



Consumidor

Revista de la Unión de Consumidores de Euskadi-UCE

UCE presenta su decálogo de recomendaciones sobre alquileres de verano.

Movistar-ekeskaintzen du bezeroarentzako arreta-zerbitzurik onena

**RECOMENDACIONES
DE UCE PARA
EL USO SEGURO
DE PLAYAS Y PISCINAS**

DIRECTOR/A
Celina Menaza

CONSEJO DE REDACCIÓN
Celina Menaza,
M^a Dolores Alzaga

DISEÑO
M^a Dolores Alzaga

MAQUETACIÓN
Gertu Inprimategia

ADMINISTRACIÓN
Marisa Varela

CORRESPONSALÍAS
UCE GIPUZKOA,
UCE BIZKAIA,
UCE ARABA

IMPRESIÓN
Gertu Inprimategia

Dep. legal: SS-1579-98

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

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

4-6

RECOMENDACIONES DE UCE PARA EL USO SEGURO DE PLAYAS Y PISCINAS

Tradicionalmente, el 15 de junio suele ser el día de apertura de las piscinas y parques acuáticos. El inicio de esta campaña de baños, es el momento que Unión de Consumidores de Euskadi UCE elige y considera oportuno para recordar a las personas usuarias la necesidad de vigilar y exigir el cumplimiento de la normativa que garantiza la seguridad e higiene de estas instalaciones, con todo un repertorio de derechos y obligaciones a respetar.



8-9

UCE PRESENTA SU DECÁLOGO DE RECOMENDACIONES SOBRE ALQUILERES DE VERANO.

Una vez comenzado el verano, la Unión de Consumidores de Euskadi-UCE quiere ofrecer una serie de recomendaciones sectoriales sobre distintos aspectos relacionados con el alquiler vacacional y los derechos de los consumidores esta temporada estival.



12-14

MOVISTAR-EKESKAITZEN DU BEZEROARENTZAKO ARRETA-ZERBITZURIK ONENA

Kontsumitzaileen eskubideak defendatzeko helburuarekin ADECES (Eskubide Zibilen, Ekonomikoen eta Sozialen aldeko Elkarte) elkartearekin egin den elkarren intereserako azterlanak hedatzeko hitzarmenari dagokionez, aipatutako elkarteak seigarren urtez egin duen telekomunikazio-operadoreen bezeroarentzako arreta-zerbitzuei buruzko azterlana argitaratu du Kontsumitzaileen Batasunak, horien alderdi komertzialari eta teknikoari dagokionez. Azterlana egiteko, ADECES elkarteak 847 dei egin ditu guztira, 106 dei, batez beste, operadore bakoitzeko.



editorial



Celina Menaza
Presidenta de UCE-Euskadi

En los momentos actuales, los ciudadanos como consumidores, vemos continuamente que las entidades bancarias nos repercuten comisiones en todas sus actuaciones (cuentas corrientes, préstamos hipotecarios y personales, transferencias, recibos). También es cierto que las comisiones bancarias se han liberalizado, por ello nos interesa conocer que son las comisiones bancarias, sus costes y tarifas.

¿Son lícitas todas? o puede haber situaciones que comporten ilicitud, ¿Pueden cobrarse comisiones de mantenimiento y administración en las cuentas vinculadas a préstamos?

Según el criterio del Servicio de Reclamaciones del Banco de España entiende que en los casos en que los contratos de préstamo suscritos imponen la necesidad de mantener una cuenta en la propia entidad, con el único fin de domiciliar los pagos periódicos de sus vencimientos, la prestamista no está legitimada para co-



brar las citadas comisiones, al no corresponder a un servicio efectivamente prestado al cliente, sino a un medio que la propia entidad implanta para facilitar la gestión del préstamo.

Por todo ello, desde la Unión de Consumidores de Euskadi, estaremos vigilantes ante las comisiones que las Entidades Bancarias quieran establecer.

Recomendaciones de UCE para el uso seguro de playas y piscinas

- Ante el inicio de la temporada de piscinas, UCE recomienda un uso adecuado de estas instalaciones y recuerda el necesario cumplimiento de la normativa en materia de seguridad e higiene.
- Si la opción de baño son las playas, mejor optar por las que tengan Bandera Azul.

Tradicionalmente, el 15 de junio suele ser el día de apertura de las piscinas y parques acuáticos. El inicio de esta campaña de baños, es el momento que Unión de Consumidores de Euskadi UCE elige y considera oportuno para recordar a las personas usuarias la necesidad de vigilar y exigir el cumplimiento de la normativa que garantiza la seguridad e higiene de estas instalaciones, con todo un repertorio de derechos y obligaciones a respetar.

