



Revista ConsUCE

Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana // Diciembre 2013 - N.º 20



Comparamos el precio de 100 juguetes

Consejos para realizar
una buena compra



Entrevista a Ana Vall Rius,
Coordinadora del Centro
de Mediación del ICAV



Jornada: "La mediación
como alternativa a la
acción judicial"

Número 20. Diciembre 2013



Revista de la **Unión de Consumidores** de la Comunitat Valenciana

Plaza Barón de Cortés, s/n.
(Mercado de Ruzafa) 2.º
46006 VALENCIA
Teléfonos 96 373 71 61 - 96 373 71 09
Fax 96 395 20 99

info@uniondeconsumidores.org
www.uniondeconsumidores.org

Consejo Directivo:

Pedro Hernández Rodríguez
Encarna Portal Soto
José Eduardo Amorós Ángel
Sigfrido Orts Miralles

Asesoría jurídica:

Francisco Rodríguez Baixauli
Pablo Pajín Echevarría

Diseño Portada:

Irene Esteve Sorribes

Maquetación e impresión:

Industria Gráfica Valenciana, S. L.
www.ingraval.com

Depósito Legal:

V-588-2009

Edita:

Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana

La revista editada por la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana no admite publicidad comercial.

La Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana no suscribe necesariamente las opiniones expresadas por los colaboradores de esta revista.

Publicación de distribución gratuita

Sumario

3 EDITORIAL

4 JORNADA

La mediación como alternativa a la acción judicial

6 ENTREVISTA

Ana Vall Rius

9 STAND DE PATRAIX

10 ARTÍCULO DE OPINIÓN

Horarios comerciales: ¿se adaptan al consumidor?

12 INFORME LIBRO BLANCO DEL SEGURO

Los valencianos contratan menos seguros de vida que la media española y 7 de cada 10 desconocen la prestación social en caso de fallecimiento o invalidez

15 LEGISLACIÓN

19 LOGROS UNIÓN DE CONSUMIDORES C.V.

20 ES NOTICIA

21 ES NOTICIA

22 ESTUDIO COMPARATIVO

La Unión de Consumidores compara el precio de 100 juguetes

24 RECOMENDACIONES ANTE LAS COMPRAS DE NAVIDAD

27 ASESORÍA JURÍDICA

29 FICHA DE SOCIO

31 PRENSA



La Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana es una asociación de consumidores de carácter privado, democrático e independiente, que sin ánimo de lucro, se dedica a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos como consumidores y usuarios, a representar y defender sus intereses, y a la participación social.

Ya es Navidad

Cuando las calles se iluminan, los escaparates de los comercios se engalanan, las estanterías de los supermercados se llenan de turrone y mazapanes, los anuncios de juguetes inundan la publicidad en televisión y los buzones están repletos de catálogos, es NAVIDAD. Pero este año tenemos la sensación, ya sea por contención del gasto o por ajustes de presupuesto familiar, que las compras navideñas como regalos, comida, etc., no se ha anticipado como en años anteriores.

En esta ocasión la prudencia en el gasto parece ser que se impone. De hecho, los ciudadanos tienen previsto destinar menos que el año pasado a la

celebración de las fiestas navideñas, confirmándose la tendencia a la baja iniciada hace unos años. Por lo tanto, reduciremos un poco más el gasto en las partidas típicas navideñas, especialmente en loterías y ocio.

No obstante, diciembre se caracteriza por ser un mes donde las familias hacen un esfuerzo e incrementan el consumo. Por ello, es un buen momento para recordar que es conveniente ajustarse al presupuesto familiar, comparar precios entre establecimientos, adquirir lo que realmente necesitamos haciendo un consumo responsable, máxima precaución en la compra de entradas para la fiesta de Nochevieja y

utilizar con cuidado las tarjetas de crédito ya que son gastos que nos girarían en los siguientes meses.

Además, y como aconsejamos siempre que compramos productos o contratamos cualquier servicio, es conveniente guardarse los tickets, ya que son imprescindibles para iniciar los trámites en caso de una posible reclamación.

Por último, aprovechamos las páginas de esta revista para desearles FELIZ NAVIDAD Y PRÓSPERO AÑO NUEVO.

OMICS GESTIONADAS POR LA UNIÓN DE CONSUMIDORES

EN CASTELLÓN

ONDA

C/ El Pla, 1

Teléfono: 964600050

Horario de Invierno: Martes de 16:00 a 18:30 h.

Jueves de 09:30 a 14:00 h.

Viernes de 09:30 a 14:00 h.

Horario de Verano: Miércoles de 9:30 a 14:00 h.

Jueves de 09:30 a 13:00 h.

Viernes de 09:30 a 13:00 h.

L'ALCORA

Ayuntamiento. C/ San Francisco, 5

Teléfonos: 964360002, 964361486

Horario: Viernes de 10:00 a 13:30 h.

ALQUERÍAS DEL NIÑO PERDIDO

Ayuntamiento. Plz. Mayor, 1

Teléfono: 964592000

Horario: Lunes alternos de 10:00 a 13:00 h.

EN ALICANTE

ALTEA

Ayuntamiento. Pza. José M^a Planelles, 1

Teléfono: 965841300 ext. 214

Viernes (Agosto cerrado) de 10:00 a 14:00 h.

EL CAMPELLO

SIAC (Servicio de Información y Asesoramiento al Consumidor)

Pza. Canalejas, 3 (edificio Urbanismo)

Teléfono: 965637200 ext. 2621

Miércoles de 10:00 a 14:00 h.

Lunes y miércoles, de Julio a Septiembre

JIJONA

C/ de Alcoy, 12 - Teléfono: 965610300 ext. 342

Lunes (Agosto cerrado) de 10:00 a 14:00 h.

MUTXAMEL

C/ Mare de Deu del Pilar, 62 (Oficinas Municipales)

Teléfono: 965955910 ext. 250

Primer Jueves de cada mes (Agosto cerrado) de 10:00 a 14:00 h.



la mediación como alternativa a la acción judicial

4

Jornada

El pasado 27 de Noviembre tuvo lugar en el Centro de Artesanía de Valencia la Jornada Informativa **“La Mediación: Visión Práctica de la resolución de conflictos desde la órbita profesional del Juez, Notario y Mediador”**. El objetivo de esta Jornada organizada por la **Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana UCCV**, era divulgar e informar acerca de la Institución de la Mediación con una visión práctica de los profesionales que intervienen en la misma. Así pues, se contó con la valoración del Juez, analizando los conflictos que pueden derivarse a la mediación cuando están en sede judicial, la función del Notario elevando a escritura pública el acuerdo entre las partes y el Mediador facilitando el proceso y como redactor de acuerdos.

Por lo tanto, la ponencia **“La Mediación: Visión práctica de la resolución de conflictos desde la órbita profesional del Juez, Notario y Mediador”** se desarrolló conjuntamente por D. Juan Francisco Mejías Gómez, Magistrado titular del Juzgado de Primera Instancia n.º 15 de Valencia, D. Javier Máximo Juárez González, Notario de Valencia y D. Francisco González Garrigues, Mediador de Valencia.

Un sistema alternativo a la vía judicial, en el que el ciudadano tiene la opción de resolver sus conflictos de forma más rápida y económica



D. Francisco Nemesio, Responsable Área de Formación del ICAV, D. Pablo Pajín Director de la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana y D.ª Silvia Ordiñaga, Directora General de Comercio y Consumo.



Evitarse que los juzgados españoles estén cada vez más saturados es uno de los objetivos de Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. De hecho en su transposición a la normativa española, Real decreto Ley 5/2012, en su exposición de motivos destaca a la mediación como uno de los sistemas alternativos de resolución de conflictos entre dos partes y un instrumento complementario a la Administración de Justicia

A lo largo de la conferencia se explicó por un lado la reciente Ley de Mediación y su proceso, dejando constancia la importancia de derivar los asuntos desde el propio juzgado. Por otro, la seguridad jurídica que proporciona el elevar a escritura pública el acuerdo alcanzado por las partes, y por último se destacó la labor de estos profesionales mediadores.

La masiva asistencia de participantes, especialmente abogados y futuros mediadores, dejó constancia de las grandes expectativas que estos profesionales tienen en la mediación como sistema de resolución de conflictos.



**D. Francisco González, Mediador,
D. Javier Máximo Juárez, Notario
y D. Juan Francisco Mejías,
Magistrado Titular del Juzgado
de Primera Instancia
n.º 15 de Valencia.**



Licenciada en Derecho, reconocimiento de la suficiencia investigadora por la Universidad de Barcelona.

Profesora de Mediación y Negociación en diferentes Máster, Postgrados y Cursos organizados por diversas Universidades e Instituciones nacionales e internacionales.

Hasta enero de 2011, directora del Centro de Mediación de Derecho Privado de Cataluña del Departamento de Justicia. Actualmente, coordinadora del Máster de mediación y del Centro de Mediación del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia y directora de Logos Media.

¿Qué es la Mediación?

La mediación, como sistema de gestión de conflictos, facilita un espacio de diálogo, en el que las partes implicadas en un conflicto, con la ayuda de un tercero mediador, pueden expresar e intercambiar su vivencia del conflicto, exponer sus intereses y necesidades y en base a esa reflexión sobre la situación y la comprensión mutua, llegar a un consenso que haga posible la construcción de acuerdos y compromisos libremente adoptados por las partes, que les permitan superar, con éxito, sus discrepancias.

Más allá de la resolución de conflictos, la mediación puede entenderse también como una filosofía de vida, que nos plantea

ENTREVISTA ANA VALL RIUS

Coordinadora Centro de Mediación del ICAV

una forma de relacionarnos con los demás, en la que la comunicación, la comprensión del otro y la gestión pacífica y colaborativa de nuestras discrepancias asumen un papel fundamental y promueven una convivencia pacífica y armónica entre las personas.

¿Realmente resuelve los conflictos de las personas?

La mediación, por tanto es un sistema de gestión de conflictos, basado en la capacidad de dialogar, de comprender, de decidir libremente y de razonar de las personas. Si se dan estas condiciones, la mediación es posiblemente, el sistema más eficaz y personalizado que existe para resolver los conflictos interpersonales, ya que devuelve el poder de decidir a las partes que son las auténticas protagonistas del conflicto y las que mejor conocen sus posibilidades, lo que quieren y lo que necesitan. La solución a sus discrepancias no les viene impuesta desde fuera, sino que con la ayuda del mediador la construyen entre ellos mismos. Por ello las soluciones alcanzadas a través de la mediación, ofrecen una respuesta más eficiente y adecuada a cada situación concreta y se viven y llevan a la práctica, con mayores garantías de aplicabilidad, al ser soluciones propias, que nadie les ha impuesto.

¿Si un ciudadano desea conocer la Mediación para resolver un conflicto, a qué instituciones, profesionales debe dirigirse?

Valencia cuenta con el Centro de Mediación del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia, (CMICAV), integrado por más de 300

profesionales abogados formados en mediación, que aplican las técnicas más innovadoras de esta nueva metodología, con probada experiencia, tanto en el campo de la mediación aplicada a los conflictos familiares, como civiles o mercantiles.

Estos profesionales mediadores atienden gratuitamente y sin demoras a todos los ciudadanos y ciudadanas de Valencia, que deseen informarse de la mediación y que acuden directamente a la sede del CMICAV de la Plaza Tetuán, 19 de Valencia. También puede solicitarse y reservarse hora para esta primera visita informativa gratuita, a través del teléfono 96 310 31 89

¿Cómo puede iniciarse el procedimiento de la Mediación?

