

Consumidor

Revista de la Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE

Número 62 Año 2016 Trimestral www.euskadikontsumitzaileak.COM uce.euskadi@gmail.com

**LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE
EUSKADI-CAUCE HA REALIZADO
UN ESTUDIO DE LAS DISTINTAS
TARIFAS ELECTRICAS**

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

LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-CAUCE REIVINDICA UN MAYOR CONTROL EN LOS SECTORES BANCARIOS, TELECOMUNICACIONES Y ELÉCTRICAS

La Unión de Consumidores Euskadi-CAUCE, ante la conmemoración mañana del Día Mundial del Consumidor, reivindica una mayor implicación de la Administración en los sectores tradicionalmente más conflictivos entre los consumidores, como las telecomunicaciones, sector bancario y últimamente las eléctricas.



8

CONDENAN A IBERDROLA A DEVOLVER LOS IMPORTES COBRADOS POR UNA MANIPULACIÓN DE CONTADOR

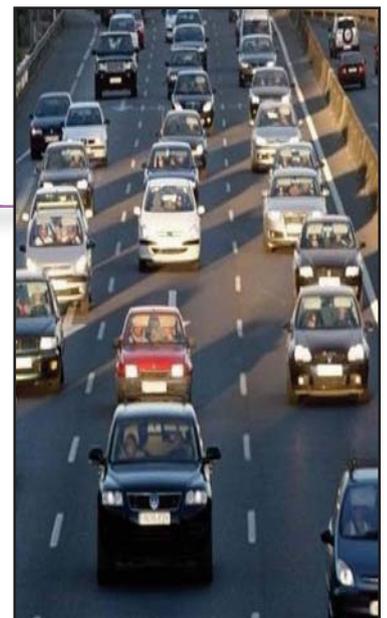
El Juzgado de Primera Instancia Nº 1 de Valencia ha condenado a Iberdrola a abonar a una socia de la Unión de Consumidores -CAUCE 1.267 € más los intereses generados y la condena en costas del procedimiento judicial, a la que se le había imputado la manipulación del contador.



14-15

VIAJES DE SEMANA SANTA: PASIÓN O "CALVARIO"

Quedan sólo unos días para que comiencen las vacaciones de Semana Santa y son muchos quienes aprovechan para hacer alguna escapada. Para evitar problemas, lo mejor es planificar bien las vacaciones y conocer los derechos que nos asisten para que no surjan sorpresas desagradables.



editorial



*Celina Menaza
Presidenta de UCE-Euskadi*

LA DETENCIÓN DE LA CÚPULA DE VITALDENT NO DEBE AFECTAR A SUS CLIENTES

Si hace sólo unos días era la cadena de clínicas dentales Funnydent la que saltaba a los medios de comunicación por su cierre repentino, ahora es Vitaldent, mucho más extendida por nuestra geografía, la que se convierte en noticia por motivos muy poco alentadores.

Acabamos de conocer que la Policía ha detenido al dueño y a varios franquiciados de la cadena de establecimientos de tratamientos dentales por presuntos delitos económicos. No obstante, esas mismas fuentes policiales confirman que el funcionamiento de las clínicas no debería verse alterado.

Ante esta situación, desde la Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE recomendamos a todos los clientes de Vitaldent:

- Conserven cualquier documento que demuestre la vinculación con la clínica, donde se recojan los servicios acordados, como presupuestos, facturas, etc. Evitando iniciar tratamientos nuevos.

- En principio, deben mantener la calma; según fuentes policiales, las clínicas van a seguir funcionando, por lo que los tratamientos pueden continuarse con normalidad.
- Las condiciones de dichos tratamientos no deben cambiar en absoluto, por lo que cualquier propuesta de variación en duración, precio o calidad en la atención, debe ser rechazada.
- **Para atender todas las posibles consultas que los ciudadanos deseen realizar al respecto pueden dirigirse a nuestras oficinas de Vitoria-Gasteiz, Bilbao, Donostia-San Sebastián y Eibar o al correo uce-eibar@ucg.e.telefonica.net.**

Nuevamente, aconsejamos que busque siempre la mejor opción calidad-precio, sin dejarse llevar por las ofertas por debajo del mercado, tal y como ya han denunciado en numerosas ocasiones los Colegios de Odontólogos.

15 DE MARZO, DÍA MUNDIAL DE CONSUMIDOR

LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-CAUCE REIVINDICA UN MAYOR CONTROL EN LOS SECTORES BANCARIOS, TELECOMUNICACIONES Y ELÉCTRICAS

Vitoria-Gasteiz, 14 de marzo de 2.016.- La Unión de Consumidores Euskadi-CAUCE, ante la conmemoración mañana del **Día Mundial del Consumidor**, reivindica una mayor implicación de la Administración en los sectores tradicionalmente más conflictivos entre los consumidores, como las telecomunicaciones, sector bancario y últimamente las eléctricas.

En este sentido, instamos también a la Administración para que regule adecuados mecanismos de información y atención al consumidor a través de la administración local, por ser la administración más próxima al ciudadano evitando situaciones de indefensión y carencia de información, motivo del mayor número de incidencias y quejas de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos como consumidores.

Por su parte, desde CAUCE solicitamos a la Administración Autonómica una mayor efectividad en las inspecciones y sanciones a las empresas que vulneren los derechos de los consumidores y usuarios, y a la Administración Estatal la revisión de normas en materia de vivienda, entidades bancarias y telecomunicaciones, entre





otras, para establecer mecanismos efectivos de atención al cliente que sean realmente gratuitos, con respuestas rápida y efectiva y sometidos a mecanismos de resolución de conflictos extrajudiciales, evitando de esta forma la excesiva judicialización de los temas de consumo, como estamos sufriendo en los últimos meses, con el consiguiente desembolso económico que supone para el consumidor y el tiempo que tiene que esperar para resolver su problemática, además del colapso que supone para la Administración de Justicia.

La Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE, solicita a las empresas un mayor esfuerzo en el reconocimiento de los derechos de los consumidores, mejorando la atención a su cliente-consumidor y evitando el actual sistema de comercialización consistente en conseguir clientes de otras empresas a través de la mala información y el engaño, y generando una desconfianza generalizada del consumidor con todas las empresas.

Es necesario que desde la Administración haya un mayor control de la normativa de créditos al consumo y de la contratación a distancia y a domicilio. La problemática se centra en desamparo que se encuentran muchos consumidores que contratan la pres-

tación de un servicio financiado con un crédito al consumo, y la empresa encargada de prestar el servicio no lo finaliza por desaparecer o declararse en concurso de acreedores. En estos casos el ciudadano se encuentra con una deuda y sin el servicio prestado.

La **Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE**, considera necesario una mayor representación de las asociaciones de consumidores como entidades que representan los intereses de los consumidores, en los organismos

e instituciones donde se debatan temas de interés y relacionados con los usuarios.

Y por último, animamos a los consumidores a que continúen siendo exigentes con las empresas y que valoren no sólo el producto o servicio comercializado sino también la atención al cliente, el cumplimiento de lo ofertado y las expectativas generadas, y a las empresas a esforzarse en mejorar la atención al cliente, más allá de los mínimos exigidos en la normativa.



Jaunartzeen ospakizunak 7.000€-ak gainditzen ditu

Gasteiz, 2016ko apirilaren 18a.- Jaunartzearen ospakizunak 7.000€-ak gainditzera heldu daiteke, jantziaren, osagarriaren eta otorduaren artean, gastu handiagoa eskatzen duten zerbitzuak eta gaiak, hauei ere gehitu behar zaie, ospakizunak senideentzat duen kostua, opariak, jantziak edo ile-apaindegia. Elizkizun hau ekitaldi soziala bihurtu denez, batzuetan zorduntze garrantzitsua dakar familia askorentzat. Jaunartze ospakizunak ekartzen duen gastua nabarmentzeko asmoz Euskal **Herriko kontsumitzaileen Batasunak** egindako ikerketatik ondorioztatzen den konklusioetako bat da.

Egun hain seinalatutarako prestaketa guztiak nahiko aurrerapenekin hasten dira. Normalean ardura gehiagorekin aukeratzen dena mutiko edo neskako jantzia da. Modelo aukera handia dago, beraz, prezioetan ere bai. Neska-aren soinekoa batazbesteko 560 euro inguru kosta daiteke, hala ere, oiha-laren kalitatearen arabera, eramaten duen lana, diseinatzaile batena den ala ez, beraz 99€-etatik hasi eta 1.450€ etarainoko jaunartze-jantziak aurkitu ditzakegu.

Baina soinekoaz gain, neskak diadema bat, loreak, begizta beharko ditu osagarri gisa, 14,99€-en eta 65,90€-en artean kostatuko zaigu. Beharda ere, kankana, eskularruak beharko ditu batazbesteko 63€ gehituz. Gainera kontutan eduki behar ditugu zapatak, aldagarria, galtzerdiak erosi behar direla, batazbesteko beste 55,95€ .

Mutikoen kasuan, gure poltsikoarentzat arropa merkeago izango da, almirante jantzia aukeratzen badugu, 220€ inguru ordainduko dugu, nahiz eta 340€ arte aurkitu dezakegu. Bes-



te aukera batzuekin berdin gertatzen da, marinel-jantzia batzbesteko 220€ edo jaka-jantzia 240€ inguru. Neskekin gertatzen den bezela galtzerdiak, aldagarria eta zapatatoko kostua gehitu behar zaio.

Osagarri guzti hauek 110€ eta 536€ artean kosta dakiguke.

Oturuntza atalik garestiena da. Etxean familiarekin ospatzea aukera ekonomikoena izan arren, gaur egun jattetxe batera jotzen ohi dugu (jattetxe asko eskontza eta jaunartzeetan espezializatuak daude). Lagunen eta senitarteen artean ohikoena 65 gonbidatu inguru izatea da eta gonbidapena batzbesteko 3.312€-koa izango da, aukeratzen den menuaren arabera, noski.

Ohiko gastuak.

Osagarriak izan ohi dira beste gastuetariko batzuk, erlojua, eskumuturrekoa, katea, gurutzeta, etab.

Oturuntza zehazteko orduan prezio-mota guztietakoak aurki ditzakegu.

Normalean, jattetxeko kudeatzailearekin negoziatu egiten da eta menuaren prezioa aukeratu.

Prezio jakin batean barruan, menu-mota desberdinak eskaintzen dituzte, 30€



eta 70€ artean egoten dira mahaikideen gogoen arabera

Erreportaje fotografikoa beste gastu bat da. Ohikoa da, elizak berak argazkilaria bati eskatzea egun horretan jaunartzea ospatzen duten umeei argarki erreportaje bat egin dezan eta gero denen artean gastuak banatu, familia bakoitzak adina kopia eskatuz.

Urtero gehituz joaten ari den beste da tuetako bat animazio zerbitzu gehigarria da, Umeei egun hain berezi horretan dibertitzeko.

Ospakitzuna hilezkortzeko, ohikoena da erreportaje fotografikoa ezkatzea, gastu hau ere kontutan eduki beharrekoa.

Denda espezializatuan zerrenda bat eskatzea, eta non aldezaurretik umek jaso nahi dituzten opariak aukeratu dituzte (horrela egitea onuragarria izan daiteke, senideei nolabait opariak aukeratzeko lana errazten dietelako).

