

guía



# [guía]

del  
consumidor

[www.zaragoza.es/consumo](http://www.zaragoza.es/consumo)



[omic@ayto-zaragoza.es](mailto:omic@ayto-zaragoza.es)



[guía] del consumidor













[guía]  
del  
consumidor











# [Sumario]

 <b>Presentación</b> .....	5
 <b>Prólogo</b> .....	7
 <b>Los derechos del consumidor</b> .....	11
 <b>Asuntos generales</b> .....	17
ALIMENTACIÓN .....	19
PUBLICIDAD .....	27
MEDIO AMBIENTE .....	30
CONSUMO RESPONSABLE .....	31
CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN .....	34
VIVIENDA .....	37
Compra Primera mano (nueva) .....	37
Compra 2ª mano (usada) .....	38
Alquiler de viviendas .....	40
Derecho de Aprovechamiento por turno (multipropiedad) .....	42
CONTRATOS ESPECIALES .....	44
Contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles ..	44
Contratos a distancia .....	45
Comercio electrónico .....	47
Crédito al consumo .....	50
Contratos de venta a plazos de Bienes Muebles .....	53
VENTAS ESPECIALES .....	58
Rebajas .....	58
Saldos .....	58
Liquidaciones .....	58
HOJAS DE RECLAMACIONES .....	59
 <b>Productos</b> .....	61
GARANTÍAS EN LA VENTA DE BIENES DE CONSUMO .....	63
ETIQUETADO Y SEGURIDAD DE PRODUCTOS INDUSTRIALES .....	67
TEXTILES .....	70
CALZADO .....	73
JUGUETES .....	75

 <b>Servicios</b> .....	77
SUMINISTROS .....	79
Energía: Electricidad y Gas .....	79
Agua .....	81
TELECOMUNICACIONES .....	82
Telefonía fija .....	82
Telefonía móvil .....	83
Telefonía por cable .....	83
Tarificación adicional .....	83
SANIDAD .....	85
SERVICIOS BANCARIOS .....	87
SEGUROS .....	90
INVERSIONES .....	95
TRANSPORTE .....	97
VIAJES COMBINADOS Y AGENCIAS DE VIAJE .....	102
APARTAMENTOS TURÍSTICOS .....	105
PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO .....	107
ACADEMIAS .....	111
TINTORERÍAS Y LAVANDERÍAS .....	113
TALLERES DE REPARACIÓN DEL AUTOMÓVIL .....	115
SERVICIOS DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS .....	119
 <b>Quién, cuando, cómo, dónde reclamar</b> .....	123
 <b>El Arbitraje de Consumo</b> .....	129

 Los derechos del consumidor	 Quién, cuando, cómo, dónde reclamar
 Asuntos generales	 El Arbitraje de Consumo
 Productos	
 Servicios	

# Presentación

Los aspectos formativos y educativos del consumidor en sus hábitos de consumo, en el conocimiento de sus derechos y en cómo ejercerlos, suponen sin lugar a dudas, un elemento esencial en nuestra configuración como ciudadanos inmersos en la sociedad de consumo actual.

En esta sociedad que se desenvuelve de forma rápida, cambiante y progresiva, en la que nuevos productos y servicios salen al mercado, aparecen nuevas formas de contratación provenientes sobre todo de la aplicación de las nuevas tecnologías, correspondiéndose todo ello con novedosas aplicaciones legales, lo que implica la necesidad de un planteamiento global, serio, riguroso y actual en la formación de nuestros consumidores.

A la vez, debemos ser conscientes de que esta tarea formativa debe abarcar elementos de equilibrio y coherencia, en la consecución de un comercio más justo y un desarrollo sostenible, que tengan en cuenta las distintas formas de producción y comercialización y el necesario respeto al medio ambiente.

Con la edición de esta nueva *Guía del consumidor* que tengo el placer de presentar, tratamos de aportar informaciones y consejos importantes en aras de conseguir que nuestros ciudadanos tomen conciencia de que un consumo racional, consciente y responsable, no sólo redundará en su propio beneficio, sino que tenderá a lograr una sociedad más justa y solidaria.

Miguel Ángel Gargallo Lozano  
Teniente Alcalde del Área de Educación y Acción Social  
Ayuntamiento de Zaragoza





# Prólogo

El derecho a la información y formación de los consumidores, no debe constituirse en un mero principio teórico consagrado en diversas resoluciones de la Unión Europea y por nuestra propia legislación en la materia, sino como una práctica prioritaria para las Administraciones y otros organismos encargados de la protección a los consumidores. El consumidor mejor defendido es el mejor informado.

Con la realización de este nuevo trabajo, hemos aceptado el reto que supone abordar sucintamente, y en un solo volumen, el conjunto de derechos e informaciones útiles sobre los principales bienes y servicios puestos a nuestra disposición como consumidores y usuarios.

Lógicamente no están todos, pues el ámbito del consumo es muy amplio, pero sí aquellos que han ocupado con preferencia durante más de 20 años de funcionamiento de nuestra O.M.I.C., nuestro tiempo de trabajo dedicado a la información y resolución de quejas y reclamaciones.

La utilidad de esta guía se basa principalmente en el aprovechamiento que se haga de ella, a través de su lectura y aplicación en la realidad. Si conseguimos son su manejo avanzar en nuestra conciencia como consumidores, habremos dado un buen paso adelante.

En todo caso, ésta ha sido nuestra pretensión.

Juan Miret Nagore  
Jefe de Servicio de Consumo



[Los derechos del consumidor]



# [Los derechos del consumidor]

## ANTECEDENTES



La Protección de los derechos de los consumidores y usuarios se configura en nuestra esfera social y política, a raíz del desgraciado asunto del “Síndrome Tóxico”, o envenenamiento de miles de españoles por aceite de colza adulterado.

Es cierto que ya nuestra Constitución de 1978, con anterioridad, había recogido en su conocido art. 51 una serie de derechos para los consumidores, lo que marcó un hito diferenciador, puesto que con nuestra vecina Portugal, somos (dentro de nuestra área geográfica más cercana), los dos únicos países con un reconocimiento constitucional de los derechos del consumidor.

Sin embargo, conviene hacer hincapié, de un lado, en que fue realmente el grave incidente de la colza, el que convulsionara la conciencia colectiva de la sociedad civil y de nuestra Administración. De otro, los derechos constitucionales que tenemos reconocidos como consumidores, recogidos en el ya repetido art. 51, no era sino la plasmación a nuestro país, eso sí, a través de la más alta norma, de los derechos que varias resoluciones de Organismos Internacionales europeos, ya habían formulado.

Efectivamente, la O.C.D.D. había publicado en 1972, un estudio sobre la Política de Protección a los Consumidores.

Asimismo, El Consejo de Europa, elaboró una Carta de protección de los consumidores en 1973.

Ya en el seno de la Unión Europea, fue importantísima la resolución aprobada por el Consejo de Ministros, de 14 de abril de 1975, relativa a un Programa Preliminar de la U.E. para una política de protección e información a los consumidores que sería desarrollado más tarde por un nuevo programa, el Segundo Programa, aprobado por el Consejo el 19 de mayo de 1981.

Más tarde y con referencia a la actualidad, son de destacar la Comunicación de la Comisión "Necesidad de un nuevo impulso para la Política de Protección de los Consumidores" de 4 de julio de 1985, y el nuevo artículo 100 A. 3 del Acta Unica Europea, que expresa "La Comisión en sus propuestas previstas referentes a la aproximación de las legislaciones en materia de Salud, Seguridad, Protección del medio Ambiente, y Protección de los Consumidores, se basará en un nivel de Protección Elevado".

Sería prolijo extendernos en el desarrollo comunitario de estas políticas de protección a los Consumidores, pero sí conviene identificar y exponer el contenido de los llamados cinco derechos fundamentales de los consumidores.

## LOS DERECHOS



Estos derechos, significados por primera vez en el Programa Preliminar de la C.E.E. de 1975, que fueron en nuestro país recogidos como hemos dicho por la Constitución y desarrollados más tarde por la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de 19 de julio de 1984, son los siguientes:

Derechos de los Consumidores a

- La Protección de la Salud y Seguridad
- La Protección de los Intereses Económicos
- La Información y Educación
- La Representación y Consulta
- La Reparación de Daños

# SU CONTENIDO



Si los dos primeros derechos tienen un contenido propio y sustantivo, los tres restantes pueden ser considerados como instrumentales, es decir, que nos sirven para conseguir la realización de aquellos.

## ✿ La Protección de la Salud y Seguridad

El desarrollo de este derecho, tiende a garantizar la preservación de la salud y la integridad física de los consumidores.

Lógicamente, los productos más regulados dentro del mismo, son los alimentos, bebidas y productos farmacéuticos, pero también se ha legislado sobre normas de seguridad en vivienda, juguetes, productos tóxicos, incluso en servicios, etc...

## ✿ La Protección de los Intereses Económicos

Es quizás, el más variado y susceptible de mayor desarrollo normativo. Ha sido también este fundamental derecho, la causa y origen de las distintas intervenciones de protección a los consumidores.

En general, puede comprender

- La exigencia legal de
  - No imposición de cláusulas abusivas en los contratos.
  - Claridad y transparencia del Mercado. Libre Competencia.
  - Política de Precios.
  - Equilibrio en las condiciones generales de contratación.
- La regulación legal en
  - Determinados productos de uso común generalizado (electrodomésticos, vivienda, productos textiles, talleres de reparación, agencias de viajes, tintorerías...).
  - Garantías post-venta.
  - Ventas especiales (venta por correo, a domicilio, rebajas...).
  - Crédito al consumidor.
  - Defectos de fabricación, etc...

## ✿ La Información y la Educación

Que abarcan por separado distintas vertientes.

En la **Información**, es evidente la importancia de la regulación de la Publicidad de bienes y servicios, relativa a conseguir una Publicidad veraz y no engañosa, o ilícita, y en caso contrario, dotar a los consumidores de medios de control, para conseguir su cese o rectificación.

De la misma forma, se han dado grandes pasos en el aspecto de etiquetado, esencialmente en productos alimenticios.

Los análisis comparativos realizados sobre todo por Asociaciones de Consumidores y Cooperativas, y los reportajes, campañas, folletos, cursos, activados a través de los medios de comunicación por Oficinas Municipales de Información al Consumidor, llenan este importante derecho.

En cuanto a la **Educación**, término que puede acoger la formación de los adultos, con el fin de conseguir consumidores más racionales y preparados, se han dado más pasos que en la Educación del niño como consumidor, desarrollada por medio de experiencias-piloto en algunas Comunidades Autónomas, pero lejos al parecer, de estar institucionalizada en la Educación Primaria, Enseñanza Secundaria Obligatoria o etapas educativas superiores, como pretendían los Programas de la U.E.

## ✿ La Representación y Consulta

Derecho de doble contenido también, pues por una parte, la **Representación** –a través de sus Asociaciones– trata de conseguir que los consumidores estén, con su voz, y con capacidad de voto, en aquellos organismos donde se puedan tomar decisiones que les atañen.

Asimismo, se regula en este derecho la legitimación de las Asociaciones de Consumidores para representar a sus socios y afiliados, y consumidores en general, en Tribunales, Instancias Administrativas..., etc.

De otra, la **Consulta**, supone la habilitación de que los consumidores deber ser consultados y oídos en la elaboración de normas que les afecten, por medio de sus Organizaciones.

## ✿ La Reparación de Daños

Pueden existir muchas disposiciones que por vía del Derecho protejan al consumidor, pero si éste no tiene a su alcance medios ágiles y económicos para hacer valer sus pretensiones, todo lo que se ha dicho hasta ahora, podría ser estéril.



Con la creación de los Tribunales Arbitrales de Consumo, se han abierto las vías procesales para conseguir mediante procedimientos participativos, rápidos y eficaces, la solución a los conflictos que plantea el tráfico mercantil.

Asimismo, el otorgamiento a las Asociaciones del beneficio de justicia gratuita, en muchos casos, posibilita las acciones encaminadas a la reparación de daños de los consumidores.

## ✶ Los consumidores

Hasta aquí, la exposición de los derechos de los consumidores. **¿Pero quiénes somos los consumidores?**

Consumidores somos todos. Todos compramos bienes y productos y utilizamos servicios. Incluso los comerciantes, empresarios y prestadores de servicios, fuera de su ámbito profesional, son también consumidores.

Dentro de él, no cabe duda de que son también los mayores interesados en la satisfacción de los consumidores, aunque eso no evite los lógicos problemas que se plantean en las relaciones de consumo. Por ello somos conscientes de que el logro de un justo equilibrio en esas relaciones sólo se alcanzará con la colaboración y compromiso de todos, asumiendo cada cual los derechos y obligaciones, en la consecución de una correcta y más racional sociedad de consumo.







# [Asuntos generales]

## ALIMENTACIÓN



### ✿ Por una alimentación sana y equilibrada

Comer bien no es comer mucho, en contra de algunos criterios equivocados, sino ingerir en las proporciones adecuadas los nutrientes que forman los alimentos, en aras de nuestra normal conservación y sano desarrollo. Veamos algunos aspectos relacionados con nuestra alimentación, y que a buen seguro nos van a interesar.

### ✿ Los nutrientes

Los nutrientes esenciales que nos dan los alimentos nos proporcionan energía, nos protegen frente a las infecciones y nos sirven para reparar y construir nuestros tejidos.

Así, fundamentalmente, podemos hablar de nutrientes “Energéticos”, nutrientes “Reparadores” y constructores de tejidos y nutrientes “Defensores” de nuestro organismo.

**Energéticos.** Los **hidratos de carbono y grasas** que nos dan la energía necesaria para nuestro “funcionamiento diario”. **Los alimentos más ricos en**

**hidratos** de carbono son el azúcar, la miel, los frutos secos, los cereales (arroz, harinas, pastas), las legumbres secas (judías, garbanzos, lentejas) y los tubérculos (patatas). Las grasas pueden ser de origen animal o vegetal, sólidas o líquidas. No deben figurar en exceso en nuestra dieta, pero tampoco deben faltar. La dosis diaria de un adulto sano puede fijarse en los 100 grs. aproximadamente.

Los hidratos de carbono y las grasas son el “combustible” que permite nuestra actividad.

**Reparadores y constructores de tejidos.** Fundamentalmente **proteínas y sales minerales**.

Las proteínas se componen de aminoácidos, que son como los “ladrillos” del organismo y tienen una función plástica importantísima en la formación y regeneración de los tejidos de nuestro organismo.

Las proteínas de origen animal (carne, pescado, leche, huevos) tienen un valor biológico más alto que las derivadas de los alimentos de origen vegetal, aunque estas últimas, también son necesarias para conseguir una alimentación equilibrada.

**Defensores de nuestro organismo**, desarrollando los mecanismos de defensa. Fundamentalmente **vitaminas y sales minerales**.