El procedimiento de mediación puede iniciarse tanto porque una o ambas partes, libremente lo solicitan y acuden directamente al Servicio de Mediación, o porque el juez derive el caso a mediación, o bien por recomendación de los abogados o de otros profesionales, o porque en el contrato se ha incluido una cláusula, según la cual, las partes, se comprometen a intentar solucionar sus discrepancias a través de la mediación, antes de iniciar la vía judicial, mucho más lenta y costosa.

¿Cuánto dura este procedimiento?

Depende de cada caso, ya que la mediación se adapta a las circunstancias y necesidades de cada situación y al "tempus" propio de las partes, es como "un vestido hecho a medida". Hay



¿Cómo actúa el mediador?

- > Conduce el proceso y crea un espacio de diálogo y colaboración, en el que se buscan soluciones útiles a partir de los intereses y las necesidades reales de las partes.
- > Hace posible el consenso y la asunción de compromisos
- > Es imparcial y potencia por igual el papel de todas las partes en la construcción de soluciones pacíficas y compartidas.

¿Quiénes son los mediadores?

Los mediadores del ICAV son abogados profesionales, formados en las últimas técnicas de mediación y preparados para hacer posible que las personas que tienen un conflicto, puedan encontrar con su ayuda, la mejor solución.

El **cmicav** y sus profesionales ofrecen una respuesta innovadora a las necesidades y problemáticas actuales que plantea nuestra sociedad.

¿En qué ámbitos y situaciones puede ser útil la mediación?

En cualquier situación en que surja un problema entre dos o más personas la mediación ayuda a encontrar la mejor respuesta:

En las relaciones familiares

En las separaciones o divorcios, para llegar a acuerdos sobre las consecuencias de la ruptura y el bienestar de los hijos. En las relaciones entre hermanos, abuelos y nietos, padres e hijos, tíos y sobrinos u otros familiares.

En la convivencia ciudadana

Para superar y prevenir las dificultades propias de la convivencia (ruidos, humos, discusiones...)

En el ámbito civil y mercantil

Para llegar a acuerdos sobre discrepancias derivadas de los contratos, herencias, particiones, compraventas u otras transacciones mercantiles.

En el ámbito penal

Para facilitar acuerdos de reparación a favor de la víctima, que satisfagan su necesidad de ser compensada por el daño sufrido y a la vez puedan propiciar oportunidades de reinserción real para el acusado o imputado.

casos que pueden finalizar en un mes, aunque por lo general, duran de dos meses a tres.

¿Cómo concluye?

Puede concluir con acuerdos totales, que ofrecen solución a todos los puntos en discrepancia, con acuerdos parciales, que suponen alcanzar consenso sobre una parte de las discrepancias y sin acuerdos, cuando finaliza sin consenso

sobre ningún punto. En todo caso una mediación bien planteada, aunque finalice sin acuerdos, acostumbra a conllevar una mejora de la comunicación entre las personas y una pacificación de sus discrepancias, abriendo así un nuevo ámbito de relación.

¿El mediador debe ser profesional, qué cualidades debe tener para poder mediar?

¿Cuál es su labor en la Mediación?

La labor de mediación tiene una especial complejidad, en cuanto se aplica a situaciones, en las cuales las personas tienen graves dificultades para comunicarse y viven un mismo problema, bajo puntos de vista totalmente diferentes e incluso opuestos y aparentemente incompatibles. Por ello el mediador debe tener una formación amplia, que le permita aplicar las técnicas más innovadoras en cada situación y tener unas habilidades personales y profesionales que garanticen una correcta actuación en cada caso.

El mediador debe estar formado en las estrategias más actuales de mediación y tener una aptitud y actitud personal delante del conflicto, que facilite una actuación mediadora de calidad y apropiada a las circunstancias y requerimientos de cada situación.

El mediador, aplicando distintas técnicas, facilita la comunicación, la escucha y la comprensión mutua, promoviendo la reflexión sobre la situación que están viviendo y la adopción de

¿Cuáles son sus ventajas?

- > Soluciones **rápidas, económicas y beneficiosas** para todos.
- > Es **voluntaria y confidencial**
- > Resultados más **estables, útiles y duraderos**
- > **Resuelve y previene** situaciones conflictivas
- > **Evita la dilatación** de los procesos judiciales y el desgaste personal y material que conllevan.
- > Las partes son **protagonistas y deciden**
- > **Propicia la comunicación** y la convivencia pacífica



8

acuerdos y compromisos realistas, que les permitan superar positivamente sus discrepancias.

El mediador facilita ese diálogo entre las partes y la posibilidad de adoptar decisiones, pero no les impone nada ni les da la solución, ya que el mediador está convencido que la mejor solución está en sus manos y que la pueden encontrar por ellos mismos.

¿Qué piensas de los costes de la Mediación? ¿En nuestro país son superiores, medios o menores a otros procedimientos de resolución de conflictos o controversias (Arbitraje, Judicial)?

Es evidente que los costes de la mediación son muy inferiores a los del sistema judicial e incluso a los costes de un arbitraje. En la mediación no existen tasas previas y se cobra, generalmente, una cantidad por persona y sesión. Por ello el coste total está en función del número de sesiones que sean necesarias en cada caso (usualmente de 2 a 6 sesiones de una hora y media o dos de duración por sesión).

¿Para concluir la entrevista crees que la Mediación puede ser un referente de convivencia pacífica para la sociedad del futuro?

Estoy convencida que la mediación es el futuro en la gestión de nuestros conflictos y un elemento imprescindible para promover una evolución y humanización del sistema tradicional de justicia y su acercamiento al ciudadano y a sus necesidades reales.



mediar
a tiempo
facilita el diálogo

 **cmicav**
centro de mediación del icav

¿Qué es la mediación?

Un método que facilita que las personas puedan resolver sus discrepancias y conflictos de forma pacífica y satisfactoria con la ayuda del mediador.

La mediación tiene un potencial enorme para convertirse en una herramienta fundamental en la articulación de una convivencia pacífica, en una sociedad más armónica, en la cual las personas puedan dialogar abiertamente

sobre sus discrepancias, aceptando el reto de las diferencias y su superación positiva, aplicando el sentido común y la capacidad de comprender y consensuar aquellas opciones más racionales y útiles para todos.

¿A quién podemos dirigimos?

tel.: 96 310 31 89

 **cmicav**
centro de mediación del icav

El Colegio de Abogados de Valencia crea el **cmicav** para facilitar que las personas puedan encontrar las mejores respuestas a sus discrepancias.

¿Buscando soluciones útiles?: mediación

icav
Ilustre Colegio de
Abogados de Valencia

Plaza de Tetuán 16
46003 Valencia
tel: 96 394 18 80
centromediacion@mediacion.icav.es
www.mediacion.icav.es



INSTALACIÓN STAND INFORMATIVO XIX MUESTRA ARTESANAL, ONG'S Y PRODUCTOS VALENCIANOS EN PATRAIX





HORARIOS COMERCIALES: ¿SE ADAPTAN AL CONSUMIDOR?

10

Artículo de Opinión

En julio del pasado año 2012 el Gobierno central aprobó el *Real Decreto Ley de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad* que modificaba la Ley de Ordenación del comercio minorista en lo relativo a los horarios comerciales y las aperturas en festivo. En esta última reforma se incluye una nueva regulación que fija límites a la competencia que las CC.AA. que tienen asumida, de forma exclusiva, por sus Estatutos de autonomía para regular los horarios comerciales. En primer lugar y con el objetivo de favorecer los intereses de los consumidores, se incrementaron las horas mínimas semanales de apertura de los comercios que pueden fijar las CC.AA. de 72 a 90 horas. Además, los festivos mínimos de apertura autorizada se fijaron en 10 al año (antes eran 8) y se establecieron las condiciones que deberán cumplir los calendarios anuales de apertura para asegurar el máximo aprovechamiento comercial de los mismos incluyendo los períodos de rebajas o navidad, las épocas de mayor afluencia turística o la existencias de varios festivos sucesivos en los que se permita la apertura en uno de ellos.

Con el actual escenario de horarios comerciales en la Comunidad Valenciana, el consumidor valenciano goza de un amplio y variado horario para poder realizar sus compras. En el caso del pequeño comercio (menos de 300 m² y no perteneciente a cadenas o grandes grupos de distribución) la libertad de apertura es total y las grandes cadenas deben ceñirse a un máximo de 90 horas semanales, es decir, más del doble de la jornada laboral de 40 horas. Estas horas se pueden repartir en 6 días a la semana a lo que hay que añadir los 10 festivos aperturables al año que se fijan en el Observatorio de Comercio Valenciano en el que están representadas las distintas organizaciones de comercio, cámaras de comercio, consumidores y sindicatos. Asimismo hay que sumar las tiendas de conveniencia, despachos de pan y gasolineras que disponen de una amplia flexibilidad horaria y las denominadas zonas de gran afluencia turística que se crean para poder satisfacer las necesidades de consumo de los turistas en determinadas zonas y periodos del año. En la Comunidad Valenciana se ha otorgado la calificación a 46 zonas de gran afluencia turística en las que pueden abrir libremente en épocas turísticas, que se corresponden normalmente con semana santa y del 1 de Junio al 30 de Septiembre. De estas zonas, hay 6 que pueden abrir todo el año entre las que están Valencia y Alicante.

Para sorpresa de muchos, el debate de los horarios comerciales se ha reabierto recientemente tras el anuncio del President de la Generalitat de dejar en

manos de los ayuntamientos la libertad para decidir la declaración de zona de gran afluencia turística en sus municipios. Hacer extensa la ZGAT a aquellos

municipios que no tienen concentración turística suficiente o que no reúnen las circunstancias especiales y objetivas que justifiquen su declaración como tal, no se ajusta al objeto de la ley nacional y tampoco contribuirá a fomentar el consumo interno ni a mantener el necesario equilibrio entre todos los formatos comerciales de la Comunitat Valenciana.

Las zonas de gran afluencia turística se crearon para dar servicio al turismo y funcionan bien en aquellos lugares donde el objetivo son los visitantes foráneos al Ayuntamiento en cuestión. El turista realiza sus compras motivado principalmente por los productos autóctonos, recuerdos o precios más baratos si proceden de zonas con precios mayores. Para que una zona se declare turística y justifique la necesidad de ampliar sus horarios para atender a la afluencia estacional, lo primero que debe haber es precisamente una afluencia de turistas con necesidades concretas que satisfacer. El mero hecho de declararse zona de gran afluencia turística no sirve para reactivar el consumo y menos en un momento de crisis de consumo como el que vivimos, con un poder adquisitivo menor. Así pues, las zonas de





gran afluencia turística junto a las diferentes opciones de ampliación horaria al servicio del consumidor entre las que están los diez festivos aperturables habilitados anualmente en la Comunidad Valenciana permiten cubrir adecuadamente las necesidades

estacionales y los picos de consumo de demanda en momentos claves del año como son el periodo estival, Semana Santa o las Navidades.

Tanto desde Asucova como desde el resto de organizaciones que representan a las pymes del comercio urbano valenciano hemos defendido siempre la necesidad de disponer de un escenario estable para el consumidor y hemos defendido el modelo valenciano de comercio, apoyado en la fortaleza del comercio de proximidad, variado en cuanto a formatos, adaptado a las exigencias de los consumidores y responsable con la sociedad y con el medio ambiente.