Kontu-korrente bat irekitzea gonbidatuek diru kopuru bat sar dezaten opari gisa.

Kontabilizatu ez diren gastu hauei beste batzuk gehitu behar zaizkie eta normalean ekitaldi honetarako egiten direnak, falta den familia hornitzea, etxea konpontzeko aukera aprobeztatzea, etab.

Gomendioak

Familiaren aukera ekonomikoen arabera aurrekontua lantzea eta horretara mugatzea ahal den guztia. Horrela gehiegikeriak eta behargabeko zorduntzeak saihestu daitezke.

Aurrekontuan aurrez ikusitako gastuak sartu eta marjina utzi gehigarrientzat.

Publizitate-erakargarrietatik ez eragiten uztea, ezta kontsumismoetatik, gaur egun ospakizun mota hauetan gero eta arruntagoa baita.

Zerbitzu eta Produktu guztietan kalitate-prezio erlazioa balioestatu.

Lehen Jaunartzeari lotuta dauden erosketetan aurrestekoa oso egokia da prezioak konparatzeko denda desberditan prezioak konparatzea.

Konparatu ondoren, beharrezko artikulua bakoitza denda ekonomikoengan erosi eta ez egin erosketa guztia denda berdinean

Oturuntza aldeztu aurretik gordetzea, horrela establezimendua aukeratzeko aukera gehiago egon dira eta prezio egokiagoa aurkitzeko ere.

Familiaren zorduntzea handituko dutenez gero kreditu azkarretera ez jotzea

Condenan a Iberdrola a devolver los importes cobrados por una manipulación de contador

El Juzgado de Primera Instancia Nº 1 de Valencia ha condenado a Iberdrola a abonar a una socia de la Unión de Consumidores -CAUCE 1.267 € más los intereses generados y la condena en costas del procedimiento judicial, a la que se le había imputado la manipulación del contador.

Una vez más, la justicia ha dado la razón a los consumidores suprimiendo las refacturaciones que realiza Iberdrola a sus clientes al imputarles la manipulación de su contador, y obligando a devolver los importes refacturados más los intereses y la condena en costas a la compañía. Nuestra asociada recibió de su comercializadora eléctrica, en este caso Iberdrola, una comunicación en la que se le informa de que tras una inspección realizada de forma unilateral por su compañía se ha detectado una manipulación de contador por lo que debe abonar la cantidad de 1.267€ en concepto de refacturación, ya que en caso contrario se procedería al corte de suministro.

Esta situación lejos de ser algo puntual, es cada vez más habitual entre los ciudadanos, de hecho la Unión de Consumidores -CAUCE, lleva tramitadas varias reclamaciones y presentadas demandas en defensa de los intereses de los consumidores, en los que la compañía abusando de su posición de dominio presiona a los clientes a fin de que abonen dichas facturas sin la debida explicación o justificación, amenazándoles con el corte e interrupción de un servicio tan esencial e imprescindible como la electricidad.

En esta ocasión el juzgado ha considerado que la compañía Iberdrola no ha aportado pruebas suficientes que acrediten la manipulación del contador por parte del cliente, el informe de inspección no aparece firmado por ningún técnico, y por lo tanto es un documento unilateral emitido a instancias de Iberdrola que no ha ido acompañado de ninguna prueba que lo justifique. Además, tampoco han aportado prueba alguna de las circunstancias en las que se efectuó la inspección, ni ha dado expli-



caciones de la ausencia del consumidor en el momento en el que se estaba llevando a cabo dicha inspección.

La Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE, alerta de la situación de indefensión que se pueden llegar a encontrar los consumidores que reciben la carta de su compañía en la que le comunican bajo la amenaza de la interrupción del suministro que deben proceder al pago de esas cantidades, llegando a producirse situaciones en las cuales los consumidores no disponen de recursos económicos para pagar esas elevadas cantidades y, por tanto, se procede a cortar la electricidad.

La Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE, considera positiva esta nueva sentencia ya que viene a garantizar el derecho del consumidor a conocer previamente la conexión o desconexión de los contadores, así como a conocer la realización de una inspección del contador. Aquellos consumidores que se hayan visto afectados por estas "refacturaciones" de las compañías eléctricas, pueden dirigirse a esta asociación para que se les revise su situación y determinar la mejor vía de solución.

La Unión de Consumidores alerta de la contratación de apartamentos turísticos

La Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE, ante la proximidad de las Fiestas de Semana Santa en la que muchos ciudadanos optan por la opción de alquilar apartamentos, recuerda los derechos que tienen los consumidores si contratan este tipo de alojamiento. Actualmente, el reglamento que regula las viviendas turísticas en nuestra comunidad establece los requisitos que deben cumplir estos apartamentos, tales como la comunicación e inscripción en el Registro de Turismo tanto por parte de las empresas gestoras de viviendas turísticas como por personas físicas o jurídicas que cedan más de un apartamento turístico. Esta comunicación, en cambio es voluntaria para quienes sólo cedan una vivienda turística, con la única obligación de hacer constar esta circunstancia.