En dicho sentido, desde UCE queremos insistir y volver a recordar a las personas usuarias qué normas se deben cumplir al utilizar una piscina de uso colectivo, y además, cuáles son los requisitos que éstas deben tener cubiertos para mantener unas óptimas condiciones técnico-sanitarias. Así, el Reglamento sanitario de piscinas de uso colectivo en Euskadi recoge entre otras las siguientes consideraciones:

- El aforo máximo de personas debe estar expuesto en la entrada y en el interior de las instalaciones. Asimismo, en piscinas al aire libre el aforo máximo será de un usuario por cada dos metros cuadrados de superficie de lámina de agua, y en las piscinas cubiertas, de tres metros cuadrados por usuario.
- En cuanto a las características de los vasos, las paredes serán de color claro, antideslizantes, lisos e impermeables. Se construirán de material que permitan una fácil limpieza y desinfección, así como resistente a los productos necesarios para el tratamiento y conservación del agua. Por otro lado, el sistema de desagüe del fondo del vaso permitirá el





vaciado total del agua con la finalidad de prevenir situaciones de riesgos. Por ello, además el sistema estará altamente protegido mediante rejillas u otro dispositivo de seguridad resistente a la corrosión del agua. También una vez finalizada la temporada de uso de la piscina, los vasos deben quedar totalmente protegidos con lonas u otro sistema de cerramiento con el fin de prevenir accidentes.

- La playa o andén tendrá una longitud mínima de un metro y deberá encontrarse en perfectas condiciones de higiene, así como ser de material antideslizante.
- El uso de las duchas resultará imprescindible. Su número dependerá del número de escaleras de acceso al vaso, que deberán ser ambos iguales. Las escaleras se colocarán cada 25 metros del perímetro del vaso, como mínimo.
- Excepto en los vasos infantiles o de chapoteo, donde no será necesario, se colocarán flotadores salvavidas en lugares visibles y de fácil acceso para los bañistas.
- Resulta imprescindible que las instalaciones dispongan de aseos y vestuarios en locales cubiertos y ventilados. Los mismos dispondrán de agua corriente, dispensador de jabón, papel higiénico, etc.
- También será necesaria la existencia de local de primeros auxilios en piscinas cuya superficie sea igual o mayor a 600 metros cuadrados, así como la presencia de armario botiquín.
- Las piscinas que superen los 200 metros cuadrados de superficie de lámina de agua deberá contar con personal cualificado de socorristas acuáticos ya sea expedido por Organismo competente o Entidad privada. Para el cálculo de número de socorristas por piscina deberán sumar todas las superficies de láminas de agua de sus distintos vasos, a excepción de las zonas de chapoteo o vasos infantiles.
- Será necesaria la existencia de un libro de registro y control de la calidad del agua por cada vaso, que deberá contener los datos de identificación del vaso, así como los registros analíticos de la calidad del agua (color, olor, ph, espumas, etc.). El libro estará siempre disponible a las autoridades sanitarias, así como a los usuarios que lo soliciten.

Por su parte, los usuarios de las piscinas de uso colectivo también deberán mantener unas normas de convivencia tales como no entrar en las zonas de baño con ropa o calzado de calle. También deberán tomar una ducha antes de la inmersión. Tampoco deberán arrojar desperdicios o basuras en la piscina, haciendo uso pues de las papeleras.

La normativa española también se pronuncia sobre todo en el estado del agua y la calidad del aire en piscinas cubiertas, centros de hidromasaje y piscinas terapéuticas; asimismo, se mantiene una serie de parámetros que servirán al titular de la piscina, con la finalidad de perpetuar una correcta calidad del aire, de tal modo que no resulte perjudicial para la salud. El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad elaborará un informe nacional anual que incluirá los datos enviados por las diferentes comunidades autónomas con la finalidad de informar acerca del cumplimiento de la normativa así como para la información pública.

Por otro lado, también desde UCE queremos enunciar algunos consejos si su destino a preferir es la playa. Recomendamos a los amantes de la misma que visiten las que alzan bandera azul, distintivo que otorga la Fundación Europea de Educación Ambiental (FEE) cada año. Se requieren como premisas fundamentales para su concesión algunas de las siguientes:

1. Resulta imprescindible la existencia de información sobre los ecosistemas litorales y espacios naturales, así como un código de conducta de la playa y su entorno.
2. Por supuesto, la playa deberá estar completamente limpia, además de contar con material de recogida de basuras, sanitarios adecuados, etc.

3. Por otra parte, se contará con un número adecuado de socorristas, así como un equipamiento accesible de salvamento.
4. También recordamos que es fundamental que se garantice la calidad de las aguas de baño.
5. Por último, es muy importante certificar un libre acceso para personas con movilidad reducida mediante rampas y sanitarios accesibles.

Por último, y ante el inicio de esta temporada de baños, UCE quiere también hacer un llamamiento a la necesaria precaución con juguetes acuáticos y materiales de flotación que pueden contribuir a la diversión –especialmente entre los más pequeños– pero también pueden suponer un importante riesgo. Recordamos que estos artículos deben llevar en su etiquetado información cierta, eficaz, veraz y objetiva que, en ningún caso, puede inducir a error a quienes los adquieren o a quienes los utilizan. Deberá aparecer el marcado “CE”, el nombre del juguete, la razón social o marca así como la dirección del fabricante o de su representante autorizado o importador de la UE, la información sobre su uso y su montaje en castellano, y la edad mínima para la utilización si es necesaria. En el etiquetado también se recogerán las advertencias acerca de los riesgos derivados del uso del juguete y la manera de evitarlos. Además, los juguetes náuticos deberán llevar impresa la leyenda “¡Atención! Utilizar sólo en agua donde el niño pueda permanecer de pie y bajo vigilancia”.