El escenario de horarios comerciales actual es amplio, variado y adaptado a las necesidades del consumidor. Abrir más días no significa necesariamente ni vender más ni generar más empleo ni satisfacer más necesidades, puesto que el consumidor no compra más por tener un mayor horario disponible. Lo que de entrada sí implica ampliar los horarios de apertura es cargar con más costes, lo que puede tener una consecuencia inflacionista en precios puesto que el mero hecho de abrir la persiana conlleva una serie de costes fijos, y

eso al final se puede trasladar en mayores precios de venta y no en un mayor nivel de consumo. En otros términos y especialmente en el caso de la alimentación, el dinero disponible de los consumidores es el mismo mientras los costes son mayores.

Los supermercados valencianos han demostrado haber hecho los deberes en los últimos años y han contribuido a la contención de la inflación evitando perjudicar el bolsillo de los consumidores a través de optimizar la gestión a todos los niveles para ser más competitivos, lo que ha supuesto un importante revulsivo para que las familias puedan seguir accediendo a la máxima calidad de los productos al mejor precio posible.

La liberalización total de horarios comerciales no ha demostrado servir de revulsivo para el consumo ni de adaptación a las exigencias de los consumidores. El ejemplo lo podemos observar en el caso de Madrid, comunidad que goza de libertad total de horarios y cuyas cifras de evolución del empleo y las ventas del comercio entre 2012 y 2013 (según datos oficiales del INE en su índice comercio al por menor) han arrojado resultados peores que la media española, la comunidad valenciana y también peores que las comunidades con menor desregulación como Cataluña o País Vasco. Concretamente en el periodo Agosto 2012-Agosto 2013 la comunidad de Madrid fue la Comunidad donde más empleo en el comercio se ha destruido. Por otra parte, las consecuencias de esta política comercial se dejan sentir no solo en el empleo y en las ventas, sino a pie de calle. Según hemos podido leer en la prensa recientemente, en Madrid, el 30,23% de los pequeños comercios a pie de calle están cerrados. Y esto sí que es un asunto que preocupa a los consumidores, porque perder comercio a pie de calle significa también perder calidad de vida y el derecho a poder comprar en proximidad a todos aquellos que no pueden desplazarse.

Los supermercados valencianos se esfuerzan cada día en escuchar y adaptarse a las necesidades de sus clientes con horarios amplios y adaptados, mejorando la conciliación laboral y familiar de los empleados y comprometiéndose con los proveedores a través de una cadena agroalimentaria estable y sostenible. Estos son nuestros retos para seguir aportando valor a la economía valenciana y por ello hoy más que nunca es necesario un escenario de horarios comerciales estable, coherente y consecuente, para que el consumidor disponga de diversidad y proximidad pero sin renunciar a la máxima calidad y el mejor precio.

Pedro Reig Catalá es Director de Asucova, la Asociación Valenciana de Supermercados, que integra a Mercadona, Consum, MasyMas y Musgrave



Aunque el bienestar de la familia ocupa el primer lugar en las preocupaciones de los valencianos, apenas un 10% considera el seguro de vida-riesgo como medida de protección familiar, equiparándola en importancia al ahorro y a encontrar un trabajo

Según revela el Libro Blanco, sólo el 38,7% de los hogares de la Comunidad Valenciana tiene contratado un seguro de vida, porcentaje inferior a la media nacional que se sitúa en el 42%

Un 77,8% de los encuestados en la Comunidad Valenciana desconoce cuál sería la protección social que recibiría su familia en caso de fallecimiento o invalidez

El 60% de los españoles que tiene contratado un seguro de vida no es consciente de lo que paga, y una quinta parte tampoco tiene presente lo que cobraría su familia en caso de fallecer o de quedar inválido

Solamente en el **38,7% de los hogares de la Comunidad Valenciana** ha contratado algún tipo de seguro de vida, frente al 42% de la media nacional; y 7 de cada 10 valencianos desconoce la prestación social que les quedaría a sus familias en caso de fallecimiento o invalidez. A pesar de ello, la percepción de que el seguro de vida ofrece protección / bienestar económico está más de-

sarrollada entre los valencianos que en el resto de los españoles (46,7% vs 39,8%).

Estas son sólo algunas de las conclusiones que se desprenden del Libro Blanco sobre "La protección familiar en España y el seguro de vida". El Estudio, desarrollado entre los meses de abril y agosto del presente año, ha sido realizado

Los valencianos contratan menos seguros de vida que la media española y 7 de cada 10 desconocen la prestación social en caso de fallecimiento o invalidez

por el instituto de estudios sociológicos Análisis e Investigación y la Universidad Rey Juan Carlos, con la colaboración de Banco Santander.

El Estudio ha pretendido conocer hasta qué punto los españoles en general, y los valencianos en particular, son conscientes de los riesgos económicos que corren las familias ante la posible muerte o invalidez de alguno de los miembros que aportan los ingresos al hogar; además, se han buscado las razones de esa falta de concienciación, que son múltiples y que pasan por una falta generalizada de cultura financiera, por el papel de "padre protector" atribuido al Estado, así como por un bajo nivel de percepción del riesgo.

Por otro lado, se ha profundizado en los frenos que tienen los españoles para la contratación de este tipo de productos como son, entre otros, una



arraigada cultura de adquisición de inmuebles como solución de protección familiar, así como una lejanía emocional hacia los seguros en general y los de vida en particular, propiciada esencialmente por una comercialización frecuentemente poco especializada.

La paradoja: el valenciano, preocupado por su familia pero desconocedor de soluciones

La protección familiar se sitúa como una de las preocupaciones de primera magnitud para el conjunto de la sociedad valenciana; así, en el Estudio se reflejan datos como que **“el no poder hacer frente a los gastos en el futuro”** es para el **74,7% de los entrevistados la principal preocupación en relación a su familia**.

A pesar de que existe un marco motivacional por el cual el seguro de vida-riesgo podría ser una solución adecuada para paliar situaciones familiares dramáticas, los españoles en general, y los valencianos en concreto, presentan un alto grado de desconocimiento de las opciones para proteger de estos imprevistos a su familia. En este caso, la investigación arroja datos como que sólo **un 10% de los valencianos**

sugiere espontáneamente el seguro de vida como fórmula de protección familiar (frente al 11,8% de la media nacional), ocupando el primer lugar la adquisición de un plan de pensiones (23,3% vs al 27,4% nacional) y, por detrás, encontrar trabajo (10% vs al 8,9% de la media en España) y ahorrar (10% vs al 8,9% nacional).

Asimismo, cuando se trata de darle una puntuación al seguro de vida como medida de protección familiar, **los valencianos le otorgan un 5,72, un aprobado** ligeramente superior al que le da la media nacional con un 5,62.

España, a la cola en la contratación de seguros de vida riesgo y ahorro

Por otro lado, según los datos derivados del DeskResearch, concretamente de Sigma (“El seguro mundial en 2011”. Mayo de 2012), España se encuentra a la cola en el ranking de contratación de seguros de vida (incluyendo los de vida y ahorro). En términos de volumen de primas per cápita apenas supera los 1.200 dólares, frente a otros países, como Francia, con 1.800 dólares, Alemania, con 1.900 dólares, o los Países Bajos, con más de 4.000 dólares. Sí

es cierto que la renta per cápita española, inferior a la media europea, se traduce en un menor poder adquisitivo y en una menor capacidad de contratación de seguros de vida. Por otro lado, según mostró el informe CustomersforLife, publicado por Swiss Re a partir de datos de 2010, se confirma que hay un exceso de confianza de los españoles en la protección del Estado para suplir la fuente de ingresos perdida en caso de fallecimiento o invalidez, infravalorando la necesidad de un seguro de vida privado complementario que llegue a cubrir adecuadamente estas contingencias. Y en esta misma dirección se han manifestado los diferentes expertos que han participado en las 17 Mesas Redondas celebradas en las comunidades autónomas.

Por su parte, en el estudio se constatan datos reveladores, como que **el 77,8% de la población encuestada en la Comunidad Valenciana afirma no tener conocimiento sobre la pensión o protección social** que le quedaría a su familia en caso de invalidez o fallecimiento; porcentaje ligeramente inferior a la media española que se sitúa en el 79,5% revelando que los valencianos están ligeramente más informados que el resto de los españoles ante este tema.



La situación actual: el 38,7% de los hogares valencianos tiene contratado algún seguro de vida

Según las respuestas de los entrevistados en la Macro Encuesta, el 42% de los españoles mayores de 25 años afirma tener en la actualidad algún tipo de seguro de vida: el 16,7% vinculado a una hipoteca y el 25,3% "open market", sin vincular a ningún producto financiero (el 11% de vida riesgo y el 14% de vida ahorro). En la Comunidad Valenciana este porcentaje es sustancialmente menor y se sitúa en el **38,7% para los seguros de vida en general** y en un 26% los contratados sin vincular a un préstamo financiero.

Según los datos del DeskResearch (Fuente ICEA: "El seguro de vida. Estadística a diciembre. Año 2012". Febrero 2013), en la última década, los seguros de vida (riesgo + ahorro) han tenido una mayor penetración en España, diferenciándose 3 etapas: En 2008 y 2009 se produce un estancamiento en el volumen de primas, 2.573 y 2.535 millones de euros respectivamente—; en 2010 crecen un 10% situándose en 2.747 millones de euros; y en 2011 comienza a decaer el volumen contratado, alcanzándose en 2013 las mismas cifras de 2008. En cuanto a la potencialidad en la contratación del producto, también es revelador conocer que un 10,8% de los españoles estima que lo contratará en los próximos meses frente al 8,7% de los valencianos que afirma que lo hará.

Desconocimiento: 6 de cada 10 españoles no sabe precisar lo que paga por su seguro de vida

Por otro lado, en el ámbito nacional es significativo señalar el profundo desconocimiento de las personas que declaran tener contratado un seguro de vida "open market": el 60% de ellas no tiene presencia mental del importe anual que paga por el seguro, un 20% no sabe precisar la compañía con la que lo tiene contratado, y ese mismo porcentaje no pudo detallar la cuantía del capital que obtendría su familia en caso de producirse el siniestro.

Factores que influyen en la contratación

A la hora de plantearse la contratación de un seguro de vida-riesgo entran en juego una serie de factores, según se infiere del Estudio. En cuanto a los elementos endógenos cabe destacar: la imagen del sector asegurador, que no es especialmente positiva; la falta de especialización en los canales de venta; y la frecuente dificultad para el usuario en la comprensión de los términos de la póliza, por lo que se demanda una mayor claridad en el lenguaje de estos contratos. Por otro lado, entre los factores exógenos destaca el nivel de renta per cápita, ya que a mayor nivel, mayor propensión a adquirir un seguro de vida. De otra parte, también influye la cobertura de la Seguridad Social y las prestaciones públicas (salud, viudedad, orfandad y jubilación), que hace que los seguros de vida-riesgo no sean considerados imprescindibles para los ciudadanos con niveles salariales más bajos.

Frenos y motivos para adquirir un seguro de vida

Los efectos de la crisis económica suponen una importante barrera para la contratación de seguros. Así, más de una tercera parte de la

población encuestada en la Comunidad Valenciana reconoce que "no puede permitírselo económicamente", si bien el Estudio demuestra que la mayoría de los ciudadanos desconoce el precio real del seguro de vida riesgo. Por otro lado, el hecho de que el beneficio del seguro de vida sólo se cobre en caso de desgracia, actúa como barrera de mayor peso en la valoración de los seguros de vida: **Así opinó el 18% de los valencianos, frente al 14,7% de la media nacional.**

Los vendedores de los seguros de vida: el valenciano valora la atención personalizada

El estudio demuestra que existe un marco de concienciación y una actitud claramente favorable para adoptar soluciones que aporten seguridad y salvaguarden el bienestar del núcleo familiar, aunque existe un importante desconocimiento de las alternativas que hay en el mercado para proteger de imprevistos a los seres queridos.

