



ErNE
EUSKAL POLIZIA

UNION DE CONSUMIDORES DE EUSKADI

**Todo afiliado/a a ErNE,
tiene la condición de
asociado/a de la UCE
a todos los efectos.**

**Además todo socio/a
de la UCE tiene una
consideración de SOCIO
FAMILIAR,** por lo que
el servicio se amplía al
cónyuge y los hijos o hijas
que conviven en la unidad
familiar, dependientes
económicamente.



**Asesoramiento integral en
MATERIA DE CONSUMO. Servicio
de reclamaciones y asistencia
jurídica en el ámbito del
consumo en las tres capitales de
provincia de Territorio Histórico
de Euskadi, con consultas
telefónicas o presenciales.**

UCE GASTEIZ (OFICINA AUTONÓMICA)

C/ José Lejarreta, 49-bis, 01003 Vitoria-Gasteiz
945 264 722
uce.euskadi@gmail.com

UCE BIZKAIA

Alameda Recalde, 31, 1º Dpto.1, 48004 Bilbao
944 215 559
bizkaia@euskadikokontsumitzaileak.com

UCE DONOSTIA

C/ Idiabez, 2-1º, 20004 Donostia-San Sebastián
943 431 124
uce.donostia43@gmail.com

AHORA ERES SOCIO/A DE UCE SI ERES AFILIADO/A DE ErNE (EXCLUSIVO Y GRATUITO)

VIVIENDA
SANIDAD
FARMACIA
SERVICIOS PÚBLICOS
SERVICIOS BANCARIOS
ALIMENTACIÓN
COMERCIO
SEGUROS
REPARACIONES
TURISMO
MEDIO AMBIENTE

**Sin coste todas
las reclamaciones
extrajudiciales y
judiciales que no
superen los 2000€.**

**Grandes beneficios
ante la presentación de
Demandas de nulidad
de cláusulas y gastos de
HIPOTECAS, clausulas
suelo, etc. Así como
en reclamaciones de
TARJETAS REVOLVING.**

¿Tengo condición de consumidor?

El concepto de consumidor se ha ido ampliando, y en enero de 2021 se modificó el término en el propio artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios a no solo personas físicas, sino también jurídicas o entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro, recogiendo como novedad el concepto a personas consumidoras vulnerables.

Es decir seremos consumidores cuando actuemos de forma ajena a nuestra actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

¿Tuve que cancelar el viaje por el COVID y no me han devuelto, tengo derecho de reembolso?

En el 2020 muchos de nuestros planes de viaje se vieron truncados por la incidencia del Covid, se colapsaron compañías aéreas y agencias de viajes con las solicitudes de reembolso, y a la fecha muchas de ellas siguen sin atender las peticiones.

Por supuesto que existe el derecho de reembolso, Hay diferentes vías de conseguir el mismo.

Al igual que con muchos servicios no prestados durante el estado de alarma, por ejemplo, contrataciones de paquetes deportivos televisivos que no se han podido disfrutar del servicio, academias, gimnasios etc..

¿Sigo sin reclamar ni mirar las con-

diciones de mi préstamo hipotecario, estoy a tiempo de reclamar?

Si, pero no lo dejes. Ponte en contacto rápidamente con la UCE. Se ha habilitado un correo electrónico específico para ello gastoshipotecariosuce@gmail.com.

Revisaremos las cláusulas abusivas de tu hipoteca, y reclamaremos su nulidad y reintegro de gastos. También con las hipotecas canceladas. Lo importante es tener las facturas abonadas de los gastos pagados. Recordar que todo lo que se consiga es para el consumidor, reclamante.

En igual sentido con la denominada cláusula suelo

¿Estoy pensando en reservar algún viaje para verano, lo podre cancelar si las condiciones cambian ?

Es importante en toda contratación que hagamos que nos fijemos o negociemos las condiciones de cancelación, y dejemos las más plasmadas por escrito y firmadas si se puede por las partes.

¿Y si me hago un seguro y así estoy cubierto?

El tener un seguro de cancelación de viaje no es garantía de devolución en casos que como el actual se vive una situación sanitaria excepcional. Estos seguros en sus condiciones particulares suelen tener excluido las cancelaciones por "pandemias", Se podría discutir si es una cláusula limitativa

de derechos, pero la recomendación es leer y consultar antes las pólizas de seguros para ver las exclusiones.

He comprado un producto por internet y no responde a mis expectativas, ¿tengo derecho a devolverlo?

Sí. Si no estamos conforme con la compra, puede devolver el producto en un plazo de 14 días naturales desde el momento en que reciba el bien o, si se trata de un servicio, desde el momento en que se celebre el contrato, (siempre que no se trate de productos personalizados, perecederos, productos que no puedan ser devueltos por razón de salud o higiene, grabaciones, vídeos o programas informáticos desprecintados...) sin necesidad de alegar ningún motivo y abonando únicamente los gastos de devolución. Es lo que se conoce como derecho de desistimiento,

Para ello, es imprescindible que, antes de que finalice el plazo, le comunique al vendedor su decisión, preferiblemente por algún medio que deje constancia fehaciente, como burofax, correo electrónico o a través del sitio web habilitado por el propio empresario y que realice la devolución de los bienes. El consumidor tiene que devolver el producto y asumir los costes de devolución en el caso de que se así se indique en el contrato.

A su vez, el vendedor deberá efectuar el reembolso de lo pagado utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor o el que sea de su preferencia, en un plazo no superior a 14 días naturales.