

Consumidor

Revista de la Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE

Número 63 Año 2016 Trimestral www.euskadikokontsumitzaileak.COM uce.euskadi@gmail.com

**ESTUDIO:
II ESTUDIO DE BANDA ANCHA
FIJA Y MÓVIL**

DIRECTOR/A

Celina Menaza

CONSEJO DE REDACCIÓNCelina Menaza,
M^a Dolores Alzaga**DISEÑO**M^a Dolores Alzaga**MAQUETACIÓN**

Gertu Inprimategia

ADMINISTRACIÓN

Marisa Varela

CORRESPONSALÍASUCE GIPUZKOA,
UCE BIZKAIA,
UCE ARABA**IMPRESIÓN**

Gertu Inprimategia

Dep. legal: SS-1579-98

Euskal herriko Kontsumitzaileen

Batasuna-EHKB

Unión de Consumidores de

Euskadi-CAUCE

Joséé Lejarreta, 49 bis
01003-VITORIA-GASTEIZ

Tel. 945 264722

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

4-5

**¿VUELOS CON RETRASO?
RECLAME**

El vuelo se retrasa?¡Reclame! Sepa que es posible conseguir hasta 600 euros de indemnización, si el retraso es de tres horas o más. La distancia del vuelo o las horas de retardo marcan las compensaciones a las que tenemos derecho y las asistencias. Para reclamarlas, basta con guardar facturas y poner una queja por escrito ante la compañía.

15-19

FAGOR 

EL JUZGADO DE 1ª INSTANCIA DE EIBAR DECLARA LA NULIDAD DEL CONTRATO DE SUBORDINADAS FAGOR Y OBLIGA AL BANCO POPULAR A ABONAR AL CONSUMIDOR LAS CANTIDADES ENTREGADAS 51.980 EUROS MÁS LOS INTERESES LEGALES

21-24


MOVISTAR CONTINÚA LIDERANDO LA BANDA ANCHA FIJA Y MÓVIL; OBTIENE 8,32 PUNTOS SOBRE 10

El XIV Observatorio de la CAUCE, sobre la **calidad-precio**¹ de los operadores de telecomunicaciones, que por primera vez incorpora parámetros relativos al móvil, refleja un panorama en el que MOVISTAR, sigue siendo el primer operador con 8,78 puntos sobre 10, marcando diferencias de hasta el 30%. Su buena posición en la calidad de telefonía (8,33) y en precios sin bonificar (8,41) pero, sobre todo, la calidad en Internet (fijo y móvil, 9,59), apuntalan su posición.

editorial



*Celina Menaza
Presidenta de UCE-Euskadi*

Como cada año por estas fechas muchas familias están llevando a cabo los preparativos para que en septiembre esté todo preparado para el inicio del curso escolar. La Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE, informa de una serie de recomendaciones para afrontar la vuelta al cole.

Uniformes, material, comedor y transporte son los principales conceptos que configuran el gasto de la vuelta al cole para el próximo curso académico. Una media de 165€ por alumno escolarizado en un centro público, 540€ para los concertados y 1.595€ si se opta por un centro privado. Estos datos son de media ya que pueden variar en función del curso escolar que se realice.

En el caso del colegio público los gastos que en principio hay que afrontar son el material escolar, y en su caso el servicio de comedor escolar. Si el colegio es concertado a estos gastos hay que añadir habitualmente el desembolso del uniforme, que oscila alrededor de 375 € . Aquí se incluye además del uniforme, el chándal del colegio y en su caso los baberos, hay que tener en cuenta que en muchos casos se adquieren dos. Si el colegio es privado la cifra asciende a los más de 1500€ el primer mes, ya que hay que abonar además la mensualidad, el transporte, comedor y seguros.

RECOMENDACIONES VUELTA AL COLE

Es conveniente llevar un control de los gastos relacionados con la vuelta al cole. Una simple contabilidad doméstica nos permitirá conocer al detalle todos los gastos hasta el más insignificante y nos ayudará a reducir el gasto que supone el regreso a las aulas.

Hay que repasar todo el material escolar que tenemos en casa y hacer una lista de lo que realmente necesitamos. Si tenemos más hijos, seguro que por casa tenemos carpetas, estuches etc que haya utilizado el mayor y aún se le pueda sacar provecho.

No comprar todo el material a la vez en el mismo establecimiento, ya que puede haber variaciones de precios de unos lugares a otros. Siempre hay que comparar entre establecimientos, si lo hacemos a través de internet será más fácil. Tener cuidado con el tipo de ofertas "Ilévese 3 y pague 2 "que son habituales en estas fechas, ya que acabaremos adquiriendo más material del que realmente necesitamos.

No hay que dejarse llevar por los deseos del menor, al que además hay que inculcar valores como el respeto y la conservación de sus útiles de trabajo.

Huir de las marcas o de los productos escolares con recursos publicitarios. Numeroso material escolar utiliza personajes del mundo de la animación, de la televisión o del cómic para promocionar su venta. Este tipo de recursos de marketing suponen un incremento del precio del producto final puesto que el consumidor debe asumir los costes de derechos de autor y de promoción publicitaria en medios.

En cuanto a la ropa y calzado, es conveniente sacar partido de todo lo que puedas del año anterior y con una lista con lo necesario aprovecha lo que aún quede de rebajas en comprar lo que necesites. Acudir a un outlet y comprar lo que se necesita para planificar la ropa hasta las rebajas de enero.

En caso de utilizar uniforme, revisar la ropa de otros años para comprobar aquellas prendas que pueden seguir utilizándose, adquirir los packs de camisetas, calcetines y demás ofertas que sale más económico.

No acudir a créditos rápidos para la financiación de los gastos de la vuelta al cole ya que este tipo de préstamos tienen unos altos intereses que pueden poner en jaque la economía familiar.

Por último, la Unión de Consumidores de Euskadi-CAUCE solicita a las distintas Administraciones la necesidad de incrementar las ayudas a los niños en riesgo de exclusión social.

¿Vuelos con retraso? Reclame

Si el vuelo tiene una demora de más de tres horas, tienes derecho a una indemnización.



¿ El vuelo se retrasa? ¡Reclame! Sepa que es posible conseguir hasta 600 euros de indemnización, si el retraso es de tres horas o más. La distancia del vuelo o las horas de retraso marcan las compensaciones a las que tenemos derecho y las asistencias. Para reclamarlas, basta con guardar facturas y poner una queja por escrito ante la compañía.

Si está decidido a reclamar, siga estos pasos:

1. Guardar siempre facturas y billetes

Al hacer una reclamación lo más importante es poder justificar lo que se pide. Por eso, como siempre se recuerda, es muy importante guardar las copias de todos los documentos relacio-

nados con el vuelo, desde los billetes de avión, hasta tarjetas de embarque o la copia de las quejas hechas a la compañía, ya que avalan la reclamación.

2. Reclamar a la compañía

La aerolínea debe informar, en todo momento, acerca de los derechos del pasajero y comunicar el motivo del retraso en la salida del vuelo. En estos casos hay servicios que la compañía debe dar y que se pueden exigir: es el **derecho de atención o asistencia**. Así, deben dar comida y bebida suficientes según el tiempo de espera. También se tiene derecho a dos llamadas telefónicas o mensajes de fax o correo electrónico. Y

si la salida se demora hasta el día siguiente o más tarde, tiene que ofrecer alojamiento en un hotel y el transporte hasta él (ida y vuelta).

3. Las indemnizaciones por retrasos de vuelos

El retraso afecta a la salida, cuando el viajero se queda atrapado en el aeropuerto -deben darle comida, alojamiento, etc.- pero también implica perder un día de vacaciones de verano, aplazar la llegada a un destino donde había que dar una conferencia...

Si el vuelo sufre una demora igual o superior a tres horas y, además, tenía como origen o



destino cualquier aeropuerto de la Unión Europea, el pasajero tiene derecho a una **indemnización de entre 250 y 600 euros**, según la distancia del trayecto entre los aeropuertos de origen y destino. Las compensaciones, en función de la distancia del vuelo, son las siguientes:

- **Dentro de la UE:** hasta 1.500 kilómetros, de 250 euros, y si supera los 1.500 kilómetros, de 400 euros.
- **Entre un aeropuerto de la UE y otro fuera de la UE:** hasta 1.500 kilómetros, 250 euros; de 1.500 a 3.500 kilómetros, una compensación de 400 euros; y más de 3.500 kilómetros, 600 euros.

4. Poner una reclamación a la compañía aérea

Si se cree que la compañía no se ha comportado como debiera, hay que poner una reclamación. Siempre se debe pedir una **hoja de reclamaciones** y rellenarla sin demora en el mismo aeropuerto, entregándola a la aerolínea o en el mostrador de AENA. También, y además de la hoja de reclamaciones, se puede escribir una **carta o correo** a la empresa aérea. Y si no se recibe contestación -o se discrepa con su respuesta-, es posible acudir a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea del Ministerio de Fomento.

Si el vuelo se había contratado a través de una agencia, también a ésta se le puede presentar una reclamación escrita.

5. Reclamación judicial.

Si la aerolínea no acepta compensar al usuario o si no ha cumplido con su obligación de informarle y atenderle del modo debido en el aeropuerto, siempre se tiene la opción de **reclamar de manera judicial**. La demanda debe presentarse en el juzgado mercantil correspondiente al domicilio del consumidor.

Si tiene dudas, o quieres reclamar, póngase en contacto con nosotros. Desde la Unión de Consumidores de Extremadura, podemos llevar a cabo la reclamación ante la compañía, sin ningún coste para nuestros socios.