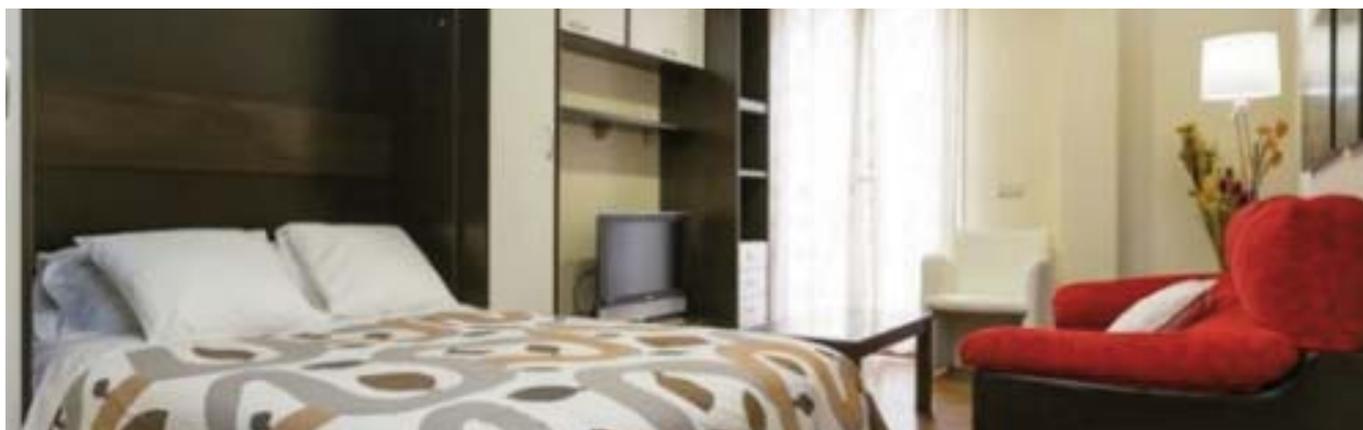
Los ciudadanos que opten por alquilar un **apartamento turístico** tienen que saber que en el precio están comprendidos los servicios de conserjería y recepción, reparaciones y mantenimiento y los suministros de agua, energía eléctrica, combustible. También quedan incluidas en el precio, la utilización de las instalaciones de parques infantiles, piscinas, jardines y terrazas comunes; y en el caso de que se ofrezcan servicios complementarios no incluidos en el precio del apartamento, deberán darse la debida publicidad de los precios de los mismos y no será obligatoria su utilización por el cliente.

Los propietarios, titulares o empresas gestoras de viviendas turísticas podrán exigir el depósito de una cantidad, que salvo pacto contrario, no será superior a 250€. El derecho a la ocupación del alojamiento comienza a las 17 horas del primer día de estancia y termina a las 10 del día en que ésta finalice.

Los usuarios respetarán las instalaciones de los apartamentos y de los elementos comunes de los edificios en el que se ubiquen y no podrán realizar actividades que impidan la convivencia y el normal descanso de los otros vecinos del inmueble. Esta es una de las cuestiones que genera más malestar, y que cada vez está más generalizado debido a la proliferación de apartamentos turísticos explotados por propietarios y que se anuncian en plataformas de alojamientos turísticos por la falta de control y supervisión.

La Unión de Consumidores recuerda que esta normativa regula los derechos y obligaciones que tienen los usuarios que alquilan un apartamento turístico y las empresas y particulares que exploten dichas viviendas. No obstante, para poder llevar a cabo y ejercer estos derechos es necesario que se firme un contrato por escrito o documento donde quede establecido las condiciones en las que se ofrece el alojamiento. Esta documentación es fundamental para posteriormente llevar a cabo cualquier reclamación.

Por lo tanto, hay que rechazar y sospechar de cualquier otro sistema de reserva de alojamiento, en la que no entreguen justificantes de la entrega de dinero en concepto de reserva o que no faciliten por escrito las condiciones de la prestación del servicio, ya que no ofrecen las suficientes garantías al usuario de que se va a prestar el servicio en las condiciones pactadas. Por último, y ante cualquier problema puede dirigirse la Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE.



La Unión de Consumidores solicita la retirada del anuncio de Women´Secret

La Unión de Consumidores de Euskadi- CAUCE ha solicitado a la Secretaria de Autocontrol de la Publicidad la retirada del anuncio de la campaña de publicidad de WOMEN´SECRET por vulnerar la normativa de publicidad y defensa de los consumidores y usuarios.

La Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE considera que en el último anuncio publicado en diversos medios, de la colección de baño 2016 de la marca WOMEN´SECRET se han utilizado prácticas publicitarias cuestionables. Dicha publicidad ofrece la imagen (retocada y manipulada digitalmente) de una mujer, delgada, bronceada, esbelta, que atrae a varios hombres por la utilización del producto anunciado (bañadores de la marca WOMEN´ SECRET). Esta imagen que se logra por medio del uso de técnicas y programas de retoque informático distorsiona por completo la realidad acerca del cuerpo de la modelo, alejándolo de la figura real de la misma, constituyendo un falseamiento provocado de la realidad.

En opinión de CAUCE, la utilización de imágenes manipuladas y alteradas digitalmente, como la que se aplica en el cuerpo de la protagonista del anuncio, configura un anuncio irreal, que incumple el requisito de veracidad, al pretender dar la impresión de que el producto vendido (bañadores de la marca Women´ Secret), estiliza y favorece el cuerpo de la posible compradora. Además, dicha representación puede ser fundamental en el proceso de elección del consumidor, en tanto puede dar prioridad a dichos beneficios o característica esencial del mismo al entender que el producto anunciado puede mejorar el cuerpo humano más allá de la realidad, en base a la representación y manipulación que se realiza en el mismo, sin advertir ni informar de la misma.

Dicha manipulación y alteración digital, además, del cuerpo de la protagonista no es informada en ningún momento por el anunciante, en tanto que ni se advierte de forma visual ni escrita, que dicho anuncio ha sido retocado, vulnerando los requisitos de veracidad que le son exigibles.

Precisamente, la manipulación digital de anuncios pretende estimular la compra de bienes y servicios, trasladando al consumidor la idea de que con su adquisición pueden fácilmente lograr la imagen y resultado que se muestra en dicho anuncio.