Regulan el perfecto funcionamiento de nuestro metabolismo y ayudan a asimilar los restantes nutrientes. Si hemos hablado metafóricamente de “combustible” y de “ladrillos”, las vitaminas y sales minerales constituyen los “lubricantes” que regulan el buen funcionamiento de nuestro cuerpo.

## ✳ La dieta equilibrada

Si la base alimentaria se basa sólo en una de estas sustancias, será siempre inadecuada. Si, por el contrario, se consumen diariamente y en la debida proporción distintos alimentos, nos estamos asegurando la correcta ingestión de todos los principales nutrientes necesarios. Por ello, se puede afirmar que una “dieta variada” es una “dieta equilibrada”

En general, se puede decir que un porcentaje correcto de nutrientes en una dieta sana diaria, estaría aproximadamente formado por un 60% de hidratos de carbono, un 30% de grasas y un 10% de proteínas (a tener en cuenta los coeficientes correctores basados en edad, esfuerzo físico, enfermedad, etc.).

## ✿ Valor nutritivo de los alimentos

Es importante saber valorar el aprovechamiento de los alimentos en función de los nutrientes que aportan, pensando en hacer compatible el comer bien, a gusto, con el comer sano, y porqué no, comer menos caro.

Puestos a elegir la mayor variedad posible en los menús para conseguir nuestras dietas sanas y nutritivas, conviene reflejar la tabla de valor nutritivo (pág. 22-23).

## ✿ Los aditivos

### *Antecedentes*

A pesar de lo que pueda pensarse, los aditivos alimentarios no son un descubrimiento moderno.

Desde hace mucho tiempo se vienen utilizando (los egipcios empleaban colorantes de origen natural, los romanos el salitre, las especias, colorantes vegetales...).

Los cambios de formas y condiciones de la vida moderna y, por tanto, el menor tiempo empleado en la cocina y transformación de materias primas, hace que se recurra más a los alimentos preparados, o la compra por anticipado en mayores cantidades, lo que conlleva una prolongada conservación de éstos.

Así se puede afirmar, que nuestra sociedad consume más de los 2/3 de alimentos en forma preparada, ya procesados, mediante técnicas a veces de alta tecnología, de la que los aditivos constituyen una buena parte.

### *Qué son*

Según nuestra Normativa Alimentaria, son aditivos aquellas sustancias que se añaden intencionadamente a los alimentos y bebidas, sin el propósito de cambiar su valor nutritivo, y con la finalidad de modificar sus caracteres, sus técnicas de elaboración o conservación, para mejorar su adaptación al uso a que van destinados.

### *En los alimentos sirven para*

- Mejorar su conservación, evitando su deterioro.
- Mantener su valor nutritivo, evitando la degradación de vitaminas, proteínas... o bien reponiendo las pérdidas de ellas.
- Mejorar sus cualidades de sabor, color, olor.
- Fijar su textura o consistencia.

Alimentos que comprende		Valor nutritivo por cada 100 gramos							
		PROTEÍNAS ● - 5 gramos	CALORÍAS ● - 100 gramos	Hidr. de C. grs.	Grasas 1%	Vitaminas			
						A U.I.	B <sub>1</sub> mg	B <sub>2</sub> mg.	C mg
Leche y derivados	LECHE	●	●	4,90	3,10	110	0,04	0,18	1,30
	NATA	●	●●	2,90	20,00	800	0,005	0,14	1,00
	QUESO TIPO MANCHEGO	●●●●●	●●●●●	3,20	31,00	1.400	0,01	0,45	-
	QUESO TIPO BURGOS	●●●	●●	1,80	7,00	280	0,02	0,21	-
HUEVOS		●●●	●●	0,66	10,40	800	0,09	0,27	-
Carnes y productos cárnicos	MAGRA DE VACUNO	●●●●●	●●	-	13,00	30	0,07	0,17	-
	GRASA DE VACUNO	●●●●●	●●●	-	25,00	50	0,06	0,15	-
	CORDERO	●●●●●	●●	0,21	17,50	-	0,21	0,26	-
	CERDO (CHULETAS)	●●●●	●●●●●	-	32,00	-	0,18	0,04	-
	SEMIGRASA DE CERDO	●●●●●	●●●	-	25,00	-	0,04	0,20	-
	POLLO	●●●●	●●	-	7,70	250	0,06	0,10	-
	HÍGADO (PROMEDIO)	●●●●●	●●	1,00	1,60	11,80	0,36	2,93	30,00
	CHORIZO	●●●●	●●●●●	-	44,80	-	0,24	0,17	-
	MORTADELA	●●●●	●●●●●	-	33,00	-	0,21	0,21	-
Pescados	BLANCOS	●●●●●	●●	-	2,50	-	0,06	0,08	-
	AZULES	●●●●●	●●	-	10,00	100	0,08	0,21	-
	EN ACEITE	●●●●●	●●●●	-	24,00	110	0,06	0,20	-
Legumbres	GARBANZOS	●●●●●	●●●●●	59,00	4,50	300	0,40	0,18	5,00
	JUDÍAS	●●●●●	●●●●●	57,00	1,70	30	0,54	0,18	5,00
	LENTEJAS	●●●●●	●●●●●	56,20	1,80	100	0,50	0,21	3,00
PATATAS		●	●	15,10	0,10	-	0,08	0,03	8,00
Verduras y hortalizas	ACELGAS	●	●	2,30	0,20	2.230	0,05	0,06	30,00
	ALCACHOFAS	●	●	5,90	0,10	130	0,08	-	2,00
	CEBOLLAS	●	●	8,80	0,20	50	0,03	0,04	8,00
	COLIFLOR	●	●	2,40	0,10	50	0,06	0,05	37,00
	ESPINACAS	●	●	1,90	0,20	7.630	0,09	0,16	48,00



Alimentos que comprende		Valor nutritivo por cada 100 gramos							
		PROTEÍNAS ● - 5 gramos	CALORÍAS ● - 100 gramos	Hidr. de C. grs	Grasas grs	Vitaminas			
						A I.U.	B <sub>1</sub> mg	B <sub>2</sub> mg	C mg
Verduras y hortalizas	JUDÍAS VERDES	●	●	4,60	0,20	170	0,07	0,11	15,00
	LECHUGA	●	●	1,10	0,20	2.000	0,04	0,08	18,00
	PIMIENTOS	●	●	3,60	0,20	240	0,03	0,04	84,00
	RLPOLLO	●	●	2,90	0,10	70	0,04	0,03	35,00
	TOMATE	●	●	3,10	0,30	680	0,06	0,04	21,00
	ZANAHORIAS	●	●	6,00	0,20	1.840	0,06	0,04	6,00
Frutas	MANZANAS	●	●	11,10	0,30	80	0,03	0,03	4,00
	MELOCOTÓN	●	●	10,60	0,20	780	0,02	0,01	7,00
	MELÓN	●	●	2,80	0,10	670	0,03	0,02	17,00
	NARANJAS	●	●	6,60	0,10	120	0,06	0,02	36,00
	PLRAS	●	●	12,50	0,30	20	0,02	0,03	3,00
	PLÁTANOS	●	●	14,30	0,30	220	0,04	0,03	11,00
	UVAS	●	●	15,50	0,40	70	0,06	0,04	4,00
Frutos secos	ALMENDRAS	●●●●●●●	●●●●●●●	14,30	40,00	-	0,30	0,60	-
	AVELLANAS	●●●●	●●●●●●●	14,30	60,90	100	0,40	-	3,00
	NULCLS	●●●●	●●●●●●●	13,50	58,00	-	0,32	0,25	-
Cereales	ARROZ	●●●	●●●●●	78,70	0,40	-	0,08	0,03	-
	PAN DE TRIGO (blanco)	●●●	●●●●	50,10	2,00	-	0,07	0,03	-
	PASTAS ALIMENTICIAS	●●●●	●●●●●	74,10	1,10	-	0,13	0,04	-
	GALLETAS, TORTAS, BOLLOS	●●●	●●●●●	51,70	10,50	-	0,05	0,07	-
AZÚCAR			●●●●●	99,80	-	-	-	-	-
MIEL			●●●●	80,80	-	-	-	0,05	2,00
MERMELADAS		●	●●●●	51,00	0,30	-	0,02	0,02	-
Grasas	ACEITE		●●●●●●●●●	-	100,00	-	-	-	-
	TOCINO	●	●●●●●●●●●	-	85,00	-	0,18	0,04	-
	MANTEQUILLA	●	●●●●●●●●●	-	81,00	3.700	-	-	-
CHOCOLATE		●	●●●●●	62,20	25,00	60	0,07	0,20	-

## **Clases**

Los hay de diversos tipos y ello en base a la función que realizan en el alimento. Así podemos hablar de:

**Conservadores.** Inhiben el crecimiento de microorganismos, protegiendo a los alimentos de alteraciones biológicas (putrefacción, enmohecimiento, fermentación).

Gracias a este tipo de aditivos, podemos tomar alimentos fuera de temporada. Se pueden mencionar el Ácido Sórbico (E-200) y el Benzoico (E-211).

**Antioxidantes.** Impiden o retrasan la oxidación y enrarecimiento de los alimentos provocados por causas naturales (aire, luz, calor...)

Los más corrientes son el Ácido Ascórbico (E-300), conocido como Vitamina C y los Tocoferoles (E-306), conocidos como Vitamina E.

**Reguladores del PH – Acidulantes o correctores de la acidez.** Se utilizan para evitar o controlar la acidez o alcalinidad de los productos. Los más corrientes son, el Ácido Cítrico (E-330) y el Carbonato de Sodio (500).

**Potenciadores del sabor.** Intensifican el sabor de los alimentos. El que más se conoce es el Glutamato Sódico (621), presente naturalmente en ciertos alimentos vegetales y animales y utilizado sobre todo en las sopas de sobre, o en los platos cocinados.

**Otras clases.** Sinérgicos de antioxidantes, estabilizantes, emulgentes, espesantes, gelificantes, antiespumantes, humectantes, antiaglutinantes, antiapelmazantes, antiaglomerantes, gasificantes, colorantes, edulcorantes artificiales.

## **Valoración**

Existe un estricto control de los aditivos alimentarios, no sólo por las autoridades sanitarias mundiales como la O.M.S. (Organización Mundial de la Salud) y la F.A.O. (Organización para la Alimentación y la Agricultura) o de la Unión Europea, que a través de comités científicos, aprueban listas de aditivos alimentarios, basándose en estudios bioquímicos y nutricionales, realizados a través de varias generaciones de animales de diversas especies, durante un largo período de tiempo.

En base a los resultados de estas experiencias y tras la aplicación de un factor de seguridad, se decide o no la aceptación de aditivos y sus condiciones de uso.

En nuestro país, estas funciones corresponden al Ministerio de Sanidad y Consumo, coordinando las actividades de la C.I.O.A. (Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria) en base a lo que dispone nuestro Código Alimentario Español y la Reglamentación Técnico-Sanitaria sobre aditivos alimentarios.

Por ello, se puede concluir con base en la fiabilidad de los métodos, así como al enorme rigor de los estudios que se practican por las distintas Instituciones mencionadas, que no existen prácticamente riesgos para el consumidor en la ingesta de aditivos alimentarios.

### ✳️ **Etiquetado de productos alimenticios envasados**

Todo este tipo de productos, han de exhibir obligatoriamente en sus etiquetas los siguientes datos y especificaciones:

- Denominación del producto.
- Lista de ingredientes, de mayor a menor según sus pesos, salvo lógicamente los elaborados con un solo ingrediente.
- Las bebidas con un grado alcohólico superior a 1,2% deben indicar los grados correspondientes.
- Cantidad neta en unidad de volumen para los líquidos (cm<sup>3</sup>) y de masa para los demás (grs.).
- **Marcado de fechas.** Según los productos y modalidad de envasado harán constar o la “**fecha de duración mínima**” o la “**fecha de caducidad**”.

La primera irá acompañada de la indicación “Consumir preferentemente antes de...”. La segunda vendrá reflejada en los productos perecederos de determinado y reducido período de tiempo a consumir, exceptuando: panes, bollería que se consume en el día, frutas, hortalizas frescas, vinos y bebidas alcohólicas de 10 o más grados, vinagres, sal, azúcar sólido, caramelos y similares, y quesos no frescos o fundidos.

- **Instrucciones para la conservación.** A efectos de poder hacer valer las fechas marcadas.
- **Modo de empleo.** Para su utilización.
- **Identificación de la Empresa.** A efectos de posibles reclamaciones, control, análisis.
- **Identificación del lote de fabricación.** Sólo para productos de nuestro país.

### ✳️ **Alimentos congelados**

Los alimentos congelados tienen el mismo valor nutritivo que los alimentos frescos. Ahora bien, es necesario adoptar con ellos una serie de...

### ✳️ **Precauciones**

- Compre en establecimientos que ofrezcan la garantía de que los alimentos congelados se mantienen en las condiciones apropiadas para su conservación: Cámaras a menos de -18° C, envoltorios herméticos y sin escarcha...

- No los compre lejos de casa. Que no transcurra más de 1 hora desde que los compra hasta que los introduce en su congelador. Es aconsejable trasladarlos en bolsas con aislante térmico para que el producto no pierda nunca su temperatura.
- Consérvelos en frigorífico de 3 estrellas (\*\*\*) por lo menos, que alcance  $-18^{\circ}$  C y nunca vuelva a congelar los alimentos que ya haya descongelado, aunque sólo lo haya hecho parcialmente.
- Para congelar alimentos en su propia casa, debe contar con un frigorífico cuyo congelador alcance una temperatura de  $-25^{\circ}$  C a  $-30^{\circ}$  C por lo menos.

### ***Comer fuera***

“Comer fuera” no sólo es hacerlo en un restaurante, también comemos fuera cuando tomamos una tapa o un bocadillo, o cuando bebemos un refresco. En cualquiera de estos casos...

### ***Preste atención***

- Las listas de precios deben estar expuestas en lugar visible. Deben refejar si incluyen I.V.A. o no, y deben diferenciar los precios de barra y mesa.
- Todo alimento que sea expuesto al público, tiene que estar protegido por una vitrina de cristal. Si se trata de productos perecederos, deben mantenerse en cámaras frigoríficas.
- Productos como natas y mayonesas de especial cuidado, sobre todo en verano, por su peligrosidad, no pueden conservarse por más de 24 horas.



### **ALGUNOS CONSEJOS**

- La venta de alimentos a domicilio está prohibida. Rechácela.
- No admita ningún alimento envasado que no esté debidamente etiquetado.
- No se alarme. Existen listas falsas de aditivos presuntamente nocivos. Consulte con las autoridades sanitarias.
- No desprecie los alimentos congelados. Las pérdidas nutritivas de estos alimentos son casi inapreciables. El tratamiento por frío a que son sometidos, los hace perfectamente sustitutivos de los alimentos frescos, incluso a veces, más recomendables por su garantía de conservación y economía.
- Mantenga una dieta variada y acorde en ingestión de calorías con el tipo de vida que realiza.

# LA PUBLICIDAD



## ✿ La publicidad y el consumidor

La publicidad es una técnica de marketing dirigida a dar a conocer los productos y servicios del mercado y motivar su consumo.