La venta de ordenadores personales con programas preinstalados no es una práctica desleal

La venta de ordenadores personales con programas preinstalados no constituye una práctica comercial desleal contra el consumidor, pues dos responde a las expectativas de un segmento importante de los consumidores, que prefiere adquirir un ordenador equipado de ese modo y de utilización inmediata a adquirir el ordenador y los programas por separado.

Así lo ha establecido el TJUE en su **sentencia de fecha 7 de septiembre de 2016 (asunto C-310/15, Deroo-Blanquart)**, en la que resuelve la cuestión prejudicial interpuesta por el Tribunal de Casación francés, en la que se planteaba, por una parte, si la práctica comercial consistente en la venta de un ordenador equipado con programas preinstalados, sin que el consumidor pueda adquirir el mismo mo-



delo pero desprovisto de los programas preinstalados, constituye una práctica desleal, y, por otra parte, si, en ese contexto, la falta de indicación del precio de cada uno de esos programas constituye una práctica comercial engañosa.

Los hechos tuvieron origen cuando el actor adquirió en Francia un ordenador portátil equipado con programas preinstalados (principalmente Microsoft Windows Vista y diversos programas de aplicaciones). Al hacer uso por primera vez del ordenador de que se



trata, el actor no quiso suscribir el «contrato de licencia de usuario final» (CLUF) del sistema de explotación y reclamó a Sony la devolución de la parte del precio de compra del ordenador correspondiente al coste de los programas preinstalados. Sony se negó a efectuar tal devolución, pero le propuso anular la venta y restituirle el precio de compra en su integridad (549 euros), a cambio de la devolución del material adquirido.

Tras declinar esta proposición, el actor reclamó a Sony ante los tribunales la cantidad de 450 euros en concepto de indemnización a tanto alzado por los programas preinstalados, así como la cantidad de 2 500 euros por el perjuicio sufrido como consecuencia de prácticas comerciales desleales, al amparo de la **Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005**, que prohíbe las prácticas comerciales desleales que distorsionen el comportamiento económico de los consumidores y que sean contrarias a las exigencias de la diligencia profesional, tales como, entre otras, las prácticas comerciales engañosas y las prácticas comerciales agresivas.

La oferta responde a las expectativas de los consumidores

En su sentencia, el TJUE considera, en primer lugar, que la venta de un ordenador equipado con programas preinstalados **no constituye** en cuanto tal una práctica comercial desleal en el sentido de la Directiva 2005/29, siempre que tal práctica no sea contraria a las exigencias de la diligencia profesional y no distorsione el comportamiento económico de los consumidores, circunstancia que corresponderá determinar al tribunal nacional teniendo en cuenta las circunstancias específicas del litigio.

En este sentido, el Tribunal de Justicia observa, en primer lugar, que la venta de tales ordenadores equipados **responde a las exigencias de la diligencia profesional**, habida cuenta de que la venta de ordenadores equipados con programas preinstalados **responde a las expectativas de un segmento im-**



portante de los consumidores, que prefiere adquirir un ordenador equipado de ese modo y de utilización inmediata a adquirir el ordenador y los programas por separado.

El tribunal tiene en cuenta también, a estos efectos, que antes de proceder a la compra del ordenador el actor fue debidamente informado acerca de la existencia de programas preinstalados y sobre las características precisas de cada uno de esos programas; y que después de la venta, con ocasión del primer uso que se hizo del ordenador, Sony ofreció al actor o bien la posibilidad de suscribir el CLUF o bien la resolución del contrato de compra-venta.

Capacidad de decidir del consumidor, con pleno conocimiento de causa

Dicho lo cual, el TJUE, a la vez que recuerda que tiene una importancia fundamental para el consumidor disponer, antes de la celebración de un contrato, de información sobre las condiciones contractuales y las consecuencias de dicha celebración, remite al tribunal nacional la determinación de si en estos casos se merma de manera apreciable la capacidad del consumidor de adoptar su decisión de compra con pleno conocimiento de causa.

La falta de indicación del precio de cada programa no constituye información sustancial

En cuanto a la segunda cuestión prejudicial, el Tribunal de Justicia recuerda que se considerará engañosa toda práctica comercial que omita información sustancial que necesite el consumidor medio para tomar una decisión sobre una transacción con el debido conocimiento de causa y que, en consecuencia, haga o pueda hacer que éste tome una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado.

En el contexto de una oferta conjunta consistente en la venta de un ordenador equipado con programas preinstalados, el Tribunal de Justicia considera que la falta de indicación del precio de cada uno de esos programas ni tiene como consecuencia impedir que el consumidor tome una decisión sobre una transacción con pleno conocimiento de causa ni conduce a hacer que éste tome una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado. **Por lo tanto, dado que el precio de cada uno de los mencionados programas no constituye una información sustancial, la falta de indicación del precio de los programas preinstalados no constituye una práctica comercial engañosa.**

La Comisión Europea retira su propuesta sobre el 'roaming'

A penas unos días después de su publicación, la Comisión Europea ha decidido **retirar**, en una decisión muy poco habitual, su propuesta sobre la **nueva regulación para el 'roaming'**.

"Un borrador preliminar fue publicado el 5 de septiembre de 2016. Los servicios de la Comisión, siguiendo las instrucciones del presidente Juncker, lo han retirado y trabajan en una nueva versión", explica un escueto comunicado publicado anoche por la Comisión Europea en una de sus páginas web. Una rectificación difícil de localizar pero de gran importancia.

Esta semana, el equipo de Juncker hizo la primera propuesta para el futuro 'roaming' (el servicio proporcionado por las operadoras y que permite a sus clientes tener voz y datos en el extranjero, pero a un precio muy superior al de las tarifas nacionales), que deberá **desaparecer en junio de 2017**, al menos tal y como lo conocemos ahora.

Tras una **larga batalla** entre el Parlamento Europeo y el Consejo (los Estados miembros), se decidió que fuera en junio del próximo año, y no en 2016 como estaba previsto inicialmente. La Comisión Europea es la encargada de hacer una propuesta técnica, y su primera idea, la de esta semana, generó una enorme controversia y la protesta de organizaciones de consumidores y de parlamentarios.

La Comisión proponía en ese borrador, ahora retirado, que **durante 90 días al año, como máximo, las tarifas de 'roaming' desaparecieran**. Pero sólo en ese plazo, al considerar que una eliminación total o superior perjudicaría a los operadores, pues técnicamente cualquier europeo podría firmar un contrato con una empresa de cualquier Estado Miembro y beneficiarse de sus tarifas por todo el continente. Algo que el equipo de Juncker (así como las capitales y las operadoras) considera impensable.

"No creemos que sea restrictivo, cumple con las necesidades de los europeos, que de media viajan menos de tres meses al año a otro Estado miembro, defendió la portavoz comunitaria Nathalie Vandystad. **"La media de días en el extranjero es de 12 al año"**, insistió el portavoz jefe de Juncker, Margaritis Schinas, apenas unos días después.

Esa limitación, que parece ir contra la idea y el espíritu de un mercado único digital, donde bienes y personas deberían poder moverse libremente, parece estar siendo revisada ahora mismo.



Las tarifas previstas para después de junio de 2017 son sustancialmente más bajas, pero muchos, incluso en el propio edificio Berlaymont, se mostraron decepcionados. Se 'prometió' el fin del 'roaming' y la respuesta, lejos de ese federalismo que tanto defiende el presidente Juncker, fue una respuesta técnica. "Déjenme ser muy claro: hemos acabado con el 'roaming'", aseguró hace apenas unos días Schinas desde la tribuna de prensa de la Comisión en Bruselas. Una idea que, sin embargo, su jefe parece cuestionar y está dispuesto a enmendar.

El Parlamento y el Consejo estaban dispuestos a debatir y pelear sobre la propuesta técnica de los funcionarios, pero en la Eurocámara vieron con preocupación un punto de partida excesivamente bajo que dejaba la iniciativa demasiado cerca de las pretensiones de las operadoras. Si ahora se modifica, el debate empezará de nuevo, pero con otras bases.

"Hace unos días, la Comisión inició una ronda de consultas sobre el borrador de medidas relacionadas con el fin de los cargos de 'roaming' en junio de 2017. A la luz de las primeras reacciones recibidas, el presidente Juncker ha dado instrucciones a los servicios de la Comisión para la retirada del texto y para que trabajen en una nueva propuesta", ha explicado su equipo en un comunicado oficial.

"Durante más de una década, la Comisión ha trabajado duramente para reducir los cargos de 'roaming' impuestos a los viajeros europeos. **Desde 2007, los precios del 'roaming' han descendido más de un 90%**. Cuando el Parlamento Europeo y el Consejo se pusieron de acuerdo en nuestra propuesta para abolir los cargos, nos pidieron que definiéramos unas medidas para prevenir que los servicios de 'roaming' se usaran para otras cosas que no fueran viajes periódicos, la llamada política de uso justo. Se presentará una nueva propuesta pronto", ha añadido la portavoz.

Un juzgado de Vitoria declara nula por abusiva la cláusula de un préstamo hipotecario que establece la amortización mediante el pago de cuotas mensuales crecientes y obliga a la entidad prestataria a establecer la amortización mediante cuotas iguales.

La Sentencia de 07 de septiembre de 2016 ha sido dictada por el Juzgado de Primera Instancia Nº 1 de Vitoria-Gasteiz en un proceso judicial en que el uno de nuestros socios, representado por la abogada de la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-CAUCE, reclamaba, además de la nulidad de la cláusula suelo-techo, la nulidad de la cláusula de amortización progresiva, ambas incluidas en un préstamo hipotecario para la compra de vivienda suscrito con "Caja Rural de Navarra, Sociedad Cooperativa de Crédito."