UCE defenderá los derechos de los ahorradores, acudiendo a la vía judicial si es necesario

LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-UCE, ayudará a los afectados por los distintos escándalos y fraudes padecidos por productos financieros a^o recuperar su dinero: Por ello hace un llamamiento a todos aquellos que, en su día, contrataron este producto para que se pongan en contacto con la organización con el ánimo de evaluar la viabilidad de su caso.

UCE explica que en los últimos años, distintas entidades, empresas y grupos han emitido y comercializado productos financieros complejos, generando un grave problema en muchos pequeños ahorradores.

Las condiciones, que muchos inversores desconocían, suponían que el capital invertido podría no recuperarse en su integridad, e incluso que se trataba de productos a perpetuidad como las preferentes.

La gran mayoría de afectados ha perdido una cantidad considerable del capital invertido o no pueden recuperar dicho capital.

Las pérdidas varían según el producto y la fecha en la que cada inversor decidió canjear sus obligaciones por las acciones de los distintos bancos y entidades.

Para UCE este es un ejemplo más de los muchos productos tóxicos que las entidades han comercializado de forma indiscriminada entre los usuarios, gracias a la permisividad de unas autoridades de supervisión que se limitan a imponer sanciones que no permiten que los usuarios recuperen su dinero.

Ante esta situación, UCE va a emprender las acciones necesarias para defender los derechos de todos estos ahorradores.



UCE presenta su decálogo de recomendaciones sobre alquileres de verano.

Recomendamos desconfiar de ofertas muy baratas en Internet para evitar fraudes.

Una vez comenzado el verano, la Unión de Consumidores de Euskadi-UCE quiere ofrecer una serie de recomendaciones sectoriales sobre distintos aspectos relacionados con el alquiler vacacional y los derechos de los consumidores esta temporada estival.

En este sentido, en primer lugar, desde UCE ofrecemos una serie de consejos para alquilar con seguridad un apartamento para pasar las vacaciones. Y es que a veces, se producen problemas que llegan a amargar las vacaciones a quienes optan por esta fórmula, con todo el sinfín de problemas que pueden lamentablemente surgir. Así, el principal problema o motivo por el que los usuarios de esta fórmula se quejan o tramitan reclamaciones es la falta de correspondencia entre el inmueble descrito y la realidad, en cuestiones tales como la ubicación inexacta y su irreal cercanía a zonas de playa o zona de baño, por el mobiliario por el mal estado de los electrodomésticos o por la falta de higiene.

Así, antes de alquilar, para UCE es aconsejable y recomendable:

- 1.- Estar siempre seguros de estar bien informados con carácter previo a la contratación. Una de las principales fuentes de conflicto, como decíamos anteriormente, es la falta de correspondencia entre la realidad y lo esperado. Por tanto, es clave estar bien informados sobre la vivienda y sus características y la zona en la que está.
- 2.- En el sentido antes indicado, lo ideal es visitar antes el apartamento si nos es posible. Si no nos es posible visitar la vivienda o apartamento es oportuno pedir al arrendador o a la agencia un dossier fotográfico en el que aparezcan las principales estancias, accesos y vistas, así como los servicios complementarios con los que cuenta: piscina, jardín, etc.



- 3.- Igualmente recomendamos informarse bien y con detalle de la ubicación y comprobar la distancia real de la vivienda con los puntos de interés: playa, restaurantes, centro histórico, transportes, etc. Para ello, Internet y sus nuevas herramientas son sin duda una buena fuente de información en la que se pueden aclarar estos aspectos esenciales a la hora de decantarnos por una zona u otra.
- 4.- También es muy oportuno asegurarse del buen estado de conservación del mobiliario y electrodomésticos. En este sentido, es conveniente firmar un anexo junto con el contrato principal de alquiler de la vivienda. En este anexo debe aparecer el listado de muebles y electrodomésticos esenciales y su estado de conservación.

