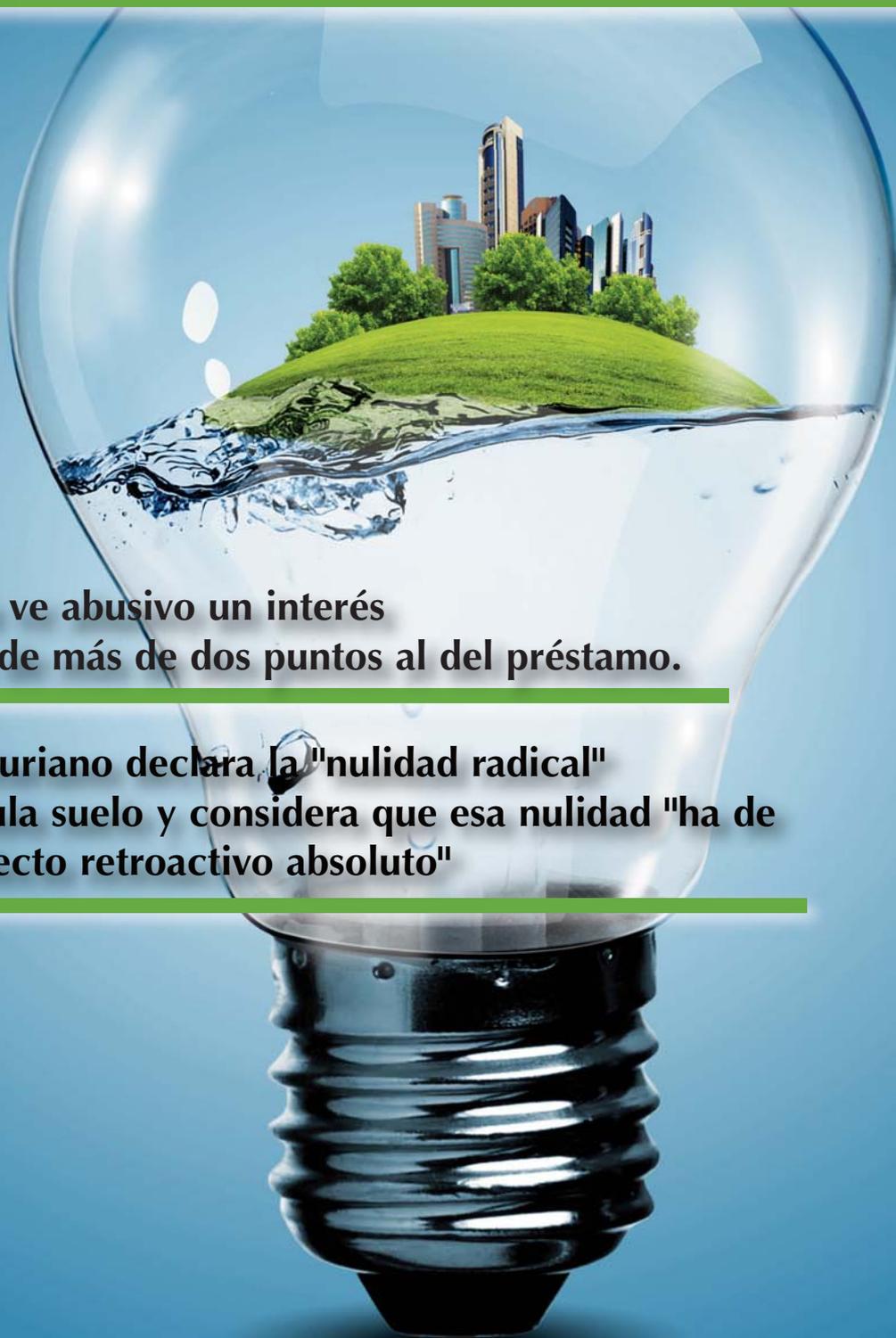


UC Consumidor

Revista de la Unión de Consumidores de Euskadi-UCE



El Supremo ve abusivo un interés de demora de más de dos puntos al del préstamo.

Un juez asturiano declara la "nulidad radical" de la cláusula suelo y considera que esa nulidad "ha de tener un efecto retroactivo absoluto"

**LLEGA LA FACTURACIÓN
DE LA LUZ POR HORAS.**

DIRECTOR/A
Celina Menaza

CONSEJO DE REDACCIÓN
Celina Menaza,
M^a Dolores Alzaga

DISEÑO
M^a Dolores Alzaga

MAQUETACIÓN
Gertu Inprimategia

ADMINISTRACIÓN
Marisa Varela

CORRESPONSALÍAS
UCE GIPUZKOA,
UCE BIZKAIA,
UCE ARABA

IMPRESIÓN
Gertu Inprimategia

Dep. legal: SS-1579-98

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

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

4-5

LLEGA LA FACTURACIÓN DE LA LUZ POR HORAS

Con un mes de retraso respecto a lo anunciado, el Ministerio de Industria tiene previsto aprobar esta misma semana el procedimiento técnico para que las comercializadoras comiencen a aplicar de manera real el precio de la luz por horas.



10-11

UN JUEZ ASTURIANO DECLARA LA "NULIDAD RADICAL" DE LA CLÁUSULA SUELO Y CONSIDERA QUE ESA NULIDAD "HA DE TENER UN EFECTO RETROACTIVO ABSOLUTO"

D. José Manuel Raposo Fernández, titular del Juzgado de Primera Instancia número tres de Oviedo, ha dictado una sentencia en la que declara nula la cláusula suelo de una hipoteca .



16-17

LA TARJETA MUGI TAMBIÉN SE PUEDE UTILIZAR EN EL TRANVÍA DE VITORIA-GASTEIZ

La Autoridad del Transporte de Gipuzkoa informa que a partir del próximo lunes 4 de mayo la tarjeta MUGI o Lurraldebus podrá utilizarse para acceder al tranvía de Vitoria-Gasteiz.



editorial



*Celina Menaza
Presidenta de UCE-Euskadi*

Asociaciones de usuarios preocupadas por las subidas de precios en Telecomunicaciones coincide con la reducción de competencia por las adquisiciones de Operadores

Denuncian a MOVISTAR por publicidad engañosa

La **Unió de Consumidors de Catalunya**, la **Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana**, la **Unión de Consumidores de Euskadi** y la **Asociación pro Derechos Civiles, Económicos y Sociales**, han manifestado su preocupación por la deriva que ha tomado la política de precios de los operadores de telecomunicaciones, coincidiendo con las adquisiciones que se están desarrollando en el sector. (Orange y Jazztel, Vodafone y Ono).

Si hasta ahora los usuarios han asistido a una competencia entre operadores que han llevado los precios a la baja, parece que comienza a recorrerse el camino inverso y esta carrera ya tiene dos importantes protagonistas, MOVISTAR y VODAFONE.