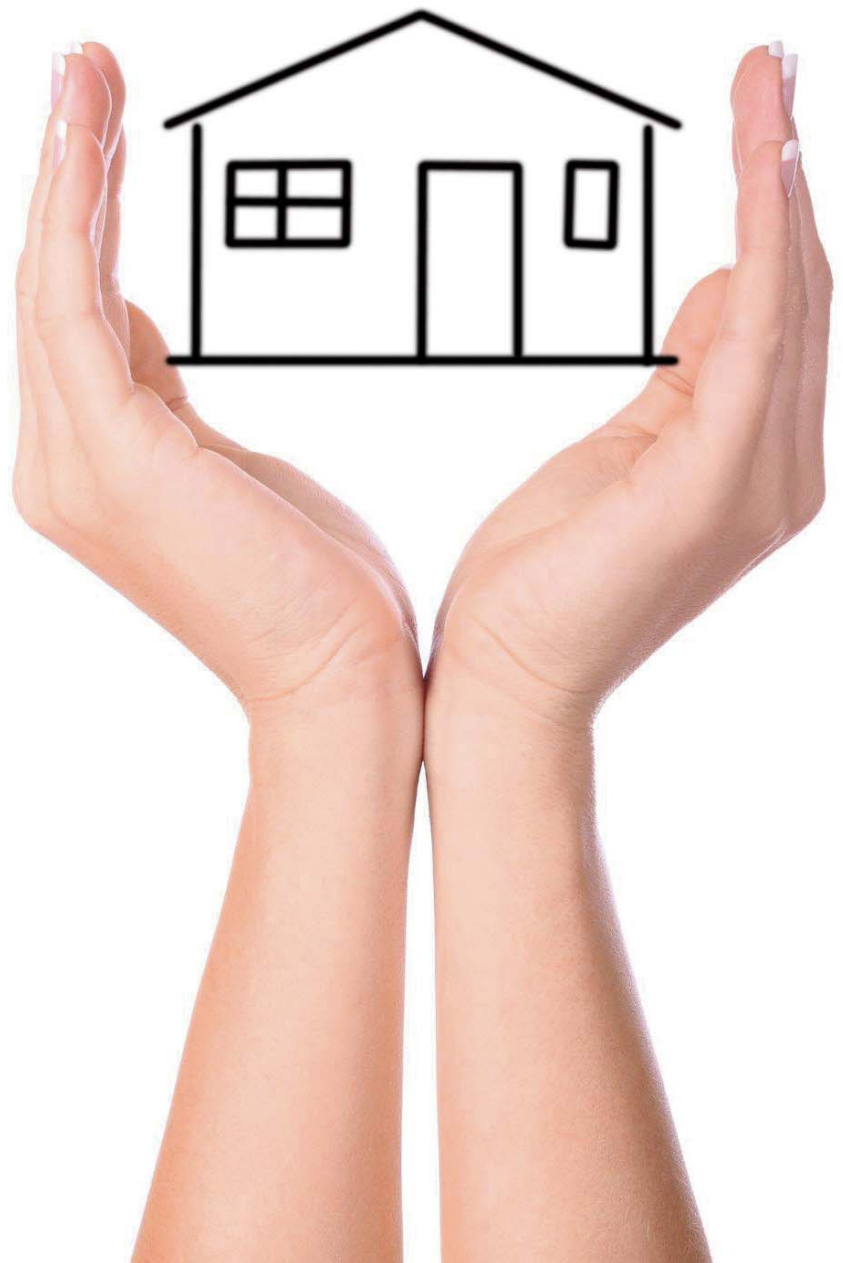
La cláusula incluida por "Caja Rural de Navarra" en el contrato de préstamo suscrito en octubre de 2015 lo fue sin informar previamente al consumidor ni de su existencia, funcionamiento y consecuencia y establecía la amortización mediante cuotas mensuales crecientes un 0,75 % anual, de forma que la cuota mensual no solo variaba en función del tipo de interés devengado en cada momento (con el límite del suelo del 2,5%) sino que, además, su importe se incrementaba año a año por aplicación de dicho porcentaje. Como consecuencia, el consumidor no sólo no se beneficiaba de las bajadas del Euribor por la cláusula suelo sino que pagaba anualmente más cuota.

La Sentencia declara abusiva la cláusula suelo y la de amortización progresiva y condena a la "Caja Rural de Navarra" a suprimirla y a establecer el sistema de amortización del préstamo mediante cuotas iguales, conforme al cual se realizará la liquidación de las cuotas vencidas desde la fecha de contratación del préstamo hipotecario, debiendo de devolver al consumidor el exceso abonado, con los intereses legales.

Para más información, puede contactar con "Unión de Consumidores de Euskadi" mediante:

M^a Blanca Ibáñez Moya

Abogada



CAUCE solicita la retirada de anuncio IKEA "Aburridos"



La Unión de Consumidores –CAUCE, ha solicitado a IKEA la retirada de un anuncio de su campaña "Aburridos", referida a la reclamación por el abre fácil de un envase, por banalizar las reclamaciones de los consumidores y usuarios y frivolar el trabajo de las asociaciones de consumidores y organismos de consumo. En el anuncio se oye decir: "Igual le pongo una reclamación. Si total, para lo que estoy haciendo...". El trato despectivo que se hace a los consumidores y usuarios que a través de sus reclamaciones, defienden sus derechos y que participan de forma activa para que empresas y profesionales mejo-

ren sus productos y servicios y eviten perjuicios a otros ciudadanos, supone un mal ejemplo para los ciudadanos y empresas, por lo que desde la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana hemos solicitado una rectificación a la empresa anunciante. De igual forma, desde esta asociación hemos solicitado a IKEA un mayor compromiso con los derechos de los consumidores y usuarios, a través de su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, un procedimiento rápido y gratuito por el que el consumidor se garantiza obtener una resolución de su reclamación sin necesidad de acudir a la vía judicial.

Caixabank anuncia que recurrirá la sentencia del TJUE sobre cláusulas suelo

Dicha entidad ha comunicado a la CNMV el impacto que tendría una retroactividad total de las sentencias de las cláusulas suelo si así lo estimara el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) y marca, a efectos informativos, en 750 millones de euros el importe adicional que debería pagar a sus clientes, en el caso de que la sentencia obligara a devolver todas las cantidades indebidamente cobradas, no sólo desde mayo de 2013, sino desde la fecha de constitución de cada hipoteca.

Está previsto que el 12 de julio, el abogado general del TJUE emita su informe no vinculante sobre si la retroactividad debe ser total o si, por el contrario, debe limitarse al 9 de mayo de 2013, la fecha en la que el Supremo declaró nulas las cláusulas por falta de transparencia.

Este importe de 750 millones que desvela CaixaBank es adicional al impacto de 500 millones que el banco ya anunció cuando se dictó la sentencia de nulidad y que calculaba el coste de las devoluciones desde mayo de 2013. Por tanto, el banco incurriría en unas pérdidas totales de 1.250 millones. Ahora el banco anuncia que prevé recurrir la sentencia del TJUE.

Lo que sí hizo ya el banco en 2015 fue eliminar las cláusulas suelo de todos sus préstamos hipotecarios, lo que le supuso un impacto anual en el margen de intereses de 220 millones de euros. Y recuerda que tiene constituida una provisión total de 515 millones "para la cobertura de la estimación razonable del valor presente de los desembolsos que se espera puedan derivarse de este procedimiento".



CaixaBank

Tarifa garestienaren eta merkeenaren artean, urtean 150 euroko aurrezkoa dago, hori online kontratzen eta fakturazioa elektronikoa bada



L Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasunak -EHKB tarifa elektriko desberdinen ikerketa bat egin du eta zuk tarifa garestiena kontratatuta baduzu eta merkeena kontratatzen baduzu hileroko aurrezkoa 12,50 eurokoa soilik izango da.

- Euskalherrian Elektrizitatea eta/ edo gasa merkatutzen duten konpainia nagusiak konparatu dira, hots:
 - Iberdrola, Gas Natural Fenosa, Viesgo, Endesa eta EDP
- Konpareketak egin dira, kontagailu adimenduneko tele-kudeatua jarrita duten edo ez dutenen arabera

- Kontratutako potentzian, bi tarte bereiztu dira: 3.45kW eta 4.60kW, etxeetako profil tipikoen arabera.
 - 3.45kW: Kontsumo erdi-baxuko etxeak. 2-4 kide etxean. berogailua eta sukaldea ez ohi dira elektrikoak izaten, aire giroturik gabe. Ohiko etxetresna elektrikoak: Garbigailua, telebista, hozkailua, xurgagailua. Kalkuluetarako 3.450kW urteroko kontsumoa esleitzen da
 - 4.60kW: Aurrekoaren, kontsumo ertainaren, antzekoa baina sukalde/labea elektriko gehituz. 4.600kW esleitzen dira. Berogailua ez da elektriko edo kontsumo baxuko igorle termiko gutxi batzuekin.



Ondorioak

- Konpainia desberdinen eskaintzarik merkeenak lineako kontratazioa eta fakturazio elektronikora lotuta geratzen dira.
 - Salbuespen bezala, EDP-ak faktura elektronikoa eskatzen du soilik, kontratazioa posible diren (bulegoan, online edo telefonoz) edozein bidez egin ahal izanez. .
- 3.45kWeko potentzia bat kontratatzearen kasuan, eskaintza ekonomikoen arteko prezio desberdintasunak ez dira batere nabarmenak, ikertutako konpainietan, urteroko 20 Eurokoa gutxi gorabera. Hala ere, ekaintza ekonomikoen eta garestien arteko desberdintasunak ohargarriak dira, 110€/urtean iritsi ahal izanez.
- Antzeko zerbait gertatzen da kontratatutako potentzia 4.60kWko denean. Merkeen arteko desberdintasunak urteroko 25-30€en artean ibiltzen dira. Merkeenak garestienekin konparatzerakoan, desberdintasunak 150€ baino gehiago izatera heldu daitezke.