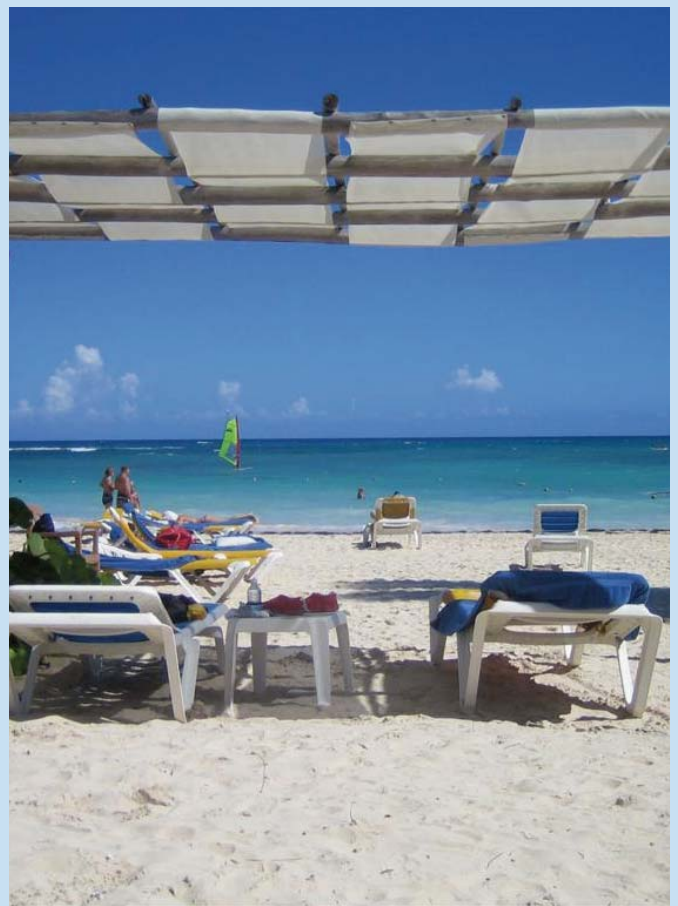
SE ALQUILA

- 5.- Negociar bien con el propietario o la agencia inmobiliaria el precio y las condiciones en las que se va a desarrollar el alquiler.
 - 6.- Firmar siempre un contrato. Antes de firmarlo, revisarlo, leerlo detenidamente y nunca firmar sin mirarlo exhaustivamente.
 - 7.- En muchas ocasiones es normal que el propietario o la agencia inmobiliaria pidan una señal para garantizar la reserva del piso o apartamento en las fechas acordadas: esa suma será descontada del total a pagar por la estancia. Es importante hacer constar en el contrato el importe de la señal de la que siempre se nos debe entregar un recibo del pago que realicemos.
 - 8.- En este tipo de alquileres a veces se exige una fianza para hacer frente a posibles daños que pudieran causar los inquilinos en la vivienda. Si se la piden, es bueno solicitar que se detalle claramente el concepto y las condiciones de su aplicación y también de cómo se va a devolver.
 - 9.- Aconsejamos pedir un teléfono de contacto para eventuales incidencias como una avería en electrodomésticos, un corte de suministros básicos, etc. Esto suele ocurrir con frecuencia y tener a mano esta información puede venir bien para actuar con rapidez.
 - 10.- En caso de problemas, si se ha contratado directamente con el dueño, lo mejor es arreglar la cuestión de manera amistosa con él. Si no es posible, como lo que se ha firmado es un contrato entre particulares, el inquilino no tiene la consideración de consumidor, y si tiene que hacer alguna reclamación, tendrá que ser mediante demanda ante el juzgado de primera instancia de la localidad en la que se encuentre la vivienda. Por el contrario, si se ha contratado con una agencia inmobiliaria, se debe efectuar la queja a través de una hoja de reclamaciones e intentar solucionarlo a través de esta vía.
 - 11.- En caso de problemas es esencial hacernos con el mayor número posible de pruebas documentales. Además del contrato, los emails enviados y recibidos, los folletos promocionales de la agencia inmobiliaria o turística si los hubiera, las fotografías y pruebas como billetes de autobús o taxi sirven para demostrar que el apartamento no estaba en el emplazamiento descrito. Si las deficiencias de la vivienda impedían almacenar alimentos o cocinar, procede guardar las facturas de restaurantes.
 - 12.- Desconfiar de ofertas de alquiler muy baratas que se hagan por Internet. La experiencia que tenemos es que, en muchos casos, estas ofertas tan tentadoras a primera vista se convierten en buena parte de los fraudes que en esta materia se denuncian cada año ante la Unión de Consumidores.
- En definitiva, se trata observar y tener muy en cuenta una serie de recomendaciones básicas, pero esenciales a la hora de evitar problemas en nuestras vacaciones. No obstante, para realizar consultas o efectuar reclamaciones, la Unión de Consumidores de Euskadi pone a disposición de la ciudadanía toda su red de oficinas territoriales que pueden ser consultadas en la página web

UCE presenta su decálogo de recomendaciones para contratar hoteles por Internet

Hoy en día es muy frecuente reservar la contratación de un hotel a través de Internet. La variedad de páginas y de establecimientos es muy variada y el consumidor que no quiera tener problemas a la hora de realizar la contratación de sus vacaciones ha de contemplar especiales precauciones. La dilatada experiencia de la Unión de Consumidores de Euskadi-UCE respecto a consultas y reclamaciones en el sector hotelero, nos permite ofrecer un decálogo de recomendaciones básicas que incidirán en una mejor información del consumidor y en una elección más segura...