Los vendedores de seguros de vida tienen en este sentido un importante papel. Según datos de la encuesta, la cualidad que más valoran los valencianos de estos profesionales es que les recomiende un seguro de vida adecuado a sus necesidades, en un 45,3% de los casos; **que le ofrezca una atención y seguimiento personalizados, según apuntó el 28,7%, frente al 17,7% que se desprende de la media nacional;** un 19,3% prefiere que el vendedor conozca y esté especializado en seguros de vida; y un 4%, que le ofrezca el seguro de vida más barato del mercado.

De otra parte, la mayoría de los expertos opinaron que es necesaria una potenciación de la calidad en los procesos de comercialización y de la especialización de los profesionales que venden los seguros de vida-riesgo.



Regulación de cláusulas abusivas

Acuerdos Juntas de Propietarios

En esta ocasión no vamos a desarrollar nuevas leyes sino hablaremos de dos aspectos que pensamos desde la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV) son de especial interés y que afectan a nuestras vidas como consumidores como son las cláusulas abusivas y los acuerdos de sobre Propiedad Horizontal.

Cláusulas abusivas

Para situar la regulación de que se entiende por cláusula abusiva y clases o tipos de cláusulas abusivas desarrollamos a continuación su regulación legal, Real Decreto Legislativo 1/2007 de Defensa de los Consumidores:

Concepto

Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato.

El empresario que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente, asumirá la carga de la prueba.

El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturale-

za de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa.

Así pues podemos dar un elenco de cláusulas que son consideradas abusivas y que enunciamos a continuación.

- Vinculen el contrato a la voluntad del empresario,
- Limiten los derechos del consumidor y usuario,
- Determinen la falta de reciprocidad en el contrato,
- Impongan al consumidor y usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba,
- Resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato, o
- Contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable.

Es importante tener una noción como consumidor de estos aspectos legales puesto que en muchas ocasiones firmamos contratos con bancos, empresas de suministros agua, energía eléctrica, gas, servicios médicos, seguros y la mayoría de los casos las condiciones del contrato están elaboradas por las empresas, y al consumidor se le deja muy poco margen negociador y tan sólo firmar el contrato.

Así ocurre como estamos viendo actualmente con cláusulas abusivas bancarias, por altos intereses de demora, préstamos



hipotecarios como cláusulas que resuelven el contrato citado por el impago de una cuota, compañías aéreas que no se hacen responsables de horarios y enlaces etc.

Nos obliga a concluir que debemos adquirir una cultura jurídica sobre estas normas que al menos nos dará un punto de reflexión cuando vayamos a firmar contratos de adhesión con empresas vendedoras de bienes y servicios.

Y cuando tengamos algún problema con este tipo de cláusulas solicitemos un borrador del contrato o copia, pero sin firmar el mismo hasta que sepamos del todo el alcance y licitud de los contratos y sus textos normativos.

Ponemos a continuación las leyes reguladoras en estos temas más importantes por no decir únicas y esenciales.

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. BOE 287/2007, de 30 de noviembre de 2007 Ref Boletín: 07/20555
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones generales de la Contratación. BOE 89/1998, de 14 de abril de 1998 Ref Boletín: 98/08789

Juntas de Propietarios

Recientemente se ha modificado la Ley de Propiedad Horizontal por la entrada en vigor de la Ley 8/2013 de 26 de junio, de Rehabilitación, Renovación Urbanas. Esta norma ha modificado el aspecto de los acuerdos y sus respectivas mayorías para que sean conforme a derecho considerablemente.

La gran mayoría de los ciudadanos vivimos en viviendas con este régimen de propiedad, por ello consideramos importante que se debe tener en cuenta y conocer el artículo 17 de la LPH que regula esta materia y que a continuación pasamos a exponer.

Los acuerdos de la Junta de propietarios se sujetarán a las siguientes reglas:

- La instalación de las infraestructuras comunes para el acceso a los servicios de telecomunicación regulados en el Real Decreto-ley 1/1998, de 27 de febrero, sobre infraestructuras comunes en los edificios para el acceso a los servicios de telecomunicación, o la adaptación de los existentes, así como la instalación de sistemas comunes o privativos, de aprovechamiento de energías renovables, o bien de las infraestructuras necesarias para acceder a nuevos suministros energéticos colectivos, podrá ser acordada, a petición de cualquier propietario, por un tercio de los integrantes de la comunidad que representen, a su vez, un tercio de las cuotas de participación.

La comunidad no podrá repercutir el coste de la instalación o adaptación de dichas infraestructuras comunes, ni los derivados de su conservación y mantenimiento posterior, sobre aquellos propietarios que no hubieren votado expresamente en la Junta a favor del acuerdo. No obstante, si con posterioridad solicitasen el acceso a los servicios de telecomunicaciones o a los suministros energéticos, y ello requiera aprovechar las nuevas infraestructuras o las adaptaciones realizadas en las preexistentes, podrá autorizárseles siempre que abonen el importe que les hubiera correspondido, debidamente



actualizado, aplicando el correspondiente interés legal.

No obstante, lo dispuesto en el párrafo anterior respecto a los gastos de conservación y mantenimiento, la nueva infraestructura instalada tendrá la consideración, a los efectos establecidos en esta Ley, de elemento común.

- Sin perjuicio de lo establecido en el [art. 10.1 b\)](#), la realización de obras o el establecimiento de nuevos servicios comunes que tengan por finalidad la supresión de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso o movilidad de personas con discapacidad y, en todo caso, el establecimiento de los servicios de ascensor, incluso cuando impliquen la modificación del título constitutivo, o de los estatutos, requerirá el voto favorable de la mayoría de los propietarios, que, a su vez, representen la mayoría de las cuotas de participación.

Cuando se adopten válidamente acuerdos para la realización de obras de accesibilidad, la comunidad quedará obligada al pago de los gastos, aún cuando su importe repercutido anualmente exceda de doce mensualidades ordinarias de gastos comunes.

- El establecimiento o supresión de los servicios de portería, conserjería, vigilancia u otros servicios comunes de interés general, supongan o no modificación del título constitutivo o de los estatutos, requerirán el voto favorable de las tres quintas partes del total de los propietarios que, a su vez, representen las tres quintas partes de las cuotas de participación.

Idéntico régimen se aplicará al arrendamiento de elementos comunes que no tengan asignado un uso específico

en el inmueble y el establecimiento o supresión de equipos o sistemas, no recogidos en el apartado 1, que tengan por finalidad mejorar la eficiencia energética o hídrica del inmueble. En este último caso, los acuerdos válidamente adoptados con arreglo a esta norma obligan a todos los propietarios. No obstante, si los equipos o sistemas tienen un aprovechamiento privativo, para la adopción del acuerdo bastará el voto favorable de un tercio de los integrantes de la comunidad que representen, a su vez, un tercio de las cuotas de participación, aplicándose, en este caso, el sistema de repercusión de costes establecido en dicho apartado.

- Ningún propietario podrá exigir nuevas instalaciones, servicios o mejoras no requeridos para la adecuada conservación, habitabilidad, seguridad y accesibilidad del inmueble, según su naturaleza y características.

No obstante, cuando por el voto favorable de las tres quintas partes del total de los propietarios que, a su vez, representen las tres quintas partes de las cuotas de participación, se adopten válidamente acuerdos, para realizar innovaciones, nuevas instalaciones, servicios o mejoras no requeridos para la adecuada conservación, habitabilidad, seguridad y accesibilidad del inmueble, no exigibles y cuya cuota de instalación exceda del importe de tres mensualidades ordinarias de gastos comunes, el disidente no resultará obligado, ni se modificará su cuota, incluso en el caso de que no pueda privársele de la mejora o ventaja. Si el disidente desea, en cualquier tiempo, participar de las ventajas de la innovación, habrá de abonar su cuota en los gastos de realización y



mantenimiento, debidamente actualizados mediante la aplicación del correspondiente interés legal.

No podrán realizarse innovaciones que hagan inservible alguna parte del edificio para el uso y disfrute de un propietario, si no consta su consentimiento expreso.

- La instalación de un punto de recarga de vehículos eléctricos para uso privado en el aparcamiento del edificio, siempre que éste se ubique en una plaza individual de garaje, sólo requerirá la comunicación previa a la comunidad. El coste de dicha instalación y el consumo de electricidad correspondiente serán asumidos íntegramente por el o los interesados directos en la misma.
- Los acuerdos no regulados expresamente en este artículo, que impliquen la aprobación o modificación de las reglas contenidas en el título constitutivo de la propiedad horizontal o en los estatutos de la comunidad, requerirán para su validez la unanimidad del total de los propietarios que, a su vez, representen el total de las cuotas de participación.
- Para la validez de los demás acuerdos bastará el voto de la mayoría del total de los propietarios que, a su vez, representen la mayoría de las cuotas de participación. En segunda convocatoria serán válidos los acuerdos adoptados por la mayoría de los asistentes, siempre que ésta represente, a su vez, más de la mitad del valor de las cuotas de los presentes.

Cuando la mayoría no se pudiese lograr por los procedimientos establecidos en los apartados anteriores, el Juez, a instancia de parte deducida en el mes si-

guiente a la fecha de la segunda Junta, y oyendo en comparecencia los contradictores previamente citados, resolverá en equidad lo que proceda dentro de veinte días, contados desde la petición, haciendo pronunciamiento sobre el pago de costas.

- Salvo en los supuestos expresamente previstos en los que no se pueda repercutir el coste de los servicios a aquellos propietarios que no hubieren votado expresamente en la Junta a favor del acuerdo, o en los casos en los que la modificación o reforma se haga para aprovechamiento privativo, se computarán como votos favorables los de aquellos propietarios ausentes de la Junta, debidamente citados, quienes una vez informados del acuerdo adoptado por los presentes, conforme al procedimiento establecido en el [art. 9](#), no manifiesten su discrepancia mediante comunicación a quien ejerza las funciones de secretario de la comunidad en el plazo de 30 días naturales, por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción.
- Los acuerdos válidamente adoptados con arreglo a lo dispuesto en este artículo obligan a todos los propietarios.
- En caso de discrepancia sobre la naturaleza de las obras a realizar resolverá lo procedente la Junta de propietarios. También podrán los interesados solicitar arbitraje o dictamen técnico en los términos establecidos en la Ley.
- Las derramas para el pago de mejoras realizadas o por realizar en el inmueble serán a cargo de quien sea propietario en el momento de la exigibilidad de las cantidades afectas al pago de dichas mejoras.



LA UNIÓN DE CONSUMIDORES SOLICITÓ LA INTERVENCIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES

FGV CORRIGE LA FRECUENCIA DE METRO EN LOS PUENTES FESTIVOS TRAS LAS QUEJAS DE LOS USUARIOS

La **Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente** ha anunciado que **Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana FGV** corregirá la frecuencia de paso de los trenes de **Metrovalencia** durante los puentes y festivos, tras las últimas quejas de los usuarios.

La **Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana, UCCV** comunicó al **Síndic de Greuges** las múltiples reclamaciones y consultas de los consumidores relacionadas con las reiteradas modificaciones de horarios, frecuencias de paso realizada por **Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV)** en las líneas de Valencia y su área de influencia, y solicitó que investigará lo sucedido e interviniese en la solución a las decisiones y deficiencias del servicio de metro en Valencia y su área metropolitana.

Como ya había ocurrido en abril coincidiendo con las vacaciones escolares de semana santa y a finales de junio y durante todo el verano, **Metrovalencia** volvió a reducir la frecuencia de paso de trenes los días 10 y 11 de octubre provocando aglomeraciones, retrasos, andenes repletos etc, pero en esta ocasión al tratarse de días laborables y lectivos, el malestar entre los usuarios y el caos que se originó fue mayor.