El primero porque ha anunciado un doble movimiento de precios: una subida de 5 euros para sus clientes de Fusión y, el segundo pasar a cobrar los excesos de datos en el móvil a 1,5 céntimos por mega hasta los 500 Mbps a los nuevos clientes o clientes que cambien sus tarifas, eliminando la opción de navegar a velocidad reducida, que sólo se recupera cuando se sobrepasen los citados Mbps de exceso.

Por su parte, VODAFONE, subirá desde 1 euro en su tarifa Mini S (que pasa de 800 a 900 MB de datos) hasta 9 euros la Red XL (que de 6 GB pasa a 8 GB), a partir del 20 de abril, justo cuando finaliza la fusión con ONO.

Los dos cambios son censurables, pero el que más es de MOVISTAR porque lo hace sobre un producto (FUSIÓN) sobre el que prometió un "precio para toda la vida" y, en cierto sentido, con una estrategia incoherente, porque en el caso del móvil ha decidido respetar las condiciones de servicio a sus clientes, justo lo mismo que le reclaman los usuarios en relación con FUSIÓN.

No es suficiente que los clientes puedan darse de baja antes del día 4 de mayo sin que se les cobre la permanencia (no en todos los casos) porque los clientes ya habían decidido contratar un producto, que si se presta con fibra, les habrá obligado a cambiar las instalaciones en sus domicilios y ahora, pueden tener que volver a cambiarla si decidan abandonar a MOVISTAR. Son cautivos funcionales.

El movimiento de precios no podía pasar inadvertido. Las asociaciones han protestado por lo que consideran una mala práctica y se han puesto en marcha denuncias e iniciativas como la campaña en change.org que ya lleva conseguidas más de 295.000.

Por su parte, la Asociación de Internautas, ha tomado la iniciativa de denunciar a MOVISTAR ante Autocontrol de la Publicidad y ante la CNMC.

Denuncia que también han secundado las asociaciones que suscriben este comunicado.

Finalmente las asociaciones consideran que en el corto y medio plazo es preciso que usuarios y asociaciones estén especialmente vigilantes al cambio de las tarifas del mercado.

Llega la facturación de la luz por horas



Con un mes de retraso respecto a lo anunciado, el **Ministerio de Industria** tiene previsto aprobar esta misma semana el procedimiento técnico para que las comercializadoras comiencen a aplicar de manera real el **precio de la luz por horas**. El nuevo mecanismo de tarifa, el Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC), se encuentra en vigor desde abril del año pasado y establece que los consumidores paguen la electricidad en función del precio al que cotice en el mercado mayorista en los momentos de consumo eléctrico. Este importe varía cada hora. Por ello, los usuarios tendrán que disponer de contadores inteligentes telegestionados con los que podrán conocer el coste de la electricidad en cada instante y podrán gestionar su consumo eléctrico.

De forma transitoria se establecieron unos perfiles de consumo con los que se determina la distribución media de las horas de demanda para asignar las tarifas, mediante unas curvas medias que elabora diariamente Red Eléctrica.

La norma, no obstante, fijará un periodo transitorio de unos tres meses, con lo que **serán los consumos de septiembre los primeros** que se cobrarán por horas a partir de los siguientes recibos.

Los consumidores deben saber que solo se aplicará la factura horaria a los puntos de suministro que cuenten con un **contador** no solo **inteligente**, sino **que disponga de telegestión o telemedida**. Se calcula que **las compañías han modernizado más del 40% de su parque de contadores** en línea con la obligación impuesta por el Plan Nacional de Contadores, aunque el porcentaje varía entre el citado 40%, el 98% de Eon y el 100% de muchos socios de Cide. El citado plan establece un calendario para una renovación paulatina del parque, con un 35% en 2014, y el 100% en 2018.

Pero, lo más importante del nuevo mecanismo, es que no solo son necesarias esas dos condiciones (contador inteligente y con telemedida) para disfrutar del precio horario, sino **que el**

cliente esté acogido al precio del suministro regulado (el citado PVPC), del que se ocupan especialmente las cinco grandes eléctricas, y no haber pasado al mercado libre aceptando la multitud de ofertas que están haciendo las comercializadoras.

Los grandes grupos eléctricos, a través de sus filiales en el mercado libre han acelerado el **trasvase de clientes del mercado regulado al mercado libre**, ante la inminencia de la aplicación de los precios por hora, "con los que difícilmente podrán competir las comercializadoras libres. Las últimas ofertas, como la de Iberdrola proponen a los clientes el pago de cuotas fijas, que resultan finalmente un precio más elevado que el PVPC.



El cliente tiene que estar acogido al precio del suministro regulado (el citado PVPC)

10 claves para entender el nuevo recibo de la luz



1. ¿Quién paga la tarifa de la luz?

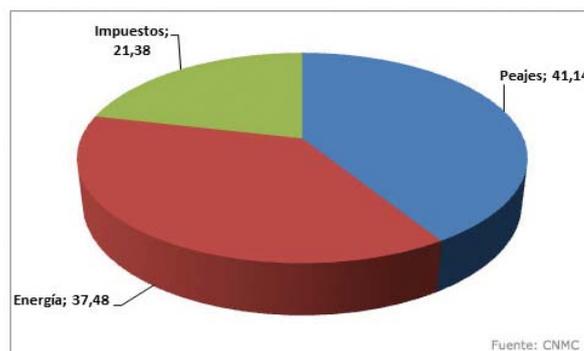
La antigua Tarifa de Último Recurso (TUR), ha sido sustituida por el Precio Voluntario al Pequeño Consumidor (PVPC) aunque su estructura y composición no presenta cambios más allá de su denominación.

Esta tarifa es la que regula el Gobierno en base a varios parámetros, y a ella están acogidos unos 16 millones de consumidores domésticos con una potencia contratada inferior a 10 kilowatios (kw).

Todo usuario doméstico que no haya contratado la luz en el mercado libre con una comercializadora estará acogido a esta tarifa regulada.

2. ¿Cómo se forma la tarifa de la luz?

Para entender mejor la factura de la luz, es importante conocer en qué conceptos se desglosa y dónde va destinado cada euro que pagamos.