Azken finean, datuak ikusita, abantaila gehigarri batzuk lortzen direla dirudi, enpresaz aldatzearen edo zure argi eta gas faktura enpresa bakar batean bateratzearen kasuan, **segur aski ez askoz hobetoagoak, zure gaur egungo enpresari faktura berrikustea eta egokitzea proposatzen badiozu ere**, hots zure kontsumorekiko eskaintza egokiagoa eta “bide batez” lehian dagoen beste enpresa baten eskaintza badarama gutxienez berdindu ahal izateko (konpainia askok hau esango dute telefonoz)

Nolanahi ere, kontutan har ezazu eskaitzarik handienak aurkituko dituzula:

1º Kontratatuta dakazun potentzia berrikusiz

2º Plan desberdinetara moldatu ahal izateko kontagailu adimenduneko instalazioarekin.

3º Metagailu zehaztuak erosiz zure kontsumo aldiaren arabera edo kontsumo baxuko erradiadoreen bitartez ere.

4º Egia esan, Kontratazioarekin eta faktura elektronikorekin lortuko duzu urteroko fakturazio kostua murristera, ia komertzializatzaile guztietan

Gomendioak:

Aurrekontu berria eskatzen duzuenean, eta ez dakizu zure elektrizitate-fakturako urteroko kostua, hilabete arrunteko faktura bat eraman, haren gainean kalkuloak egiteko (han agertzen diren kontsumoekin) **urte batean ordainduko zenukeen prezioa**, zure kontsumoei eta kontratatutako potentziari dagokienez, eta egiten dizuten eskaintza berrian, urtean ordaindu beharko zenukeena modu berdinean kalkulatzeko eskatu.

Ez utzi engainatzen, ezta zure helburuetatik desbideratzen ehunenekoekin, indizeekin... etabar, harira joan daitezela eta zuk egindako hipotesiaren azpian **ondoriozko eskudirua kalkula diezazuten**.

Kontsulta **telefonikoa bada**, kontsulta behin baino gehiagotan errepika ezazu nahiz eta berriemaile guztiak enpresa berekoak izan, segur aski, datu desberdinak eskainiko dizkizute, are gehiago, irizpideen arteko nahiko desberdintasun aurkituko dituzu, zuk ekin dena argi geratu arte.

Oso garrantzitsua da, eskaintza ezin hobea topatuz gero eta enpresaz aldatzea erabakitzen baduzu, **eskaintza horren iraupen epea adierazteko eskatu**, ze baliteke datoren urtean kosteak igotzen zaiatzea eta egoera berdinean bilatzea .

Greenpeace crea una aplicación para identificar el pescado de temporada

Según Greenpeace, el 40% de las especies del Atlántico y el 90% del Mediterráneo están sobrexplotadas. Por eso, ha presentado una aplicación web para ayudar a los compradores y consumidores de pescados y mariscos a identificar las especies de temporada y así fomentar un consumo sostenible y responsable, que pretende ayudar a los consumidores a seleccionar los mejores peces ante la falta de un etiquetado correcto en las pescaderías. En la elaboración de la guía han colaborado pescadores y chefs como Joan Roca, Sergi Arola y María Solivellas. La iniciativa parte de un estudio previo de Greenpeace que mostraba que los consumidores de productos pesqueros valoran el pescado sostenible y que estarían dispuestos incluso a pagar más por él.

“La aplicación es muy sencilla de usar”, explica Celia Ojeda, responsable de océanos de Greenpeace. “Se entra a través del navegador en pescadode-temporada.org y salta una alerta que pregunta si quieres incluir la app en el escritorio del móvil”. Una vez agregada, solo hay que pinchar en el icono para ver cuáles son los pescados de temporada y toda la información necesaria para elegir bien el producto. En la guía se pueden encontrar hasta 25 especies de pescados y mariscos. Solo es una pequeña muestra de las especies más representativas puesto que en España se consumen alrededor de 1.000 tipos de pescado diferentes. Lo ideal, según Greenpeace, sería ampliar el catálogo. “Si la gente responde bien y vemos que la aplica-



ción es de utilidad, lo haremos”, explica Ojeda.

Para seleccionar los pescados y mariscos que aparecen en la aplicación, Greenpeace ha trabajado con pescadores artesanos. La ONG afirma que la pesca sostenible genera empleo y mejora la calidad del entramado socioeconómico del país. Otra colaboración muy importante ha sido la de 12 chefs como Fina Puigdevall, Ángel León y Paco Morales. “Ellos conocen muy bien los pescados de temporada y en muchos casos tienen contacto directo con los propios pescadores. Además, saben lo que pide la gente y ven que cada vez hay más interés por el pescado sostenible”, asegura Ojeda. Los chefs han elaborado 12 recetas con el producto de la temporada, una por cada mes del año. El objetivo es ampliar este recetario, no solo con rece-

tas de chefs conocidos, sino de cualquiera que quiera colaborar.

El problema que esta aplicación quiere resolver es el de la falta de etiquetado de las pescaderías. La Ley europea dice que en las etiquetas se debe indicar el lugar y fecha en el que el pescado ha sido capturado y las artes de pesca utilizadas, entre otras cosas. Y a pesar de ser obligatorio, esto no siempre se cumple, por lo que para el consumidor a veces es muy difícil elegir el pescado correcto. “Ya que los Gobiernos no vigilan que se cumpla la ley, queremos que los propios consumidores tengan herramientas para salvar los océanos”, explica Ojeda. Por el momento, no hay manera de saber cuánta gente ha incluido el icono de la aplicación en el escritorio de su móvil, pero en tan solo dos días, la web ha contabilizado más de 40.000 visitas.

El Juzgado de 1ª Instancia de Eibar declara la nulidad del contrato de subordinadas Fagor y obliga al Banco Popular a abonar al consumidor las cantidades entregadas 51.980 euros más los intereses legales

La Sentencia de 12 de septiembre de 2016 ha sido dictada por el Juzgado de Primera Instancia Nº 1 de Eibar, en un proceso judicial en que el uno de nuestros socios, representado por el abogado de la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-CAUCE, reclamaba la nulidad del contrato de subordinadas Fagor que había suscrito con el Banco Popular.

Para ello se aducía, en esencia, que el consentimiento otorgado por el contratante en el momento en el que suscribió las Aportaciones Financieras Subordinadas Fagor estuvo viciado por error esencial de carácter excusable, motivado por el incumplimiento del deber de información y la falta de veracidad de la información suministrada imputable a la demandada, debiendo derivarse de ello las consecuencias que se solicitan en el suplico de la demanda.

La entidad demandada solicitó la entera desestimación de la demanda argumentando en primer lugar su propia falta de legitimación pasiva en cuanto que la entidad bancaria actuó en la adquisición del producto como mera intermediaria, y en segundo lugar que la información facilitada fue completa y veraz, no existiendo error alguno en el consentimiento prestado por el actor.

Las participaciones preferentes no tienen una definición legal, si bien la Comisión Nacional del Mercado de Valores ha señalado que son valores emitidos por una sociedad que no confieren participación en su capital ni derecho a voto, tienen carác-

ter perpetuo, y su rentabilidad, generalmente de carácter variable, no está garantizada, dependiendo su liquidez de su negociación en un mercado secundario.

Las participaciones preferentes se pueden calificar como *"deuda privada perpetua supeditada al cobro de beneficios del emisor y de carácter perpetuo que solo puede ser amortizado en determinados periodos, pero sin un vencimiento final, lo que implica que solo puede ser recuperado el importe inicial de la inversión en determinadas fechas, o puede no devolver nunca el capital si no quiere el emisor, pero, en todo caso, el cobro de cupones depende de los beneficios que obtenga éste"*.

Aunque en su regulación legal, de forma engañosa, se las califica como instrumentos de deuda, la naturaleza de este producto bancario es imprecisa e indefinida, por cuanto se trata de un híbrido entre las acciones o valores participativos de la sociedad, y las obligaciones y demás valores de deuda, aunque están más cercanas a esta última, actuando como una clase especial de acción legalmente regulada. Su función financiera, como el capital social y demás elementos componentes del patrimonio neto, está dirigida a computar como recursos propios de la entidad de crédito emisora, por lo que el dinero invertido en participaciones preferentes está sujeto, por ministerio de la ley y de forma permanente, a la cobertura de las pérdidas del emisor, lo que acarrea el riesgo de la pérdida total de la inversión.

Es decir, a diferencia las obligaciones y demás valores de deuda, que incorporan una deuda jurídicamente real del emisor, restituible a voluntad del suscriptor, y con tratamiento contable de recursos ajenos sujetos a restitución o pasivo, el nominal

FAGOR



de la participación preferente no es una deuda del emisor, ni atribuye a su titular derecho de crédito alguno que le faculte para exigir su pago a la entidad emisora. Por ello, se puede decir que este activo responde a la naturaleza de clase especial de acción cuya fuente de regulación es la Ley, como sucede con las acciones sin voto y las rescatables, pero con la particularidad de que muchos de los derechos reconocidos al accionista normal, como el de voto y algunos patrimoniales, se excluyen por Ley.

No atribuye derecho a la restitución de su valor nominal. Es un valor potencialmente perpetuo que no tiene vencimiento, porque su regulación dispone, de forma imperativa, que el dinero captado mediante su emisión debe estar invertido en su totalidad y de forma permanente en la entidad de crédito dominante de la filial emisora, de manera que queden directamente afectos a los riesgos y situación financiera de esa entidad de crédito y de la de su grupo o subgrupo consolidable.