Ante estas quejas, la **UCCV** solicitó una vez más la colaboración de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana y la intervención de la Dirección General de Transportes para poder tratar estas incidencias y aportar ideas que redunden en una mejora de la prestación de este transporte público, y además comunicó todos estos hechos al Síndic de Greuges. En esta ocasión, desde la Consellería se ha manifestado la intención de corregir estas incidencias al anunciar que durante los puentes sólo se reducirán la frecuencia de paso de los trenes el día festivo.

En opinión de la UCCV, la existencia de un transporte público adecuado, bien definido y desarrollado, así como correctamente gestionado es básico para los ciudadanos de la Comunitat Valenciana, entre ellos para los ciudadanos y usuarios de la ciudad de Valencia y su área metropolitana, convirtiéndose en un derecho fundamental que debe ser respetado y protegido por las instituciones locales, autonómicas y estatales. Además los ciudadanos y usuarios del metro se ven gravemente perjudicados por decisiones de la entidad que los gestiona y que últimamente está provocando muchas quejas y reclamaciones, especialmente por la drástica reducción de servicios, frecuencia de paso y metros sin causa justificada.

nuevas malas prácticas bancarias relacionadas con las cláusulas suelo

Desde la **Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana, UCCV** estamos detectando nuevas malas prácticas bancarias relacionadas con la supresión de la cláusula suelo de las hipotecas. Al parecer, y a raíz de la tramitación de las reclamaciones ante las entidades bancarias solicitando la revisión del condicionado del préstamo hipotecario que hace referencia tanto a las cláusulas suelo y techo y a los intereses de demora por ser abusivas, desde las propias entidades están iniciando negociaciones con los clientes en las que se detecta una falta de transparencia y claridad.

Desde diversas entidades y con el objetivo de evitar más reclamaciones o demandas judiciales en las que se solicite la nulidad de las cláusulas suelo así como su retroactividad, están intentando negociar con el cliente del banco unas nuevas condiciones del préstamo hipotecario que en ocasiones no le es beneficioso. Según hemos tenido conocimiento las entidades financieras cuando reciben una reclamación de los afectados por este motivo o para tratar de evitarla, informan a su cliente que efectivamente le van a eliminar la cláusula suelo (por ejemplo un 3%), pero que para ello van a llevar a cabo una novación (modificación de las condiciones del préstamo hipotecario, con los gastos que esto conlleva para el usuario) modificando el diferencial que se incrementa al Euribor, esta modificación es al alza, pasando en la mayoría de los casos del 0,70% u 0,90% a un diferencial de 2,5% o el 3,5% por lo que al sumar el nuevo diferencial al Euribor que este en ese momento, el interés resultante y al que tiene que hacer frente el consumidor es mayor al que tendría que abonar si tuviera cláusula suelo.

A esto hay que añadir que si el usuario finalmente acepta este nuevo condicionado

con la modificación de las condiciones, en su préstamo ya no existirá la cláusula suelo ni por lo tanto cláusula abusiva. Por lo tanto, es un nuevo contrato en el que no tiene cabida reclamación alguna por este concepto, salvo que se reclame por la mala información prestada, aunque normalmente se trata de información verbal y las entidades se niegan a facilitar información previa por escrito.

Estamos tramitando diversas reclamaciones relacionadas con la nulidad de las cláusulas suelo y su retroactividad con la mayoría de entidades bancarias, por lo que es los afectados deben informarse y asesorarse previamente antes de firmar nada. En nuestra opinión, ni la cláusula suelo ni techo fueron convenientemente negociadas con el consumidor, ni adecuadamente explicadas por la entidad, limitándose en la escritura hipotecaria a escasas líneas en comparación con el número de páginas que este tipo de contratos supone. Consideramos igualmente desafortunada la escasa transparencia y claridad que están demostrando nuevamente las entidades bancarias para tratar de solucionar un problema que ha sido, una vez más, creado por ellas, y que a pesar del malestar de la inmensa mayoría de los consumidores, de las sentencias judiciales y de las numerosas reclamaciones interpuestas siguen sin dar una respuesta rápida y eficaz para solucionarlo.

Cabe recordar que existen Sentencias de diversos Juzgados de lo Mercantil en las que se declara la nulidad de la cláusula suelo debido a la falta de conocimiento previo por parte del contratante, dado que es una cláusula predispuesta por la entidad financiera. De igual forma, dichas sentencias vienen ya estableciendo la retroactividad de la nulidad e imponiendo la devolución de los importes cobrados en exceso.

la indefensión de los propietarios de viviendas en alquiler

La Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana **UCCV** está detectado un incremento de consultas y reclamaciones relacionadas con la Corte de Arbitraje Económico de Derecho y Equidad y la **Póliza de Protección de Alquileres**, promovido por esta entidad privada que contratan muchos propietarios cuando alquilan una vivienda creyendo que es un seguro ante el impago de rentas, actos vandálicos o impago de los recibos. Pero en realidad lo que están firmando es una adhesión a un convenio arbitral privado, renunciando a la vía judicial, y al que se deben someter para la resolución de conflictos, cuyo formulario deben adquirir por unos 72€, y una cesión de derechos de crédito (ceder a la empresa la deuda que pudiera producirse) por la que suelen abonar una cantidad mensual, pero que habitualmente los propietarios creen que están contratando un seguro, ante los posibles impagos del inquilino.

El origen de las reclamaciones se produce cuando se generan las primeras deudas o impagos por parte del inquilino, cuando el propietario pretende hacer efectivo el seguro es cuando descubre que no es una póliza de seguros lo que había contratado sino un servicio para la reclamación de las deudas, que en su día se firmó bajo el nombre de **Póliza de Protección de Alquileres**, impago de rentas, actos vandálicos e impago de recibos. Además también descubre que en su día también firmó un sometimiento al arbitraje privado para la resolución de conflictos, cuyo impreso pagó, y que para que se realice dicho arbitraje y se dicte un laudo debe abonar unas cantidades, alrededor de 480€, debiendo adelantar una parte como provisión de fondos para empezar el procedimiento.

Aunque toda esta información suele aparecer en un clausulado en letra pequeña en el reverso del documento que firman, como es habitual los términos utilizados son muy técnicos y fácilmente inducen a error al consumidor. Por ejemplo, en el documento de la Póliza de Protección de Alquileres aparecen términos propios de un seguro como "cobertura", "siniestro", "póliza" entre otros, que fácilmente puede confundir al ciudadano si no se le ha informado correctamente de lo que iba a contratar.

Y en el documento de sometimiento al arbitraje privado, las expresiones "Garantía de Alquiler" y "Plan Nacional de Alquiler Garantizado" aparecen en este impreso, dando lugar a cierta confusión ya que es un documento de adhesión al arbitraje y no de garantía.

Estos servicios ofrecidos por entidades privadas se comercializan habitualmente en las inmobiliarias cuando el propietario alquila su vivienda. En opinión de la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana la falta de información clara y precisa es el origen del conflicto, ya que el consumidor en muchas ocasiones desconoce qué está contratando y en qué condiciones.

La Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana ha elaborado un formulario de reclamación para solicitar la devolución de las cantidades abonadas en la Póliza de Protección de Alquileres, ya que no es un seguro si no una cesión de crédito. Este formulario está a disposición de los afectados en las oficinas de la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana, y página web.

En cuanto a la resolución de conflictos que pudieran surgir durante el arrendamiento, la UCCV aconseja acudir a entidades especializadas en la mediación entre particulares y en los casos de falta de diálogo o acuerdo, a la vía judicial.

En cuanto a la protección del arrendador, aconsejamos contrastar diversas entidades aseguradoras a fin de revisar precios y coberturas que se ajusten a sus necesidades.



La Unión de Consumidores compara el precio de 100 juguetes

se detectan diferencias de hasta un 16,77%



La Unión de Consumidores de la

Comunitat Valenciana UCCV ha realizado un estudio para comparar los precios de los juguetes con motivo de la campaña de Navidad 2013/2014. Con el objetivo de conocer si existen variaciones de precio de un establecimiento a otro se ha comparado el precio de 100 juguetes en cinco establecimientos. Se han estudiado todo tipo de juguetes: para menores de 3 años, juegos de mesa, muñecas, coches, consolas, figuras de acción, etc.

En primer lugar, se han comparado precios de los mismos juguetes en diferentes establecimientos, tanto especializados como centros comerciales. Este año, de los juguetes comparados se han encontrado diferencias de precio de hasta 10€, siendo ésta la cantidad que se podría ahorrar en el caso de adquirir el juguete en el establecimiento más económico. Aunque no es una cantidad

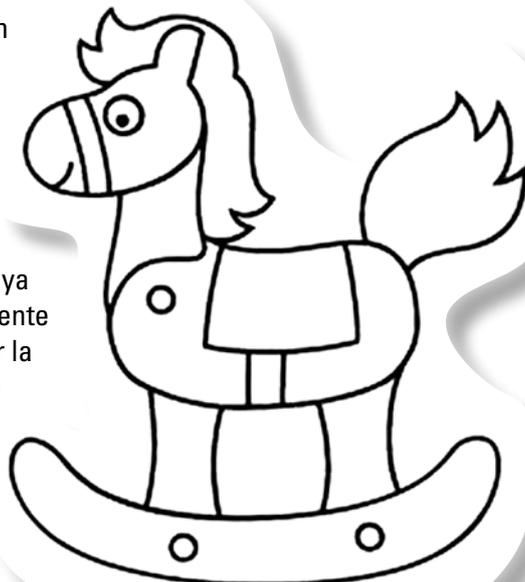
excesiva, representa un 16,77% del precio de juguete, lo que sumando a una media de 4 o 5 juguetes por niño, representa una cantidad

considerable. De todos los juguetes analizados las diferencias más elevadas se detectan en videojuegos.

No obstante, lo más habitual de entre todos los juguetes comparados es que existan diferencias de céntimos, o de entre 1€ o 2€. Pero hay que tener en cuenta que si se adquiere el juguete en el establecimiento más económico puede llegar a ser un importe interesante ya que se compran habitualmente varios juguetes, y suele ser la época del año en la que se destina más dinero a juguetes. El único inconveniente es que para conseguir el juguete más barato en cada caso hay que acudir a

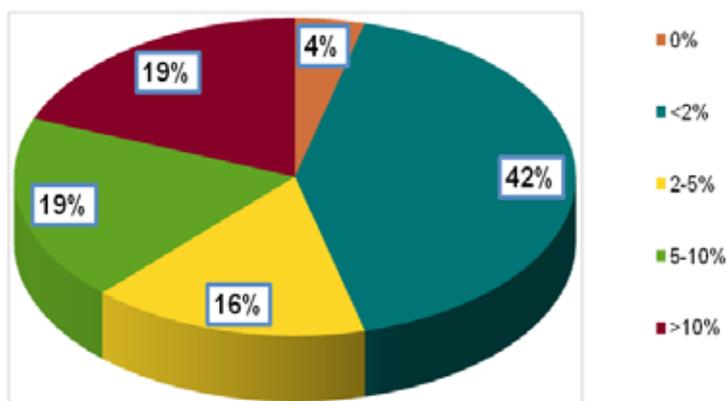
diferentes establecimientos, ya que no existe una tienda donde estén todos los juguetes más económicos.

