

CAUCE

Confederación de Asociaciones de Usuarios y Consumidores Europeos

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ANDALUCÍA
UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI
UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CATALUÑA
UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EXTREMADURA
UNIÓN DE CONSUMIDORES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

Fecha del boletín

Abril 2016

15 de Marzo Día Mundial del Consumidor

La **Unión de Consumidores de Andalucía-CAUCE**, celebra un año más el 15 de marzo, declarado Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, una fecha muy propicia para hacer balance y presentar la radiografía de esta cuestión en la actual sociedad andaluza.

Atender y tramitar las quejas, consultas y reclamaciones, así como formar e informar a los consumidores y usuarios para prevenir situaciones conflictivas son algunas de las tareas más conocidas e identificativas de una organización como **UCA-CAUCE**. Pero, junto a ellas, desarrollamos también otras muchas relacionadas con nuestro papel de agente económico y social comprometido y encargado de vigilar y velar por un correcto funcionamiento del mercado protegiendo de esta manera tanto los derechos

como los legítimos intereses de

los consumidores y usuarios de Andalucía a los que, constitucional y estatutariamente, representamos. Igualmente, hay que reseñar los trabajos desarrollados por el Gabinete Técnico-Jurídico de nuestra organización desde los observatorios de mercado constituidos para complementar nuestro dispositivo de Red de Alerta.

Esta conmemoración nos sirve, además, para hacer balance del conjunto de las actuaciones de nuestro Observatorio de Bienes y Servicios, que ha intervenido para la identificación de conflictos de índole general a través de su participación en órganos consultivos o institucionales en los que estamos presentes, los medios de comunicación o el análisis de mercado que nuestros diversos departamentos realizan.



Reclamaciones:

El 85% de los consumidores andaluces atendidos por **UCA-CAUCE**, lo fueron en relación a la prestación de servicios, mientras apenas un 15% en relación a productos adquiridos. De ese 85% de reclamaciones tramitadas en materia de servicios, los sectores de actividad más reclamados fueron los servicios de telecomunicaciones (40%), seguidos por primera vez en un balance anual por el sector financiero (33%). Luego estarían los servicios de carácter esencial como los suministros electricidad, gas y agua (19%), y el sector de los seguros

Contenido:

Tarifas eléctricas	2
Volkswagen	3
Apartamentos turísticos	4
Día del Agua	5

En relación al 15% de las reclamaciones sobre productos, el grueso de las actuaciones han versado sobre las consultas y reclamaciones de los propietarios de coches Volkswagen, que han querido saber si su vehículo podía estar afectado por la manipulación en la medición de gases contaminantes y, de ser así, qué pasos debían dar.

Entre la tarifa más cara y la más barata hay un ahorro de 150 euros al año, eso si 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 telegestionado.

Se han diferenciado dos tramos de potencia contratada: **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.

Las ofertas más baratas, en la contratación online y facturación electrónica.

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 por-



centajes, 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 probablemente, le ofrecerán distintos datos, es más, encontrará bastante dispa-

riedad 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.

Reunión con el grupo Volkswagen

La **Unió de Consumidors de Catalunya-CAUCE** inició una plataforma para que los afectados por las emisiones del caso "Dieselgate" se puedan adherir y de esta forma hacer una demanda colectiva contra el Grupo Volkswagen

Desde entonces no paramos de recibir llamadas para realizar consultas sobre el caso y dar información. Actualmente tenemos más de 150 afectados que se han adherido a la Acción Colectiva.

La **Unió de Consumidors de Catalunya-CAUCE** mantuvo una reunión mediadora con representantes del Grupo Volkswagen para intentar llegar a un acuerdo, previo a la presentación de la demanda colectiva. Estamos a la espera de respuesta por parte del Grupo Volkswagen.

La **Unió de Consumidors de Catalunya-CAUCE** ha constituido un grupo de trabajo que está integrado por abogados/das de diferentes especialidades y técnicos de la propia asociación. No obstante,

El compromiso es seguir nuestra hoja de ruta y en breve presentaremos por vía penal la adhesión a la demanda presentada frente la Audiencia Nacional.

Aún así, se mantiene abierto el plazo para adherirse a la Acción Colectiva por el caso de las emisiones de Volkswagen. Solo hay que ponerse en contacto enviando un email a ucc@consumidors.org, llamando al 93 454 67 76.



Más de 150 afectados que se han adherido a la Acción Colectiva

Recomendaciones alquiler apartamentos turísticos

La **Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana- CAUCE**, ante la proximidad de las vacaciones 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 Comunitat 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 de la Comunitat Valenciana- CAUCE** 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.