En consecuencia, la liquidez de la participación preferente solo puede producirse mediante su venta en el mercado secundario de valores en el que ésta cotice. Este hecho determina que el dinero invertido en ella, deviene prácticamente irrecuperable ante los hechos que legalmente determinan la desactivación de su sistema de rentabilidad: bien porque el pago de la misma acarree que la entidad de crédito dejase de cumplir sus obligaciones en materia de recursos propios, bien porque no haya obtenido beneficios ni disponga de reservas repartibles; o bien, tras la Ley 6/2011, porque así lo decida el órgano de administración de la entidad de crédito.

Dicho de otro modo, el único incentivo del mercado secundario de participaciones preferentes consiste en el pago regular de sus intereses o sistema de rentabilidad.

El nivel de seguridad en la recuperación de la inversión que ofrece la participación preferente, es equiparable al que depa-

ran las acciones. Al igual que sucede con éstas, el único supuesto en el que podría nacer un derecho al pago del valor nominal de la participación preferente sería el de la liquidación de la entidad de crédito emisora (y también de la sociedad dominante de ésta), y de este modo revela que es un valor de riesgo equiparable a las acciones, o en su caso a las cuotas participativas de cajas de ahorros o a las aportaciones de los cooperativistas en las cooperativas de crédito.

Por consiguiente, el riesgo que asume el inversor en participaciones preferentes es el mismo que el de los accionistas, pero con la particularidad de que los accionistas son titulares de los derechos de control sobre el riesgo que soportan, a través de los órganos de representación societarios, derechos de los que carece el inversor en participaciones preferentes, a quien no se le reconoce derecho alguno de participación en citados los órganos sociales de la entidad de crédito que los emite. Igualmente, conviene también observar que los accionistas participan de forma directa en la revalorización del patrimonio social del emisor en proporción al valor nominal de sus acciones, mientras que, ante tal eventualidad favorable, el valor nominal de la participación preferente permanece inalterable, cuando, curiosamente, en la situación contraria sí que cabría su reducción en caso de pérdidas del emisor.

Todas estas circunstancias que concurren en la naturaleza jurídica de las participaciones preferentes, como la falta de participación en los órganos sociales de la entidad emisora, la ausencia de derecho a la suscripción preferente respecto de futuras emisiones, la privación del derecho de participación en las ganancias repartible del emisor, y la imposibilidad de participar en revalorización de su patrimonio, cuando si participa de las pérdidas, cuando las hay, llevan a concluir que estamos ante un producto complejo (artículo 79 bis 8 a) de la Ley 24/1988 que introdujo la Ley 47/2007), de máximo riesgo para el suscriptor, generador de una vinculación perpetua, no habitual





en la vida jurídica, de difícil comprensión, propio de la operativa bancaria, y no apto como producto de inversión para clientes minoristas. Por todo ello, su contratación exige una completa y detallada información por parte de la entidad bancaria que lo ofrece a sus clientes.

En su consecuencia, la participación preferente es claramente calificable como valor complejo, porque no aparece en la lista legal explícita de valores no complejos y porque no cumple ninguno de los requisitos.

La naturaleza de este producto bancario, según doctrina especializada, y atendiendo a la normativa aplicable reseñada, se conceptúa como un activo de renta fija o variable privada no acumulativa, condicionada, de carácter perpetuo, pero amortizable anticipadamente, en definitiva, subordinado y carente de derechos políticos, fijando la legislación las condiciones para que se configuren y admitan como recursos propios de las entidades de crédito, que se denominan instrumentos de capital híbridos, entre los que se incluye la participación preferente. Esta última resulta, pues, un valor negociable de imprecisa naturaleza.

En definitiva, a la vista de lo anterior se puede concluir que se trata de productos complejos, volátiles, híbrido a medio camino entre la renta fija y variable con posibilidad de remuneración periódica alta, calculada en proporción al valor nominal del activo, pero supeditada a la obtención de utilidades por parte de la entidad en ese período. No confieren derechos políticos de ninguna clase, por lo que se suelen considerar como "cautivas" y subordinadas, calificación que contradice la apariencia de algún privilegio que le otorga su calificación como "preferentes", pues no conceden ninguna fa-

cultad que pueda calificarse como tal o como privilegio, pues producida la liquidación o disolución societaria, el tenedor de la participación preferente se coloca prácticamente al final del orden de prelación de los créditos, por detrás concretamente de todos los acreedores de la entidad, incluidos los subordinados y, tan sólo delante de los accionistas ordinarios, y en su caso, de los cuotapartícipes. Expuesto lo anterior, y puesto que la parte demandada niega su legitimación pasiva alegando su carácter de mera intermediaria en la contratación del producto, debemos detenernos a analizar la relación existente entre las partes litigantes.

En torno a la misma deberá de señalarse que no puede entenderse como se pretende por la demandada de que nos hallamos ante una mera comercializadora, un simple intermediario en la suscripción de las aportaciones en que la parte demandada ha cumplido con sus obligaciones que se agotaban en la ejecución de la orden y ante un mero contrato de depósito y administración de valores, igualmente, cumplido con el ingreso en la cuenta al efecto de los intereses, quedando el comercializador fuera de la relación contractual entre el comprador y el emisor.

Efectivamente, la misma habrá actuado como una comercializadora de productos financieros en virtud de un contrato de comisión mercantil con la emisora de los títulos, sino que, también, la entidad bancaria en ese marco de comercializadora de productos financieros actúa como sociedad de inversión, actividad de intermediación en el mercado financiero de la que surge una obligación de asesoramiento derivado de la actuación,

Además, hemos de tener en cuenta que, a la fecha del contrato, también se encontraba vigente el Real Decreto 629/1993, de 3 de mayo, sobre Normas de Actuación en los Mercados de Valores y Registro Obligatorio (vigente hasta el 17 de febrero de 2008, fecha de entrada en vigor del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión y por el que se modifica parcialmente el Reglamento de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, aprobado por el Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre.), en cuyo ANEXO, se recoge el "Código general de conducta de los mercados de valores" (aplicable por referencia del art 2) Y en cuyo art 5 se establecía que "1. Las Entidades ofrecerán y suministrarán a sus clientes toda la información de que dispongan cuando pueda ser relevante para la adopción por ellos de decisiones de inversión y deberán dedicar a cada uno el tiempo y la atención adecuados para encontrar los productos y servicios más apropiados a sus objetivos. 3. La información a la clientela debe ser clara, correcta, precisa, suficiente y entregada a tiempo para evitar su incorrecta interpretación y haciendo hincapié en los riesgos que cada operación conlleva, muy especialmente en los productos financieros de alto riesgo, de forma que el cliente conozca con precisión los efectos de la operación que contrata.

Las Entidades deberán informar a sus clientes con la máxima celeridad de todas las incidencias relativas a las operaciones contratadas por ellos, recabando de inmediato nuevas instrucciones en caso de ser necesario al interés del cliente. Sólo cuando por razones de rapidez ello no resulte posible, deberán pro-



ceder a tomar por sí misma las medidas que, basadas en la prudencia, sean oportunas a los intereses de los clientes." Además, el artículo 14 del Real Decreto 629/1993 regula los "Contratos-tipo" estableciendo que ". Los contratos-tipo deberán contener, además de las características esenciales de los mismos, ajustadas en todo caso a lo dispuesto por la Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, los requisitos y condiciones para su modificación y resolución anticipada, el sometimiento de las partes a las normas de conducta y requisitos de información previstos en la legislación del Mercado de Valores, y, en general, los requisitos que, según las características de la operación de que se trate, se establezcan por el Ministro de Economía y Hacienda."

Resulta irrefutable que la carga de la prueba de la información facilitada al L.MV. y la normativa que la desarrolla en su relación con el cliente. Sin que conste en la documental aportada concreción alguna.

La demandada reconoce que el actor mantenía una relación habitual con la entidad bancaria, con la que tenía contratados diversos productos, existiendo divergencia entre la declaración de, quien era director de la sucursal de Elgoibar en el momento de la contratación, quien definió al actor como de perfil conservador, y las manifestaciones del trabajador de la entidad bancaria que intervino en la contratación del producto, que consideró que a la vista de los productos contratados por el consumidor, no podía ser considerado como un cliente conservador.

Ahora bien, a la vista de la documental aportada por el actor junto a la demanda, y tomando fundamentalmente en consideración el cuadro resumen de sus posiciones en el año 2008 (en cuanto fecha más cercana de las aportadas al momento de la contratación del producto, que es lo que aquí interesa) puede observarse que el grueso de su capital se encontraba invertido en depósitos a plazo y planes de pensiones, no pudiendo considerar que ése sea el reflejo de un inversor arriesgado por más que también consten contratados diversos planes de inversión, que tampoco participan además de la naturaleza compleja del producto que nos ocupa.

Se nos dice por la parte demandada, que en el año 2004 el actor ya había suscrito una primera orden de compra de valores, sin embargo ello no implica que el actor ya en el año 2004 comprendiera el contenido del producto contratado (ninguna prueba se ha practicado al efecto, lo que resulta normal teniendo en cuenta que no es objeto de este procedimiento), sin que deba pasar además desapercibido la diferencia existente en el capital invertido en cada caso, pues si bien en el año 2004 invirtió unos 3.600 euros aproximadamente, en el año 2006 la inversión alcanzó los 51.980 euros, cifra a la que el actor ni siquiera se había acercado en otros productos con cierto riesgo, como acciones o valores, lo que viene a ser indicio de que el actor confiaba en que se trataba de un producto sin riesgo y con disponibilidad inmediata, tal y como se afirma en la demanda.