En cuanto a la publicidad de ofertas y promociones ofrecidas por los establecimientos, hay que tener en cuenta, que en algunos casos no es una rebaja del precio del juguete, sino un vale para gastar en el propio establecimiento, por lo que incrementa el gasto final. También hay que tener en cuenta las ofertas de precios de algunos juguetes con un plazo de finalización, así como la disponibilidad, por lo que es recomendable adelantar en lo posible las compras y no dejarlo para el último momento.



Principales conclusiones

Diferencia de precios de los productos entre los puntos de venta



El 4% de los juguetes analizados tienen el mismo precio en todos los establecimientos.

En el 42% la diferencia de precio es menor al 2%.

En el 16% la diferencia de precio es entre el 2 y el 5%.

En el 19% la diferencia de precio es entre el 5 y el 10%.

En el 19% la diferencia es superior al 10% del precio del juguete.

Según estos porcentajes en casi la mitad de los juguetes analizados la diferencia de precio entre establecimientos es inferior al 2%, que supondría 80 céntimos de euro de diferencia en un juguete de 40€. Y la diferencia mayor del 10% supondría diferencias como mínimo de 4€.

compra del juguete, ya que en el caso de que haya algún problema es importante tener estos datos para cualquier reclamación.

- En el etiquetado también deben de figurar una serie de advertencias cuando sea necesario, como "No es conveniente para niños menores de tres años" "Atención. Utilícese con equipo de protección" o "Atención. Utilizar sólo en agua donde el niño pueda permanecer de pie y bajo vigilancia". Advertencias que deben aparecer en el etiquetado de los juguetes náuticos, químicos o móviles, como patines etc.
- Tener en cuenta la edad mínima recomendada que indique, elegir un juguete apropiado a la edad del niño facilita su correcto uso por parte del pequeño, con lo que esto comporta para su seguridad física. Nunca olvidarse de que el juguete es para el niño por lo que se tiene que tener en cuenta las capacidades y necesidades.

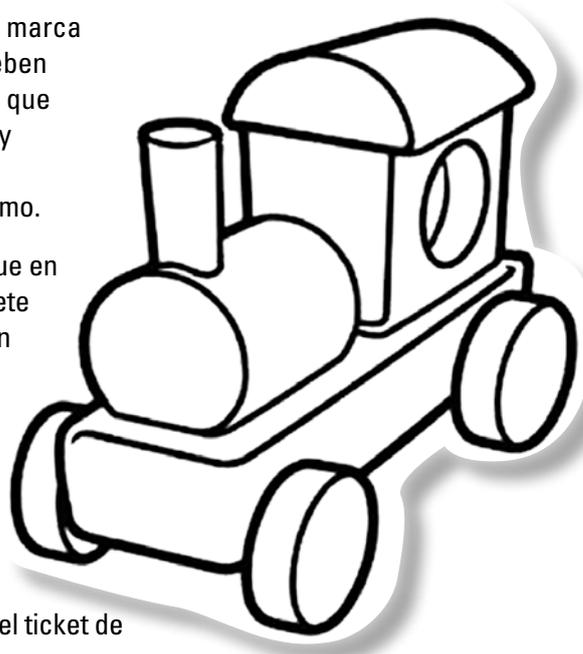
En cuanto al comparativo de precios de los juguetes con respecto al 2011, hay que aclarar que sí han aumentado los precios, pero en general una subida dentro del IPC. Aquí hay que tener en cuenta que son productos que han incrementado su precio pero que la capacidad adquisitiva de las familias ha disminuido.

Consejos:

- Normalmente es el precio y los deseos del niño lo que marca la elección del juguete. Pero nunca se debe olvidar que, ante todo, deben ser seguros; y para ello el

juguete debe llevar la marca CE. Por lo tanto, se deben rechazar los juguetes que no lleven esta marca y denunciarlo ante los organismos de consumo.

- Comprobar siempre que en el etiquetado del juguete figure el nombre, razón social o marca del producto y la dirección del fabricante o su representante legal o importador. Asegurarse siempre de que existe este etiquetado, y guardar el ticket de





recomendaciones ante las compras de navidad

La Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana da unos consejos prácticos a tener en cuenta en Navidad.

1. Antes de comprar:

- Hacer una previsión general de gastos en función de su presupuesto, y procurar no excederse de sus posibilidades.
- Comparar detenidamente los precios en los diferentes establecimientos: hiper, super y tiendas tradicionales.
- Preparar menús alternativos, tener en cuenta que los productos típicos son los que sufren un mayor incremento.

2. Durante la compra:

- No confiar a ciegas en las marcas publicitadas, ya que su popularidad no significa que sean necesariamente mejores.
- Leer atentamente las etiquetas de los productos que adquiera, rechazar sistemáticamente los productos que no estén identificados, y poner máxima atención a la fecha de caducidad.
- Exigir siempre y conservar la nota de compra o factura, ya que es el documento básico si tiene que realizar una reclamación.
- Comprar juguetes seguros y adecuados a la edad del niño. Poner máxima atención a los juguetes importados.

3. Después de comprar:

- Si tras la compra surge algún problema, solicite la hoja de reclamaciones, obligatoria en todos los establecimientos, y posteriormente remítala a la Unión de Consumidores.

4. Otros Consejos

- Si decide realizar un viaje, recuerde que la publicidad sirve como cláusula contractual.
- Máxima precaución con las fiestas privadas, asegúrese que reúnen las condiciones mínimas de seguridad.



Los cigarrillos electrónicos

En los últimos meses están proliferando los anuncios y establecimientos dedicados a la venta y comercialización de cigarrillos electrónicos, sin ningún tipo de control sanitario ni estudios que avalen la seguridad e inocuidad en su utilización por los consumidores y usuarios. Además, la ausencia de regulación está provocando por el momento que los famosos cigarrillos electrónicos campen a sus anchas y puedan utilizarse en hospitales, colegios y otros centros cerrados en los que fumar está prohibido. Y más preocupante aún es que los menores de edad están teniendo acceso a este tipo de productos, que pueden contener sustancias como la nicotina, considerada dañina para la salud, y para quienes está totalmente prohibida la compra y adquisición de tabaco, principal componente de esta sustancia.

Esta falta de regulación ha supuesto que los cigarrillos electrónicos no hayan tenido que superar los mismos controles que un producto sanitario sino que se han regulado como un producto de consumo, cuando su utilización puede provocar riesgos para la salud. Comunidades Autónomas como Andalucía y Cataluña ya han tomado la iniciativa de prohibir el uso de los cigarrillos electrónicos en hospitales y colegios, nuestra Comunidad también tiene previsto aplicar esta medida de forma inmediata.

En cuanto a sus efectos, según la OMS los riesgos para la salud del uso de cigarrillos electrónicos aún no han sido determinados, aunque por el momento las pruebas científicas indican que los productos varían mucho en la cantidad de nicotina y otras sustancias químicas que suministran. Todo esto, pone en evidencia la necesidad de agilizar la normativa que regule su utilización y ponga fin al debate y confusión existente en torno a los cigarrillos.

Desde la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana UCCV, hemos informado a la Dirección General de Salud Pública de la Consellería de Sanitat de toda esta problemática y hemos solicitado que se lleve a cabo una regulación profunda en cuanto a información, publicidad, etiquetado, comercialización y venta de este tipo de productos.



SELLO UCCV: ATENCIÓN DE CALIDAD

Conseguir la mejor atención al consumidor

Las nuevas tendencias muestran consumidores cada vez más interesados en obtener referencias sobre los productos y servicios que consumen, adquiriendo especial relevancia su naturaleza, los sistemas y procesos de atención al cliente, el respeto por la protección de datos y el respaldo de características específicas que redunden en una mayor calidad.

El Sello de Calidad de la **Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana-UCCV**, es un sistema voluntario de control que garantiza que el servicio de atención al cliente prestado por la empresa presenta efectivamente atributos diferenciadores y dirigidos a la plena satisfacción del cliente consumidor. Asimismo, implica el control de dicho servicio de atención al cliente por una entidad independiente de la empresa, especializada en la atención, protección y defensa de los consumidores y usuarios.

El Sello de Calidad de la **UCCV** prevé que los procesos de atención al consumidor sean realizados de acuerdo a protocolos que garantizan: la rapidez, eficacia y trato res-

ponsable al cliente y consumidor, a través de los distintos canales de comunicación disponibles, así como una documentación y publicidad con información clara y comprensible, veraz, eficaz y suficiente, de forma que no induzca a error al consumidor y usuario.

Los requisitos generales establecidos para cada empresa interesada en acceder a la utilización del sello, los protocolos de atención y las auditorías realizadas serán los instrumentos que permitirán asegurarle al consumidor la satisfacción de sus necesidades y a los empresarios y comerciantes, el valor agregado que da la identificación de calidad en la atención al cliente y consumidor de este Sello.

Una adecuada atención al cliente y consumidor es básica para obtener la satisfacción del ciudadano en la compra del producto o servicio adquirido. Dicha atención no debe realizarse y cuidarse sólo durante el proceso de compra o contratación, ni tras haber efectuado la adquisición con un adecuado servicio post-venta, sino desde el inicio, previo incluso a la relación contractual.

El Sello de Garantía de UCCV da origen a un eje estratégico de mejora de la competitividad de las empresas a través de la diferenciación e identificación de su preocupación e interés en mejorar la atención al consumidor



Compré un GPS en PC City con cobertura tecnológica y se rompió. La compañía CASER me ha enviado otro de inferiores características y desde el principio no estaba de acuerdo. Me dijeron que era el único que me podían enviar y quería saber cómo y dónde reclamarlo.

Primero deberá leerse detenidamente tanto la póliza contratada en sus condiciones particulares a los efectos de saber las garantías contratadas, así como las condiciones generales del seguro, para verificar las posibles exclusiones respecto al siniestro y las indemnizaciones que corresponderían.

No obstante, hay que tener en cuenta también la existencia de la garantía legal por la compra del producto. Hay que señalar, que a pesar de que efectivamente la norma establece 2 años de garan-

tía, cabe recordar que únicamente durante los primeros 6 meses se establece una presunción en favor del consumidor, al entender que si se produce en ese tiempo, el defecto se considera originario, por lo que procede la reparación, sustitución o, en su caso, devolución del precio, a menos que el vendedor o fabricante acrediten que la avería o defecto se ha debido a una mala utilización del producto.

En el caso de que no pudiera aplicarse esta garantía legal, habrá que atender entonces al seguro

que contrató con "cobertura tecnológica", revisando las causas de siniestro incluidas y las excluidas.

Si la compañía aseguradora no atiende el siniestro en las condiciones pactadas, puede presentar la correspondiente reclamación por escrito al Departamento de Reclamaciones de la Compañía (o Defensor del Asegurado), y en el caso de ser negativa la respuesta, también puede acudir al Comisionado de Defensa del Asegurado, dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda.

En el vuelo de Valencia con destino Milán sufrí un retraso de 4 horas 50 minutos. Me gustaría saber los trámites que tengo que hacer para hacer validar mis derechos, pues tengo entendido que con más de 3 horas de espera tenemos derecho a una indemnización

En relación con las posibles indemnizaciones que pudieran corresponder por retraso en base al contrato de transporte con la compañía aérea, le indicamos que el plazo para interponer demanda judicial por estos hechos sería de dos años desde la fecha del vuelo, aunque es conveniente iniciar la reclamación cuanto antes y haber dejado constancia de la incidencia mediante hoja de reclamaciones.

Según sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, los

pasajeros de vuelos retrasados tendrán derecho a compensación cuando soporten en relación con el vuelo que sufre el retraso, una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas, es decir, cuando lleguen al destino final tres horas o más después de la hora de llegada inicialmente prevista por el transportista aéreo. Sin embargo, este retraso no dará derecho a compensación si el transportista aéreo puede probar que el gran retraso producido se debe a circunstancias extraordinarias que no po-

drían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, es decir, circunstancias que escapan al control efectivo del transportista aéreo.