Es tal su incidencia cualitativa y cuantitativa para el consumidor (el “bombardeo publicitario” es constante, las empresas gastan miles de millones de pesetas en publicidad), que un famoso publicista decía que el aire está compuesto de oxígeno, nitrógeno y publicidad.

Con todo, no toda publicidad es perjudicial o negativa. Hay que saber valorarla y ejercer un control sobre la misma.

## ✿ Los controles legales de la publicidad

La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios determina que:

- El contenido de la publicidad podrá ser exigido por los consumidores y usuarios siempre.
- Las prestaciones, condiciones o garantías ofrecidas son exigibles aunque no figuren expresamente en el contrato.
- Las cláusulas y condiciones que se apliquen a la oferta, a la promoción y a la venta deben ser claros, concretos y sencillos.
- La publicidad debe cumplir siempre el derecho de los consumidores a una información cierta, eficaz, veraz y objetiva.
- La oferta, promoción o publicidad ilícitas, serán perseguidas y sancionadas como fraude.

A tenor de nuestra actual Ley de Publicidad, es publicidad ilícita:

- La publicidad que atente contra la dignidad de la persona o vulnere los valores y derechos reconocidos en la Constitución Española, especialmente los referidos a la infancia, la juventud y la mujer.
- La publicidad engañosa, es decir, la que puede inducir a error.
- La publicidad desleal.

- La publicidad subliminal, que es la que puede actuar sobre el espectador sin que éste lo perciba conscientemente.

En el caso de que se detecte publicidad ilícita, el consumidor por sí mismo o a través de sus asociaciones de consumidores o de las OMIC, puede solicitar la cesación o rectificación de la misma.

- Con la acción de **CESACION**, se puede conseguir la paralización de la publicidad ilícita en cualquiera de las modalidades antedichas.
- Con la acción de **RECTIFICACION**, se puede lograr no sólo el cese de la publicidad ilícita, sino su rectificación veraz, en el mismo medio en que se produjo aquella (televisión, radio, prensa escrita, establecimiento de venta...)

Las acciones de CESACION Y RECTIFICACION se pueden solicitar directamente a la empresa anunciante. En caso de no aceptarlas, serán los Juzgados de 1ª Instancia quienes resuelvan la petición mediante sentencia, que en determinados casos podrá hacerse pública.

La publicidad debe ser veraz sobre todo en:

- Origen, naturaleza, composición y finalidad de lo ofrecido.
- Categoría, calidad, cantidad.
- Peligrosidad y cualquier circunstancia especial.
- Precio o presupuesto.

### ✳ Publicidad, marcado y exhibición de precios

Los establecimientos comerciales deben exhibir el precio de sus mercancías, de forma que el consumidor no esté obligado a entrar en el establecimiento o pedir aclaración al vendedor.

Se debe consignar el precio de venta al público, incluyendo todos los impuestos o cargas que graven el producto. En algunos casos se permite no consignar el I.V.A., debiendo éste ser aclarado y reflejado en el tipo que le corresponde.

El precio debe ir adherido al producto en una etiqueta o, si son varios los productos de una misma naturaleza, se permite la exhibición de un cartel con el precio de todos ellos.

Los precios de los servicios, deberán indicarse mediante anuncios perfectamente visibles.

En caso de anunciarse dos precios diferentes para un mismo producto, el establecimiento sólo podrá cobrar el más barato.

La cantidad vendrá determinada por una unidad de peso o medida que serán, salvo excepción autorizada, el kilo, el metro y el litro, y no otras fraccionarias.



### REFLEXIONES

- La publicidad no siempre informa.
- La publicidad es necesaria en una economía de libre mercado como la nuestra.
- Utilice también los test y análisis comparativos de las revistas y otras publicaciones de las Asociaciones de Consumidores.
- Sea especialmente cuidadoso con la publicidad para los niños.

## MEDIO AMBIENTE



El medio ambiente es la casa de todos. Todos consumimos medio ambiente y por ello es necesario conservarlo y protegerlo. Nuestra salud y calidad de vida nos lo agradecerán.



### LE INTERESA SABER

- La utilización masiva de **aerosoles** está destrozando la capa de ozono (insecticidas, desodorantes, ambientadores, productos de limpieza...) Además, según un estudio de la Organización Mundial de la Salud, el uso habitual de los aerosoles, puede desencadenar depresiones en el sistema nervioso, además de alteraciones cardiovasculares.
- El **ruido** es el más sutil de los agentes contaminantes del medio ambiente, quizás porque no lo relacionamos con él. La contaminación acústica, no sólo afecta a quienes la generan, sino a todos los ciudadanos del entorno.
- Las **pilas y acumuladores** contienen normalmente metales pesados (plomo, mercurio, cadmio), dañinos para nuestro ambiente, contaminando el mismo, a través de ser arrojados a los vertederos de nuestras ciudades, procedentes de basuras urbanas. Existe un sistema de recogida de pilas, del que se puede informar en nuestra oficina.
- Hay que procurar utilizar **materiales reciclables** o no desechables (botellas recuperables, envases de tela...)
- El **agua** cada vez escasea más. Conviene cuidarla. Por eso:
  - Procure ducharse en vez de bañarse.
  - No deje los grifos abiertos sin necesidad.
  - No utilice detergentes con fosfatos.
  - No arroje pinturas ni sustancias diluyentes en el inodoro.
- En cuanto al transporte:
  - Procure hacer uso del transporte público. Todos saldremos ganando.
  - Una conducción más suave y cuidadosa puede suponer un ahorro de gasolina y contaminación del 35 por 100.
  - La gasolina sin plomo es menos contaminante.
  - Cuando cambie el aceite a su coche, acuda a un taller de confianza.

En nuestro Ayuntamiento existe un Servicio de Medio Ambiente, al que se puede acudir directamente o a través de nuestra OMIC, situado en la calle CASA JIMÉNEZ, nº 5. Teléfono: 976 72 42 00





Desde hace un tiempo se está desarrollando la idea de que el consumo no es solamente una acción individual o familiar para cubrir nuestras necesidades, sino que también es una acción colectiva que puede tener repercusiones, tanto en nuestro entorno más cercano, como en la vida de otras personas, o incluso en el futuro de la humanidad. Puede que aplicar este adjetivo de “responsable” nos pueda generar algún esfuerzo, pero nunca será excesivo y además seguro que es útil para dejar nuestro entorno mejor de lo que nos lo hemos encontrado.

Estas cuestiones se concretan en la compra de productos alimenticios, en la utilización de los suministros (electricidad, gas y agua), en el uso de elementos y productos de limpieza, en la adquisición de productos “solidarios” y también en la generación de residuos, a la que da lugar el propio consumo.

### ✿ Compra de productos alimenticios

Debemos consumir los productos precisos para cubrir nuestras necesidades, tanto a través de productos frescos, como de productos congelados, buscando los productos más adecuados a nuestros intereses y a nuestro presupuesto. En los productos envasados hay que prestar mucha atención a lo que se indica en la etiqueta, tanto en relación con los ingredientes, como con la fecha de caducidad u otro tipo de información. En algunos productos se puede optar por la adquisición de “alimentos ecológicos”, entendiendo por tales aquellos que han respetado todas las normas de protección del medio ambiente en todo el proceso, desde el inicio, hasta que llega a manos del consumidor.

### ✿ Utilización de los suministros (electricidad, gas y agua)

Aquí se pueden producir algunos de los conflictos más importantes de los próximos años, ya que esos suministros se basan en la existencia de unos elementos que pueden no ser infinitos o que pueden reducir su nivel. Está claro que en estos momentos la energía que viene del sol es gratuita y por ello debería ser aprovechada cuando necesitemos luz y calor y debería ser evitada cuando pueda producir fuertes insolaciones. Además, en ciertos lugares, puede ser un complemento a otros tipos de energías. Con respecto a los suministros de electricidad y gas se plantea en estos momentos la gran dependencia de los combustibles fósiles para su producción, lo cual está generando problemas en su precio, en sus reservas y en la gran contaminación que producen en el medio ambiente. Por ello, son necesarias medidas que reduzcan los altos consumos (evitar los usos innecesarios, aislar bien las viviendas, entre otras) y elección de aparatos que ofrezcan el mejor ren-

dimiento con el menor consumo, siempre de acuerdo con nuestras necesidades, para evitar compras inútiles.

En cuanto al agua, se trata de un producto vital, que no puede sustituirse, pero sí que puede utilizarse correctamente. Deben plantearse diversas soluciones que ahorran grandes cantidades de agua, sin grandes esfuerzos y sin perder calidad de vida. Muchas de ellas son acciones personales, como optar por la ducha en lugar del baño, o cerrar bien los grifos, abriéndolos solamente cuando sea imprescindible; otras necesitan algún material, como la posibilidad de elegir las descargas de la cisterna del water, o la instalación de grifos que generen menos consumo. Pero en todos esos casos y en otros más, el ahorro en el consumo de agua será una acción muy beneficiosa.

### ✳ **Uso de elementos y productos de limpieza**

Otra de las situaciones que generan graves problemas para el medio ambiente tiene relación con los productos que utilizamos para la limpieza. Una vez elegidos los aparatos que ofrezcan el mejor rendimiento con el menor consumo, es importante utilizarlos siempre a plena carga, con los detergentes adecuados y aplicando el programa más apropiado a los elementos que necesitemos limpiar. También es importante utilizar productos que no generen perjuicios al medio ambiente o que sus efectos no permanezcan en el agua, en el aire o en la tierra indefinidamente.

### ✳ **Adquisición de productos “solidarios”**

Bajo esta rúbrica se incluyen las compras de productos que han respetado en su elaboración los derechos laborales y medioambientales, aunque se hayan producido en países de los llamados del Tercer Mundo. Se busca evitar la explotación de los menores, la utilización de materiales perjudiciales para el medio ambiente y además, conseguir que los productores puedan tener una justa retribución de su trabajo, lo que se conoce como “comercio justo”.

También se plantea la adquisición de productos financieros que impliquen una inversión socialmente responsable. Este planteamiento tiene en cuenta no sólo la inversión según aspectos económicos exclusivamente, sino que se tienen en cuenta aspectos éticos, ecológicos y solidarios.

### ✳ **Generación de residuos**

Un tema relacionado con el consumo es la gran cantidad de residuos que generamos cada persona. La primera actividad está relacionada con la reducción de esos residuos hasta donde sea posible (menos envases y elección de los que produzcan menos contaminación). Otra acción implica la reutilización de un mismo producto (carro de compra o bolsas de casa para ir a la compra, papel blanco por un lado para tomar notas o dejar avisos, ropa que se puede convertir en paños de limpieza). También se puede intentar arreglar o

reparar, sin grandes gastos, aparatos que puedan seguir cumpliendo su labor durante un tiempo.

Por último, es muy importante tratar de RECICLAR una serie de materiales, aunque nos cueste un pequeño esfuerzo. Este tema va a generar muchas actividades en el futuro, tanto por parte de las Administraciones, que van a seguir en la línea de la recogida selectiva de residuos, como por parte de las empresas, muchas de ellas de carácter social, que se van a dedicar al reciclaje. En estos momentos ya se pueden llevar las pilas, el vidrio, el papel y el cartón, y las latas, los envases de plástico y de tetra-brik a su correspondiente contenedor, quedando para la basura los residuos orgánicos y algún otro que ocupa un pequeño volumen. Con respecto a las medicinas caducadas, se pueden llevar a las farmacias, para que se evite la contaminación. El resto de residuos que se pueden generar, tienen un “punto limpio” al que poder llevarlos, bien directamente, bien solicitando su transporte de forma gratuita por la Administración.



### SEPA QUE

- La Agricultura ecológica es la actividad agraria de producción de alimentos de origen vegetal y animal sin utilización de sustancias de síntesis, se basa en tres premisas:
  - Mantener o aumentar la fertilidad de la tierra y de la ganadería de modo natural
  - Escoger las semillas de plantas autóctonas y/o especies adaptadas al medio y
  - Mantener la biodiversidad de entorno.
- Se debe exigir que posean la etiqueta ecológica los productos que se anuncian como tales.
- Las denominaciones bio o eco no implican que determinados productos provengan necesariamente de agricultura ecológica.
- Los alimentos transgénicos son aquellos que incluyen entre sus componentes organismos modificados genéticamente, estando muy generalizada la utilización en alimentos del maíz y la soja transgénicos así como de sus derivados que en ocasiones resultan difíciles de ser detectados por el consumidor en el etiquetado de los productos.
- Para que un producto sea considerado de comercio justo debe de estar producido en condiciones sociales y laborales dignas, excluyendo el trabajo infantil y la explotación laboral.
- Para realizar un consumo responsable es imprescindible conocer los envases de los productos, lo que nos permite valorar el impacto de la utilización, permitiéndonos elegir aquellos cuyo reciclado sea más sencillo y produzca residuos menos tóxicos.
- Cada uno de nosotros genera al día alrededor de un kilogramo de basura, la generación de residuos va directamente unida a nuestro nivel de consumo, por lo que debemos de ajustarlo a nuestras necesidades reales.

## ■ CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN ■



Cuando hablamos de las condiciones generales de la contratación hemos de pensar en las cláusulas que se introducen en los contratos en masa por las grandes empresas, en muchas ocasiones de suministros. El empresario ha de diseñar contratos homogéneos que ofrece para su firma a los consumidores. Se habla de contrato de adhesión porque el consumidor se adhiere a él, ya que no cabe entrar en discusión sobre su contenido.

No se puede hoy día ir contra esos contratos que nacen de la necesidad de introducir eficacia y rapidez en el tráfico jurídico, pero sí es posible establecer unos límites para que se ajusten a los principios que protegen los legítimos intereses de los consumidores y usuarios.

Se consideran condiciones generales de la contratación las cláusulas predispuestas cuya incorporación al contrato sea impuesta por una de las partes, habiendo sido redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos.

Cuando exista contradicción entre las condiciones generales y las condiciones particulares específicamente previstas para ese contrato, prevalecerán éstas sobre aquéllas, salvo que las condiciones generales resulten más beneficiosas para el consumidor que las condiciones particulares. Las dudas en la interpretación de las condiciones generales oscuras se resolverán a favor del consumidor.

### ✦ Cláusulas abusivas

Una cláusula forma parte de las condiciones generales cuando está incorporada a una pluralidad de contratos exclusivamente por una de las partes.

Las cláusulas no tienen por qué ser abusivas, pero son nulas cuando son abusivas. La legislación protectora de los consumidores y usuarios considera abusivas todas aquellas cláusulas no negociadas individualmente que en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes.

El concepto de cláusula abusiva puede darse siempre que no ha existido negociación individual.

Por este motivo se aprobó una Ley de Condiciones Generales de la Contratación.

## ✳️ Requisitos de incorporación

La redacción de las cláusulas generales deberá ajustarse a los criterios de transparencia, claridad, concreción y sencillez.