En opinión de la Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE, debe garantizarse una publicidad completa, cierta y veraz que no traslade al consumidor circunstancias, beneficios o ventajas que no se ajusten a la realidad, tal y como se realiza en el anuncio, y transmite que el producto puede ayudar a tener una figura como la de la protagonista, siendo la misma manipulada sin haber sido advertido en el anuncio.

Por último, y ante el incremento de anuncios publicitarios que abusan del retoque y manipulación digital, la CAUCE solicita de las Administraciones competentes la regulación, control y, en su caso, sanción de aquellas empresas que realicen dichas actuaciones sin informar adecuadamente al consumidor

Los empleados de bancos tendrán que examinarse para vender productos

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) tiene intención de cumplir con las directrices sobre la evaluación de los conocimientos y competencias publicadas por el supervisor europeo, la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA), entre ellas las exigencias para los trabajadores de las entidades que informen de productos o asesoren sobre ellos.

Así, los empleados de banca que vendan productos o asesoren a clientes deberán pasar un examen que pruebe sus conocimientos técnicos y su ética. El número de trabajadores de entidades financieras en España ronda los 200.000, a cierre de 2015, según el Banco de España.

La regulación para **proteger a los pequeños inversores de productos tóxicos** va abriéndose paso, aunque lentamente y la segunda edición de la directiva europea para defender de abusos a los particulares (Mifid 2), prevista que entrara en vigor el próximo enero, se retrasará hasta 2018, pero toda la normativa ligada a esa regulación ya está en marcha.

La **ESMA** quiere una mayor convergencia en los conocimientos y competencias del personal que informe o asesore a los clientes de productos financieros, refiriéndose también a **"normas de conducta ética"** y **planteará unos mínimos**. Por tanto, la **CNMV** podrá "exigir niveles superiores de conocimientos y competencias al personal que preste asesoramiento y dé información".

Los **empleados** deberán haber demostrado por al menos seis meses que pueden prestar los servicios pertinentes. Y el supervisor español deberá decidir **qué exámenes han de pasar** los empleados para dar información o asesoramiento; seguramente, la evaluación sea de un tercero y no de la entidad.

De entrada, **las directrices marcan dos niveles; por una parte**, las personas que ofrecen información de productos y, por otra, las que además proporcionan asesoramiento, aunque los requerimientos

de conocimientos son muy similares. A las primeras se les exigen 10 puntos; entre ellos, que conozcan las características y los riesgos de los productos, que sean conscientes de los costes para los clientes de los artículos financieros y que tengan conocimientos básicos para su valoración. Los trabajadores que den consejos concretos de inversión deberán "conocer cómo el producto puede no ser adecuado", que sepan los requisitos de idoneidad y que conozcan principios de gestión de carteras.

El **documento de ESMA** pone ejemplos muy restrictivos en los que no sería necesario probar la cualificación; son aquellos trabajadores que digan dónde se puede encontrar información, los que distribuyan folletos o documentos y los que no tengan contacto directo con los clientes.

La CNMV ya ha enviado una carta a las asociaciones del sector (AEB, CECA, UNACC y Fogain) para que den traslado a sus asociados de la decisión. El supervisor que dirige Elvira Rodríguez debatirá con el sector [...] las distintas **alternativas** para dar cumplimiento a las directrices. El objetivo inicial era tener listos "los requisitos de formación, certificaciones y actualización de conocimientos para las personas" antes de julio. La plantilla deberá cumplir también con las normas éticas de las entidades.



Entre la tarifa más cara y la más barata hay un ahorro de 150 euros al año, eso si se contrata online y la facturación es electrónica



La Unión de Consumidores de Euskadi-Cauce ha realizado un estudio de las distintas tarifas eléctricas y si Ud. tiene contratada la tarifa más cara y contrata la más barata el ahorro será de sólo 12,50 euros al mes.

- Han sido comparadas las principales compañías que comercializan electricidad y/o gas en Euskadi, es decir:
 - Iberdrola, Gas Natural Fenosa, Viesgo, Endesa y EDP
- Se han efectuado comparaciones según se haya dispuesto o no de contador inteligente tele-gestionado.
- Se han diferenciado dos tramos de potencia con-

tratada: 3.45 kW y 4.60 kW, según perfiles típicos de hogares.

- 3.45 kW: hogares con un consumo medio-bajo. 2-4 miembros en el hogar. La calefacción y la cocina no suelen ser eléctricas, sin aire acondicionado. Electrodomésticos usuales: lavadora, TV, frigorífico, aspiradora. Para los cálculos se les asigna un consumo anual de 3.450kW
- 4.60 kW: Similar al anterior, consumo medio, pero añadiendo cocina/horno eléctrico. Se asignan 4.600kW de consumo. La calefacción no es eléctrica o con unos pocos emisores térmicos de bajo consumo.



Conclusiones

- Las ofertas más baratas de las diferentes compañías quedan ligadas a la contratación online y facturación electrónica.
 - Como excepción, EDP solamente exige factura electrónica, pudiendo realizar la contratación a través de cualquiera de las posibles (en oficina, online o telefónica).
- En el caso de contratar una potencia de 3.45kW, las diferencias de precios entre las ofertas más económicas vienen a ser poco relevantes, del orden de 20 Euros anuales, como máximo, en las compañías estudiadas. Sin embargo, existen diferencias ya apreciables entre las ofertas más económicas y las más caras, pudiendo llegar a 110€/año.
- Algo similar sucede cuando la potencia contratada es de 4.60kW. Las diferencias entre las más baratas oscilan sobre 25-30€ anuales. En el caso de comparar éstas con las más caras las diferencias pueden llegar a ser de hasta más de 150€ al año.