Respecto a los importes a indemnizar, se aplica por defecto el artículo 7 del Reglamento 261/2004 del Parlamento Europeo: 250 euros para vuelos de hasta 1500 kilómetros, 400 euros para vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros, y otros vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros; y 600 euros para el resto de vuelos.



Me dirijo a ustedes con el fin de que me puedan ayudar en cómo debo de proceder con la Caja Rural Central, que es donde tengo mi préstamo hipotecario, con un suelo del 3,50%, que en estos momentos me supone un gasto enorme.

La firma de un contrato implica el cumplimiento de todas sus condiciones y en los términos pactados, excepto que alguna de las cláusulas pueda declararse como abusiva y se tendrá por no puesta, aunque normalmente suele requerir pronunciamiento judicial. Salvo incumplimiento de alguna de las partes, dicho contrato no puede ser resuelto, y sólo podrá ser modificado por acuerdo de las dos partes. Sin dicho acuerdo, el contrato no puede modificarse y debe cumplirse en sus términos originales.

El tema de la cláusula suelo ha sido reclamado en numerosas ocasiones por las asociaciones de consumidores, entre ellas la nuestra, aunque han existido pronunciamientos contradictorios. Por un lado, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha considerado válidas dichas cláusulas, al entender que entran dentro del ámbito de la

negociación entre las partes. Sin embargo, se han dictado varias sentencias en las que se ha declarado como abusiva, aunque han sido recurridas ante las Audiencias Provinciales y no existe jurisprudencia firme en este asunto y las entidades, de momento, están aplicando dichas cláusulas, salvo que se acuda a un procedimiento judicial.

Sin embargo, con la reciente sentencia del Tribunal Supremo de 9 de mayo, en la que se prohíben las cláusulas suelo opacas, varias entidades han empezado a retirarlas de sus hipotecas (especialmente, las señaladas en la demanda, BBVA, Novacaixa y Cajamar). No obstante, contra dicha sentencia se ha presentado recurso de nulidad, por lo que aún puede haber cambios. En todo caso, no todas las entidades las están eliminando de sus condiciones.

En esas situaciones, entra en juego la negociación de las partes y la posibilidad de recibir mejores ofertas en otras entidades bancarias para cambiar el préstamo hipotecario de entidad. No obstante, en caso de no llegarse a ningún acuerdo (aceptación por ambas partes de las condiciones que vayan a modificarse), el contrato se mantendrá en sus términos originales, salvo, como ya le hemos indicado, que a través de la vía judicial se elimine dicha cláusula.

En cualquier caso, siempre puede acudir al Director de la Sucursal para llegar a algún acuerdo o bien presentar la correspondiente reclamación a través de alguna asociación de consumidores y ver la respuesta de la entidad a la mediación, lo que puede suponer una mejora de las condiciones acordadas, como ha ocurrido en alguno de los casos que hemos gestionado desde nuestra asociación.



cómo romper el suelo
de mi hipoteca

la protección deficiente del cliente bancario



El pasado 20 de Noviembre realizamos la Jornada sobre protección al cliente en la que participaron D. Vicente Cuñat Edo, Catedrático Emérito de Derecho mercantil de la Universidad de Valencia, y D. Fernando Olaizola Martínez, Notario. A lo largo de su exposición se puso de manifiesto la necesidad de la existencia de una Ley de Contratos Bancarios y de que se establezca la obligatoriedad de dar al cliente una oferta vinculante y que esta sea remitida al Notario para su estudio.



Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana

Esta información –totalmente voluntaria– queda registrada en un fichero automatizado gestionado exclusivamente por la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana. Usted tiene derecho a acceder a ella, rectificarla o cancelarla.

FICHA DE SOCIO N.º _____

Deseo ser socio, para lo cual facilito los siguientes datos:
(Cumplimentar con letra mayúscula)

NOMBRE: _____
 APELLIDOS: _____
 D.N.I.: _____ TEL: _____
 CALLE: _____ N.º: _____ PTA _____
 LOCALIDAD: _____
 C.P.: _____ PROVINCIA: _____
 FECHA DE NACIMIENTO: _____
 E-MAIL: _____
 Fecha: _____ Firma del Socio: _____

Para el alta en la asociación se abonará una cuota de **36 €**, independientemente de la fecha de alta. Las siguientes cuotas se renovarán en enero del año siguiente. La cuota se renovará por un año entero, salvo que, **con un mes de antelación** al antedicho vencimiento, se produzca por su parte **comunicación escrita** en su contra.

DOMICILIACIÓN BANCARIA

Para el abono de su cuota cumplimente la domiciliación bancaria.

Sr. Director:

Ruego abonen a la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana los recibos periódicos que, en concepto de cuota de socio, le sean presentados por la misma.

BANCO O CAJA: _____
 DIRECCIÓN: _____
 C.P.: _____ LOCALIDAD: _____
 TITULAR C.: _____
 COD BANCO: _____ COD SUC: _____ DC: _____
 CALLE: _____ N.º: _____ PTA _____
 N.º CC: _____
 Fecha: _____ Firma del titular: _____



RECOMENDACIONES NOCHEVIEJA

La Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana, ante la próxima celebración de la Fiesta de Fin de Año quiere hacer una serie de recomendaciones a los ciudadanos a tener en cuenta.

- Asegurarse que la fiesta cuenta con los permisos oportunos.
- Es importante señalar que tenemos derecho a que se cumpla lo ofertado en la publicidad. Guardar la entrada y la publicidad, que tiene valor contractual.
- Por lo tanto, mucha cautela con la compra de entradas y como se adquieren.
- Tener en cuenta la seguridad del local, tanto en lo que respecta a las instalaciones como salidas de emergencia, extintores.
- El establecimiento debe tener el correspondiente Seguro de Responsabilidad Civil y debe tener también el listado de precios.
- Los establecimientos están obligados a disponer de hojas de reclamaciones. En caso de que se produzca cualquier incidencia deben exigirlas y rellenarlas en el momento.
- Por lo tanto, si detectamos algún incumplimiento en cuanto al aforo, calidad de las bebidas hay que reclamarlo inmediatamente.



Asociarse a la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana le da derecho a:

- Utilizar el SERVICIO DE INFORMACIÓN Y DEFENSA AL CONSUMIDOR que personal o telefónicamente le atenderá cuando lo precise, consiste en el asesoramiento y tramitación de consultas y reclamaciones por vía extrajudicial y entre la Junta Arbitral de Consumo, así como la interposición de denuncias y quejas entre los organismos competentes.
- Utilizar el SERVICIO DE DEFENSA JURÍDICA, que aplica un 25% de descuento en las tarifas del colegio de Abogados, para las demandas judiciales.
- Un descuento del 30% en la elaboración de informes y dictámenes técnicos por peritos tasadores judiciales.
- Un descuento del 10% por la utilización del servicio de asesoramiento financiero-económico en materia de consumo.
- La obtención de informes jurídicos relativos a la compra o contratación de bienes o servicios, de forma verbal o por escrito.
- Recibir sin coste alguno la revista ConsUCE y los folletos informativos que publique la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana.
- Participar en todas las actividades formativas e informativas organizadas por la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana.
- Participar con voz y voto en los órganos de la Asociación en la forma establecida estatutariamente.
- Consultar nuestra página web uniondeconsumidores.org, que incluye información actual sobre temas de consumo.

Para poder utilizar este servicio es imprescindible estar al corriente de pago de la cuota y mantenerse de alta como socio, en el importe y forma que los órganos rectores de la asociación establezcan. Causar baja de condición de asociado paralizará cualquier actuación que se esté realizando.

Unión de consumidores alerta de malas prácticas bancarias con cláusulas suelo

24-10-2013 / 18:59 h EFE

La Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV) ha alertado hoy del ejercicio de "nuevas malas prácticas bancarias" relacionadas con la supresión de la cláusula suelo de las hipotecas, en las que se inician negociaciones con clientes con "falta de transparencia y claridad".

En un comunicado a los medios, la UCCV ha asegurado que desde diversas entidades se está tratando de negociar con el cliente del banco unas nuevas condiciones del préstamo hipotecario, "que en ocasiones no le es beneficioso".

En este sentido, la asociación explica que cuando los bancos reciben una reclamación de los afectados por este motivo o para tratar de evitarla, informan a su cliente que efectivamente le van a eliminar la cláusula suelo, pero que para ello van a llevar a cabo una novación, que "modifica las condiciones del préstamo hipotecario, con los gastos que esto conlleva para el usuario".

El resultado de esto es, según la UCCV, que el interés resultante y al que tiene que hacer frente el consumidor "es mayor al que tendría que abonar si tuviera cláusula suelo".

En este sentido, la UCCV asegura que a pesar del malestar de la inmensa mayoría de los consumidores, de las sentencias judiciales y de las numerosas reclamaciones interpuestas los bancos "siguen sin dar una respuesta rápida y eficaz para solucionarlo".

Por este motivo, la UCCV está tramitando diversas reclamaciones relacionadas con la nulidad de las cláusulas suelo y su retroactividad con la mayoría de entidades bancarias, por lo que advierte a los afectados "que se informen y asesoren previamente antes de firmar".

lasprovincias.es

METROVALENCIA FGV corregirá las frecuencias en los puentes festivos tras las últimas quejas

La consellera de Infraestructuras reconoce que se han producido acumulaciones de pasajeros en los andenes en festivos, como en el 9 d'octubre, y que la situación se va a corregir
17.10.13 - 16:04 -



Usuarios, a punto de subir a un metro. / D. Torres

La consellera de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, Isabel Borig, ha anunciado que Ferrocarrils de la Generalitat (FGV) "corregirá" su estrategia en torno a las frecuencias de los convoyes de Metrovalencia durante los puentes festivos, tras las últimas quejas de los usuarios.

La consellera se ha pronunciado en estos términos al ser preguntada por la decisión de la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV) de pedir la intervención del Síndic de Greuges por las "reiteradas modificaciones de horarios y frecuencias de paso" realizadas por FGV en las líneas de Metro de Valencia en Semana Santa, los meses de verano y el reciente puente del 9 d'octubre.

Borig ha manifestado que debido a la notable disminución de la demanda durante los períodos vacacionales del verano y en los puentes se suelen disminuir las frecuencias de paso.

Sin embargo, al observar el "malestar" que se ha suscitado por algunas acumulaciones de pasajeros en los andenes durante esas fechas, concretamente en el puente del 9 d'octubre, ha indicado que se ha decidido corregir esa estrategia y ha pedido "disculpas" a los posibles afectados.

De ese modo, seguirán bajando el número de trenes en los días festivos propiamente dichos pero se volverá a la normalidad en el resto de las jornadas de los puentes, con el fin de que no haya dos días consecutivos de bajas frecuencias.

lasprovincias.es

Cuidado con los disfraces de Halloween

Las pelucas deben ser de nailon o poliéster y recomiendan extremar las precauciones con el maquillaje ante posibles reacciones alérgicas
21.10.13 - 20:35 - DANIEL GUINDO | VALENCIA



Un grupo de niños, en un concurso de disfraces de Halloween, en Dénia. / José Iglesias

Las fiestas infantiles de Halloween, y también las de adultos, cada vez cuentan con más aceptación en la Comunitat y el resto del país, por lo que el sector de los disfraces vive estas semanas uno de sus momentos más álgidos del año. Sin embargo, la necesidad de ofrecer los precios más competitivos posible lleva a algunos establecimientos a no ofrecer todas las garantías.