Las condiciones generales pasarán a formar parte del contrato cuando se acepte por el consumidor su incorporación al mismo y sea firmado por todos los contratantes.

No podrá entenderse que ha habido aceptación de la incorporación de las condiciones generales al contrato cuando el consumidor no ha sido informado expresamente acerca de su existencia y no se le haya facilitado un ejemplar de ellas.

Cuando el contrato no deba formalizarse por escrito bastará con que se anuncien las condiciones generales en un sitio visible dentro del lugar en el que se celebra el negocio, que las inserte en la documentación del contrato que acompaña su celebración o que, de cualquier otra forma, se garantice una posibilidad efectiva de conocer su existencia y contenido en el momento de la celebración.

En los casos de contratación telefónica o electrónica será necesario que conste en los términos que reglamentariamente se establezcan la aceptación de todas y cada una de las cláusulas del contrato, sin necesidad de firma convencional.

## ✳️ Requisitos de no incorporación

No quedarán incorporadas al contrato las condiciones generales que el consumidor no haya tenido oportunidad real de conocer de manera completa al tiempo de la celebración del contrato o cuando no hayan sido firmadas, si es necesario.

Tampoco se incorporarán las que sean ilegibles, ambiguas, oscuras e incomprensibles, salvo, en cuanto a estas últimas, que hubieren sido expresamente aceptadas por escrito por el adherente y se ajusten a la normativa específica.

## ✳️ Registro

El Registro de Condiciones Generales de la Contratación estará a cargo de un Registrador de la Propiedad y Mercantil. Será público y por tanto todos los consumidores tendrán derecho a conocer el contenido de los asientos registrales.

Serán objeto de anotación determinados actos como la interposición de las demandas ordinarias de nulidad o de declaración de no incorporación de

cláusulas generales, las acciones colectivas de cesación, de retractación y declarativa o las resoluciones judiciales que acuerden la suspensión cautelar de la eficacia de una condición general.

Es una peculiaridad de las acciones colectivas de cesación, retractación o declarativa, que previamente a la interposición podrán las partes someter la cuestión ante el Registrador de Condiciones Generales que emitirá un dictamen no vinculante.

### ✦ Acciones de cesación, retractación y declarativa

Las acciones declarativa, de cesación y de retractación se sustanciarán ante la jurisdicción civil u ordinaria.

La acción de cesación se dirige a obtener una sentencia por medio de la cual se condene al demandado a eliminar de sus condiciones generales las que se reputen nulas y a abstenerse de utilizarlas en lo sucesivo. Declarada judicialmente la cesación, el actor podrá solicitar del demandado la devolución de las cantidades cobradas en su caso, con ocasión de cláusulas nulas, así como solicitar una indemnización por los daños y perjuicios causados.

Por medio de la acción de retractación se insta la imposición al demandado de la obligación de retractarse de la recomendación que haya efectuado de utilizar las cláusulas de condiciones generales que se consideren nulas y de abstenerse de seguir recomendándolas en el futuro.

La acción declarativa tendrá por objeto el reconocimiento de una cláusula como condición general de contratación e instar su inscripción únicamente cuando ésta sea obligatoria.



#### TENGA EN CUENTA

- Que los contratos de adhesión están presentes en nuestra vida cotidiana : contratos de suministro (electricidad, telefonía, gas...), contratos de transporte, seguros, compraventa de inmuebles...
- La existencia de condiciones generales en un contrato no implica que existan cláusulas abusivas, estas son únicamente aquellas que en perjuicio del consumidor introducen un desequilibrio entre los derechos y deberes de las partes.
- Las Asociaciones de consumidores y las Entidades habilitadas de los estados miembros de la Unión Europea pueden promover el ejercicio de acciones colectivas en defensa de los derechos de los consumidores.



## ✳ Adquisición de vivienda

En estos momentos esta cuestión sigue siendo una de las más importantes para los consumidores, por el valor de las viviendas y por los múltiples datos que deben conocerse en relación con las viviendas.

La primera decisión que debe resolverse se refiere a la compra de una vivienda nueva o de una vivienda usada. En el caso de haber optado por una vivienda nueva, puede tratarse de una vivienda que ya ha sido construida o que se encuentra en fase de construcción.

Una de las acciones más importantes para evitar cualquier situación imprevista se refiere a la constancia que debe tener el comprador sobre la situación jurídica del inmueble objeto de la adquisición. En unos casos este trámite podrá resolverse en el Registro de la Propiedad correspondiente al lugar donde está la vivienda o en otros se podrá plantear ante el Ayuntamiento para conocer si todas las licencias están en regla y se están cumpliendo.

Posteriormente, conocidos los datos de la parte vendedora, así como las posibles cargas de la vivienda, debe establecerse un acuerdo sobre el precio a pagar y sobre las condiciones de pago, con especial referencia a las cantidades aplazadas, a las operaciones de crédito y a las garantías del pago.

Todo ello puede trasladarse a un contrato privado, bien para reservar la vivienda por el momento, bien para obligarse ambas partes al cumplimiento del acuerdo. En el primer caso se trata de abonar una cantidad de dinero, que luego se restará del precio total de la vivienda, para completar algunos trámites antes de la adquisición. El vendedor deberá extender un recibo en el que figurará la cantidad entregada y el concepto por el que se entrega. Si en el plazo previsto no se realiza la adquisición de la vivienda por culpa del comprador este pierde la cantidad entregada; si es por culpa del vendedor, este deberá devolver el doble de la cantidad entregada.

En el segundo caso se puede firmar ese contrato privado que obligará a las partes a entregar la vivienda y a pagar el precio pactado. Este contrato puede ser necesario cuando la vivienda que se desea adquirir todavía está en fase de construcción. En los demás casos puede ser un paso previo antes de firmar la correspondiente escritura pública.

En el contrato privado, que es perfectamente válido para ambas partes deben incluirse:

- Los datos y las capacidades de comprador y vendedor.
- Los datos de la vivienda, indicando si está libre de cargas o no.
- El precio de la vivienda y de otros elementos si se incluyen junto a ella.
- Las condiciones del pago y del posible crédito hipotecario.
- El reparto de los gastos que genere la adquisición de la vivienda.
- La fecha en que se hará la entrega de llaves y la escritura pública ante un notario.
- Las consecuencias del posible incumplimiento por cualquiera de las dos partes.

En el momento en que sea posible, es interesante la firma de la correspondiente escritura pública ante notario, así como su inscripción en el Registro de la Propiedad, ya que el comprador consigue más seguridad jurídica frente a cualquier reclamación y frente a los posibles pactos nulos o abusivos que se pudieran haber firmado.

Evidentemente que estas actuaciones implican unos gastos que hacen aumentar el precio de la vivienda, pero deben tenerse en cuenta a la hora de pensar en la compra. También debe realizarse el pago de los correspondientes impuestos que gravan la adquisición de una vivienda, entre los que se encuentran el Impuesto sobre el Valor Añadido, el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales, el Impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados, el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, más conocido como Plusvalía. No todos se pagan en todos los casos, ni se pagan en los mismos lugares, por lo que deberá atenderse en cada caso al que debe pagarse, al lugar donde se paga y a la persona que le corresponde.

El precio de la vivienda puede pagarse al contado, solicitando un crédito hipotecario nuevo o subrogándose el comprador en un crédito que ya existiera el realizarse la compraventa. Deben conocerse todas las características de esos créditos, así como las condiciones del pago al contado y sus beneficios en el precio o en el pago del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas para elegir la mejor solución para el consumidor.

Cuando intervengan directamente una constructora, una promotora o una inmobiliaria debe suministrarse toda la información posible, debiendo poner a disposición de los consumidores los siguientes datos:

- Identificación de la persona física o jurídica que venda la vivienda.
- Plano general y de servicios (electricidad, agua, gas, calefacción, etc), tanto de la vivienda, como del resto del edificio.



- Descripción de la vivienda con la referencia de la superficie útil (la que se aplica al suelo de la vivienda y al 50% de los espacios exteriores), de la construida (la que tiene en cuenta todos los elementos de la vivienda) y de la total (la construida más la parte que corresponda de los elementos comunes).
- Memoria de los materiales empleados, junto con las instrucciones para el uso y la conservación de las instalaciones.
- Datos de la inscripción del inmueble en el Registro de la Propiedad o la indicación de que todavía no se ha inscrito.
- Precio total y forma de pago, con los documentos que garanticen las entregas a cuenta.
- Estatutos y normas de funcionamiento de la comunidad de propietarios, en relación con la propiedad horizontal, si ya se hubiera constituido.
- Información sobre los tributos que afectan a la vivienda (Impuesto sobre el Valor Añadido; Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados; Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos o de plusvalía; Impuesto sobre bienes inmuebles).
- Seguro de daños y de vicios ocultos, con identificación del arquitecto y del constructor cuando se trate de primeras transmisiones.

La responsabilidad de las personas que intervienen en la edificación se exigirá de forma individualizada, salvo cuando esto no sea posible, en cuyo caso se exigirá de forma solidaria, esto es, a cualquier persona se le puede exigir toda la responsabilidad. Además de la responsabilidad contractual por la normativa civil, se responderá en los plazos determinados a contar desde la recepción de la obra de los siguientes daños:

- Durante diez años, por los daños materiales causados en el edificio por vicios o defectos que afecten a los elementos estructurales (cimentación, vigas, etc) y comprometan la estabilidad del edificio.
- Durante tres años, por los daños causados por vicios o defectos de los elementos de la construcción o de las instalaciones, que afecten a la adecuada habitabilidad de la vivienda.
- Durante un año, por los daños causados por vicios o defectos de ejecución, que afecten a los elementos de terminación o acabado de la vivienda.

Otra cuestión importante es la elaboración del LIBRO DEL EDIFICIO, documento que se entregará obligatoriamente a los adquirentes de una vivienda nueva. Debe recogerse el proyecto de la obra, donde se incluyen las exigen-

cias técnicas de la construcción, junto con las posibles modificaciones que se hayan aprobado durante la obra; el acta de recepción, donde se incluyen los diferentes agentes que han intervenido en la edificación y las instrucciones de uso y mantenimiento del edificio y de sus instalaciones.

## ✚ Alquiler de viviendas

A la hora de alquilar una vivienda, usted debe prestar una especial atención a:

1º. Asegúrese de que la vivienda que usted ha elegido está en condiciones de ser habitada. Compruebe que los servicios fundamentales (luz, agua...) y todos los que le ofrezcan (teléfono, gas...) funcionen correctamente y estén al día en pagos.

2º. Pida un **contrato** escrito, puesto que aunque el contrato verbal es válido y produce efectos jurídicos, no ofrece la misma seguridad que el contrato escrito.

3º. El **documento** escrito del contrato, puede hacerse en los impresos oficiales al efecto, o en cualquier otro papel. De cualquier modo, debe constar de dos ejemplares: uno para el arrendador y otro para el inquilino.

4º. En cualquier contrato de alquiler debe figurar **obligatoriamente**:

- La localización de la vivienda.
- La identificación del arrendador y del inquilino.
- La fecha de firma del contrato.
- La duración inicial del contrato.
- El precio del arrendamiento (o renta).
- La forma de pago.
- La firma de los contratantes.
- Las cláusulas adicionales que se acuerden.

5º.- Habitualmente las **cláusulas adicionales** son:

- El sometimiento del contrato de arrendamiento a la Ley de Arrendamientos Urbanos 29/1994 de 24 de noviembre.
- La posibilidad de prórroga del contrato. La duración del contrato es libre y los inquilinos gozan del derecho a prórrogas anuales hasta 5 años, si la duración pactada fuera inferior a ese plazo. Una vez que pase el plazo fijado en el contrato, o los 5 años si éste fuera inferior, las partes podrán optar entre rescindirlo, con un preaviso de un mes, o la prórroga por plazos anuales hasta 3 años.

- La **fianza**: El inquilino debe depositar en manos del arrendador, una fianza equivalente a una mensualidad. El arrendador devolverá la fianza íntegra al inquilino cuando finalice el contrato, siempre que no se le descuente por desperfectos o impago de recibos.
- La **renta** y su revisión. Se refleja aquí dónde debe pagar el inquilino y cuándo debe hacerlo (en los 5 primeros días de cada mes, por ejemplo). Para que la renta pueda revisarse, más allá del IPC, es preciso que hayan transcurrido al menos 5 años, y se determinará la cuantía de ese asunto.
- **Obras**. El arrendatario no puede realizar ninguna obra de mejora, sin permiso previo y por escrito del arrendador. Las reparaciones y obras necesarias para la conservación de la vivienda son de cuenta del arrendador. Si el contrato es anterior a 9 de mayo de 1985, el arrendador puede repercutir el 12% del capital invertido en las obras.
- **Gastos e impuestos**. Los impuestos, tasas, etc... que graven la propiedad de la vivienda, corresponden al arrendador salvo pacto en contrario, o que el contrato fuera anterior a 9 de mayo de 1985.
- Los **gastos de consumo** de agua, luz, gas, teléfono... son por cuenta del inquilino.
- **Uso**. La vivienda alquilada no puede utilizarse para el comercio o la industria.

**6º. Algunos derechos y obligaciones.** Al finalizar el contrato el inquilino debe devolver la vivienda al arrendador en las mismas condiciones en que le fue entregada. En caso contrario, el propietario podrá exigir el pago de los desperfectos. No se permite al inquilino subarrendar o ceder la vivienda, sin autorización del arrendador.

#### **Subrogación por muerte del titular del contrato.**

- Contratos anteriores a 9 de mayo de 1985.
  - Cónyuge o pareja de hecho hasta su fallecimiento.
  - Hijos por el plazo de 2 años, hasta que cumplan 25, o hasta su fallecimiento si son mayores de 64 o minusválidos 65%.
  - En defecto de los anteriores, los ascendientes que convivieran 3 años.
- Contratos posteriores a 9 de mayo de 1985.
  - Los anteriores más los hermanos con convivencia de 2 años. En todos los casos deberá notificarse al arrendador el fallecimiento adjuntando certificado de defunción, en el plazo de 3 meses.

**Estado de necesidad** (contratos anteriores a 9 de mayo de 1985). Si el propietario de la vivienda necesita para sí, o para sus ascendientes o descendien-

tes el piso que tiene arrendado, podrá instar el desalojo del inquilino, comunicándose fehacientemente. En este caso el inquilino tendrá 1 año de plazo, durante el que si abandona la vivienda durante el 1<sup>er</sup> semestre, tendrá derecho a 24 mensualidades de renta de indemnización, y de 12 si lo hace dentro del 2<sup>o</sup> semestre.



## TENGA EN CUENTA

### *En compra*

- Adecúe la compra de vivienda a sus necesidades. Medite bien y repase las cuestiones difíciles de corrección, como situación de la vivienda, altura, orientación, entorno, accesibilidad..., etc.
- Consulte ANTES DE LA FIRMA DEL CONTRATO O ESCRITURA la trascendencia del paso que va a dar así lo merece.
- Asesórese. Exija los derechos que tiene reconocidos.
- En venta, sobre plano o en construcción, exija el aval y la cuenta especial que debe constituir el promotor.