1. Comparar precios y calidades, no solo buscando en las propias páginas web de los hoteles, sino también en diferentes buscadores donde se suelen encontrar interesantes ofertas. Y no solo atendiendo al precio sino también a la calidad de los servicios.
2. Recordar que en las ofertas suele haber menor flexibilidad y condiciones más estrictas en cuanto a la anulación de las reservas. En este sentido, hay que leer bien todas las condiciones de la reserva y es conveniente contratar un seguro de anulación para poder recuperar todo o parte del dinero invertido.
3. Es importante que la página web tenga datos de contacto en España o en la UE para evitarnos problemas. Esto va a otorgar una mayor seguridad a la contratación que hagamos.
4. En la medida de lo posible, es bueno planificar las vacaciones de forma que evitemos las fechas más caras en la contratación de los paquetes vacacionales.
5. Es fundamental verificar bien todas las características del hotel antes de contratar. Así conviene conocer el número de habitaciones, el régimen de alojamiento, los servicios comunes, la localización, si permiten animales de compañía, etc.
6. También es importante realizar un listado de los servicios que podamos necesitar (peluquería, lavandería, transportes, cuidado de menores, intolerancia alimentarias, etc.).
7. Hay que leer atentamente las condiciones de la reserva y prestar especial atención por si cupiera la posibilidad de aplicar suplementos a los precios.
8. Conviene realizar el pago debe hacerse desde sitios web seguros. Al finalizar el pago deberá recibir bien en la misma página web o por correo electrónico - o en ambas plataformas- un recibo de la reserva.
9. Guarde una copia impresa de esta reserva. Tal documento puede ser importante para efectuar una reclamación posterior o demostrar que la contratación fue hecha efectivamente con unas determinadas condiciones.
10. Finalmente, reclame en caso de que considere que sus derechos han sido vulnerados y guarde toda documentación que pueda servirle para argumentar su reclamación (recibos, publicidad, facturas, etc). Puede acudir a la red de oficinas territoriales de UCE (www.consumidores de Euskadi.com)



UCE denuncia fraudes en teléfonos 806 derivados de posibles virus en teléfonos móviles

Los terminales realizan sólo las llamadas a servicios de tarificación adicional en horario de madrugada

Habiendo recibido diversas denuncias por parte de consumidores que aseguran no haber hecho llamadas a teléfonos 806 en horario de madrugada, la Unión de Consumidores de Euskadi va a denunciar ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones a los titulares de estos servicios de tarificación adicional que, según diferentes fuentes consultadas, pueden originar llamadas sin consentimiento del usuario mediante un virus que afecta a los teléfonos móviles. En este sentido, vamos a hacer denuncia de los titulares de los teléfonos 806401929 y 806484957 de los que hemos tenido reclamación por llamadas mediante este modus operandi.

Se trata esta de una nueva modalidad de fraude que podría estar originada por la introducción en los teléfonos de virus que originan estas llamadas a determinadas horas. Desde UCE, para prevenir una infección de nuestros terminales móviles realizamos las siguientes recomendaciones básicas:

- Nunca instalar ningún software en tu teléfono móvil a menos que se **conozca y confíe** en el origen de dicho software.
- No abrir correos, SMS, e-mail o MMS **sospechosos** o con **remite desconocido**.
- Navegar en internet y descargar archivos siempre desde **sitios seguros**.
- Mantener **desactivada la conexión Bluetooth** si no la estás usando.



- Además, si se considera que el móvil tiene un alto riesgo de infección, se puede adquirir **software antivirus** para estar más seguros.

También, desde un punto de vista práctico, en el caso de no estar interesados en la realización de llamadas a servicios de tarificación adicional, recomendamos a las personas usuarias que contacten con sus empresas suministradoras de servicios de telecomunicaciones para que les desactiven la posibilidad de llamada a estos servicios.

Desde hace tiempo, la Unión de Consumidores de Andalucía viene solicitando un cambio en la legislación de telecomunicaciones para que este tipo de servicios vengan desactivados por defecto, siendo el usuario el encargado de activarlos, mediante su consentimiento, para evitar buena parte de los fraudes que se están cometiendo con estas llamadas de alto coste.

Finalmente, desde UCE, aparte de extremar las precauciones, insistimos en la necesidad de denunciar este tipo de fraudes con el doble fin de alertar al conjunto de consumidores y usuarios a la vez que exigir que no se vulneren nuestros derechos como consumidores y usuarios. En este sentido, ponemos a disposición de los afectados nuestra red de oficinas territoriales, cuyas direcciones y teléfonos pueden ser consultados en www.consumidores de Euskadi.com

Kontsumitzaileen batasunak lankidetzaz hitzarmen bat sinatu du ADECES elkartearekin elkarren intereserako azterlanak hedatzeko helburuarekin

MOVISTAR-EKESKAINTZEN DU BEZEROARENTZAKO ARRETA-ZERBITZURIK ONENA

la puntu batera ONO eta JAZZTEL daude.VODAFONE eta ORANGE ez dira boatera iristen, eta gainerakoek ozta-ozta gainditu dute.