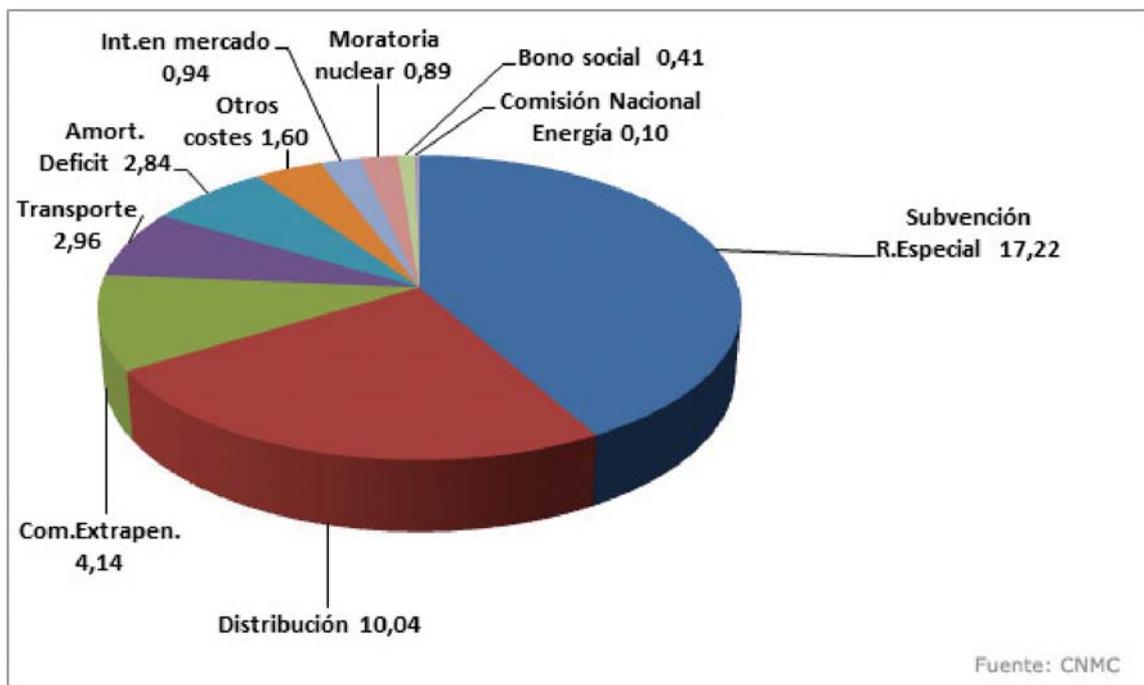


En este gráfico puedes ver un desglose correspondiente al recibo de la luz de los consumidores domésticos, de pequeñas oficinas o tiendas (menos de 10 Kilowatios de potencia contratada) que compraron la electricidad a tarifa en el primer trimestre 2013.

Ahí va el reparto más explicado:

- Bastante menos de la mitad de la factura de la luz se destina para pagar lo que se ha consumido: de cada 100 euros que pagamos, supondrían en torno a unos 37 €.
- Los impuestos implican unos 21,38 euros (el IVA y el Impuesto sobre la electricidad).
- Y más de 40 euros se va en los llamados “peajes”, es decir:
 - * 17,22€ fueron para pagar subvenciones (primas equivalentes) a las energías del régimen especial (eólica, solar, cogeneración, etc.; se trata de una prima que pagamos para compensar a los productores por generar energía con estas instalaciones eólicas y fotovoltaicas, más costosas que las plantas tradicionales.),
 - * otros 10,04€ retribuyeron a los distribuidores,
 - * 4,14 € se destinan a las compensaciones extrapeninsulares (subvenciones a Endesa para que los ciudadanos de las islas puedan pagar lo mismo que los ciudadanos de la península),
 - * el transporte de la electricidad nos costó 2,96€ de cada 100 que pagamos (las líneas de transporte trasladan, en alta tensión, la energía eléctrica desde las instalaciones de producción hasta las poblaciones),
 - * y 2,84 euros se destinaron a pagar las deudas de años anteriores.

Éste sería el gráfico correspondiente a los llamados “peajes”:



3. ¿Cuál era el sistema anterior?

Hasta ahora, el precio de la energía eléctrica se fijaba en una subasta trimestral, denominada CESUR (Contratos de Energía para el Suministro de Último Recurso). Es esa subasta se establecía un precio de la electricidad para todo el trimestre, protegido por seguros de cobertura financiera, con el objetivo de evitar a los consumidores posibles volatilidades del mercado.

Estos contratos de cobertura desaparecen en el nuevo sistema, por lo que el ahorro de su contratación, unos 300 millones de euros anuales, y siempre según el Gobierno, supondrá una rebaja en el recibo del 3%.

Este precio de la energía es sólo una parte de la tarifa; la otra, los peajes, son directamente fijados por el Gobierno, cubren los costes regulados (distribución, transporte, las primas a renovables y cogeneración, costes extrapeninsulares). Cada una de estas partes era, aproximadamente, la mitad de la tarifa antes de impuestos.

4. ¿En qué consiste la reforma propuesta por el Gobierno?

Según la propuesta presentada por el Gobierno, el precio de la energía eléctrica estará directamente relacionado con el mercado mayorista. Eso quiere decir que pagaremos la electricidad que consumamos en cada momento al precio medio al que esté en el mercado en ese día; si tenemos instalado el nuevo contador inteligente, ese precio variará cada hora.

No obstante, hasta que el Gobierno no fije cómo se va a aplicar ese sistema de facturación en función del precio horario, a todos se nos cobrará el precio medio del día o de las horas dentro del periodo de facturación, con independencia de que tengamos o no el contador inteligente instalado y conectado.

5. ¿Qué es el mercado eléctrico mayorista?

El mercado diario, como parte integrante del mercado de producción de energía eléctrica, tiene por objeto llevar a cabo transacciones de energía eléctrica para el día siguiente mediante la presentación de ofertas de venta y adquisición de energía eléctrica por parte de los agentes del mercado.

Así, cada día las empresas generadoras de electricidad, cualquiera que sea su origen, venden su producción en el mercado para cubrir la demanda de electricidad prevista. Cada central oferta su producto a un precio, las renovables suelen ofertar a cero mientras que las de gas suelen marcar los precios más caros por sus mayores costes. Se van aceptando las ofertas de las tecnologías más baratas hasta cubrir la demanda prevista aunque todas cobran el precio de la más cara (sistema marginalista). El Gobierno tiene previsto revisar el funcionamiento de este mercado.

6. ¿Cómo afectará este cambio a nuestra factura?

En principio, la supresión de la subasta CESUR y de los seguros vinculados a ellas supondrá un ahorro, según estima el Gobierno, de un 3% en la factura. Sin embargo, aún es pronto para determinar con exactitud cómo va a cambiar el recibo, pues dependerá de la evolución del mercado mayorista en el periodo de facturación aunque, según Industria, esa volatilidad del mercado apenas variará “unos pocos euros” la factura.

El grueso de la variación del recibo eléctrico está más vinculada al volumen de consumo por factores estacionales (más uso de aire acondicionado en verano o más calefacción en



los meses de invierno) que por los cambios que se puedan producir en el mercado durante un día concreto.

En cualquier caso, este ahorro no revertirá en nuestro recibo si el Gobierno sigue subiendo la parte regulada (los peajes). Así, y al mismo tiempo que los cambios en el sistema de fijación de los precios, el Gobierno acaba de reestructurar el recibo de la luz, subiendo la parte fija de la factura (potencia contratada) y bajando la parte variable (el consumo). Eso quiere decir que cuanto menos electricidad se consume, mayor es el impacto del alza de la cuota fija y más sube la factura final. Y, en cambio, cuanto más electricidad se consume, la subida del fijo se diluye, e incluso puede suponer un ahorro para los clientes que más gastan.

Para la inmensa mayoría de los consumidores (los que tienen contratados una potencia inferior a los 10 kilowatios) la cuota fija aumenta un 20%, mientras que el componente de consumo se reduce un 17%. Con la nueva subida que entró en vigor el 1 de febrero, la cuota fija es de 42,04 al año por cada kilowatio contratado, el doble que hace un año.