### *En alquiler*

- El alquiler de viviendas no está sujeto al pago del I.V.A.
- Debe de quedar claro todo lo que tiene que pagar el inquilino (gastos de comunidad, impuestos, obras...).
- Si firma un contrato, procure que en el mismo se reflejen todas las condiciones que verbalmente se han consensuado.

## ✳ Derecho de aprovechamiento por turno (multipropiedad)

Regulados por la Ley 42/98 de 15 de Diciembre, suponen la posibilidad de utilizar un alojamiento amueblado en un inmueble turístico, durante un período determinado del año, y recibir los servicios necesarios para su disfrute.

Antes conocidos como "multipropiedad" o "time-sharing", la nueva ley prohíbe la utilización del término "multipropiedad" o de cualquier otro que contenga la palabra "propiedad", porque el consumidor no va a ser propietario del inmueble sobre el que recae el derecho.

Las obligaciones del comprador consisten en abonar, además del precio que tenga el derecho, la cuota anual de mantenimiento, que habrá de estar previamente determinada en el contrato. Si el adquirente deja de pagar esta cuota, puede ser privado de su derecho de uso.

El alojamiento podrá ocuparse por el período fijado en el contrato (como mínimo una semana al año), hasta la extinción del régimen. Este debe tener una duración mínima de 3 años y máxima de 50 años.

La semana deberá estar previamente determinada en el contrato.

## ✚ Desistimiento

A partir de la fecha de celebración del contrato, el consumidor puede desistir de la adquisición realizada con sólo comunicarlo al empresario en el domicilio que al efecto ha de constar en el contrato, siempre que lo haga dentro de los 10 días siguientes a la celebración. El desistimiento no tiene porqué estar fundamentado en ninguna razón o motivo, ni conllevará ningún gasto; ya que el empresario no puede exigir el pago de ninguna cantidad en tanto no hayan transcurrido los 10 días en que el consumidor puede desistir del contrato.

Si el folleto informativo que edite el empresario no contiene la información necesaria, o si el contrato no incluye las circunstancias establecidas por la Ley, o si la información no es veraz, el plazo de los 10 días para desistir no empieza a correr sino desde el momento en que se complete o entregue dicha información, o hayan transcurrido 3 meses sin hacerlo.

Por último, a estos contratos les es aplicable, además de la mencionada Ley, todo el ordenamiento jurídico español, y muy especialmente, toda la legislación de protección a los consumidores, sobre todo en lo que se refiere a cláusulas abusivas, conforme a lo que establece la Ley de condiciones generales de la contratación.



### MUY IMPORTANTE

- Asesórese antes de la compra efectiva de su vivienda (contrato, escritura pública, señal ó arras...). Seguramente será el mayor desembolso económico que efectúe como consumidor en toda su vida.
- En compra sobre plano o en construcción exija siempre el aval y cuenta especial que obligatoriamente debe constituir el promotor antes de la aceptación de cantidades entregadas a cuenta.
- Adecue la compra de su vivienda a sus necesidades, estudiando y comparando las ofertas del mercado inmobiliario (vivienda libre, de protección oficial, situación, orientación, accesibilidad...).
- El contenido de la memoria de calidades es absolutamente exigible, así como la adecuación de la obra realizada al proyecto presentado.



## ✳ Contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles

Se consideran contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles sujetos a la Ley 26/1991, los que se realizan entre un consumidor y un empresario cuando tengan lugar en las circunstancias siguientes:

- 1ª. Cuando tengan lugar fuera del establecimiento mercantil.
- 2ª. En la vivienda del consumidor o en su centro de trabajo, salvo que la visita del empresario haya sido solicitada expresamente por el consumidor.
- 3ª. En un medio de transporte público.

### *Contratos excluidos de la norma*

- Los contratos en los que la cantidad total que deba abonar el consumidor sea inferior a 48,08 euros.
- Los contratos relativos a construcción, venta y arrendamientos de bienes inmuebles.
- Los contratos de seguros.
- Los contratos de valores mobiliarios.
- Los contratos documentados notarialmente.
- Los contratos relativos a productos de alimentación, bebida y otros bienes consumibles de uso corriente.
- Los contratos en los que concurren las tres circunstancias siguientes:
  - Los que se realicen en base a un catálogo que el consumidor haya podido consultar en ausencia del empresario.
  - Que esté prevista una continuidad de contacto referente a la operación entre el consumidor y el empresario.
  - Que el catálogo y el contrato mencionen claramente el derecho del consumidor a rescindir el contrato, en un plazo que ha de ser como mínimo de siete días, o que se establezca el derecho del consumidor a devolver las mercancías en un plazo igual.

### ***Documentación del contrato***

1°. El contrato se formulará por escrito y duplicado y deberá ir firmado y fechado por el consumidor.

2°. Deberá contener en caracteres destacados y encima del lugar reservado para la firma del consumidor, una referencia clara al derecho de éste a revocar el contrato.

3°. El contrato deberá ir acompañado del documento de revocación. Este indicará claramente la mención "Documento de revocación", el nombre y dirección de la persona a la que ha de enviarse, y los datos de identificación del contrato.

4°. Una vez firmado el contrato, el empresario deberá entregar una copia del mismo al consumidor.

### ***Derecho de revocación***

El consumidor podrá revocar el contrato sin tener que alegar causa alguna hasta pasados 7 días desde la recepción de la mercancía.

La revocación no está sujeta a forma. El consumidor podrá hacerlo mediante el envío del documento de revocación, carta certificada, teléfono o bien devolviendo la mercancía recibida.

Corresponde al consumidor probar que ha ejercitado su derecho de revocación, sin que ello deba inferirle gasto alguno.

### ***Importante***

- Leer atentamente el contrato antes de firmarlo.
- Pedir una copia del mismo, así como el documento de revocación al empresario.
- Examinar la mercancía una vez recibida.
- Si la mercancía no interesa y se quiere devolver, debe hacerse antes de que transcurran 7 días desde la entrega, mediante la devolución de la misma o el envío del documento de revocación, (válidamente notificado), mediante telegrama con acuse de recibo o similar que demuestre la intención de revocación.

### **✳ Contratos a distancia**

En la contratación a distancia el consumidor recibe una oferta de un producto o servicio mediante alguna técnica de comunicación y sobre esa información

recibida realiza su pedido para poco más tarde recibir el producto o servicio en la dirección que desea.

Es elemento fundamental de las ventas a distancia que el contrato se celebra sin la presencia física simultánea del comprador y del vendedor y la propuesta del uno y la aceptación del otro se realizan por un medio de comunicación que puede ser el papel (catálogos o folletos) pero también puede ser el teléfono, la radio, la televisión o mensajes de correo electrónico.

El consumidor tiene tiempo para reflexionar antes de realizar su pedido y para examinar el producto recibido. El problema puede surgir cuando aquello que ha recibido no se corresponde con la información que se le ha hecho llegar.

La normativa sobre ventas a distancia no se aplica a la venta mediante máquinas automáticas, a la venta de productos realizados a medida y a los contratos de suministro de productos alimenticios o de consumo corriente.

La oferta de venta debe incluir, al menos, los siguientes extremos:

- Identidad del proveedor.
- Características especiales del producto.
- Precio y gastos de transporte.
- Forma de pago.
- Modalidades de entrega.
- Plazo de validez de la oferta.

A la entrega se informará la consumidor también acerca de:

- Sede social del vendedor y domicilio de uno de sus establecimientos.
- Condiciones de crédito si fuese oportuno.
- Documento de desistimiento que ha de contener la dirección a la que debe enviarse, los datos de identificación del contrato y los contratantes a los que se refiere.

De no indicarse ningún plazo, el producto deberá suministrarse en los treinta días siguientes al de la recepción del pedido por el vendedor. El pago sólo podrá ser anterior a la entrega cuando se haya elaborado a propósito para un cliente específico y a su solicitud.

El consumidor puede desistir libremente del contrato dentro del plazo de siete días, contados desde la fecha de recepción del producto. Este desistimiento no podrá realizarse en ciertos caso como productos sometidos a las fluctuaciones del mercado, los destinados a la higiene corporal o los que puedan ser copiados con carácter inmediato.



Está prohibido enviar al consumidor productos no pedidos por él, a excepción de las muestras comerciales. En estos casos, el consumidor no está obligado a devolver el artículo, salvo que sea evidente que el envío se debe a un error.



### PARA MAYOR PROTECCIÓN

- Antes de dar su consentimiento a la compra compruebe que el vendedor le ha facilitado todos sus datos, así como los relativos al producto (precio total, características, plazo de entrega, etc.).
- Recuerde que es necesario su consentimiento expreso para formalizar el contrato y que está prohibido el envío de artículos y mercancías no solicitadas que incluyan una petición de pago.
- No olvide que dispone de un plazo mínimo de siete días hábiles para desistir del contrato.

## Comercio electrónico

### 1. Aplicación de la ley

Esta materia se pone en relación con la sociedad de la información, con referencia a las obligaciones de los prestadores de servicios, incluyendo a los intermediarios en la transmisión de contenidos por las redes de telecomunicaciones, a las comunicaciones comerciales por vía electrónica, a la información sobre los contratos electrónicos y a las condiciones relativas a su validez y eficacia.

En cuanto a los prestadores de servicios se incluye a los que tienen su residencia o domicilio social en España y a los que, siendo de otro Estado, tengan un establecimiento permanente en España, al haber realizado la inscripción en el correspondiente Registro público.

También se incluyen a los que estén en países de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, cuando el destinatario de los servicios radique en España y los servicios afecten a las siguientes materias:

- Derechos de propiedad intelectual o industrial.
- Emisión de publicidad por instituciones de inversión colectiva.
- Actividades de seguro directo.
- Obligaciones nacidas de los contratos celebrados por personas físicas que tengan la condición de consumidores.
- Elección de la legislación aplicable a su contrato.
- Comunicaciones comerciales no solicitadas.

Quedan excluidos de la aplicación de esta Ley los servicios prestados por notarios y registradores de la propiedad y mercantiles, y por los abogados y procuradores en relación con la representación y defensa en juicio.

## **2. Prestadores de servicios**

La prestación de estos servicios de la sociedad de la información no está sujeta a la autorización previa y se realizará, en principio, en régimen de libre prestación de servicios, salvo que afecte a temas de seguridad, de salud pública, de protección de los consumidores, de dignidad personal, de no discriminación y de protección de la juventud y de la infancia.

Los destinatarios del servicio deben poder acceder por medios electrónicos y de forma permanente, fácil, directa y gratuita a la siguiente información: Nombre o denominación social, domicilio, dirección de correo electrónico; Datos de inscripción en el Registro; Número de Identificación Fiscal; Información clara y exacta sobre el precio del producto o servicio, impuestos y gastos de envío; Códigos de conducta, que serán voluntarios, participativos y accesibles, a los que esté adherido el prestador de servicios. En caso de ejercer una profesión, se añaden los datos del Colegio Profesional y los datos de la titulación con la que se cuente.

Cuando se trate de temas relacionados con servicios de tarificación adicional, la utilización de esos servicios y la descarga de programas informáticos deberán realizarse con el consentimiento previo, informado y expreso del usuario. Para ello deberá facilitarse la siguiente información:

- Las características del servicio.
- Las funciones que efectuarán los programas informáticos que se descarguen, incluyendo el número telefónico que se marcará.
- El procedimiento para dar fin a la conexión de tarificación adicional y para restablecer el número de conexión previo.

Toda esta información deberá estar disponible de forma clara, visible e identificable.

Las comunicaciones comerciales por vía electrónica deberán identificarse como tales, incluyendo la palabra "PUBLICIDAD" cuando se realicen a través del correo electrónico o medio equivalente. Cuando se trate de ofertas promocionales, con descuentos, premios y regalos, o de concursos o juegos promocionales, debe existir autorización previa y deben indicarse claramente las condiciones de acceso y de participación.

Queda prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico o medio equivalente, salvo solicitud previa, autoriza-

ción expresa o relación contractual, siempre que en este último caso los datos se hayan obtenido de forma lícita y los envíos se refieran a productos o servicios de la propia empresa, similares a los contratados. De todas formas, debe indicarse la posibilidad de oposición al tratamiento de datos con fines promocionales, así como la posibilidad de revocar en cualquier momento el consentimiento prestado.

### **3. La contratación**

El contrato celebrado por vía electrónica o “contrato electrónico” es todo contrato en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones. Por ello, el consentimiento se manifiesta por el concurso de la oferta y de la aceptación sobre la cosa y la causa que han de constituir el contrato. Como la persona que hace la oferta y la que acepta están en lugares distintos, hay consentimiento desde que el oferente conoce la aceptación o desde que, habiéndosela remitido el aceptante, no pueda ignorarla sin faltar a la buena fe.

Los contratos celebrados por vía electrónica precisan el cumplimiento de la obligación de informar al destinatario, de forma clara comprensible e inequívoca, y antes de iniciar el procedimiento de contratación, sobre estos puntos:

- Trámites del contrato.
- Acceso al documento electrónico en que se formalice el contrato en caso de que se archive dicho documento.
- Medios técnicos para identificar y corregir errores en la introducción de los datos.
- Lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.

También deberán ponerse a disposición del destinatario las condiciones generales del contrato para que puedan ser almacenadas y reproducidas.

Tras la celebración del contrato, se debe confirmar la recepción de la aceptación, a través de un acuse de recibo por correo electrónico o medio equivalente en el plazo de 24 horas o a través del medio utilizado en el procedimiento de contratación. Cuando intervenga un consumidor, los contratos se presumirán celebrados en el lugar de su residencia habitual.

### **4. Protección de los consumidores**

Esta es una de las materias en las que se puede ejercitar la acción de cesación contra las conductas que lesionen intereses colectivos o difusos de los consumidores. Dicha acción buscará la condena a la parte demandada para cesar

en la conducta ilegal y para prohibir la reiteración futura. Además de esta acción ante los Tribunales, los conflictos pueden someterse a los arbitrajes previstos, así como a otros procedimientos de resolución extrajudicial que se instauren en los códigos de conducta o en otros instrumentos de autorregulación, en cuya elaboración habrá de garantizarse la participación de las asociaciones de consumidores y usuarios.

Los destinatarios y prestadores de servicios pueden conseguir información general ante los órganos correspondientes de la Administración del Estado, de la Comunidad Autónoma o de las Entidades Locales, sobre sus derechos y obligaciones contractuales, sobre los procedimientos de resolución judicial y extrajudicial de conflictos y sobre los datos de las autoridades, asociaciones u organizaciones que puedan facilitar cualquier tipo de asistencia técnica. Asimismo, se facilitará información sobre todas las resoluciones judiciales, los laudos o decisiones que se tomen en relación con la prestación de servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico.