En definitiva, a la vista de los datos parece que en el caso de cambiar de empresa o unificar sus factura de luz y gas en una sola empresa obtiene algunas ventajas adicionales, **posiblemente no mucho mejores que si plantea a la empresa actual una revisión y adecuación de su actual factura**, es decir una mejor oferta más adecuada a su consumo, y lleva “de paso” alguna otra de la competencia para que al menos se la igualen (muchas compañías le indicarán esto por teléfono).

De cualquier forma, tenga en cuenta que las mayores ofertas las va a encontrar:

1º Revisando su potencia contratada.

2º Con la instalación de contadores inteligentes para poder adaptarlos a los diferentes planes.

3º Dependiendo de sus períodos de consumo adquiriendo determinados acumuladores o también mediante radiadores de bajo consumo.

4º Sobre todo con la contratación y facturación electrónica que es donde en realidad conseguirá reducir el coste de la factura anual en casi todos los comercializadores.

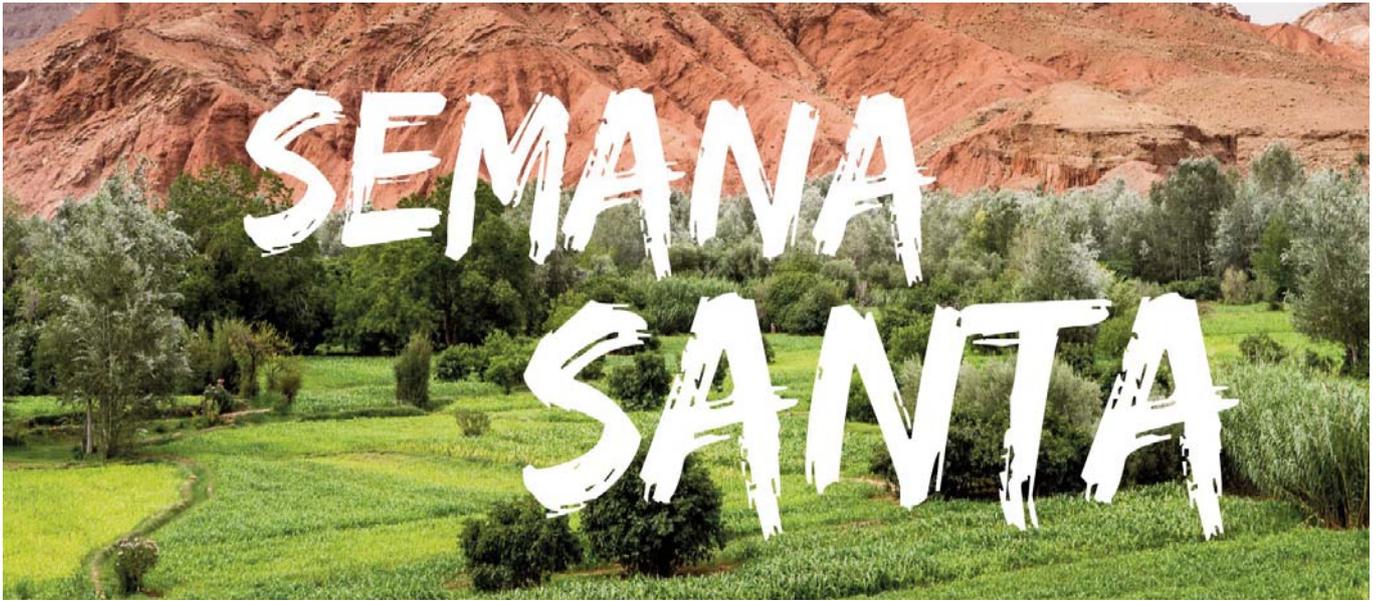
Recomendaciones:

Cuando pida un presupuesto nuevo, y no sabe el coste anual de su factura de electricidad, lleve una factura actual de un mes normal, que le calculen sobre ella -(con los consumos que allí aparecen)- **el precio que pagaría en un año**, en relación a sus consumos y potencia contratada, y **que en la nueva oferta que le hagan que le calculen de idéntica forma lo que le saldría al año**, es la única forma de saber en términos reales las ventajas de la nueva oferta.

No se deje embaucar, ni que le desvíen de sus objetivos con porcentajes, índices... etc.: que vayan al grano y le **calculen el efectivo resultante** bajo la hipótesis por Vd. formulada.

Si la consulta es **telefónica** repita la consulta más de una vez ya que todos los informantes, aunque sean de la misma empresa muy posiblemente, le ofrecerán distintos datos, es más, encontrará bastante disparidad de criterios, usted insista hasta que le quede todo claro.

Es muy importante, que en el caso de encontrar una oferta muy sugerente y si decide cambiar de empresa, **que le indiquen el período de duración** de la mismas ya que es muy posible que al año próximo intenten subirle los costes y se encuentre en la misma tesitura.



Viajes de Semana Santa: pasión o "calvario"

Quedan sólo unos días para que comiencen las vacaciones de Semana Santa y son muchos quienes aprovechan para hacer alguna escapada. Para evitar problemas, lo mejor es planificar bien las vacaciones y conocer los derechos que nos asisten para que no surjan sorpresas desagradables.

En primer lugar, antes de contratar un viaje, y una vez tenga decidido a dónde quiere ir, **compare precios y servicios entre distintas agencias**. Recuerde que puede haber grandes diferencias económicas entre unas y otras, pero que no todas incluyen los mismos servicios.

Una vez decidida la agencia, y antes de firmar el contrato, lea atentamente todas las cláusulas contractuales, en particular la letra pequeña y la cobertura de los seguros si es que están incluidos. Recuerde que debe **guardar los folletos publicitarios**, ya que tienen carácter contractual y que este folleto y las condiciones que figuran en el contrato de viaje son la clave para exigir y poder reclamar.