7. ¿Cuándo se empezará a aplicar?

A partir del próximo 1 de Abril, por lo que lo veremos reflejados en las facturas de Mayo.

8. ¿Cómo puedo saber el precio del mercado diario de la electricidad?

En la web de OMIE, que es el gestor del mercado mayorista: <http://www.omie.es/files/flash/ResultadosMercado.swf>

El propio Ministerio de Industria y la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia habilitarán en sus páginas webs espacios específicos con esta información.

9. ¿Cómo puedo comprobar si mi factura es correcta?

En las webs del Ministerio de Industria y la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia se habilitarán espacios para que los usuarios, introduciendo sus datos de facturación, puedan comprobar si las cantidades cobradas son correctas.

10. ¿Tengo otra opción?

Estos cambios sólo afectan al mercado regulado, por lo que podemos optar por salir al mercado libre y contratar nuestro suministro con cualquier comercializadora al precio que pactemos con ella.

Además, el Gobierno obligará a las compañías a ofrecer una “tarifa plana”, de forma que el consumidor sepa cuánto va a pagar por la luz durante todo un año; eso sí, esa estabilidad tendrá un sobrecoste que aún no se ha determinado.

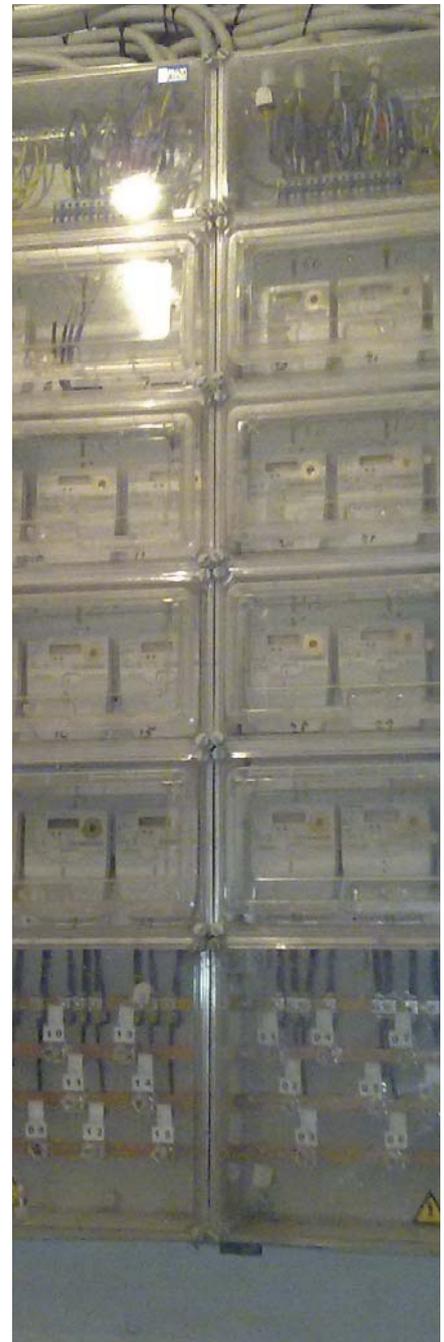
Publicada la convocatoria de AYUDAS destinadas a inversiones en RENOVACIÓN DE LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA en viviendas y comunidades de propietarios



El Ente Vasco de la Energía, Ente Público de Derecho Privado dependiente del Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad del Gobierno Vasco, tiene encomendadas las actuaciones dirigidas a impulsar el ahorro y la eficiencia energética, los recursos energéticos renovables, la diversificación energética y la promoción de infraestructuras energéticas, en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV).

A este respecto, el Ente Vasco de la Energía viene desarrollando diversas acciones encaminadas a cumplir con los objetivos recogidos en la Estrategia Energética de Euskadi 2020 (3E-2020). Entre estas actuaciones cabe citar los diversos programas de ayudas a través de los cuales se intenta promocionar la eficiencia energética y el aprovechamiento de las energías renovables en los diferentes sectores de actividad.

En consecuencia, el presente Programa de Ayudas se ha diseñado con el objetivo prioritario de fomentar la renovación de las instalaciones eléctricas antiguas mediante la concesión de ayudas a viviendas y a comunidades de propietarios para la renovación de las instalaciones eléctricas de baja tensión cuya antigüedad sea igual o superior a 25 años y que, cumpliendo con el Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión, tramiten el correspondiente Certificado de Baja Tensión.



Un juez asturiano declara la "nulidad radical" de la cláusula suelo y considera que esa nulidad "ha de tener un efecto retroactivo absoluto"

D. José Manuel Raposo Fernández, titular del Juzgado de Primera Instancia número tres de Oviedo, ha dictado una sentencia en la que declara nula la cláusula suelo de una hipoteca y a la vez hace una crítica frontal al criterio del Tribunal Supremo (TS) que recientemente ha limitado las compensaciones que pueden recibir los afectados cuando ganan estos juicios, afirmando que el Supremo ha emitido fallos "políticos" e "ideologizados" y que, en último término, favorecen a los bancos, transgrediendo los principios constitucionales de la separación de poderes.

El juez se pronuncia en estos términos, recordando el caso de un matrimonio que demandó a Caja Rural de Asturias por las condiciones de una hipoteca sobre su casa que había contratado en 2005, con el propósito de utilizar el dinero para adquirir una licencia de taxi. El proceso se saldó con la declaración de nulidad de la cláusula suelo, ya que el magistrado consideró que los afectados no fueron informados adecuadamente y que la estipulación objeto de litigio, que impidió que el interés bajara del 3% cuando el Euribor comenzó a descender en 2009, estaba "camuflada" en el contrato.

Pero, además, el fallo consideró que los demandantes debían ser resarcidos por todo el dinero que pagaron demás en intereses debido a la acción de la cláusula suelo desde la firma de escrituras, coincidiendo con algunas otras sentencia dictadas en Asturias en primera instancia. Sin embargo, es un criterio que se aparta del fijado por el Supremo, que refrendó el 25 de marzo de este año, tras el recurso de casación formulado por el BBVA, que la anulación de las cláusulas suelo y, por tanto, el resarcimiento a los afectados, tiene su retroactividad limitada al 9 de mayo de 2013, alegando razones de "buena fe" de la banca, "seguridad jurídica" y "riesgo de trastorno grave en el



orden económico", en alusión a la supuesta amenaza de daños sistémicos para el sector financiero si se indemnizaba a los afectados desde el inicio de los contratos.