Se hace especial referencia a que las Administraciones Públicas tomarán las medidas adecuadas para que sus páginas de INTERNET y las que financien con sus fondos, sean accesibles a personas con discapacidad y a personas de edad avanzada antes del 31 de diciembre de 2005. Por otro lado, se promoverá la adopción de medidas similares a cargo de los prestadores de servicios y los fabricantes de equipos y programas informáticos. También se incluye expresamente la participación de las organizaciones representativas de personas con discapacidades físicas o psíquicas en la elaboración de los códigos de conducta, cuando se vean afectados sus intereses.



#### INDAGUE Y RECUERDE

- Asegúrese de que la empresa con la que contrata está debidamente identificada: nombre o denominación social, domicilio, datos de inscripción en el Registro, NIF, etc.
- No olvide que el prestador del servicio debe poner a su disposición las condiciones generales del contrato. Léalas cuidadosamente.

#### ✳ Crédito al consumo

##### *Inclusiones y exclusiones*

La Ley de Crédito al Consumo se aplica a los contratos en que un empresario concede o se compromete a conceder a un consumidor un crédito bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier medio

equivalente de financiación, para satisfacer necesidades personales al margen de su actividad empresarial o profesional.

Sin embargo, quedan excluidos de la Ley por expresa disposición de ésta:

- a) Los contratos en los que el importe del crédito sea inferior a 150,00 euros y superiores a 20.000,00 euros, a los que tan sólo les será de aplicación parcialmente.
- b) Aquellos en los que se pacte que el consumidor reembolse el crédito, bien dentro de un único plazo que no rebase los tres meses, bien en cuatro plazos, como máximo, dentro de un período que no supere los doce meses.
- c) Los créditos en cuenta corriente, concedidos por una entidad de crédito, que no constituyan cuentas de tarjeta de crédito.
- d) Los contratos en los que el crédito concedido sea gratuito, o en los que, sin fijarse interés, el consumidor se obligue a reembolsar de una sola vez un importe determinado superior al del crédito concedido.

La ley se aplicará parcialmente a los contratos de crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria.

#### ***Oferta vinculante y Publicidad sobre ofertas de crédito.***

El empresario que ofrezca un crédito a un consumidor estará obligado a entregarle antes de la celebración del contrato, si el consumidor así lo solicita, un documento con todas las condiciones del crédito, como oferta vinculante, que deberá mantener durante un plazo mínimo de diez días hábiles desde su entrega.

En la publicidad y en los anuncios y ofertas exhibidos en locales comerciales, en los que se ofrezca un crédito o la intermediación para la celebración de un contrato de crédito, siempre que indiquen el tipo de interés o cualesquiera cifras relacionadas con el coste del crédito, deberán mencionar también la tasa anual equivalente, mediante un ejemplo representativo.

#### ***Información al consumidor***

Cuando exista un contrato entre una entidad de crédito y un consumidor para la concesión de un crédito en una cuenta corriente, que no sea una cuenta de tarjeta de crédito, el consumidor deberá ser informado por escrito en el momento de la celebración del contrato o con anterioridad de los datos siguientes:

- a) Límite del crédito, si lo hubiere.

- b) Tipo de interés anual y gastos aplicables a partir del momento en que se celebre el contrato, así como las condiciones en las que podrán modificarse.
- c) Procedimiento para la resolución del contrato.

### ***Forma y contenido de los contratos***

Los contratos se formalizarán por escrito en tantos ejemplares como partes intervengan, debiéndose entregar a cada una de ellas su correspondiente ejemplar debidamente firmado. El incumplimiento de la forma escrita, dará lugar a la nulidad del contrato.

No serán válidos, y se tendrán por no puestas, las cláusulas contrarias a lo dispuesto en la Ley, salvo que sean más beneficiosas para el consumidor.

El coste total del crédito no podrá ser modificado en perjuicio del consumidor, a no ser que esté previsto en acuerdo mutuo de las partes formalizado por escrito.

Además de las condiciones esenciales del contrato, el documento contendrá necesariamente:

- a) La indicación de la tasa anual equivalente y de las condiciones en las que ese porcentaje podrá, en su caso, modificarse. Cuando no sea posible indicar dicha tasa, deberá hacerse constar, como mínimo, el tipo de interés nominal anual, los gastos aplicables a partir del momento en que se celebre el contrato y las condiciones en las que podrán modificarse.
- b) Una relación del importe, el número y la periodicidad o las fechas de los pagos que deba realizar el consumidor para el reembolso del crédito y el pago de los intereses y los demás gastos, así como el importe total de esos pagos, cuando sea posible.
- c) La relación de elementos que componen el coste total del crédito, especificando cuáles se integran en el cálculo de la tasa anual equivalente.

### ***Derechos del consumidor***

En ciertos casos, el consumidor, además de poder ejercitar los derechos que le correspondan frente al proveedor de los bienes o servicios adquiridos mediante un contrato de crédito, podrá ejercitar esos mismos derechos frente al empresario que hubiera concedido el crédito.

El consumidor podrá reembolsar anticipadamente, de forma total o parcial y en cualquier momento de vigencia del contrato, el préstamo concedido. En tal caso, el consumidor sólo podrá quedar obligado a pagar por razón del reembolso la compensación que para tal supuesto se hubiera pactado, que en ningún caso podrá exceder, cuando se trate de contratos con modificación del

coste del crédito, de 1,5 por 100 del capital reembolsado anticipadamente, y del 3 por 100 del capital reembolsado anticipadamente, en el caso en que no se contemple en el contrato modificación del coste del crédito, sin que en ningún caso puedan exigírsele intereses no devengados por el préstamo.

### ***Cobro indebido***

La eficacia de los contratos de consumo, en los que se establezca expresamente que la operación incluye la obtención de un crédito de financiación, quedará condicionada a la efectiva obtención de ese crédito.

Todo cobro indebido derivado de un crédito al consumo producirá inmediatamente el interés legal. Si el interés contractual fuese superior al legal, devengará inmediatamente el primero.

Si el cobro indebido se hubiera producido por malicia o negligencia del empresario, el consumidor tendrá el derecho a la indemnización de los daños y perjuicios causados, que en ningún caso será inferior al interés legal incrementado en cinco puntos, o el del contrato, si es superior al interés legal, incrementado a su vez en cinco puntos.



#### **NO OLVIDE**

- **Observar cuidadosamente** las condiciones del crédito, especialmente en la Tasa Anual Equivalente, de la que deben informarle siempre, ya que le permite comparar el coste de las distintas ofertas.
- **Para mayor protección**, en la mayor parte de los casos le permite en caso de incumplimiento por parte del comerciante, reclamar no sólo a este sino también a la entidad que le concedió el crédito.

## **✳ Contratos de Venta a Plazos de Bienes Muebles**

### ***Los contratos de venta a plazos***

La Ley de Venta a Plazos de Bienes Muebles tiene por objeto la regulación de los contratos de venta a plazos de bienes muebles corporales no consumibles e identificables, de los contratos de préstamo destinados a facilitar su adquisición y de las garantías que se constituyan para asegurar el cumplimiento de las obligaciones nacidas de los mismos.

Se consideran bienes identificables todos aquellos en los que conste la marca y número de serie o fabricación de forma indeleble o inseparable en una o varias de sus partes fundamentales, o que tengan alguna característica distintiva que excluya razonablemente su confusión con otros bienes.

Se entenderá por contrato de venta a plazos aquél en el que una de las partes entrega a la otra una cosa mueble corporal y ésta se obliga a pagar por ella un

precio cierto de forma total o parcialmente aplazada en tiempo superior a tres meses desde la perfección del mismo, así como los actos o contratos que se propongan conseguir los mismos fines económicos que con la venta a plazos.

Contratos de préstamo de financiación para las ventas a plazos.

Los préstamos destinados a facilitar la adquisición podrán ser de financiación a vendedor o de financiación a comprador.

a) Contratos de préstamo de financiación a vendedor serán:

- Aquellos en virtud de los cuales éste cede o subroga a un financiador en su crédito frente al comprador nacido de un contrato de venta a plazos con o sin reserva de dominio.
- Aquellos mediante los cuales dicho vendedor y un financiador se conciertan para proporcionar la adquisición del bien al comprador contra el pago de su coste de adquisición en plazo superior a tres meses.

b) Contratos de préstamo de financiación a comprador, serán aquellos configurados por vendedor y comprador, en virtud de los cuales un tercero facilite al comprador, como máximo, el coste de adquisición del bien a que se refiere esta Ley, reservándose las garantías que se convengan, quedando obligado el comprador a devolver el importe del préstamo en uno o varios plazos superiores a tres meses.

### ***Exclusiones de la ley de venta a plazos***

No se aplicará la Ley a los siguientes casos:

- Las compraventas a plazos de bienes muebles que se destinen a la reventa al público y los préstamos cuya finalidad sea financiar tales operaciones.
- Las ventas y préstamos ocasionales efectuados sin finalidad de lucro.
- Los préstamos y ventas garantizados con hipoteca o prenda sin desplazamiento sobre los bienes objeto del contrato.
- Aquellos contratos de venta a plazos o préstamos para su financiación cuya cuantía sea inferior a la que se determine reglamentariamente.
- Los contratos de arrendamiento financiero.

### ***El contenido del contrato***

Los contratos contendrán con carácter obligatorio las circunstancias siguientes:

1. El lugar y fecha del contrato.
2. El nombre, apellidos, razón social y domicilio de las partes y, en los contratos de financiación, el nombre o razón social del financiador y su domicilio, así como el número o código de identificación fiscal de los intervinientes.



3. La descripción del objeto vendido, con las características necesarias para facilitar su identificación.
4. El precio de venta al contado, el importe del desembolso inicial cuando exista, la parte que se aplaza y, en su caso, la parte financiada por un tercero. En los contratos de financiación constará el capital del préstamo.
5. Cuando se trate de operaciones con interés, fijo o variable, una relación del importe, el número y la periodicidad o las fechas de los pagos que debe realizar el comprador para el reembolso de los plazos o del crédito y el pago de los intereses y los demás gastos, así como el importe total de estos pagos cuando sea posible.
6. El tipo de interés nominal. En el supuesto de operaciones concertadas a interés variable se establecerá la fórmula para su determinación.
7. La indicación de la tasa anual equivalente, y de las condiciones en las que ese porcentaje podrá, en su caso, modificarse. Cuando no sea posible indicar dicha tasa, deberán hacerse constar, como mínimo, el tipo de interés nominal anual, los gastos aplicables a partir del momento en que se celebre el contrato y las condiciones en que podrá modificarse.
8. La relación de elementos que componen el coste total del crédito, con excepción de los relativos al incumplimiento de las obligaciones contractuales, especificando cuáles se integran en el cálculo de la tasa anual equivalente.
9. Cuando se pacte, la cesión que de sus derechos frente al comprador realice el vendedor, subrogando a un tercero, y el nombre o razón social y domicilio de éste; o la reserva de la facultad de ceder a favor de persona aún no determinada, cuando así se pacte.
10. La cláusula de reserva de dominio, si así se pactara, así como el derecho de cesión de la misma o cualquier otra garantía de las previstas y reguladas en el ordenamiento jurídico.
11. La prohibición de enajenar o de realizar cualquier otro acto de disposición en tanto no se haya pagado la totalidad del precio o reembolsado el préstamo, sin la autorización por escrito del vendedor o, en su caso, del financiador.
12. El lugar establecido por las partes a efectos de notificaciones, requerimientos y emplazamientos. Si no se consignara, se efectuarán en el domicilio propio de cada obligado. También se hará constar un domicilio donde se verificará el pago.
13. La tasación del bien para que sirva de tipo, en su caso, a la subasta. También podrá fijarse una tabla o índice referencial que permita calcular el valor del bien.
14. La facultad de desistimiento.

### ***La facultad de desistimiento por parte del consumidor***

El consumidor podrá desistir del contrato dentro de los siete días hábiles siguientes a la entrega del bien, comunicándolo mediante carta certificada u otro medio fehaciente al vendedor y, en su caso, al financiador,

Este derecho será irrenunciable, sin que la no constancia de tal cláusula en el contrato prive al comprador de la facultad de desistimiento (salvo en el caso de adquisición de vehículos de motor susceptibles de matriculación, en el que podrá excluirse o modalizarse mediante pacto el derecho de desistimiento).

Si como consecuencia del ejercicio de este derecho se resolviera el contrato de venta a plazos también se dará por resuelto el contrato de financiación al vendedor.

En todo caso, han de cumplirse todos los requisitos siguientes:

- a) No haber usado del bien vendido más que a efectos de simple examen o prueba.
- b) Devolverlo, dentro del plazo señalado anteriormente, en el lugar, forma y estado en que lo recibió y libre de todo gasto para el vendedor. El deterioro de los embalajes, cuando fuese necesario para acceder al bien, no impedirá su devolución.
- c) Proceder, cuando así se haya pactado, a indemnizar al vendedor en la forma establecida contractualmente, por la eventual depreciación comercial del bien. Dicha indemnización no podrá ser superior a la quinta parte del precio de venta al contado.
- d) Reintegrar el préstamo concedido.

Una vez transcurrido el plazo para el ejercicio de la facultad de desistimiento surtirán los efectos derivados del contrato. No obstante, en cualquier momento de vigencia del contrato, el comprador podrá pagar anticipadamente, de forma total o parcial, el precio pendiente de pago o reembolsar anticipadamente el préstamo obtenido, sin que en ningún caso puedan exigírsele intereses no devengados.

### ***Incumplimiento del consumidor***

Si el comprador demora el pago de dos plazos o del último de ellos, el vendedor, sin perjuicio de lo que dispone el artículo siguiente, podrá optar entre exigir el pago de todos los plazos pendientes de abono o la resolución del contrato.

El vendedor o prestamista tendrá derecho:

- a) Al 10 por 100 de los plazos vencidos en concepto de indemnización por la tenencia de las cosas por el comprador.

- b) A una cantidad igual al desembolso inicial, si existiera, por la depreciación comercial del objeto. Cuando no exista el desembolso inicial, o éste sea superior a la quinta parte del precio de venta al contado, la deducción se reducirá a esta última. Por el deterioro de la cosa vendida, si lo hubiere, podrá exigir el vendedor, además, la indemnización que en derecho proceda.

La falta de pago de dos plazos o del último de ellos dará derecho al tercero que hubiere financiado la adquisición para exigir el abono de la totalidad de los plazos que estuvieren pendientes, sin perjuicio de los derechos que le correspondan como cesionario del vendedor.



### OTRAS CIRCUNSTANCIAS A TENER EN CUENTA

La publicidad relativa al precio de los bienes ofrecidos en venta a plazos deberá expresar el precio de adquisición al contado y el precio total a plazos.

En la publicidad y en los anuncios y ofertas exhibidos en locales comerciales, en los que se ofrezca un crédito o la intermediación para la celebración de un contrato sujeto a esta Ley deberá, en todo caso, indicarse el tipo de interés, así como la tasa anual equivalente, mediante un ejemplo representativo.

Se tendrán por no puestos los pactos, cláusulas y condiciones de los contratos regulados en la presente Ley que fuesen contrarios a sus preceptos o se dirijan a eludir su cumplimiento.