- ✓ Laguntza tekniko:telefono bidezko eraginkortasunik ezaren eta etxera ez joateko aitzakien artean MOVISTAR eta ONO posizio berean mantentzen dira.R eta EUSKALTElek ere gainditu dute,bainaez gainerako guztiek.

Arreta komertziala:informazioak hobera egin behar du etorkizunean arazorik ez izateko. Defizit orokorra laguntzari dagokionez.Jarduera kezkarriak teleoperadore batzuen jarrerari dagokionez

Kontsumitzaileen eskubideak defendatzeko helburuarekinADECES (Eskubide Zibilen, Ekonomikoen eta Sozialen aldeko Elkarte) elkartearekin egin den elkarren intereserako azterlanak hedatzeko hitzarmenari dagokionez, aipatutako elkarteak seigarren urtez egin duen telekomunikazio-operadoreen bezeroarentzako arreta-zerbitzuei buruzko azterlana argitaratu du Kontsumitzaileen Batasunak, horien alderdi komertzialari eta teknikoari dagokionez. Azterlana egiteko, ADECES elkarteak 847 dei egin ditu guztira, 106 dei, batez beste, operadore bakoitzeko.

Balorazio globala¹

Arreta-zerbitzuaren batez besteko balorazio globala 5,17 puntukoa izan da (10etik). Balorazio globalak arreta komertziala, laguntza tekniko eta zerbitzuari buruzko pertzepzioa hartzen ditu barne.MOVISTARda sailkapeneko lehen operadorea, 6,20 punturekin.Gainditu ez dutenen artean, ORANGE (4 puntu baino gutxiago) etaVODAFONE (4,92) ditugu. Operadore onenaren eta txarrenaren artean ehuneko 36 puntuko aldea dago, eta batez bestekoarekin, aldiz, 17 puntukoa.

PUNTUAZIOA	MOVISTAR	ONO	JAZZTEL	R	TELECABLE	EUSKALTEL	VODAFONE	ORANGE	BATEZ
GLOBALA	6,2	5,4	5,35	5,29	5,14	5,08	4,92	3,95	5,17

Arreta Komertziala:jarduera kezkarriak teleoperadore batzuen jarrerari dagokionez, bezeroari eskainitako laguntzaren defizita eta informazioa hobetu beharra etorkizunean arazorik ez izateko

¹ Globala:Laguntza Teknikoko Zerbitzua + Arreta Komertzialeko Zerbitzua + Alderdi Subjektiboak

PUNUAZIOA	MOVISTAR	JAZZTEL	ONO	R	TELECABLE	VODAFONE	EUSKALTEL	ORANGE	BATEZ
Arreta Komertzia	5,75	5,38	5,16	4,86	4,76	4,62	4,56	4,12	4,9

Arreta Komertzialeko Zerbitzuaren parametro objektiboen² batez besteko puntuazioa 4,90 puntukoa da. MOVISTAR (5,75), JAZZTEL (5,38) eta ONO (5,16) operadoreek gainditu egin dute. Gainerakoek 4,12 (ORANGE) eta 4,86 (R) arteko puntuazioa lortu dute. Onenak ehuneko 28 puntuko aldea atera dio txarrenari, eta 15 puntu batez bestekoari.

Arreta Komertzialaren parametro subjektiboen³ batez besteko puntuazioa lortu dute. 5,95 (MOVISTAR) eta 4,36 (ORANGE) arteko balioak erregistratu dira, eta azken hori da, hain zuzen, 5era iritsi ez den bakarra. Onenak ehuneko 27 puntu atera dizkio txarrenari, eta 10 puntu batez bestekoari.



PUNUAZIOA	MOVISTAR	JAZZTEL	TELECABLE	EUSKALTEL	R	VODAFONE	ONO	ORANGE	BATEZ
Alderdi subjektiboen	5,95	5,72	5,71	5,43	5,38	5,28	5,15	4,36	5,37

Kapitulu honetan, bezeroari eskainitako laguntzari dagokionez operadore guztiek gutxiegi atera dutela azpimarratu behar da:

ez da bezeroak nahi duena ulertzeko ahaleginik egiten, ezta arazo tekniko bat deskribatzen laguntzeko ere, eta gainera, arazoa berriz azaldu behar da operadorearekin harremanetan jartzen den bakoitzean.

Dena den, teleoperadoreen jokoak hobera egin du, *jarduera kezkarriak* agertu arren:

- 1.- *Kontratazioa behartzeko informazio edo erabilera okerrak:* "promozioa gaur amaitzen da" edo "ez diozu zertan familiari galdetu beharrik".

² Arreta Komertziala. Honako hauek aztertu dira: batez besteko denbora-muga, prezioei buruzko informazioa, iraupen-data, eskaintzak, zigorrak, eta abar.

³ Alderdi subjektiboak. Honako hauek aztertut dira: bezeroari eskainitako tratua eta laguntza, eta teleoperadoreenahiz zerbitzuaren balorazioa.