La sentencia del juez asturiano rebate tales argumentos en los siguientes términos: En cuanto al orden económico señala que: "Lo que no resulta de recibo es escudarse en el orden público económico para no aplicar la ley. El TS, en ningún momento, define este etéreo concepto, aunque parece identificarlo con el sector financiero o las cuentas de resultados de los bancos. Sobre esto hemos de decir que la sentencia del 9/5/2013, a la que la de 25/3/2015 pretende dar un alcance general, es muy contraria a la realidad social" -la ley debe ser interpretada considerando la realidad social, según el artículo 3,1 del Código Civil-, porque como todo el mundo conoce, tras la inyección de miles de millones de euros a nuestras entidades financie-



ras, los bancos han cerrado el ejercicio de 2012 con beneficios cuantiosos, lo han vuelto a hacer en mayor medida en el ejercicio de 2013; lo mismo sucede, aunque en mayor cuantía todavía, en el ejercicio de 2014, y, como colofón, el balance de situación del primer trimestre de 2015 ha arrojado para nuestros principales bancos unos brillantes beneficios. Por tanto, ¿dónde está el riesgo para el orden público económico?".

Por otra parte, al aludir a las resoluciones del alto tribunal, el juez asturiano afirma que: "Se trata de fallos "políticos" e "ideologizados", en los que prima el argumento económico sobre el argumento técnico-jurídico, que pasa a segundo plano, y además pretenden establecer una modificación normativa introduciendo en el artículo 1.303 del Código Civil -el que ordena restituir las cosas que hubieran sido materia de contrato en caso de nulidad- una excepción a la retroacción de los efectos de la nulidad en favor de las entidades financieras, sobrepasando el TS las competencias que" la Constitución "asigna a todo órgano jurisdiccional, que circunscribe la función de los tribunales a juzgar y hacer ejecutar lo juzgado; es decir, a la aplicación e interpretación de las normas, sin poder crear nor-

mas nuevas, lo que es competencia exclusiva del Poder Legislativo". "Asimismo, pretende el TS con estos fallos preservar el orden público económico ignorando que la acción de gobierno en materia económica y financiera está constitucionalmente reservada para el Poder Ejecutivo", añade el magistrado.

Nulidad contradictoria. La sentencia hace notar también: "Limitar la devolución de los excesos de pago a los acontecidos después del 9/5/2013 implica que se está diciendo que la cláusula suelo es nula porque así se declara y, al mismo tiempo, se está diciendo que es válida al producir plenos efectos para los perjudicados desde la fecha del contrato hasta el día 9/5/2013, lo que es una contradicción en sus propios términos".

José Manuel Raposo opina en su resolución que las posiciones del Supremo son contrarias a la legislación y la jurisprudencia europeas, y declara la "nulidad radical" de la cláusula suelo y considera que esa nulidad "ha de tener un efecto retroactivo absoluto". La sentencia del juez asturiano puede considerarse "muy valiente o casi revolucionaria", según expresión de los letrados del taxista

Denuncia

ante Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo

Doña Celina Menaza con DNI 15272579G en calidad de Presidenta y representante de la **UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI**, con CIF G-48247076, y domiciliada a efectos de comunicaciones en José Lejarreta, 49 bis, 01033 Vitoria-Gasteiz ante KONTSUMOBIDE comparezco y, como mejor en Derecho proceda, **DIGO**:

Que habiendo sido publicada, con fecha 27 de Marzo de 2015, la noticia de que a partir del día 5 de Mayo "Telefónica subirá 5 euros el precio de 'Movistar Fusión", y considerando que contradice la oferta inicial de dicho servicio, y con ello, la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad y la Ley de 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, así como el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios, vengo en consecuencia a formular a través del presente **DENUNCIA** contra **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.**, con CIF A82018474 y domicilio social en la C/Gran Vía, nº 28 (28013 MADRID), y **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.**, con CIF A78923125 y domicilio social en la Ronda de la Comunicación S/N, Distrito C, Edificio sur nº 3, 2ª planta (28050 MADRID), en base a las siguientes:

ALEGACIONES

PRIMERA.- HECHO DENUNCIADO: Con fecha **27 de Marzo de 2015** Telefónica ha anunciado que Movistar va a subir 5 euros en el precio de sus paquetes Movistar Fusión. Se acompaña, como **Documentos nº 1 a, b y c**, reflejo de la noticia en diferentes medios de prensa, publicada en este sentido.

En este sentido, la operadora está remitiendo a los clientes una carta con las nuevas condiciones. Se acompaña, como **Documento nº 2**, copia de ésta.

Estimado cliente:

En Movistar trabajamos día a día para ofrecerle un mejor servicio. Con Movistar Fusión revolucionamos el mercado y pusimos a su alcance el **mejor servicio de conectividad y entretenimiento para su hogar**, ofreciendo en un único producto todas sus comunicaciones de fijo y móvil, así como la TV más innovadora.

Movistar Fusión le ofrece el **mejor acceso de Banda Ancha**, la **mejor cobertura nacional de Fibra Óptica y 4G**, así como una oferta de **TV diferencial** con una **experiencia única** gracias a los servicios de Grabaciones, Mosaico y visionado Multidispositivo, además de ofrecer **contenidos exclusivos**: el mejor deporte con todo el fútbol, Fórmula 1, MotoGP, tenis... y series de estreno en primicia.

A partir del próximo **5 de mayo de 2015** cambia el precio de su Movistar Fusión. Por ello, a partir de dicha fecha, el precio del producto pasará a ser **65.00€/mes** (IVA incluido) en su modalidad **Fusión TV Para Todos**.

Asimismo le informamos de que a partir del **18 de mayo de 2015**, el precio de su **Línea Móvil Adicional de Fusión**, con llamadas ilimitadas y 1GB, será de **25€/mes** (IVA incluido).

Conscientes de que sus necesidades han evolucionado, seguiremos trabajando para mejorar su servicio de cara a tener la mejor y más completa experiencia de comunicaciones y entretenimiento, haciendo que Movistar Fusión siga siendo el producto de comunicaciones del hogar referente en el mercado español.

Sin embargo, con fecha **14 de Septiembre de 2012**, el Presidente de Telefónica, D. Luis Miguel Gilpérez, había anunciado la puesta en marcha de este servicio "**Movistar Fusión**, la oferta integrada de comunicaciones más competitiva del mercado español", afirmando que "**los precios de Movistar Fusión**

serán precios finales y para siempre". Se acompaña, como **Documento nº 3**, copia de la nota de prensa de Telefónica publicada con la oferta en dicho sentido.

Y, se acompaña como **Documento nº 4**, copia de la referencia de dicha oferta que consta hoy en la página web de la operadora, que dice:

<https://www.movistar.es/particulares/oferta-combinada/fusion/preguntas-frecuentes/ficha-faq/faqs-movistar-fusion/>

Cuánto cuesta: Precios

■ ¿Cuánto cuesta Movistar Fusión?, ¿el precio de Movistar Fusión es para siempre?

El precio de Movistar Fusión es **para siempre** (sujeto a cambios impositivos) mientras mantengas el contrato en vigor y no cambies de modalidad. Puedes consultar los precios de las distintas modalidades en <https://www.movistar.es/particulares/oferta-combinada/fusion/> o, si eres autónomo, en <http://www.movistar.es/autonomos/oferta-combinada/fusion/>

Se dice que la oferta es "**para siempre**", aunque "**sujeto a cambios impositivos**", es decir, se entiende, sujeto a cambios de índole fiscal.