Los Jueces y Tribunales, con carácter excepcional y por justas causas apreciadas discrecionalmente, tales como desgracias familiares, paro, accidentes de trabajo, larga enfermedad u otros infortunios, podrán señalar nuevos plazos o alterar los convenidos, determinando, en su caso, el recargo en el precio por los nuevos aplazamientos de pago.

El Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles se llevará por los Registradores de la Propiedad y Mercantiles.



### CON CONOCIMIENTO

- Asesórese bien de las condiciones de financiación de la compra.
- Recuerde que dispone de siete días hábiles después de recibir el producto para desistir del contrato. Comuníquelo de forma fehaciente.



### ✳ La venta en rebajas, liquidaciones, saldo y otras ventas especiales

¿Quiénes no hemos comprado alguna vez en rebajas, liquidaciones o ventas similares? ¿Pero, sabemos distinguir unas de otras?, ¿es válida la leyenda de los comercios de no admitir devoluciones en rebajas?. Trataremos de aclarar estas y otras dudas, en base a la Ley de Ordenación de la actividad comercial en Aragón.

Se entiende por **Rebajas**, la venta que llevan a cabo los comerciantes reduciendo los márgenes comerciales, en determinadas épocas del año, coincidiendo con los cambios de estación y fin de temporada.

Está prohibida la venta en rebaja de los productos de saldo y de los productos adquiridos expresamente para el período de rebajas.

Es **Liquidación** toda venta realizada como consecuencia de una de estas circunstancias:

Cese total del negocio, cese parcial, cambio de orientación, de actividad o de estructura del negocio; transformación de la empresa o establecimiento. O por otras causas como defunción, traspaso, fuerza mayor que impida el ejercicio normal de la actividad comercial o por ejecución de resolución judicial, arbitral o administrativa.

En los cuatro primeros supuestos deberá transcurrir un año entre dos liquidaciones.

Es venta de **Saldo** la que tenga por objeto productos que se hallen en alguna de las siguientes circunstancias:

- Productos defectuosos, deteriorados o desaparecidos.
- Productos de difícil salida a sus precios habituales por razón de:
  - Su pérdida de actualidad.
  - Sus reducidas posibilidades de utilización.

Las ventas de saldo sólo podrán realizarse en:

- Establecimientos dedicados exclusivamente a ello.
- Excepcionalmente en cualquier establecimiento, siempre que cumpla los siguientes requisitos:
  - Que estén físicamente separados del resto.
  - Si la razón del saldo es la pérdida de actualidad, que hayan estado a la venta durante al menos tres meses.

Otras ventas como la efectuada por correo y a domicilio, que pueden entrañar un cierto riesgo objetivo en determinadas ocasiones, son consideradas también por nuestra Ley aragonesa como ventas especiales.

### ✳ Con cuidado

- En las ventas en rebaja, junto al precio debe aparecer el precio habitual.
- No compre en rebajas productos inútiles o que realmente no necesite.
- Si un establecimiento admite normalmente el pago mediante tarjetas de crédito, deberá asimismo hacerlo en época de rebajas.
- En rebajas, liquidaciones, como en cualquier época del año, se puede exigir la devolución del producto o dinero, siempre que exista un defecto o tara en la cosa comprada, y que lógicamente la misma no sea consecuencia de compra en saldo.
- Exija siempre en las ventas por correo o a domicilio un “plazo de reflexión”, dentro del cual usted podrá desistir de su compra, en caso de no estar conforme, y recuperar su dinero sin más que devolver lo comprado.

### ✳ Hojas de reclamaciones

Dentro del ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón se ha planteado la regulación de las hojas de reclamaciones para que se puedan conocer exactamente los sectores en los que deben existir y para que se puedan unificar todas en un modelo, para facilitar su cumplimiento a los consumidores y usuarios. Otra cuestión importante era dar publicidad a la existencia de dichas hojas, para que sea más efectiva la relación entre todas las partes implicadas en el tema del consumo.

Se ha renovado el formato de las hojas, redactándose en castellano, pero también en inglés y en francés, colocando estas menciones en el cartel donde se indica que “EXISTEN HOJAS DE RECLAMACIONES A DISPOSICIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO”. Es importante indicar que si se solicita la citada hoja en un momento y en un lugar debe entregarse en el acto, sin poder hacer una remisión a otro momento o a otro lugar para la entrega de la hoja de reclamaciones.

Debe rellenarse siguiendo el modelo, poniendo los datos personales, la fecha de la reclamación y explicando brevemente los motivos de dicha reclamación. Se puede acompañar algún documento, si fuera posible y necesario. El modelo, que debe ser firmado por las partes, consta de tres copias, una de color rosa que se queda la empresa, y dos que se lleva la persona reclamante, el original blanco que se queda la Administración para resolver la reclamación y la copia amarilla para el interesado, una vez sellada por la Administración.

Los sectores que están obligados a disponer de hojas de reclamaciones en materia de consumo, por orden alfabético, son:

- Agentes de la Propiedad Inmobiliaria y los que intervengan en la compra-venta y alquiler de inmuebles y viviendas.
- Bancos y Cajas de Ahorros.
- Centros, servicios y establecimientos sanitarios privados.
- Centros privados que imparten enseñanzas no dirigidas a la obtención de un título con validez académica oficial.
- Entidades aseguradoras.
- Grandes superficies comerciales.
- Prestación de servicios a domicilio.
- Prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y de sus componentes.
- Prestadores del servicio de abastecimiento de agua potable.
- Prestadores del servicio de suministro de energía eléctrica.
- Prestadores del servicio de suministro de gas.
- Prestadores del servicio de transporte colectivo urbano de viajeros.
- Servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos (tintorerías).
- Servicios de reparación de aparatos de uso doméstico.
- Servicios de suministro de combustible y carburante de automoción en instalaciones de venta al público.
- Servicios postales.
- Venta de productos de informática y telefonía.



### ASEGÚRESE

- De consignar de forma correcta sus datos personales y la dirección en la que desea recibir las notificaciones relativas a su denuncia o reclamación, así como de establecer de forma clara los hechos y las pretensiones que tenga.
- De entregar una vez cumplimentado el original de la hoja de reclamación correspondiente a la administración en el servicio provincial de Consumo, conservando la copia sellada.
- De que determinados sectores como la banca y los seguros le faciliten si Vd. lo solicita, hojas de reclamaciones ya que están obligados a hacerlo a pesar de contar con departamentos propios de atención al cliente y mecanismos específicos de reclamación.

[Productos]





# [Productos]

## ■ GARANTÍAS EN LA VENTA DE BIENES DE CONSUMO ■



El vendedor está obligado a entregar al consumidor un bien que sea conforme con el contrato de compraventa en los términos establecidos en la Ley de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo.

Lo previsto en esta Ley no será de aplicación a los bienes adquiridos mediante venta judicial, al agua o al gas cuando no estén envasados para la venta, ni a la electricidad. Tampoco será aplicable a los bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que los consumidores puedan asistir personalmente.

### ✳ **Los bienes de consumo han de ser conformes con el contrato firmado**

Se entenderá que los bienes son conformes con el contrato siempre que cumplan todos los requisitos que se expresan a continuación:

- a) Que se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del bien que el vendedor haya presentado al consumidor en forma de muestra o modelo.
- b) Que sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los bienes del mismo tipo.

- c) Que sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el bien es apto para dicho uso.
- d) Que presenten la calidad y prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del bien y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los bienes hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado.

La falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del bien se equiparará a la falta de conformidad del bien cuando la instalación esté incluida en el contrato de compraventa y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad, o por el consumidor cuando la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación.

Sin embargo, no habrá lugar a responsabilidad por faltas de conformidad que el consumidor conociera o no hubiera podido fundadamente ignorar en el momento de la celebración del contrato o que tengan su origen en materiales suministrados por el consumidor.

### ✳ Las posibilidades de opción del consumidor

El vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien. En los términos de esta Ley se reconoce al consumidor el derecho a la reparación del bien, a su sustitución, a la rebaja del precio y a la resolución del contrato.

### ✳ Reparación y sustitución del bien

Si el bien no fuera conforme con el contrato, el consumidor podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del bien, salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada. La reparación y la sustitución se ajustarán a las siguientes reglas:

- a) Serán gratuitas para el consumidor. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los bienes con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.
- b) Deberán llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor, habida cuenta de la naturaleza de los bienes y de la finalidad que tuvieran para el consumidor.
- c) La reparación suspende el cómputo de los plazos. El período de suspensión comenzará desde que el consumidor ponga el bien a disposición del vendedor y concluirá con la entrega al consumidor del bien ya repa-

rado. Durante los seis meses posteriores a la entrega del bien reparado, el vendedor responderá de las faltas de conformidad que motivaron la reparación, presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan en el bien defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados.

- d) La sustitución suspende los plazos desde el ejercicio de la opción hasta la entrega del nuevo bien.
- e) Si concluida la reparación y entregado el bien, éste sigue siendo no conforme con el contrato, el comprador podrá exigir la sustitución del bien, la rebaja del precio o la resolución del contrato.
- f) Si la sustitución no lograra poner el bien en conformidad con el contrato, el comprador podrá exigir la reparación del bien, la rebaja del precio o la resolución del contrato.
- g) El consumidor no podrá exigir la sustitución en el caso de bienes no fungibles, ni tampoco cuando se trate de bienes de segunda mano.

### ✳ **Rebaja del precio y resolución del contrato**

La rebaja del precio y la resolución del contrato procederán, a elección del consumidor, cuando éste no pudiera exigir la reparación o la sustitución y en los casos en que éstas no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor. La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

La rebaja del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el bien hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme con el contrato y el valor que el bien efectivamente entregado tenía en el momento de dicha entrega.

### ✳ **Plazos**

El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. En los bienes de segunda mano, el vendedor y el consumidor podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del bien o la índole de la falta de conformidad.

El consumidor deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella. Salvo prueba en contrario, se entenderá que la comunicación del consumidor ha tenido lugar dentro del plazo establecido.

## ✳ La extensión de la responsabilidad hacia el productor

Cuando al consumidor le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al vendedor por la falta de conformidad de los bienes con el contrato de compraventa podrá reclamar directamente al productor con el fin de obtener la sustitución o reparación del bien.

Con carácter general, en los mismos plazos y condiciones que los establecidos para el vendedor, el productor responderá por la falta de conformidad cuando ésta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los bienes de consumo, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.

## ✳ La garantía comercial

La garantía comercial obligará a quien figure como garante en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad.

A petición del consumidor, la garantía deberá formalizarse, al menos, en castellano, por escrito o en cualquier otro soporte duradero y directamente disponible para el consumidor, que sea accesible a éste y acorde con la técnica de comunicación empleada.

La garantía expresará necesariamente:

- a) El bien sobre el que recaiga la garantía.
- b) El nombre y dirección del garante.
- c) Que la garantía no afecta a los derechos de que dispone el consumidor conforme a las previsiones de esta Ley.
- d) Los derechos del consumidor como titular de la garantía.
- e) El plazo de duración de la garantía y su alcance territorial.
- f) Las vías de reclamación de que dispone el consumidor.

La acción para reclamar el cumplimiento de lo dispuesto en la garantía prescribirá a los seis meses desde la finalización del plazo de garantía.

En relación con los bienes de naturaleza duradera, la garantía comercial se formalizará siempre por escrito o en cualquier soporte duradero.



### RECUERDE

- Que debe guardar la factura o ticket de compra, ya que la fecha que figure en los mismos, acredita cuando se adquirió el bien.
- Que la ley de garantías no afecta a los contratos celebrados entre particulares.
- Tampoco están afectadas por esta regulación los bienes inmuebles ni los servicios.
- Las garantías reguladas en la ley no excluyen que el fabricante, distribuidor o vendedor otorgue otro tipo de garantía: "Garantía Comercial", que debe superar siempre la prevista en la Ley. Esta garantía adicional deberá especificar el objeto al que se aplica la garantía, el plazo y los datos del garante.

# ETIQUETADO Y SEGURIDAD

## DE PRODUCTOS INDUSTRIALES



### ✦ El etiquetado de productos industriales destinados a la venta directa

Aunque existen normas específicas adaptadas a determinados productos, como sucede en el caso de los diferentes tipos de electrodomésticos, es posible mencionar el contenido y requisitos mínimos exigibles en el etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales susceptibles de uso y consumo, similar a la que existe para productos alimenticios envasados.

De este modo el consumidor o usuario conoce las características esenciales y los posibles riesgos que pudieran originarse como consecuencia de una incorrecta o indebida manipulación de los productos que adquiere.

Por productos industriales hay que entender todo bien, artículo u objeto de carácter duradero o fungible que, siendo resultado de un proceso industrial, esté destinado para su venta directa a los consumidores o usuarios o a través de su comercialización en establecimientos minoristas.

Etiqueta es toda leyenda, marca, imagen u otro elemento o signo descriptivo o gráfico, escrito, impreso, estampado, litografiado, marcado, grabado en relieve, huecograbado, adherido o sujeto al envase o sobre el propio producto industrial.

El etiquetado comprende toda información escrita, impresa o gráfica relativa a un producto industrial, que preceptivamente debe acompañar a éste cuando se presenta para la venta al consumidor.

### ✦ Los principios que debe cumplir el etiquetado de productos industriales

El etiquetado, la presentación y la publicidad de los productos industriales objeto de uso y consumo directo estarán sujetos a los siguientes principios:

- Todos los productos puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, llevar consigo o permitir de forma cierta y objetiva una información eficaz, veraz y suficiente sobre sus características esenciales.
- No dejarán lugar a dudas respecto de la verdadera naturaleza del producto.
- No inducirán a error o engaño por medio de inscripciones, signos, anagramas o dibujos.
- No se omitirán o falsearán datos de modo que con ello pueda inducirse a error o engaño al consumidor o propicien una falsa imagen del producto.
- No contendrán indicaciones, sugerencias o formas de presentación que puedan suponer confusión con otros productos.

- Declararán la calidad o calidades del producto o de sus elementos en base a normas específicas de calidad, cuando dichas normas existan.
- Advertirán de la peligrosidad que tiene el producto o sus partes integrantes, cuando de su utilización pudieran resultar riesgos previsibles.

