILES. Así se desprende de la Resolución adoptada por la última sesión del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT).

La resolución ha sido recibida con satisfacción por ADECES, AI y las UNIONES DE CONSUMIDORES de ANDALUCÍA, CATALUÑA, EUSKADI, GALICIA y COMUNIDAD VALENCIANA, asociaciones de internautas y consumidores que se opusieron a esta pretensión, al considerar que



vulneraba derechos básicos de los usuarios, entre ellos, la libre elección del usuario y el derecho a la información.

En efecto, estas asociaciones argumentaron en sus escritos a la CMT respecto a **la prohibición de recibir contraofertas** que supondría una lesión del derecho a la información del que dispone usuario, uno de los principios básicos para el correcto funcionamiento de un mercado en competencia.

En relación con la petición de **prohibir la cancelación de la portabilidad móvil solicitada**, la CMT ha considerado relevante el hecho de que las distintas asociaciones de usuarios se opongan a la prohibición, señalando que la cancelación es la otra cara de la moneda de la petición de

cambio. Ambas manifestaciones de voluntad, solicitud y cancelación, garantiza la libre elección del usuario durante todo el proceso de transferencia.

Por otra parte, las asociaciones de usuarios e internautas partícipes en el procedimiento manifestaron que la forma de abordar las hipotéticas prácticas irregulares en relación con la cancelación de la portabilidad no puede consistir en limitar los derechos básicos de los usuarios en un sistema de libre mercado, sino en sancionar este tipo de prácticas.

Además, las asociaciones de usuarios ponen de relieve el volumen de portabilidades existentes en España, lo que

demuestra que ni las contraofertas ni las cancelaciones han impedido la creación de un mercado muy dinámico.

Argumentos que se refuerzan en la conclusión de la Resolución de la CMT cuando señala que "...no se ha podido demostrar que exista una problemática generalizada en la portabilidad que provoque un número significativo de incidencias a los usuarios. De hecho esta circunstancia concordaría con las opiniones mostradas por las distintas asociaciones de usuarios las cuales, lejos de detectar una problemática vinculada con el derecho del usuario de cancelar las solicitudes de portabilidad, solicitan expresa y contundentemente que no se prohíba dicha posibilidad".



UN JUZGADO BILBAINO CONDENA A UNA AGENCIA DE VIAJES A DEVOLVER A LOS CONSUMIDORES UNA PARTE DEL PRECIO DEL VIAJE.

Los demandantes, un matrimonio de Bilbao y su hijo, contrataron con VIAJES EROSKI un viaje combinado de siete días de duración y por importe de 1897€

La contratación del viaje tenía como condición especial, la enfermedad celiaca del hijo, hecho que se puso en conocimiento de la demandada en el momento de la contratación, asegurándose el personal de la demandada que el hotel reunía la condición necesaria para adaptar el régimen alimenticio del niño a su enfermedad

Que sin embargo, desde la llegada a dicho hotel se comprobó que no solo no tenía ningún régimen especial alimenticio sino que se desconocían todas las especiales circunstancias que rodea a dicha enfermedad, habiendo puesto en riesgo la salud del niño en varias ocasiones, por lo que debieron ser los padres quienes debieron estar en todo momento dando instrucciones al personal del hotel, convirtiéndose las vacaciones en un autentico calvario.

El matrimonio formuló reclamación ante la UNION DE CONSUMIDORES DE BIZKAIA, Asociación que inició un **proceso de mediación extrajudicial** a pesar del cual la Agencia mantuvo su postura inicial, negándose a devolver ningún importe.

Los consumidores, representados por la UNION DE CONSUMIDORES DE BIZKAIA, plantearon demanda de juicio verbal

El Juzgado de Primera Instancia nº 8 de Bilbao, acepta los argumentos de los consumidores y establece que la demanda cumplió defectuosamente el contrato de viaje combinado que suscribió con el demandante y que esta obligada a indemnizar al demandante, teniendo en cuenta que el precio total del viaje combinado ascendía a 1987 euros y que dicho viaje se disfrutó por el demandante y su familia aunque con las limitaciones señaladas se considera adecuada una indemnización de 400 euros

Esta sentencia ha sido obtenida dentro del programa de colaboración suscrito entre las Asociaciones de Consumidores y la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco.



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

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 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