Día Mundial del Agua

El agua es esencial para la vida y el desarrollo sostenible e indispensable para la salud y el bienestar humanos, así como, para la preservación del Medio Ambiente, pues los recursos hídricos y servicios que prestan, juegan un papel clave en la reducción de la pobreza, el crecimiento económico y la sostenibilidad ambiental.

El **acceso al agua**, fue declarado por la Asamblea General de las Naciones Unidas como un **derecho humano**, pero millones de personas en el mundo carecen de este elemento vital. Por este motivo, un año más, desde 1993, se celebra El Día Mundial del Agua, con el fin de destacar la función esencial de este elemento y mejorar las condiciones de la población mundial que sufre problemas relacionados con el agua y, reflexionar acerca de la gestión de los recursos hídricos en el futuro.

El agua es un elemento esencial de la vida. Pero es más que esencial para calmar la sed o la protección de la salud; **el agua es vital para la creación de puestos de trabajo y apoyar el desarrollo económico, social y humano.**

Hoy en día, **la mitad de los trabajadores del mundo (1500 millones de personas) trabajan en sectores relacionados con el agua.** Por otra parte, casi todos los puestos de trabajo, con independencia del sector, dependen directamente de esta. Sin embargo, a pesar del vínculo indisoluble entre el trabajo y el agua, millones de personas cuyas vidas dependen del líquido elemento a menudo no son reconocidos o protegidos por los derechos laborales básicos.

Por otra parte, **el agua y el saneamiento tienen un fuerte impacto en la vida de los trabajadores.** De los 2 millones de muertes relacionadas con causas laborales en el mundo, el 17% son debidas a factores 'hídricos', como la mala calidad del agua potable, un saneamiento deficiente o falta de higiene. Un ejemplo que pone la ONU en este sentido serían las fábricas donde las mujeres utilizan trapos como paños menstruales: estas telas están cargadas de productos químicos, lo que puede conducir a infecciones e incluso en ocasiones a la muerte.

Así, la **gestión sostenible del agua** en su sentido más amplio, que abarque la protección y restauración de ecosistemas, la gestión integrada de los recursos hídricos, el desarrollo, operación y mantenimiento de infraestructuras; junto con el acceso a un suministro seguro, fiable y asequible a unos servicios de agua y saneamiento adecuados, genera un entorno propicio para las crear oportunidades de empleo a largo plazo, así como un desarrollo y crecimiento a través de otros sectores productivos.

¿Qué podemos hacer? Desde el hogar también se puede influir decisivamente en la gestión sostenible del agua. La mayor parte del agua en el hogar se consume en el cuarto de baño. La ducha o el baño y la cisterna son los grandes "desagües" del hogar. Un grifo abierto puede gastar 5 litros de agua por minuto, un grifo que gotea puede suponer un gasto de 60 litros de agua al día si no se repara. El problema se agrava cuando toda esa agua se mezcla con el agua contaminada del resto de los hogares y de la industria, inutilizándose para su consumo.

Cuando arrojamamos sustancias como aceites, pinturas, barnices..., estamos contaminando las aguas, dificultando su depuración e incrementando el mal estado de nuestros ríos, además de poner en peligro la vegetación y fauna de los ríos.

- Existen griferías y sanitarios de bajo consumo, así como elementos para su eficiencia. Cuanta menos agua usemos menos aguas residuales habrá.
- Repara los grifos que gotean. Una gota por segundo se convierte en 30 litros al día. Ahorrarás agua y lo notarás en la factura.
- El 75% del agua que empleamos en el cuarto de baño es para el aseo personal. No te recrees en la ducha.
- Muchas cisternas modernas tienen dos tipos de vaciado (para aguas menos y mayores). Si la nuestra no es de este tipo, siempre podemos meter una botella llena de agua en la cisterna para ahorrar un litro de agua cada vez que la usemos.
- No arrojar el aceite de cocinar al inodoro. Llévelo a los puntos de recogida especial, si no existen en tu municipio échalo a la basura tras ser empapados en papel periódico.
- Utiliza detergentes sin fosfatos y con tensioactivos de origen vegetal. Compruébalo en la etiqueta antes de comprarlos.
- Compra papel higiénico o servilletas de color blanco, y evita el de colores o decorado con ingentes cantidades de sustancias químicas, muchas de ellas contaminantes, tanto para fabricarlo como para eliminarlo en las depuradoras. Lo más ecológico es el papel higiénico reciclado, de color gris suave.
- El váter no es un cubo de basura. No arrojes elementos que distorsione la depuración de las aguas.

Asimismo, desde la Unión de Consumidores de Extremadura- CAUCE solicitamos a los ayuntamientos extremeños, la creación de una tarifa social del agua, para ayudar a las familias que se encuentran en una situación desfavorecida y no pueden hacer frente al pago del recibo.