A la hora de firmar el **contrato**, lea atentamente todo lo que en el mismo se incluye. Infórmese y pregunte todo tipo de dudas que pueda tener: si incluye seguro, qué cubre éste, las penalizaciones a su cargo en los casos de anulación, etc. Además exija siempre facturas o recibos de todos aquellos conceptos que tenga que abonar: anticipos a

cuenta, montante total del viaje, desglose del precio por servicios, recargos de gestión, etc.

Lleve siempre a mano una **fotocopia del contrato** firmado, así como los teléfonos de las agencias de viajes con las que ha suscrito el contrato correspondiente.

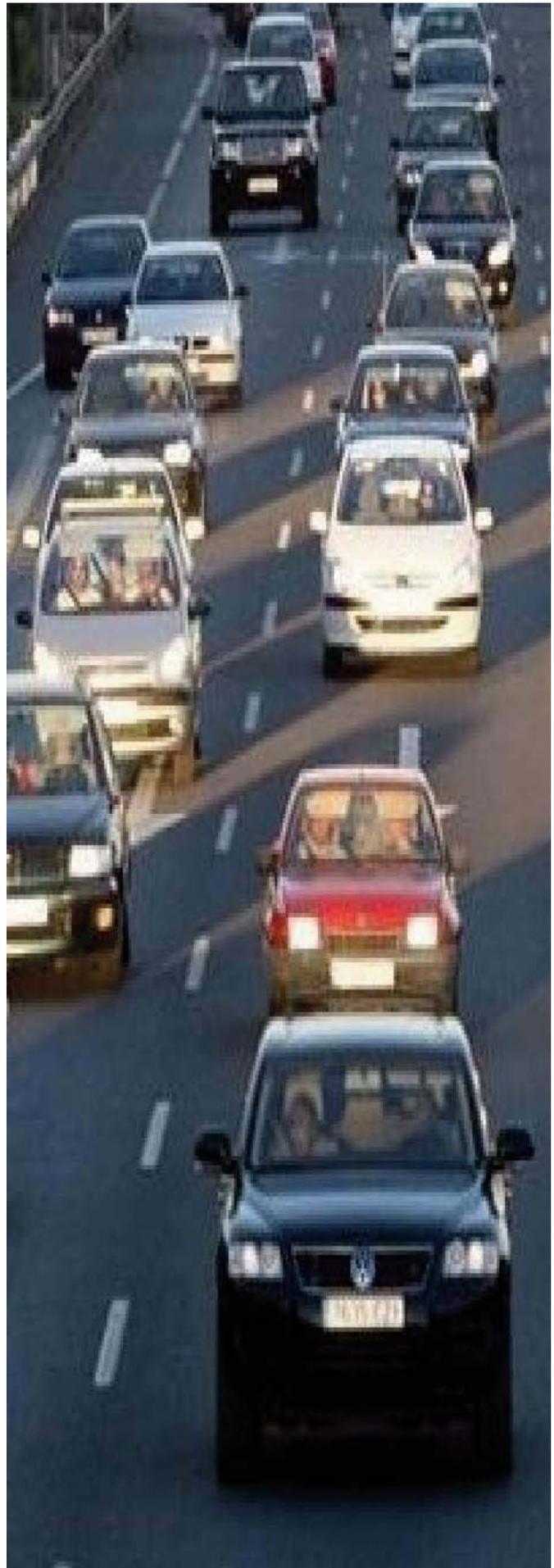
Todos estos requisitos también deben ser cumplidos por **las agencias de viajes que operan a través de internet**. Si contrata online, recuerde comprobar que lo hace en una web segura (su dirección comienza por https en lugar de por http), usar medios de pago adecuados (tarjetas monederos o plataformas interpuestas como paypal), y exigir justificantes de todas las cantidades que entregue a cuenta de su viaje, evitando además contratar usando redes wifi públicas, como las de cafeterías o bibliotecas.

Por otra parte, cada vez es más frecuente que los turistas opten por algún tipo de alojamiento alternativo. Las webs que se dedican a ofertar **apartamentos particulares** para su alquiler vacacional son cada vez más usadas, y si elige esta posibilidad debe exigir que las condiciones de cancelación y uso, el precio y lo que este incluye y las características del apartamento, aparezcan siempre por escrito, así como pedir recibos o justificantes de todas las cantidades que abone.

Si opta por irse de **camping**, los precios deben estar expuestos con el sello de turismo y debe de especificar si se incluye el IVA. El campista tiene derecho a visitar las instalaciones, aunque le pueden cobrar la entrada, hay que tener cuidado con los parking exteriores, suelen cobrar la estancia, a veces sin avisar. Los servicios que dan los campings son variables, pero como mínimo deben ofrecer información completa de lo que ofrecen con sus precios, servicio de asistencia sanitaria dentro del recinto o próximo, teléfono público, aseos completos, agua corriente y potable, luz eléctrica y un número suficiente de contenedores de basura.

Por último, **si viaja en coche** comprobará, como suele ser habitual, que los precios de las gasolinas suben días antes de emprender su viaje. Para ahorrar gasolina recuerde:

- 1 Al arrancar no hay que pisar el acelerador. El embrague sí es recomendable que lo usemos. Así no entrará en juego la caja de cambios en el proceso y será más limpio.
- 2 En 5-6 metros, a segunda velocidad; tercera a 30km/h, cuarta a 40 y quinta a 50, aunque estemos en ciudad.
- 3 Cambie a unas 1.800 revoluciones en diésel y 2.200 en gasolina.
- 4 Prepare los adelantamientos, tome carrerilla. Al contrario de lo que puede parecer, cuanto más espacio deje respecto al coche al que va a adelantar, menos tiempo estará invadiendo el carril contrario. La idea es separarse, preparar el momento del adelantamiento y coger carrerilla para que cuando cambiemos de carril ya tengamos unos kilómetros por hora más que el otro vehículo y podamos pasarlo con comodidad. Pegarse al de delante y dar un volantazo está prohibido y es peligroso.
- 5 Use el control de cruce, pues le ayudará a controlar el gasto.
- 7 El aire acondicionado, lo justo e imprescindible. Un coche que consume cuatro litros a los 100 kilómetros pasará sin remedio a gastar cinco litros con el climatizador. Por otro lado, al entrar en el coche no sirve de nada ponerlo a tope. Es mejor abrir las ventanas (además, en ciudad y a bajas velocidades siempre es más económico abrir que poner el aire) para que se renueve el aire de dentro del vehículo antes de conectar el compresor del climatizador.
- 8 Recuerde, además, que es muy importante revisar el coche antes de salir de viaje. En el taller, pida siempre el resguardo de depósito y nunca renuncie al presupuesto: supone darle carta blanca al mecánico para que haga las operaciones que considere oportunas, sin contar con su consentimiento.



La compañía se indigna con la adquisición de los derechos del fútbol, según asociaciones de consumidores e internautas

Movistar impone el fútbol en sus modalidades de fusión y así justifica otra subida de precios



La Asociación de Internautas (AI), Unión de Consumidores de Catalunya (UCC), Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV), Unión de Consumidores de Euskadi (UCE) Unión de Consumidores de Galicia (UCGAL) y Asociación Pro Derechos Civiles Económicos y Sociales (ADECES) quieren manifestar su rechazo a la nueva subida de entre 2 y 5 euros en sus modalidades de FUSIÓN anunciada por MOVISTAR. Para justificarla, impone parte del fútbol en los diferentes paquetes que se comercializan, sin dar la opción al usuario de que se abone o no a esta opción. Una subida que se suma a las llevadas a efecto desde mayo de 2015 (más de 14 euros en conjunto).

De este modo, todos los usuarios de MOVISTAR FUSIÓN subvencionan una opción de contenidos carente de interés para bastantes abonados a cambio de un incremento de ingresos.

Es evidente que la compra de derechos de retransmisión del fútbol se le está indignando a la compañía que ya no sabe lo que hacer para rentabilizar una inversión que nunca debió realizarse, al menos en los términos que se llevó a efecto.

La compañía tiene una complicada papeleta entre manos, será difícil rentabilizar una inversión en la que, al menos en los términos en los que se llevó a cabo, nunca debió embarcarse. Resulta evidente que la compra de los derechos de retransmisión del fútbol le está pasando factura porque entre los 2.400 millones que ha pagado por las próximas temporadas de la Liga, la Champions y la Europa League y los 600 correspondientes al pago pendiente de la Liga 2015-2016, la compañía de televisión de pago ha ingresado 113 millones menos de los esperados a finales de 2015.



LaLiga

Como se recordará, el Gobierno y la Liga decidieron elaborar una norma para proceder a la venta centralizada de los derechos del fútbol con lo que se pretendía sanear la situación de los clubes para satisfacer sus obligaciones ante la Hacienda Pública. Si tiene o no algo que ver la oferta conjunta de A3 MEDIA Y MEDIAPRO con el papel que desempeña ese grupo de comunicación en el plano de la política actual es algo que queda a la consideración de cada uno. De la misma manera que también debe quedar a su consideración si responde o no a este interés la regulación elaborada a la limón por la Liga y el Gobierno con su socio MEDIAPRO.

Tras atender las recomendaciones del supervisor para la comercialización de los restantes partidos de la Liga y la Copa del Rey de la temporada 2015-2016 –Movistar

pagó 600 millones y Mediapro 636 para su distribución en el exterior-, se negoció la explotación de las siguientes tres temporadas. MEDIAPRO, que ya controlaba los derechos de la Champions, se hizo con los derechos de esas tres temporadas por 1.900 millones pese a la denuncia de los usuarios sobre el funcionamiento de su plataforma, BEINSPORT.

En un movimiento cuya rentabilidad a priori resulta cuestionable, MOVISTAR pagó a MEDIAPRO 2.400 millones para hacerse con la retransmisión de las próximas tres temporadas

de la Liga, las dos siguientes de la Champions y la Europa League, y las principales ligas internacionales.

Las cifras son claras, entre 2015 y 2018, MOVISTAR desembolsará un total de 3.000 millones de euros por los derechos de emisión del fútbol. Para hacer frente a esa cifra, la compañía ya ha iniciado una estrategia para que sean sus casi 4 millones de abonados los que asuman el coste de tan arriesgada apuesta. Esta estrategia no sólo resultará compleja sino que además deberá superar el examen de organizaciones y autoridades de consumo en relación con su legalidad.

Desde que surgió FUSIÓN, los abonados han sufrido en mayo de 2015 una subida de 5 euros. En febrero de 2016, un incremento de 3 euros de la cuota mensual de los productos de Fusión y una subida también de 3€ de la cuota mensual de las Líneas Móviles Adicionales asociables a los empaquetamientos Fusión. En mayo de 2016 el paquete series paso de 5 a 7 euros y el paquete cine de 9 a 10.

A ello hay que añadir otros cambios: el precio de los SMS, datos en pago por uso o el contestador.

Por último, a las asociaciones firmantes no nos resulta comprensible que la CNMC pueda validar esta nueva subida en un producto cautivo como la fibra.



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 sozialaren 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 beharrezko ekintzak gauzatzea 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 estrajudizial, erreklamazioez aholkatzea eta izapidea ematea, era berean, beharrezko erakundearen aurrean salaketak eta kezak 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.euskadi@gmail.com

Bizkaia

UCE Bizkaia
Hurtado de Amezaga, 27-11° 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