Se nos pretende hacer ver por la entidad bancaria que el consumidor, a pesar de carecer de estudios superiores, cuenta con

grandes conocimientos financieros, suficientes en su opinión para comprender el producto contratado, dado que ejerció como administrador y gerente de una empresa que en el año 2011 (esto es, cinco años después de la jubilación del actor) había facturado 870.961 euros.

Sin embargo, de la propia documentación aportada por la parte demandada resulta que la empresa a la que perteneció el actor desde su creación en el año 1975 hasta el momento de su jubilación era una Sociedad limitada que se dedicaba a la fabricación de chapas y tableros de madera, que sólo contaba con 8 empleados, que no realizaba ninguna operación de importación y exportación y que solo trabajaba con una entidad financiera (se entiende que con la demandada). Es decir, nos encontramos muy alejados del concepto de gran empresa implicada en complejas operaciones financieras que pretende hacer ver la entidad bancaria.

Con respecto a la contratación del producto en sí, el empleado reconoció no recordar el caso concreto, si bien manifestó que la práctica habitual era entregar el folleto informativo y explicar las características del producto, entre ellas su carácter perpetuo y los riesgos que implicaba. Pero nuevamente, no se justificó que esa información o folleto explicativo fuera entregado con anterioridad suficiente a la firma del contrato, incumpliendo con ello la obligación impuesta en la legislación antes expuesta conforme a la cual esa información debía facilitarse con la suficiente antelación al momento de la contratación, existiendo incluso duda de que en efecto se le hubiera facilitado al actor, pues cons-

ta en las actuaciones la respuesta al mail enviado por el Letrado del consumidor a la entidad bancaria, requiriendo información sobre la contratación del producto, donde Banco Popular reconoce no tenerla disponible, si bien posteriormente sí se acompaña documentación a la contestación a la demanda.

Se dice igualmente por éste que no aconsejaba ni asesoraba sobre la contratación de ningún producto sino que simplemente informaba y explicaba su contenido, pero al respecto debe señalarse que si ello fuera cierto la entidad estaba incumpliendo una de sus obligaciones esenciales, dada la relación que le unía el actor, debiendo velar porque el producto en cuestión fuera adecuado para el cliente.

Así mismo, debe tenerse en cuenta, que reconoció que en la fecha de la contratación el producto se comercializaba como un producto con disponibilidad (dato falso, dado su carácter perpetuo) ya que en aquella época el flujo de ventas entre particulares en el mercado secundario era dinámico.

En definitiva, ninguna constancia existe del contenido de la explicación del producto que se ofreció correspondiendo la carga de su prueba a la demandada, según reiterada jurisprudencia que ya ha sido citada, por lo que es Banco Popular Español quien debe sufrir las consecuencias de dicha falta probatoria.

Por todo ello, ha de entenderse que no ha quedado acreditada la existencia de información suficiente de la entidad y complejidad del producto suscrito adecuada para que pudiera formarse en plenitud el consentimiento del demandante y que concurre en consecuencia, el error, vicio de consentimiento y ha de acogerse la acción de anulabilidad ejercitada (arts. 1.261 y 1.300 del Código Civil).

La consecuencia de ello es la aplicación del art 1.300 y 1.307 del C.Civil por lo que deberán ser entregadas a la parte actora las cantidades entregadas a la entidad Banco Popular Español, S.A. más los intereses legales de dicha cantidad desde la fecha de su entrega hasta la fecha de pago, sin perjuicio del descuento o reintegro por el actor a la demandada, en su caso de las cantidades que hayan percibido por cualquier concepto, más los intereses correspondientes, cuya fijación exacta deberá realizarse en fase de ejecución de Sentencia.

La sentencia declara la nulidad de la inversión efectuada por la parte actora en el producto AFS Fagor Electrodomésticos y del consiguiente depósito de dicho valor y documentos contractuales suscritos a tales fines y en consecuencia, Banco Popular Español, S.A. deberá abonar a la parte actora las cantidades entregadas por ésta a la entidad Banco Popular más los intereses legales de dicha cantidad desde la fecha de su entrega hasta la fecha de pago, sin perjuicio del descuento o reintegro por el actor a la demandada, en su caso de las cantidades que hayan percibido por cualquier concepto, más los intereses correspondientes, cuya fijación exacta deberá realizarse en fase de ejecución de Sentencia.

Con imposición de costas a la demandada.



La Unión de Consumidores-CAUCE, se acoge al Auto del Juzgado de Marchena en la Supresión de la Cláusula de Interés de Demora

La Unión de Consumidores-CAUCE, considera positiva la decisión del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 2 de Marchena del pasado mes de agosto, de plantear una cuestión prejudicial al Tribunal de Justicia Europeo de la Unión Europea relacionada con la nulidad de la cláusula de intereses de demora abusivos.

La Ley 1/2013 de Reforzamiento y Protección de Deudores Hipotecarios en su disposición transitoria segunda considera que la cláusula de interés de demora es abusiva cuando supera tres veces el interés legal de los préstamos hipotecarios. La práctica en los préstamos hipotecarios que contiene esta cláusula abusiva es moderar el interés, es decir rebajar el interés de demora de forma que no superes tres veces el interés legal del dinero. Esta práctica es contraria a los criterios legales y doctrinales de la Unión Europea de protección de los consumidores, ya que conforme a la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores una cláusula abusiva si es nula se tiene por no puesta.

Esta cuestión es la que ha planteado la consulta al Tribunal de Justicia Europeo para que se pronuncie sobre si esta cláusula se considera nula y por lo tanto se tiene por no puesta. En opinión de CAUCE, y en el caso de que el Tribunal de Justicia Europeo la considerase nula, dejarían de existir cuando reunieran los requisitos de una cláusula abusiva y en consecuencia las cantidades cobradas se deberían devolver.

Mientras tanto ante estas situaciones, la Unión de Consumidores-CAUCE, recomienda que los usuarios que tengan este tipo de cláusulas que hagan su oposición por escrito e insten a la entidad bancaria su eliminación del préstamo hipotecario.

Por último, la Unión de Consumidores recuerda a los usuarios que tengan en su préstamo hipotecario cláusulas suelo que desde esta asociación está mediando y solicitando a las entidades bancarias la supresión o eliminación de esta cláusula.



MOVISTAR continúa liderando la banda ancha fija y móvil; obtiene 8,32 puntos sobre 10

- LAS DIFERENCIAS EN LA PUNTUACIÓN GLOBAL LLEGAN HASTA EL 30%, EN INTERNET HASTA EL 46 % Y EN TELEFONÍA Y PRECIOS PUEDEN SUPERAR EL 40%
- MOVISTAR, PRIMER OPERADOR EN LA RELACIÓN CALIDAD/PRECIO Y CALIDAD EN INTERNET



El XIV Observatorio de la CAUCE, sobre la **calidad-precio**¹ de los operadores de telecomunicaciones, que por primera vez incorpora parámetros relativos al móvil, refleja un panorama en el que MOVISTAR, sigue siendo el primer operador con 8,78 puntos sobre 10, marcando diferencias de hasta el 30%. Su buena posición en la calidad de telefonía (8,33) y en precios sin bonificar (8,41) pero, sobre todo, la calidad en Internet (fijo y móvil, 9,59), apuntalan su posición.

ORANGE, es último (6,13), pierde más de medio punto respecto al estudio del pasado año, situándose a -30% del líder, por sus pobres resultados en calidad de telefonía e Internet, en los que supera por poco los 5 puntos, a una

diferencia de -42% y -46% respectivamente de los operadores que lideran sendas clasificaciones. En relación con el XIII observatorio de 2015, VODAFONE (6,25) ocupa la penúltima plaza y desciende ligeramente su puntuación.

Buena evolución de EUSKALTEL, que se coloca segundo en el ranking general, alcanzando los 8,65 puntos, casi un punto más respecto al estudio del año pasado. R (7,89) se mantiene como tercer clasificado y con los mismos puntos que en el anterior estudio y TELECABLE (7,68) desciende hasta el cuarto lugar, con una pérdida de puntuación próxima al cuarto de punto. Cambian sus posiciones, JAZZTEL (7,37) y ONO (7,12), con ligera pérdida de puntos en ambos casos.

OPERADORES	MOVISTAR	EUSKALTEL	R	TELECABLE	JAZZTEL	ONO	VODAFONE	ORANGE
RELACIÓN CALIDAD PRECIO	8,78	8,65	7,89	7,68	7,37	7,12	6,25	6,13

¹ Valores de calidad relativos a los datos oficiales de 2015 publicados por la SETSI y OAUDEL. Precios extraídos de las páginas de los operadores en el último mes del mismo ejercicio, empleando una bolsa de minutos sin bonificar basada en los datos publicados por la CNMC.

CALIDAD EN INTERNET

En la calidad de Internet se asienta la primacía de MOVISTAR, consiguiendo 9,59 puntos. Al otro lado, ORANGE (5,14) y JAZZTEL (5,69). VODAFONE obtiene 6,37 puntos. Por encima de los 7, TELECABLE y ONO. Superando los 8 puntos EUSKALTEL y R.

OPERADORES	MOVISTAR	EUSKALTEL	R	TELECABLE	JAZZTEL	ONO	VODAFONE	ORANGE
CALIDAD INTERNET	9,59	8,51	8,25	7,49	5,69	7,82	6,37	5,14

Un importante elemento diferencial es la asistencia técnica. MOVISTAR repara en menos de 43 horas el 97% de las averías. Los peores en este capítulo son ORANGE, que repara en 9 días (216 horas) y TELECABLE, que tarda casi 5,5 días, seguidos de JAZZTEL (3,56 días) y VODAFONE, por encima de los 3 días. Casi todos estos operadores reparan en 48 horas (su plazo comprometido, excepto EUSKALTEL, 47 horas y ORANGE, 72 horas) entre algo más del 70% y el 80% de las averías. JAZZTEL consigue el 85%. Es decir, entre 12 y 24 puntos porcentuales menos que MOVISTAR.