No se señala en dicho texto otra interpretación. No consta dato alguno que permita al consumidor interpretar de forma más coherente el significado de estas expresiones, juntas en un mismo párrafo, por lo que se considera que la operadora denunciada ha lanzado **nueva oferta del producto "Movistar Fusión" interpretando las condiciones originales del producto sobre parámetros desconocidos**, y llegando a una interpretación/conclusión interesada de dichos términos que **perjudica tanto al consumidor como a la competencia del mercado**, pues **ese concepto de "cambios impositivos" no puede sino aludir a cuestiones de carácter fiscal**, esto es, a una eventual subida de impuestos, lo que no es el caso.

Se entiende por tanto que **todos aquellos clientes que hayan contratado Movistar Fusión desde el 14 de Septiembre de 2012 hasta hoy**,

tienen derecho a que se mantenga el precio del producto intacto "para siempre", mientras no se vea modificado por cuestiones puramente fiscales.

Se acompaña como **Documento nº 5** una petición lanzada por un particular a través de la plataforma www.change.org en contra de la subida de precios por parte de movistar **cuándo éstos tenían que ser para toda la vida**, la cual ya ha recogido más de 330.000 firmas

Otro asunto a tener en cuenta es el **desistimiento del contrato sin penalización**, en la carta enviada por Movistar se indica que el plazo para desistir del contrato era hasta el día 05 de Mayo de 2015. Tal y como se puede ver a continuación:

Movistar Informa:

En Movistar trabajamos día a día para ofrecerle un mejor servicio. Con Movistar Fusión revolucionamos el mercado y pusimos a su alcance **el mejor servicio de conectividad y entretenimiento para su hogar**, ofreciendo en un único producto todas sus comunicaciones de fijo y móvil, así como la TV más innovadora.

Movistar Fusión le ofrece el **mejor acceso de Banda Ancha, la mejor cobertura nacional de Fibra Óptica y 4G**, así como una oferta de **TV diferencial** con una **experiencia única** gracias a los servicios de Grabaciones, Mosaico y visionado Multidispositivo, además de ofrecer **contenidos exclusivos**: el mejor deporte con todo el fútbol, Fórmula 1, MotoGP, tenis... y series de estreno en primicia.

A partir del próximo **5 de mayo de 2015** cambia el precio de su producto Movistar Fusión. Por ello, a partir de dicha fecha, el precio del producto pasará a ser **65,00 €/mes** (IVA incluido) en su modalidad Fusión TV Para Todos.

Conscientes de que sus necesidades han evolucionado, seguiremos trabajando para mejorar su servicio de cara a tener la mejor y más completa experiencia de comunicaciones y entretenimiento, haciendo que Movistar Fusión siga siendo el producto de comunicaciones del hogar referente en el mercado español.

Le recordamos que en caso de no aceptar las nuevas condiciones podrá ejercer su derecho a resolver su contrato sin coste alguno, llamando gratis al **1004** antes del 5 de mayo de 2015.

¿Qué pasa con los consumidores que son notificados de la modificación del contrato el día 29 de abril, es decir reciben la carta de la subida unilateral de precios el día 29 de abril?

Los consumidores **se encuentran totalmente indefensos al no cumplirse el plazo de 14 días de desistimiento que se establece legalmente**, ya que Movistar establece que se puede ejercer el derecho de desistimiento hasta el día 05 de Mayo de 2015 independientemente del momento en que hayas recibido la carta. Se ve pues que no se cumple el plazo legalmente establecido para ejercer el derecho de desistimiento **comporta una grave indefensión al consumidor ya que si ejerce su derecho de desistimiento después del día 05 de mayo de**

2015 se encuentra obligado a pagar la permanencia. Primeramente le cambian el contrato unilateralmente y encima si el consumidor quiere ejercer su derecho de desistimiento debe pagar la permanencia si éste desistimiento se produce después del 05 de mayo de 2015. Se ve pues que el consumidor se encuentra "atado" a la subida de precios y no tiene más remedio que aceptarla.

SEGUNDA.- NORMATIVA VULNERADA:

I.- Según la Directiva 2006/114/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa (art. 2. b.) la "**publicidad engañosa**" es: "*toda publicidad que, de una manera cualquiera, incluida su presentación, induce a error o puede inducir a error a las personas a las que se dirige o afecta y que, debido a su carácter engañoso, puede afectar su comportamiento económico o que, por estas razones, perjudica o es capaz de perjudicar a un competidor*".

II.- Según la Ley 3/91 de Competencia Desleal, de 10 de enero, el art. 5.1.e. dice que: "*Se considera desleal por engañosa cualquier conducta que contenga información falsa o información que, aun siendo veraz, por su contenido o presentación induzca o pueda inducir a error a los destinatarios, siendo susceptible de alterar su comportamiento económico, siempre que incida sobre alguno de los siguientes aspectos: - El precio o su modo de fijación, o la existencia de una ventaja específica con respecto al precio -*". Y el art. 7. 1. Y 2., dice que: "*Se considera desleal la omisión u ocultación de la información necesaria para que el destinatario adopte o pueda adoptar una decisión relativa a su comportamiento económico con el debido conocimiento de causa. Es también desleal si la información que se ofrece es poco clara, ininteligible, ambigua,*

no se ofrece en el momento adecuado, o no se da a conocer el propósito comercial de esa práctica, cuando no resulte evidente por el contexto. 2. Para la determinación del carácter engañoso de los actos a que se refiere el apartado anterior, se atenderá al contexto fáctico en que se producen, teniendo en cuenta todas sus características y circunstancias y las limitaciones del medio de comunicación utilizado".

III.- Según la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad (art. 3 e.) "*la publicidad engañosa, la publicidad desleal y la publicidad agresiva, que tendrán el carácter de actos de competencia desleal en los términos contemplados en la Ley de Competencia Desleal*".

IV.- Según el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (art. 61.2), "*El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato*"

V.- Según el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (ART. 71.1 y 2) "*1. El consumidor y usuario dispondrá de un plazo mínimo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento. 2. Siempre que el empresario haya cumplido con el deber de información y documentación que establece el artículo 69.1, el plazo a que se refiere el apartado anterior se computará desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de éste si el objeto del contrato es la prestación de servicios.*"

TERCERA.- Sobre el concepto de "**publicidad engañosa**", se citan a modo de ejemplo:

- a) Resolución CNMC, de fecha 30/04/2002 (F. Jº 4º y 5º): "*A la luz de lo anterior, el Tribunal declara que se encuentra acreditada la realización de una práctica restrictiva de la competencia, prohibida por el art. 7 de la LCD, consistente en la publicación de un anuncio en el periódico ABC Inmobiliario que contiene una publicidad engañosa tendente a eliminar del mercado a otros competidores*" "*La publicidad engañosa tendente a eliminar a un rival debe considerarse como un supuesto grave entre las conductas tipificadas por el art. 7 LDC*".
- b) Resolución CNMC, de fecha 09/03/2001 (F.Jº 2º): "*En efecto, es de indicar que, por una parte, el artículo 7 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal dice así: "se considera desleal la utilización o difusión de indicaciones incorrectas o falsas, la omisión de las verdaderas y cualquier otro tipo de prácticas que, por las circunstancias en que tenga lugar, sea susceptible de inducir a error a las personas a las que se dirige o alcanza, sobre la na-*

turalidad, modo de fabricación o distribución, características, aptitud en el empleo, calidad o cantidad de los productos y, en general, sobre las ventajas realmente ofrecidas”, señalando el art.9 que “se considera desleal la realización o difusión o manifestaciones sobre la actividad, ...de un tercero que sean aptas para menoscabar su crédito en el mercado, a no ser que sean exactas, verdaderas y pertinentes”; y, de otra, no se ha de olvidar que la conducta aquí enjuiciada supone una conducta contraria a la concepción que en el tráfico jurídico se tiene de la buena fe, señalándose que el artículo 5 de dicha Ley reitera el principio de buena fe en el mundo del derecho y lo impone en las relaciones jurídicas de la competencia, estableciendo que “se reputa desleal todo comportamiento que resulta objetivamente contrario a las exigencias de la buena fe”. Buena fe que, como señala reiterada jurisprudencia (entre otras, Ss del TS, Sala 1ª, de 11 de noviembre de 1999 y de 17-7 de 1999), ha de entenderse en sentido objetivo”.

Por todo lo expuesto,

SE SOLICITA KONTSUMOBIDE:

I.- Que teniendo por presentado este escrito y los documentos que al mismo se acompañan, se sirva admitirlo y, tenga por formulada **DENUNCIA** contra TELEFÓNICA DE ESPAÑA, SAU y TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, SAU, por vulneración de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, y del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y acuerde imponer las medidas y / o sanciones que en su virtud corresponda.

Firmado: Celina Menaza Ezenarro.

Presidenta

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI.

LA TARJETA MUGI también se puede utilizar en el TRANVÍA de VITORIA-GASTEIZ

Es un paso más hacia la interoperabilidad en Euskadi. El tranvía de Bilbao acepta su uso desde finales de julio de 2014

La Autoridad del Transporte de Gipuzkoa informa que a partir del próximo lunes 4 de mayo la tarjeta MUGI o Lurraldebus podrá utilizarse para acceder al tranvía de Vitoria-Gasteiz. El precio del servicio será el correspondiente al de la tarjeta alavesa BAT, 0,73€ en lugar de 1,35€ que cuesta el billete sencillo pagado en efectivo. No obstante, hay que recordar que los viajes realizados en el tranvía de Vitoria-Gasteiz no darán derecho a descuentos adicionales ni figurarán entre los movimientos de viajes.

Gracias a este proyecto piloto, incluido en el Master plan de Interoperabilidad entre Tarjetas de Transporte de los tres territorios históricos, los usuarios ganan en comodidad y precio.

Se trata de un nuevo paso hacia la implantación progresiva del billete único en Euskadi, cuyo objetivo será poder pagar con las MUGI-BARIK-BAT el transporte público en cualquiera de los tres territorios históricos así como obtener los descuentos correspondientes.

Cabe recordar que desde el pasado 30 de julio que las tres tarjetas son válidas para el tranvía de Bilbao y desde el mes de noviembre para el funicular de Larreineta en Trapagaran. El próximo paso será facilitar su uso en toda la línea General de Euskotren y en los autobuses de DBus.



MUGI TXARTELA GASTEIZKO TRANBIAN erabiltzerik izango da



Euskadiko garraio txartelen arteko interoperabilitatea lortzeko urratsa da. Bilboko tranbia-zerbitzuetan erabili daiteke MUGI txartela iazko uztailearen amaieraz geroztik

Datorren maiatzaren 4tik aurrera MUGI edo Lurraldebus txartela Gasteizko tranbia ordaintzeko erabili ahal izango da, Gipuzkoako Garraio Agintaritzak jakitera eman duenez. Arabako BAT txartelaren prezio bera izango dute MUGI txartelaren erabiltzaileek: 0,73 €; esku-dirutan ordainduz gero, aldiz, 1,35 €. Dena dela, Gasteizko tranbian MUGI txartelaren bidez egindako bidai horiek ez dute beste deskontuak lortzeko aukerarik emango eta ez dira txartelaren mugimenduetan agertuko.

Hiru lurraldeetako Garraio Txartelen arteko Interoperabilitate Planaren barruan kokatutako proiektu pilotu horri esker erabiltzaileek erosotasuna eta prezio merkeagoak lortzen dituzte.

Maiatzaren 4ean beraz, Euskadiko txartel bakarraren proiektua ezartzeko beste urratsa emango da. Izan ere, txartel bakarra proiektuaren helburua hiru lurraldetan garraio publikoa edozein txartelekin (MUGI-BARIK-BAT) ordaindu ahal izatea eta erabiltzaileek dagozkien deskontuak lortzea da.

Iazko uztailearen 30etik aurrera aipaturiko hiru txartelak Bilboko tranbia-zerbitzuak ordaintzeko baliogarriak dira. Azarotik aurrera, berriz, Trapagarango Larreinetako funikularrean. Hurrengo urratsa DBuseko autobusetan eta Euskotreneko Linea Orokorrean erabili ahal izatea izango da.

El Supremo ve abusivo un interés de demora de más de dos puntos al del préstamo

El Alto Tribunal desestima los recursos presentados por el Banco Santander contra una sentencia de la sección cuarta de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife

El Tribunal Supremo ha declarado "abusivo" el interés de demora que supere en más de dos puntos porcentuales al interés pactado en los préstamos personales concertados con consumidores, los no hipotecarios. Los magistrados, para declarar nula la cláusula referente a los intereses de demora en los contratos sin garantía hipotecaria con consumidores, se basan en la Directiva 1993/13/CEE del Tribunal de Justicia de la Unión Europea que establece que los Estados miembros "no vincularán al consumidor las cláusulas abusivas que figuren en un contrato celebrado entre éste y un profesional".

De este modo, la sentencia obliga a "la supresión de la cláusula" por ser abusiva "salvo que se pruebe cumplidamente la existencia de negociación" y, si ello no se demuestra, la alegación de que se ha producido tal negociación es "solo una fórmula retórica carente de contenido real", añaden. Así, el Alto Tribunal desestima los recursos presentados por el Banco Santander contra una sentencia de la sección cuarta de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife.



"El más idóneo"

El Banco Santander declaró que "fue objeto de negociación individual", sin embargo, el Alto Tribunal apunta que "de modo notorio, es habitual en estos sectores de la contratación y acorde a la lógica de la contratación en masa". Además, el Tribunal Supremo entiende que el hecho de que estén correctamente escritas y claras pueden ser declaradas abusivas tal y como estipula la Directiva de la Unión Europea y la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, "no es obstáculo para que pueda declararse la nulidad de las cláusulas abusivas".