- 2.- Erakundearen irudia kaltetzen duten *neurritz kanpoko erantzunak*: informazioa emateko NAN eskatzea edo bezeroa denda batera bidaltzea.
- 3.- Operadoreak eskaintzen duen zerbitzu bati buruzko *prestakuntza edo informaziorik eza*, honako kasu hauetan, adibidez: mugikorreko banda zabala, zerbitzuak hartzen duen sareari buruzko zalantzak, lurraldeko 4G estaldura edo konpainiak eskaintzen duen abiadura.

Zerbitzuaren eta teleoperadoreen balorazioari dagokionez, pertsonak gainditu egiten dute, baina ez enpresek, azken horiek baitira informazio eta laguntza nahikoa ez eskaintzearen arduradunak. Zerbitzuari dagokionez, lau operadore hauek bakarrik gainditu dute, ozta-ozta bada ere: MOVISTAR, JAZZTEL, EUSKALTELE eta TELECABLE.

Teleoperadoreen identifikazio osoak (izena eta abizen bat, gutxienez) % 61eko batez bestekoa lortu du. Izan ere, % 94 (MOVISTAR) eta % 11 (ORANGE) arteko ehunekoak lortu dira. ADECES elkartearen ustez, ez identifikatzeak erabiltzailearen eskubideak urratzen ditu, eta beraz, erabiltzaileak ere ez du identifikatzeko obligaziorik.

Informazioak hobera egiten jarraitu behar du etorkizunean arazorik ez izateko eta gertatu beharko ez liratekeen gaietan baliabide gehiegi zehatzeko: *teknikoki ezinezkoak diren abiaduren eskaintza* koda de oraindik, eta *prezio zehatzen eta zergak erantsi ondorengo prezioei* buruzko informazioak % 56ko ehunekoak lortu du.

% 79etan *iraunkortasun-konpromisoari* buruzko informazioa ematen da eta % 51etan *zigorrei* buruzkoa. Horrekin lotuta, ADECES elkarteak 24 hilabete arteko iraunkortasun-konpromisoa duten eta iraunkortasun-konpromisorik ez duten produktuak konbinatzen dituzten eskaintzen ugaritasuna kritikatu du, iraunkortasunik ezak erabiltzaileari eskaintzen dion abantaila baliogabetzen baita horrela.



Laguntza teknikoa: telefono bidezko eraginkortasunik ezaren eta etxera ez joateko aitzakien artean

Laguntza teknikoak 5,22 puntuko batez besteko balorazioa lortu du. Hori zerbitzuaren oso alderdi garrantzitsua da. MOVISTAR (6,89) da onena alderdi horri dagokionez. Puntu bat baino atzerago, ONO, R eta EUSKALTEL ditugu, horiek ere gainditu egin baitute. Gainerako guztiek 4,96 (JAZZTEL) eta 3,37 (ORANGE) arteko puntuazioa lortu dute. Onenak ehuneko 51 puntuko aldea ateratzen dio txarrenari, eta 24 puntu batez bestekoari.

PUNTUAZIOA	MOVISTAR	ONO	R	EUSKALTEL	JAZZTEL	TELECABLE	VODAFONE	ORANGE	BATEZ
Laguntza Teknikoa	6,89	5,88	5,64	5,26	4,96	4,94	4,85	3,37	5,22

Laguntza Teknikoko Zerbitzuaren puntuazioa telefono bidezko laguntzaren eraginkortasunik ezak oztopatzen du, % 33ra jaisten baita haren eraginez, baita *etxeko laguntza eskaintzeko teknika oztopatzaileek* ere (“ekipamenduarena da”, “abiadura zuzena dela diote probek”). Izan ere, zerbitzu hori MOVISTARek bakarrik eskaintzen du kasu guztietan; hor dugu, halaber, gardentasun-gabezia ere, askotan ez baita etxeko zerbitzuaren kostua jakinarazten. Era berean, Laguntza Teknikoko Zerbitzuari egozten zaio asteburuaren aurretik *matxurak modu faltsuan itxi izana*, horrela, horien ebazpen-estatistikak denbora objektiboan mantentzeko.

“Hipoteca tranquilidad”

La Unión de Consumidores de Euskadi anuncia que emprenderá acciones, incluidas las judiciales, contra el contenido "abusivo" de la 'Hipoteca Tranquilidad' comercializada a partir del año 2007 por Banesto, actualmente Banco Santander.

Esta hipoteca fue comercializada en pleno "boom" inmobiliario para contrarrestar los altos tipos de interés y dar una garantía de pago estable hacia quienes las contrataba.

UCE ha recibido numerosas consultas de consumidores relativas a que se prometía un interés fijo durante los diez primeros años de vida del préstamo.

Además, se ofrecía el pago de un seguro para proteger los pagos durante 24 meses en el caso de no poder hacer frente a ellos y también aparecen avalistas en estas operaciones.