Sabedores de esta situación, desde la Unión de Consumidores (UCE) han querido realizar una serie de recomendaciones y advertencias a tener en cuenta a la hora de conseguir la mejor indumentaria para celebrar la noche de los difuntos. Los disfraces, según la entidad, siempre deben cumplir el etiquetado de las prendas textiles, indicando nombre, dirección y el NIF del fabricante, comerciante o importador, el número de registro industrial, en el caso de prendas fabricadas en España, y la composición del producto.

En el etiquetado de los disfraces para niños deberá figurar la marca CE, además de aportar información como la edad recomendada, las advertencias de utilización y los datos de identificación del fabricante o el responsable del producto. Asimismo, el etiquetado debe estar escrito en español.

En el caso de los complementos, hay que prestar especial atención a las máscaras. Éstas deben disponer de orificios suficientemente grandes para que garanticen la correcta ventilación, y evitar así la asfixia. En cuanto a las pelucas, "debemos cuidar que estén elaboradas con materiales resistentes al fuego, como el nailon o el poliéster", indicaron desde la plataforma de consumidores.

Con el maquillaje también se debe extremar la precaución ante el riesgo de que estos productos no hayan sido sometidos a los controles dermatológicos adecuados, por lo que podrían originar reacciones alérgicas. "Normalmente, su etiquetado no suele reflejar la composición y, en muchos casos, estas pinturas pueden contener plomo, una sustancia perjudicial para la piel y la salud", alertaron desde la UCE.

En resumen, desde la asociación aconsejan "prestar especial atención cuando se acuda a bazares o las conocidas como tiendas de bajo precio, ya que los productos que se venden en estos lugares reflejarán los incumplimientos de la normativa", por lo que, según la entidad, "es recomendable pagar un poco más y obtener la garantía de calidad que ofrece un establecimiento especializado".

Por último, la Unión de Consumidores recomienda que, ante la variedad de precios y calidades existentes, se compare y elija un producto observando la relación calidad-precio y, sobre todo, que garantice la normativa mínima de seguridad descartando y denunciando posibles irregularidades al respecto.

Además, recuerda que los disfraces destinados a menores de 14 años se consideran juguetes y, por lo tanto, tienen que cumplir la normativa del sector. "En su etiquetado deberá indicarse la marca CE, que nos garantiza que los tejidos tienen un tiempo más lento de combustión".

Además debe indicarse la edad recomendada, especialmente si son destinados a menores de tres años, y los datos de identificación del fabricante o responsable del producto", añadieron.

Visita al cementerio

Pero el arrajo de esta festividad, la de Todos los Santos, se da en la demanda de flores para decorar los cementerios. Sobre ello, desde la entidad aseguran que es "conveniente que los consumidores acudan a establecimientos de confianza y comparen los precios entre los establecimientos, que varían en función de las clases, pero también del formato: unidades, ramos de una sola clase, ramos mixtos o coronas".

En el caso de que además de comprar las flores se contrate el arreglo de las jardineras, desde la UCE recomiendan solicitar presupuesto previo. "Un establecimiento profesional tendrá en cuenta la altura o ubicación del nicho y la decoración de la lápida (inscripciones, foto, e imágenes), ya que estas características influirán en el arreglo de la jardinera", apuntaron.

"Los consumidores deben comprobar en el establecimiento que la parte de los tallos de las flores sumergidos en agua, estén limpios y cortados oblicuamente; el agua del cubo limpia y que la flor, cáliz y corola, esté dura, como garantía de que son flores realmente frescas", advirtieron.

Levante

EL MERCANTIL VALENCIANO

Los consumidores claman contra el servicio de Metro

La Unión de Consumidores pide la intervención del Síndic por las "reiteradas modificaciones de horarios y frecuencias de paso"

17.10.2013 | 11:24

EFE | LEVANTE-EMV.COM La Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana (UCCV) ha pedido la intervención del Síndic de Greuges por las "reiteradas modificaciones de horarios y frecuencias de paso" realizadas por Ferrocarrils de la Generalitat (FGV) en las líneas de Metro de Valencia.

El metro de Valencia se va de puente

La UCCV informa en un comunicado de que ha remitido al Síndic de Greuges las "múltiples quejas y consultas" de consumidores relacionadas con las "deficiencias" del servicio de Metro y le ha solicitado que investigue lo ocurrido e intervenga en la solución del problema.

Según la UCCV, como ya ocurrió en abril coincidiendo con las vacaciones escolares de Semana Santa y a finales de junio y durante todo el verano, Metrovalencia volvió a reducir la frecuencia de paso de trenes los días 10 y 11 de octubre.

Estas reducciones de frecuencia de paso, según la organización, provocó "aglomeraciones, retrasos, andenes repletos, pero en esta ocasión siendo días laborales y lectivos, por lo que el malestar entre los usuarios y el caos que se originó fue mayor".

"Si en aquel momento no se tuvo en cuenta los usuarios del metro que utilizan este transporte público para acudir al trabajo, hospitales, gestiones administrativas, ocio o los turistas que visitan nuestra ciudad, ahora simplemente lo han reducido sin justificación alguna", afirman en el comunicado.

La UCCV ya trasladó en abril estas incidencias a Metrovalencia y al Servicio Territorial de Transportes de la Generalitat, pero, según señalan, "sólo se recibió contestación de Metrovalencia, que se limitó a comunicarnos que los servicios ofertados satisfacían las expectativas de sus usuarios".

Metrovalencia también señalaba que "desde la entrada en vigor de los nuevos horarios no se ha producido un aumento significativo en el número de reclamaciones formuladas".

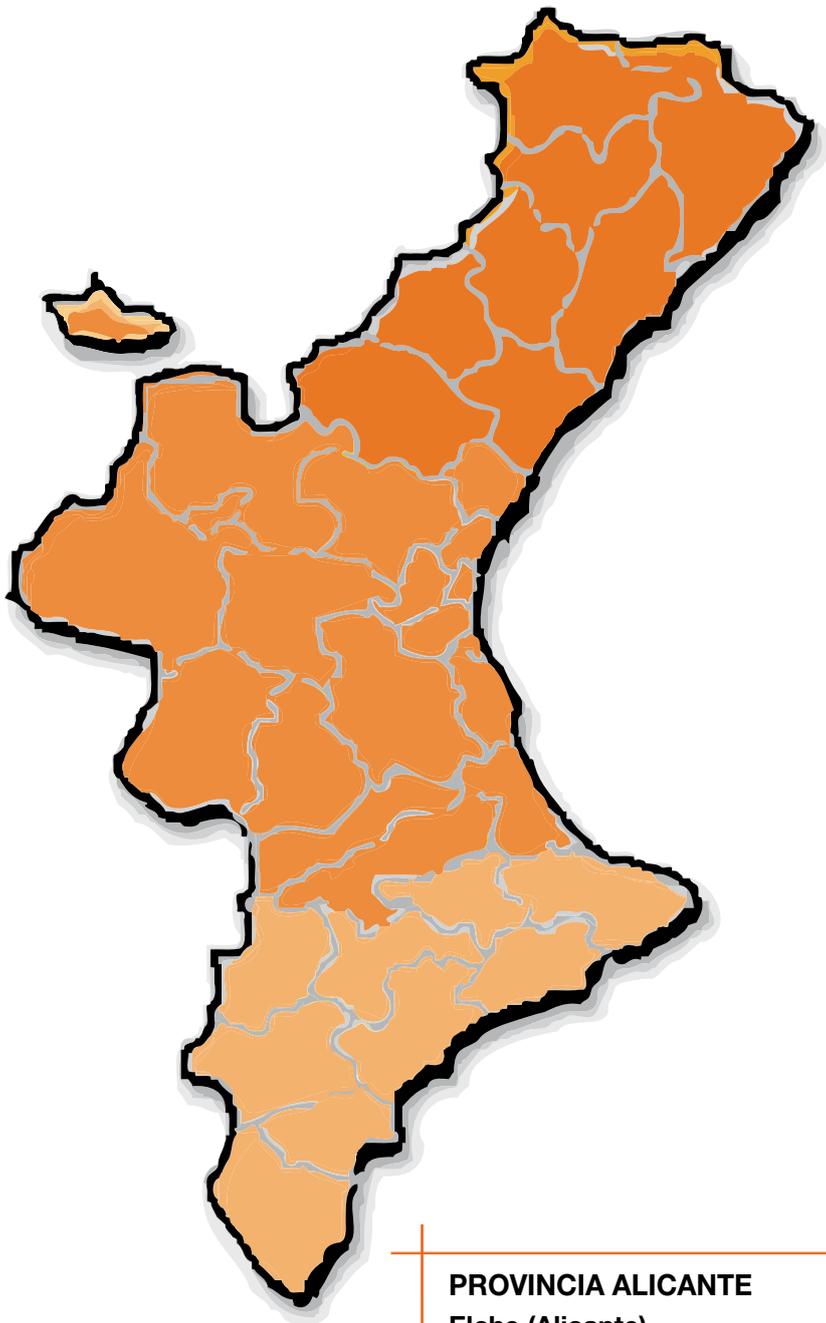
"Este silencio por parte de la Generalitat pone en evidencia la falta de colaboración por parte de la administración en evitar este tipo de problemática que se repite con demasiada frecuencia", denuncia la Unión de Consumidores.

En esta ocasión la UCCV ha solicitado la colaboración de FGV y la intervención de la Dirección General de Transportes "para tratar estas incidencias y aportar ideas que redunden en una mejora de la prestación de este transporte público".

Además, ha comunicado al Síndic de Greuges estos hechos y le ha solicitado que investigue lo sucedido y su "intervención en la solución a las decisiones y deficiencias del servicio de metro en Valencia y su área metropolitana, que perjudica a cientos de valencianos".

En opinión de la UCCV, los ciudadanos y usuarios del metro "se ven gravemente perjudicados por decisiones de la entidad que los gestiona y que últimamente está provocando muchas quejas y reclamaciones, especialmente por la drástica reducción de servicios, frecuencia de paso y metros sin causa justificada".

La UCCV ha creado un blog en su página web www.uniondeconsumidores.org para que aquellos afectados que lo deseen puedan aportar sus opiniones y valoraciones de la prestación del servicio del metro.



OFICINAS UCCV

www.uniondeconsumidores.org
info@uniondeconsumidores.org

ALICANTE

C/ Castaños, 4 – 1º. 03001, Alicante
Telf – Fax: 96 5217852
ucea@ucea.e.telefonica.net

CASTELLÓN

C/ Mayor 76 – 1º. 12001, Castellón
Telf: 96 4236706 Fax: 96 4224167
info@ucecastellon.com

VALENCIA

Plaza Barón de Cortés s/n
(Mercado de Ruzafa Interior, 2ª Planta)
46006, Valencia
Telf: 96 3737161 / 96 3737109
Fax: 96 3952099
prensa@uniondeconsumidores.org

PROVINCIA ALICANTE

Elche (Alicante)
info@uniondeconsumidores.org

Benidorm (Alicante)
info@uniondeconsumidores.org

Dénia (Alicante)
info@uniondeconsumidores.org

PROVINCIA VALENCIA

Los Serranos, (Valencia)
info@uniondeconsumidores.org

OMICS GESTIONADAS POR LA UNIÓN DE CONSUMIDORES

Sant Joan d'Alacant
C/ Mercat, s/n

Mutxamel
C/ Mare de Deu del Pilar, 62

Xixona
C/ Alcoi, 12

El Campello
Plaza Canalejas, 3
Edificio Urbanismo

Altea
Plaza José María Planells, 1
Edificio Ayuntamiento