El porcentaje de averías por línea penaliza a VODAFONE (4,60%), le sigue R (4,20%) y después JAZZTEL (3,89%). Los mejores ONO y EUSKALTEL en torno al 2,25%.

Respecto al caudal de descarga medio, sólo MOVISTAR y JAZZTEL superan el 80% para las velocidades iguales o in-

feriores a 30 Mbps con ADSL; en tanto que ORANGE sólo alcanza el 73% y VODAFONE el 76%. Con el cable, EUSKALTEL se queda en el 91% y ONO y R están por encima del 95%.

En relación con las velocidades superiores a los 50 Mbps, todos los operadores (MOVISTAR, ONO, TELECABLE y R) presentan caudales medios de descarga superiores al 95%. Sólo EUSKALTEL rompe esta tónica quedándose en un pobre 87%.

Finalmente, los caudales medios de descarga desde las redes móviles oscilan entre el 153% con la de MOVISTAR y el 65% con la de VODAFONE para 7,2 Mbps. Para los 42 Mbps los caudales de VODAFONE y ORANGE se sitúan alrededor del 40%. Con VODAFONE los caudales son del 79% para los 10,8 Mbps.



CALIDAD EN TELEFONÍA

En telefonía, sólo EUSKALTEL (8,81) y MOVISTAR (8,33) superan los 8 puntos. En la frontera R (7,98), después ONO (7,07). En las proximidades del 6,5, TELECABLE, JAZZTEL y VODAFONE. ORANGE, ocupa la última posición con 5,10 puntos.

OPERADORES	MOVISTAR	EUSKALTEL	R	TELECABLE	JAZZTEL	ONO	VODAFONE	ORANGE
CALIDAD TELEFONÍA	8,33	8,81	7,98	6,71	6,70	7,07	6,59	5,10

El tiempo de conexión penaliza a VODAFONE y ORANGE, ambos en torno a los 28 días. El resto de operadores se sitúa alrededor de la quincena. También el porcentaje de averías, por encima del 3%, lastra a ORANGE, JAZZTEL y VODAFONE, éste cerca del 4%.

La asistencia técnica premia a MOVISTAR, que repara en menos de 42 horas más del 97% de las averías. En el lado opuesto, ORANGE repara en 9 días (216 horas), JAZZTEL y TELECABLE tardan alrededor de 4 días y VODAFONE algo más de 3. Todos ellos sólo reparan el 80% aproximadamente de las incidencias en el plazo comprometido.



RECLAMACIONES

Según la SETSI, que ofrece un dato global para el ejercicio, la frecuencia de reclamaciones alcanza una tasa de 10,05 en el caso de ORANGE. Le sigue TELECABLE (7,64) Y ONO (5,04). El resto está en niveles próximos al 2,5, excepto EUSKALTEL (1,83).

La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (OAUTEL) ofrece datos por categorías, aunque solo referidos a los operadores de ámbito nacional.

En telefonía fija, el que menos reclamaciones recibe es MOVISTAR (1,90). ONO y VODAFONE duplican ese nivel. Los peores son ORANGE (4,35), pero sobre todo, JAZZTEL (7,52). En telefonía móvil, de nuevo MOVISTAR recoge menos reclamaciones (1,42) mientras que ORANGE y VODAFONE alcanzan las 2,42 y 2,10 respectivamente.

En Internet repite buen comportamiento MOVISTAR. En fijo recibe 0,58 y en móvil 0,09. El resto de operadores fijos reciben un volumen que oscila entre el 1 de VODAFONE y el 1,72 de JAZZTEL (el triple que el mejor). En cuanto al Internet móvil ORANGE sube al 0,13 y VODAFONE al 0,10.

En relación con los paquetes de voz y datos de los operadores fijos MOVISTAR en fijo es el que menor reclamaciones presenta (3,86), JAZZTEL el que más (17,74) y ONO (12,77). También ORANGE (8,45) y VODAFONE (6,84) tienen unos niveles altos de reclamaciones. En cuanto a los paquetes de voz y datos móvil MOVISTAR sólo recoge 0,10 reclamaciones. ORANGE multiplica por 5 ese nivel (0,52) y VODAFONE por 3 (0,29).

EL PRECIO

En cuanto a los precios de los 1.000 minutos de las llamadas sin bonificar, (precios básicos, sin descuentos ni compensación alguna) en telefonía fija se mantienen prácticamente inalterables MOVISTAR, ORANGE, JAZZTEL, que se mantienen entre los 110 y los 120 euros y VODAFONE, 228 euros. Registran incremento R y ONO con 159 y 209 euros respectivamente (25 más que en el pasado estudio). TELECABLE y EUSKALTEL experimentan subidas de 3 y 6 euros respectivamente hasta situarse en 132 y 140. VODAFONE.

En telefonía móvil hay una horquilla de precios entre los 276 y 293 euros de VODAFONE y ORANGE respectivamente y alrededor de los 200 euros (EUSKALTEL, TELECABLE y JAZZTEL), pasando por las proximidades de los 250 euros de ONO, R y MOVISTAR.

OPERADORES	MOVISTAR	EUSKALTEL	R	TELECABLE	JAZZTEL	ONO	VODAFONE	ORANGE
PRECIOS (FIJOS Y MÓVILES)	8,41	8,64	7,45	8,85	9,71	6,46	5,80	8,15



II estudio de banda ancha fija y móvil: de la asociación de internautas

MOVISTAR continúa liderando la banda ancha fija y móvil; obtiene 8,32 puntos sobre 10

- SIGUEN CRECIENDO LAS DIFERENCIAS DE CALIDAD EN BANDA ANCHA ENTRE LOS OPERADORES: ESTE AÑO LLEGAN AL 36% EN FIJA Y AL 63% EN MÓVIL
- CON UNA PUNTUACIÓN INFERIOR A 6, NI VODAFONE NI ORANGE ALCANZAN LA MEDIA GLOBAL SITUADA EN 6,6

Fruto del acuerdo de colaboración con la Asociación de Internautas (AI), la Unión de Consumidores de... da a conocer los datos del *II estudio de BANDA ANCHA FIJA Y MÓVIL: profundizando en la convergencia y en las diferencias (julio 2016)*. Elaborado por AI, el estudio arroja un balance paradójico, ya que a pesar de que pudiera dar la impresión de que los operadores tienden a igualarse, lo realmente destacable es que en prestaciones, propiedades y calidad de servicios y productos hay más diferencias. El estudio se presenta en un momento de intensa reordenación de precios y servicios, que afecta a todos los operadores desde 2015.

PUNTUACIÓN GLOBAL

La puntuación global de la banda ancha en España, obtenida a través del examen de la calidad de la BAF y BAM y las condiciones de las ofertas¹, arroja una puntuación media global de 6,66 puntos sobre 10, aunque las diferencias entre el mejor MOVISTAR (8,32) y EL PEOR EUSKALTEL, se incrementan en 12 puntos, hasta el 34%.

	MOVISTAR	ONO	TELECABLE	R	JAZZTEL	VODAFONE	ORANGE	EUSKALTEL	YOIGO
Calidad BAF	8,18	7,61	7,08	7,23	6,01	6,04	5,23	8,20	
Calidad BAM	7,61					3,91	4,00	2,68	7,70
Condiciones de las BAF productos combinados	7,80	7,06	6,48	6,19	6,60	7,77	7,40	7,12	
Condiciones de las BAF productos básicos	8,85	6,04		6,63				3,18	
Condiciones de las BAM combinados y básicos	6,17					6,14	5,63	6,23	5,93
PUNTUACIÓN GLOBAL	8,32	7,37	6,76	6,65	5,92	5,92	5,58	5,52	6,85

YOIGO: sólo computa como operador móvil.

¹ Las ofertas de BAF examinadas son las combinadas (siempre que ofrezcan Internet) y básicas. Las ofertas de BAM son las básicas de tarjeta y contra para navegar o hablar y navegar.

El resultado final es fruto de examinar la calidad de la BAF y BAM y las condiciones en las condiciones de las ofertas. Es decir, se examinan las velocidades de bajada y subida, las averías, las reclamaciones, etc.

LA CALIDAD

En BAF, EUSKALTEL y MOVISTAR presentan niveles de calidad prácticamente idénticos. Son los únicos operadores (uno de ámbito autonómico y otro nacional) que se sitúan por encima de los 8 puntos en calidad de BAF. El peor registro es para ORANGE con 5,23 puntos, a una diferencia del 36%.

También en la calidad de la BAM, dos operadores YOIGO (7,76) y MOVISTAR (7,51) presentan valores similares (aunque YOIGO, como se sabe, presta sus servicios sobre la red móvil de MOVISTAR), muy alejados del resto de operadores. Además, es preciso aclarar que el resto de operadores fijos estarían afectados por las valoraciones de los operadores móviles que les alquilan su red (aspecto que los usuarios deberán tener en cuenta), el hecho de que EUSKALTEL facilite datos propios sobre calidad móvil, obliga a no incorporar sin más los datos de los

arrendadores de red para no perjudicar la posición de un operador que facilita datos propios.

Uno de los factores que determina la calidad es el caudal de descarga de la BAF, en las velocidades iguales o superiores a los 100 Mbps, ya sean prestadas sobre cable o fibra, MOVISTAR y TELECABLE superan el 100%, ONO JAZZTEL y ORANGE se aproximan y R y EUSKALTEL se quedan alejados de esa cota, con caudales del 74% y 92% respectivamente.