Sin embargo, según UCE la realidad es distinta en cuanto a esas condiciones que se prometían, ya que los avalistas no actúan como tales sino que son cotitulares del préstamo, y del seguro no se entrega documentación porque se dice que es un seguro del banco, aunque haya sido pagado por el que suscribe el préstamo hipotecario.

Además, se produce una subida del 2,5 % anual por lo recogido en una cláusula que así lo establece y durante to-



da la vigencia del préstamo, lo que conlleva que a partir del año once no baje la cuota hipotecaria.

Por todo esto, la Unión de Consumidores de Euskadi efectuará una reclamación ante el Banco Santander e interpondrá, en el caso de que sea necesario, acciones judiciales.



RECLAMACIONES

HIPOTECA TRANQUILIDAD



NUEVA LEY DE REGULACIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE PRÉSTAMOS O CRÉDITOS HIPOTECARIOS E INTERMEDIACIÓN

El Gobierno español ha creado una nueva ley para proteger los intereses y los derechos de los consumidores frente a dos tipos de empresas que han crecido exponencialmente estos últimos años, las empresas que sin ser entidades de crédito se dedican a conceder créditos y préstamos hipotecarios y las empresas intermediarias que se dedican a gestionar créditos.

Hasta ahora estas empresas financieras no tenían un marco jurídico propio más allá de la regulación general de la Ley del Consumidor, de modo que esta ley trata de cubrir la necesidad de información y transparencia que conlleva estos servicios que tanto riesgo suponen a los ciudadanos.

Esta nueva ley obligará a las entidades a ofrecer información amplia y actualizada sobre la propia empresa y los productos y servicios que ofrecen; detallando las principales características de los contratos y el precio final que tendría que pagar el consumidor para cubrir todos los gastos generados por la gestión del crédito o préstamo.

Para ello, las empresas estarán obligadas a facilitar una serie de folletos informativos con las condiciones generales de contratación y las tarifas, a colgar esta información en su web y a poner un tablón de anuncios específico con todos los datos para que el consumidor esté informado antes de decidirse a firmar un contrato. A la empresa se le conceden 5 días antes de la celebración del contrato para ofrecer al consumidor toda la información que necesite.



La ley también regulará que las entidades pongan especial cuidado en la publicidad y las promociones que realicen, ya que a partir de ahora estarán obligadas a indicar el tipo de interés o cifras de referencia relacionadas con el coste del préstamo o el crédito, el coste de los servicios de asesoramiento, etc.

Las empresas de contratación de préstamos o créditos hipotecarios deberán ofrecer un ejemplo representativo para que el cliente se haga una idea de la tasa anual que tendrá que pagar, con el precio total incluyendo las comisiones, cargos, gastos e impuesto.

Así el cliente podrá decidir de manera responsable cual es el servicio que más le conviene contratar, para no llevarse sorpresas cuando le llegue el recibo.

También deberán ir debidamente indicados los préstamos o créditos que

tengan riesgo especial debido a su rentabilidad.

Del mismo modo, para asegurar que el dinero del cliente está a salvo, estas empresas deberán contar con un seguro o un aval bancario que cubra las responsabilidades y los posibles perjuicios de los clientes.

Además, las empresas de intermediación deberán presentar tres ofertas diferentes a los clientes, para que puedan elegir la que más les convenga.

Estas empresas también estarán obligadas a informar del derecho del consumidor a desistir del contrato de intermediación en los catorce días siguientes a su formalización, sin dar alegación de causa y sin penalización.

De este modo, se intentará ofrecer a los consumidores toda la información posible de manera sencilla y concisa, para fomentar la transparencia de las empresas y los productos que éstas ofrecen.

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

NORTZUK GARA?

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

Erakundearen ezaugarriak:

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

HELBURUAK

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

ZERBITZUAK

Onuradunak

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

Prestazioak

Zure esku 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 zerbitzuen** onuraduna izatea, beronen baitan ondokoa egonik: Kontsumoko Batzorde Arbitralaren aurrean eta bide estrajudizialez, erreklamazioez aholkatzea eta izapidea ematea, era berean, beharrezko erakundearen aurrean salaketak eta kexak azaltzea.

¿QUIÉNES SOMOS?

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

Características de la Organización

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

OBJETIVOS

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

SERVICIOS

Beneficiarios:

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

Prestaciones

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

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

BAZKIDEN FITXA - FICHA DE SOCIO

IZENA EMATEAREN URTEKO Euskal herriko Kontsumitzaileen Batasunaren bazkide bezala 60 euro da. Argibide gehiago jaso nahi baduzu, formulario hau bete helbide hona bidali ezazu
La cuota anual de inscripción de socio de la Unión de Consumidores de Euskadi-UCE es de 60 euros. Si desea recibir más información, rellene este formulario y envíenoslo a la siguiente dirección:

José de Lejarreta, 49 bis – 01003 VITORIA-GASTEIZ

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

Abizenak/Apellidos.....

Helbidea/Dirección.....

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

Kontuaren zenbakia/número de cuenta.....

Iz:Fdo



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



Araba

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

Bizkaia

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

Gipuzkoa

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

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