La sentencia establece el límite legal a los intereses de demora en el incremento de dos puntos porcentuales del interés del préstamo, siendo esta cantidad igual al interés de mora procesal que tiene que pagar un demandado por una deuda judicialmente declarada, recogido en el art. 576 de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Los magistrados consideran que éste es "el criterio legal más idóneo", al no existir una limitación legal a los intereses de demora "a diferencia de lo que ocurre en otros países de la Unión Europea".

Los argumentos del Santander

En sus alegaciones, la entidad bancaria argumentó que el interés de retraso en el pago del préstamo "no era abusivo" al estar "solo diez puntos porcentuales por encima del interés remuneratorio fijado en el contrato". En este sentido, alegaba que tal cuantía "sirve para reparar el daño producido al acreedor" al haberse producido una conducta del deudor "jurídicamente censurable".

Sin embargo, el Alto Tribunal entiende que aunque el consumidor haya incumplido su obligación en las fechas fijadas por el contrato, "no justifica" que puedan estimarse cualesquiera consecuencias "sin respetar la proporcionalidad" ya que la penalización es "desproporionalmente alta". Con esta sentencia, el Tribunal Supremo sienta doctrina jurisprudencial por lo que la nulidad de esta cláusula no negociada individualmente con los consumidores "ha de ser aplicadas de oficio por los tribunales".



Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC): un regulador en la luna de Valencia.

Y desde la **Unión de Consumidores de Euskadi-UCE** os explicamos el porqué:

Recientemente, la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC) hizo pública una comunicación en la que señalaba que la subida de cinco euros anunciada por Movistar para este mes de mayo, y que afectará a unos 3,7 millones de clientes del producto *Fusión*, no es susceptible de afectar al interés público de la libre competencia y que en el momento en que Movistar anunció públicamente que los precios de este producto eran para siempre no obtuvo una ventaja significativa sobre sus competidores ya que esta estrategia también fue utilizada por casi todos ellos.

Para la CNMC los hechos no merecen ni una simple investigación del impacto real que tuvo o pudo tener en la competencia aquella conducta y el beneficio que pudo obtener Movistar con la misma (recordando los casi 4 millones de clientes y un incremento de casi el 8% en la factura mensual que ahora van a padecer).

Así pues:

¿Pretende la CNMC que creamos que ninguno de los millones de clientes de ese operador contrataron el producto fusión sobre la base de una publicidad que garantizaba un precio para siempre? ¿Pretende la CNMC que creamos que no hubo captación de clientes de otros operadores a raíz de la oferta de FUSIÓN y su precio para siempre?

Para la Unión de Consumidores lo que hace y arguye el regulador es simplemente quedarse en la luna de Valencia, perder crédito a chorros y ser complaciente con una empresa que empleó en su día toda su potencia mediática para convencernos de que los precios con los que nació Fusión eran “para siempre”.

La vigente Ley de Competencia Desleal reputa como desleal por engañosa “cualquier conducta que contenga información falsa que pueda inducir a error de los destinatarios y sea susceptible de alterar su comportamiento económico al incidir en aspectos como el precio o su modo de fijación, **¿dónde está la duda?**”





La misma norma considera igualmente desleal la omisión u ocultación de la información necesaria para que el consumidor adopte o pueda adoptar una decisión relativa a su comportamiento económico con el debido conocimiento de causa.

Para colmo, es del todo insufrible que un regulador que debe velar por el cumplimiento de la legalidad entienda que la conducta de Movistar no es susceptible de afectar a la competencia alegando que se trata de una **estrategia comercial utilizada por casi todos sus competidores**, lo que conlleva que una conducta ilícita puede dejar de serlo dependiendo del número de incumplidores.

En vez de referirse en abstracto a conductas de otros operadores (que no vienen al caso) ¿podría decirnos la CNMC a qué operadores se refiere? ¿A qué estrategias comerciales alude en su escrito?

Siendo preocupante lo anterior, todavía lo es más que la CNMC sepa que estas conductas se han reiterado y no haya actuado. Es posible que la publicidad, uno de los vehículos claves para promover la competencia e influir en la demanda, sea para la CNMC un elemento marginal, no esencial del funcionamiento de un mercado. Pero no siempre fue así, como demuestran las dos resoluciones que se citan a continuación:

1. Resolución CNMC, de fecha 30/04/2002 (F. Jº 4º y 5º): ¿A la luz de lo anterior, el Tribunal declara que se encuentra acreditada la realización de una práctica restrictiva de la competencia, prohibida por el art. 7 de la LCD, consistente en la publicación de un anuncio en el periódico ABC Inmobiliario que contiene una publicidad engañosa tendente a eliminar del mercado a otros competidores. La publicidad engañosa tendente a eliminar a un rival debe considerarse como un supuesto grave entre las conductas tipificadas por el art. 7 LDC.
2. Resolución CNMC, de fecha 09/03/2001 (F.Jº 2º): En efecto, es de indicar que, por una parte, el artículo 7 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal dice así: “se considera desleal la utilización o difusión de indicaciones incorrectas o falsas, la omisión de las verdaderas y cualquier otro tipo de prácticas que, por las circunstancias en que tenga lugar, sea susceptible de inducir a error a las personas a las que se dirige o alcanza, sobre la naturaleza, modo de fabricación o distribución, características, aptitud en el empleo, calidad o cantidad de los productos y, en general, sobre las ventajas realmente ofrecidas”, señalando el art.9 que “se considera desleal la realización o difusión de manifestaciones sobre la actividad, de un tercero que sean aptas para menoscabar su crédito en el mercado, a no ser que sean exactas, verdaderas y pertinentes”; y, de otra, no se ha de olvidar que la conducta aquí enjuiciada supone una conducta contraria a la concepción que en el tráfico jurídico se tiene de la buena fe, señalándose que el artículo 5 de dicha Ley reitera el principio de buena fe en el mundo del derecho y lo impone en las relaciones jurídicas de la competencia, estableciendo que “se reputa desleal todo comportamiento que resulta objetivamente contrario a las exigencias de la buena fe”. Buena fe que, como señala reiterada jurisprudencia (entre otras, Ss del TS, Sala 1ª, de 11 de noviembre de 1999 y de 17-7 de 1999), ha de entenderse en sentido objetivo.

Además, a la CNMC le acompañan por la luna de Valencia otras instituciones que, en teoría, deben defender a los consumidores, entre ellos los organismos de consumo.

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 ordezkaritza bereganatzea eta beharrezko ekintzak gauzatea 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 Kkontsumo teknikari eta abokatu talde zabal bat jarri dugu. Berauek honako zerbitzu hauen prestazioak bermatzen dituzte:

- Nahi beste aldiz erabiltzea **zuzenbide informazioko eta kontsulta harrerako zerbitzua**.
- **Kontsumitzailearen aldeko zerbitzuen** onuraduna izatea, beronen baitan ondokoa egonik: Kontsumoko Batzorde Arbitralaren aurrean eta bide estrajudizial, 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 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.

BAZKIDEKO 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