En las ofertas de velocidades desde 30 Mbps hasta 60 Mbps, sólo el caudal de descarga de EUSKALTEL (82%) se queda lejos de cualquier expectativa razonable para un operador de cable. Por su parte, los 20 Mbps siguen siendo los principales causantes de los problemas para los operadores con este producto: VODAFONE y ORANGE, apenas superan el 70% de caudal y JAZZTEL se queda en el 59%.

En los caudales medios de descarga de BAM, según los datos de la SETSI, sólo MOVISTAR supera el 60% de los 21 Mbps, en tanto que YOIGO, en esta misma velocidad no alcanza el 40%. Por su parte, VODAFONE y ORANGE están por debajo del 45% en su oferta de 42 Mbps.

Es preciso mencionar la amplia horquilla de máximos y mínimos en las velocidades que se encuentran los usuarios, hasta 16.000 Kbps en los 21 MB y hasta 24.000 Kbps en las ofertas de 42 MB.

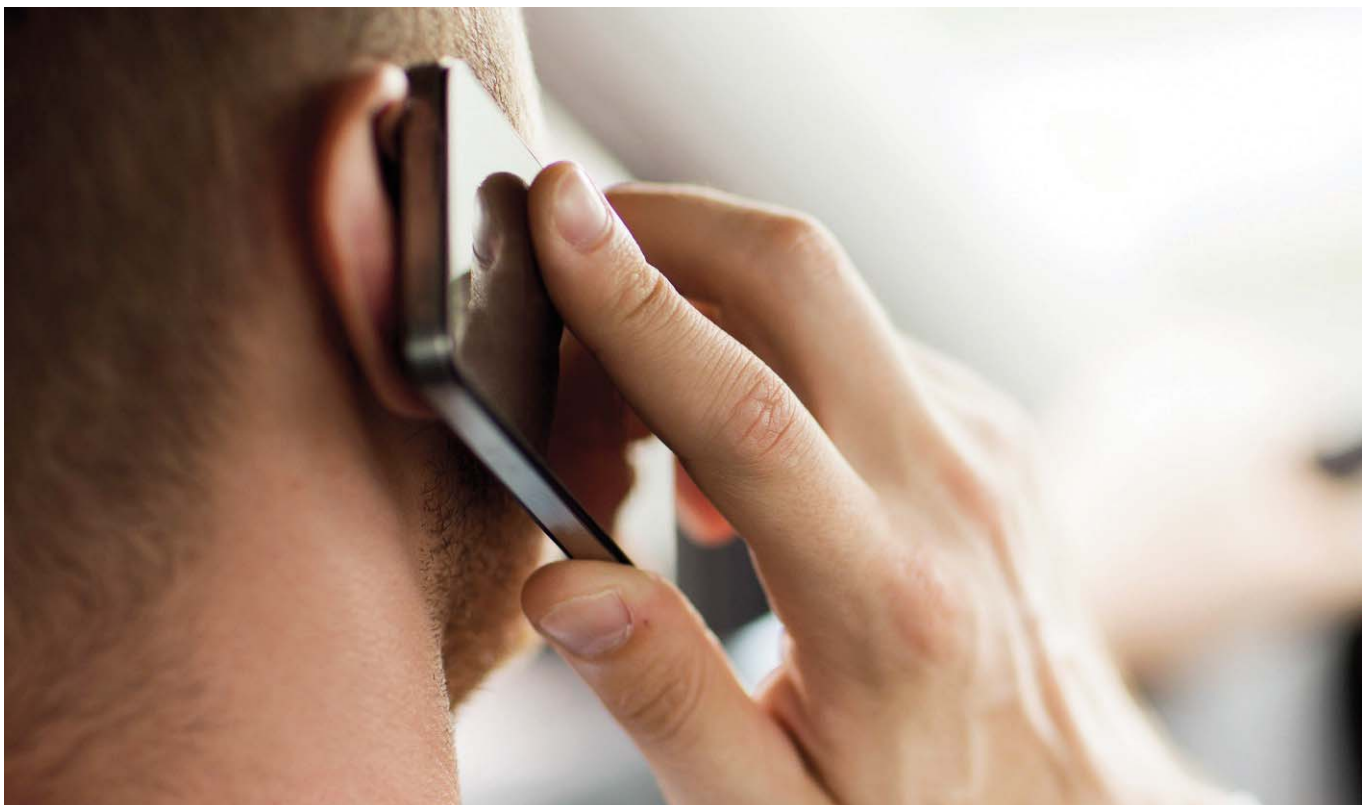
AVERÍAS

Atendiendo al tiempo empleado en la resolución de averías, ONO repara en poco más de 36 horas y MOVISTAR en 42,5. En este capítulo ORANGE es el peor con diferencia casi alcanza las 175 (muchos días, siete) le sigue TELECABLE (100) y R que se aproxima a ese umbral.

Por otra parte, ORANGE, no es sólo el que más tarda en reparar, sino que en 72 horas solo llega al 83%. También son muy bajos los porcentajes de reparación en 48 horas de TELECABLE o VODAFONE. Muy alejados todos ellos del 98% de MOVISTAR.

RECLAMACIONES

Respecto a las reclamaciones de BAF, la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones (OAUTEL) en su último informe publicado, recoge





que JAZZTEL (1,72) multiplica por 3 el número de las que registra MOVISTAR (0,58). El resto de operadores nacionales, excepto VODAFONE (1,00) presentan más del doble de reclamaciones por cada 10.000 clientes.

Según la misma fuente, las reclamaciones de los usuarios sobre voz y datos en fijo oscilan entre las 3,86 de MOVISTAR y las 17,74 de JAZZTEL y 12,77 de ONO, es decir, entre 3 y 4 veces más que el primero. VODAFONE y ORANGE están alrededor del doble.

Por lo que se refiere a la BAM, según OAU TEL, los menores porcentajes de reclamaciones sobre acceso a Internet móvil corresponden a YOIGO y MOVISTAR (levemente por encima del 0,90). En las reclamaciones sobre voz y datos de móvil Movistar registra 0,10, seguido de YOIGO (0,18) casi el doble. Los peores niveles en ambos capítulos los presenta ORANGE, que llega a multiplicar por 5 los de MOVISTAR.

Los datos de la SETSI sobre frecuencia de reclamaciones, revelan el mal comportamiento de, sobre todo, ONO (5,16), al que acompañan ORANGE (3,78) y VODAFONE (3,01).

En BAM, los peores porcentajes de reclamaciones son los de VODAFONE (2,22%), ORANGE, y EUSKALTEL superan el 1% y multiplican por 7 y por 3 el porcentaje que presenta YOIGO (0,31%).

CONDICIONES DE LAS OFERTAS BA

Teniendo en cuenta las condiciones en las que se comercializan las ofertas combinadas (Megas a máxima velocidad en móvil, minutos desde móvil, etc.) cinco operadores superan los 7 puntos: MOVISTAR, ONO, VODAFONE, ORANGE y EUSKALTEL (estos últimos más cerca de los siete puntos que de los 8). Por debajo de los 7 se quedan TELECABLE, R y JAZZTEL. La diferencia porcentual entre el mejor y el peor se aproxima al 21%.

Los minutos de llamadas a fijos nacionales desde el teléfono fijo son ilimitados en todos los operadores. No así, las llamadas de fijo a móvil a todos los destinos, que oscilan entre los 75 minutos de EUSKALTEL y los ilimitados de ONO y VODAFONE. Todavía permanecen algunas restricciones para hacer uso de esos minutos fijo-móvil, ya sean en la disponibilidad de días (se permite un mayor uso en los fines de semana) o de horas (se concentra el uso en determinadas horas).

En cuanto a la BAM incorpora, en sus productos combinados, una media de minutos disponibles que oscila entre los 2300 de VODAFONE y los 1500 de YOIGO. Respecto a los SMS, hay ofertas combinadas de MOVISTAR, ONO y VODAFONE que los incorporan de forma ilimitada.

El examen de los canales de TV se ha realizado tomando como referencia el

número de los que componen la oferta básica. En este apartado, MOVISTAR con una media de 86 canales representa la mejor opción. En el otro extremo se halla ORANGE con 35 canales y R con 28.

Por su parte, la media de velocidad de descarga de la BAF que ofertan los operadores va de los 115 Mbps de JAZZTEL u ORANGE a los 400 de TELECABLE. La media de la velocidad de subida, según las ofertas, oscila entre los 165 MB de MOVISTAR y los 13 de EUSKALTEL. En los dúos pasa exactamente lo mismo. En los productos básicos de BAF, la media de Mbps de bajada y subida oscilan entre los 65/60 de MOVISTAR y los 2/0,26 de EUSKALTEL.

En las ofertas combinadas la media del precio por operador supera los 68 euros con TELECABLE y los 64 con VODAFONE. En el otro extremo se sitúa JAZZTEL, 43 euros. El resto de operadores oscila entre los 45 y los 55 euros. Los precios medios de los dúos se mueven entre los 35 euros de EUSKALTEL y los 69 de TELECABLE. Por su parte, los precios medios de los productos básicos están entre los 41 y los 45 euros.

Por su parte, los precios medios de los productos de contrato móvil están entre los 16 euros de MOVISTAR y los 35 euros de VODAFONE. Mientras que los de prepago se encuentran entre los 7,44 de MOVISTAR y YOIGO y los casi 18 de EUSKALTEL.

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

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 ordezkari 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 zerbitzua**ren 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 siuadas 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-CAUCE 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, 27-11º 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