### ✳ Los datos mínimos del etiquetado

Los datos mínimos exigibles que necesariamente deberán figurar en el etiquetado de los productos industriales que lleguen al consumidor, serán los siguientes:

- Nombre o denominación usual o comercial del producto, que será aquel por el que sea conocido con el fin de que pueda identificarse plenamente su naturaleza, distinguiéndole de aquellos con los que se pueda confundir salvo para los productos que razonablemente sean identificables.
- La composición debe figurar en la etiqueta cuando la aptitud para el consumo o utilización del producto dependa de los materiales empleados en su fabricación, o bien sea una característica de su pureza, riqueza, calidad, eficacia o seguridad.
- Plazo recomendado para su uso o consumo, cuando se trate de productos que por el transcurso del tiempo pierdan alguna de sus cualidades. Se podrán determinar otras fechas que sustituyan o acompañen a ésta en aquellos casos en los que justificadamente el producto lo requiera.
- Contenido neto del producto, expresado en unidades de masa o volumen, cuando se trate de productos susceptibles de ser usados en fracciones o el número de unidades en su caso.
- Características esenciales del producto, instrucciones, advertencias, consejos o recomendaciones sobre instalación, uso y mantenimiento, manejo, manipulación, peligrosidad o condiciones de seguridad, en el caso de que dicha información sea necesaria para el uso correcto y seguro del producto.
- Lote de fabricación, cuando el proceso de elaboración se realice en series identificables, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5.7.
- Identificación de la Empresa. Se indicará el nombre o la razón social o la denominación del fabricante o del envasador o transformador o de un vendedor, establecidos en la Comunidad Económica Europea y, en todo caso, su domicilio.
- Se deberá, además, indicar el lugar de procedencia u origen, en el caso de que su omisión pudiera inducir a error al consumidor, en cuanto el verdadero origen o procedencia del producto. Los productos importados de terceros países no firmantes del Acuerdo de Ginebra sobre obstáculos técnicos al comercio de 12 de abril de 1979, deberán hacer constar en su etiquetado el país de origen.

- Potencia máxima, tensión de alimentación y consumo energético en el caso de productos que utilicen energía eléctrica para su normal funcionamiento.
- Consumo específico y tipo de combustible, en su caso, en productos que utilicen otros tipos de energía.

ADemás, el etiquetado ha de responder a las siguientes consideraciones:

- Todas las inscripciones a las que se ha hecho referencia deberán figurar, al menos, en castellano, lengua española oficial del Estado.

Así mismo, el Gobierno de Aragón adoptará las medidas oportunas para proteger y fomentar el uso de las lenguas y modalidades lingüísticas propias de Aragón, en relación con los derechos de información de los consumidores y usuarios en general, y en este caso respecto a los datos, inscripciones y etiquetaje de los productos Industriales que se comercialicen en nuestra comunidad autónoma.

- Los datos obligatorios del etiquetado, deberán aparecer con caracteres claros, bien visibles, indelebles y fácilmente legibles por el consumidor, no pudiéndose usar abreviaturas, excepto para las unidades de las magnitudes físicas reseñadas que se atenderán a lo que dispone la legislación oficial vigente.
- Las etiquetas que contengan los datos obligatorios se situarán sobre el propio producto o en su envase y de forma que sean perfectamente visibles por el consumidor o usuario. No obstante, en los productos duraderos de uso repetido o por razones justificadas de espacio, los datos obligatorios podrán figurar en folletos o documentos que acompañen al mismo.
- Los productos industriales que se suministren no envasados al consumidor deberán incorporar la información obligatoria, bien en etiqueta sobre el propio producto, de acuerdo con la definición de etiqueta establecida en la presente disposición, o bien en folleto o documento que acompañe a los mismos y que debe entregarse al comprador, salvo que las características del producto o su forma de comercialización no lo permitan, en cuyo caso se conservarán en poder del vendedor para permitir una correcta identificación del producto y suministrar la correspondiente información al consumidor que lo solicite.



#### CONVIENE CONTROLAR

- El etiquetado de un producto nos informa de sus características esenciales, léalo con atención.
- No olvide que los productos tienen un plazo recomendado para su uso óptimo, pues con el tiempo pueden perder alguna cualidad.



La aparición de nuevos tejidos hace imprescindible que el consumidor conozca su composición y los tratamientos adecuados que deben darse a cada uno de ellos. Lo más caro no es siempre lo mejor, por ello conviene comparar calidades y precios.

## ✳ Concepto

Se entiende como productos textiles todos aquellos que en bruto, semielaborados, semimanufacturados, manufacturados, semiconfeccionados o confeccionados, estén compuestos exclusivamente por fibras textiles, cualquiera que sea el proceso seguido para su mezcla y obtención. Se consideran además productos textiles:

- a) Los productos cuyo peso esté constituido al menos en un 80% por fibras textiles.
- b) El recubrimiento de muebles, paraguas, parasoles y las partes textiles de los revestimientos de suelos, paredes, colchones y artículos de camping, así como los forros para abrigos, calzados y guantería que contengan como mínimo el 80% de su peso en materia textil.
- c) Los productos textiles incorporados a otros productos, cuando se especifique la composición de aquéllos.

## ✳ Etiquetado

Los productos textiles deben estar etiquetados de acuerdo con los siguiente:

- 1) Nombre o razón social o denominación del fabricante, comerciante o importador y en todo caso su domicilio.
- 2) Para los productos textiles fabricados en España, el número de registro industrial del fabricante nacional.

Los comerciantes, tanto mayoristas como minoristas, podrán etiquetar los productos textiles con marcas registradas a las que deberán añadir los datos relativos a su nombre, razón social o denominación, y domicilio, así como su número de identificación fiscal.

- 3) La etiqueta en las prendas de confección y punto, a excepción de calcetería y medias, será de cualquier material resistente, preferentemente de natu-



raleza textil, irá cosida y fijada a la propia prenda de forma permanente, y deberá tener la misma vida útil.

4) La cantidad de las diversas fibras que contiene el producto se expresa en orden decreciente según su porcentaje.

- Se pueden emplear los calificativos “cien por cien” y “puro” seguidos de la denominación de una fibra, cuando el artículo esté compuesto exclusivamente de dicha fibra.
- En los artículos textiles compuestos de varias fibras, si una de ellas representa el 85% o más del peso total, podrá figurar como única en la composición, indicando eso sí, el porcentaje.
- Cuando ninguna fibra alcance el 85% se podrá indicar la denominación y porcentaje de las dos fibras mayoritarias, seguidas de las denominaciones del resto de las fibras que componen el artículo, con o sin indicación de sus porcentajes.
- Aquellas otras fibras que no superan el 10% de la composición, podrá designarse “otras fibras” seguido de su porcentaje global.

5) Las indicaciones e informaciones facultativas, tales como “símbolos de conservación”, “inencogible”, “impermeable”, etc. deben aparecer netamente diferenciadas.

A continuación, y por ser de indudable interés, se relacionan los símbolos relacionados con el “etiquetaje de conservación”.



Lavar en agua, a mano o a máquina. Las cifras inscritas en el interior de la cubeta, indican la temperatura máxima del lavado. En este caso, 30° C.



La línea que subraya la cubeta, indica que debe realizarse una agitación mecánica reducida.



Lavar sólo a mano. La mano que se introduce en la cubeta, indica que debe efectuarse una agitación muy débil.











No lavar.



Planchar a temperatura alta. Puede emplearse vapor o un trapo húmedo. (Suelen ser artículos de algodón, lino, etc.).



Planchar a temperatura media. Puede emplearse vapor o un trapo húmedo. (Lana, mezclas de poliéster, etc.).

-  Planchar a temperatura baja. Exclusivamente en seco y sin vapor. (Seda natural, rayón, acetato acrílico, etc.).
-  No planchar.
-  Lavar en seco. Las letras en el interior del círculo, indican disolventes de limpieza en seco. En este caso, la "A" indica que se pueden emplear disolventes corrientes.
-  La línea que subraya el círculo, indica precaución o restricciones en la limpieza en seco.
-  No limpiar en seco.
-  No emplear lejía.
-  Se puede usar secadora.
-  No usar secadora.



#### PROCURE

- Leer bien las etiquetas de composición y conservación antes de la compra y a la hora de limpiar las prendas.
- Pedir y conservar el ticket o factura.
- Las prendas de piel deben indicar la especie animal de la que proceden. No deben llevarse a engaño.

# EL CALZADO



## ✳ Concepto

Se entiende por calzado todo producto con suela destinado a proteger o cubrir los pies.

Partes del calzado

- Empeine: Es la cara exterior del elemento estructural que va unido a la suela.



- Forro y plantilla: Está formado por el forro del empeine y la plantilla, que constituyen el revestimiento interno del calzado.



- Suela: Es la parte inferior del calzado que está sometida a desgaste por rozamiento y que va unida al empeine.



## ✳ Materiales

- **Cuero:** Es la piel de algún animal que conserva sus características y que ha sido curtida de modo que sea imputrescible.

Si el cuero tiene la superficie recubierta de una capa de untamiento o contrapegada, ésta no debe ser de un grosor superior a 0,15 mm.

- **Cuero untado:** Cuero cuya superficie está recubierta con una capa de untamiento o contrapegado que no supere un tercio del espesor total del producto pero sí exceda de 0'15 mm.
- **Textil:** Son materiales textiles, tanto naturales como sintéticos.
- **Otros materiales:** Los materiales utilizados que son diferentes a los anteriores.

## ✳ Etiquetado

El etiquetado llevará información sobre las tres partes del calzado.

- a) El empeine.
- b) El forro y la plantilla.
- c) La suela.

La composición del calzado deberá indicarse mediante pictogramas e indicaciones textuales que designen materiales específicos.

La etiqueta indicará el material que sea mayoritario al menos en un 80% en el empeine, forro, plantilla y suela.

Si ningún material representa, como mínimo, el 80%, se facilitará la información sobre los dos principales materiales que compongan el calzado.

La etiqueta deberá ser visible, encontrándose bien sujeta y ser accesible.

Las dimensiones deberán ser suficientemente grandes para que puedan ser leídas por el consumidor.

Puede aparecer pegada, impresa, estampada o con un soporte atado, al menos en una de las piezas de calzado de cada par.

# JUGUETES



El **juguete** se define como aquel producto para ser utilizado con el fin de juego por niños de edad inferior a 14 años.

No pueden ser considerados por tanto juguetes:

- Los equipos deportivos
- Armas de aire comprimido
- Equipos náuticos para aguas profundas
- Fuegos artificiales
- Vehículos con motores de combustión
- Artículos de coleccionista

## Información que debe acompañar a los juguetes

Los envases y etiquetas de los juguetes y las instrucciones que los acompañan deben incluir al menos en castellano y alertar de forma eficaz y completa a los niños y cuidadores sobre los riesgos que pueda entrañar su uso, así como la forma de evitarlos, debiendo contener como **mínimo** los siguientes datos:

- Marcado "CE" que de forma visible y legible deberá ir colocado sobre el juguete o envase en un tamaño no inferior a 5 mm, estableciendo dicha marca, la conformidad con las normas y las exigencias esenciales de seguridad.
- Identificación del responsable, fabricante o vendedor de la UE con domicilio completo.
- Advertencias, indicaciones de uso o manejo e instrucciones de montaje en su caso.
- Edad mínima, siempre que sea necesario, indicando además si procede, la necesidad de su uso solamente con la vigilancia de un adulto.
- La indicación "no es conveniente para niños menores de treinta y seis meses" o "de tres años" siempre que pueda ser peligroso para niños de esa edad.

Estas frases pueden ir acompañadas o ser sustituidas por el siguiente símbolo.





## ASPECTOS A TENER EN CUENTA AL COMPRAR UN JUGUETE

- Que el niño desee el juguete.
- Que sea adecuado para la edad y desarrollo del niño.
- Prever el tiempo disponible del niño para jugar.
- La relación calidad-precio del juguete.
- La posibilidad de sustitución de piezas en caso de pérdida o rotura.
- Que el juguete contenga instrucciones que se entiendan con facilidad.
- Deben evitarse juguetes que potencien la violencia y elegir juguetes no sexistas.
- El juguete debe permitir la participación del niño.
- Procurar que en la fabricación del juguete las condiciones laborales hayan sido justas y no se haya producido explotación.
- Que el juguete sea seguro, lo que comporta el conocimiento de los posibles riesgos a través de las instrucciones y el cumplimiento riguroso de los requisitos obligatorios sobre:
  - Propiedades físicas y mecánicas.
  - Propiedades químicas.
  - Inflamabilidad.
  - Propiedades eléctricas.
  - Radioactividad.
  - Higiene.

[Servicios]

A decorative graphic in the bottom right corner of the page, consisting of several overlapping chevron shapes pointing to the right. The shapes are in various shades of blue, ranging from a light, pale blue to a medium blue, creating a layered, geometric effect.





# [Servicios]

## SUMINISTROS



Se engloban aquí una serie de servicios de interés general, con independencia de que se presten desde el sector público o desde la iniciativa privada. La forma en la que se reciben estos suministros suele ser a través de un contrato de adhesión, en el que no se negocian las condiciones, sino que estas aparecen reguladas en las normas. En concreto, se suele hablar de la electricidad, del gas y del agua.

### ✦ **Energía: Electricidad y Gas**

Se debe establecer por escrito un contrato de suministro entre la persona que utilizará la energía y la Compañía que proporciona la energía. Se plantea por un lado la posibilidad de elección de esa Compañía y, sobre todo, la elección, y la posible modificación, de la potencia que se desea contratar, o del caudal en el caso del gas. Es importante decidir bien la potencia o el caudal, buscando toda la información posible, tanto de la empresa suministradora, como de quien vaya a realizar la instalación.

Al comienzo es necesario realizar una operación, que se denomina ACOMETIDA, para que una persona pueda tener suministro en un determinado lugar. Esto implica el pago de unas cantidades que aparecen fijadas por el Ministerio correspondiente para cada año. De esta operación, así como de la colocación de contadores y de los correspondientes elementos de seguridad, como los limitadores en el caso de la electricidad y la evacuación, la odorización y la estanqueidad en el caso del gas, se encargan generalmente unos instaladores autorizados que extenderán el correspondiente BOLETÍN. A su vez, estas instalaciones sólo podrán realizarse en las viviendas que cumplan los requisitos relacionados con su construcción, lo cual se concreta en la CÉDULA DE HABITABILIDAD.

En cada factura que se presente al cobro, la empresa suministradora incluirá una cuota fija de acuerdo con la potencia contratada; el consumo efectuado, bien por lectura real, bien por otras formas de estimación del consumo; el alquiler de los equipos de medida, salvo que sean propiedad del consumidor y los impuestos correspondientes.

La empresa suministradora podrá suspender el suministro en caso de impago, siempre que hayan transcurrido dos meses o más, a contar desde el requerimiento de pago. Esto también puede producirse cuando se realicen enganches o derivaciones que no se hayan indicado en el contrato o cuando se manipulen los limitadores o contadores o en el caso de instalaciones peligrosas.

Para restablecer el suministro, el consumidor debe abonar todas las cantidades pendientes y el doble de la cuota que pagó al conectarse. Una vez cumplidas estas obligaciones, la empresa suministradora volverá a facilitar electricidad o gas, como máximo al día siguiente.

Las causas de resolución del contrato de suministro de electricidad o de gas se refieren a la interrupción del suministro durante más de dos meses; a la comisión de un fraude; al impedimento de la entrada en los lugares donde se encuentren los contadores o las instalaciones; o a la negligencia del consumidor en relación con cualquier instalación relacionada con estos suministros.

Por otro lado, la empresa suministradora debe realizar el suministro con la necesaria calidad para que se cubran las necesidades de cada consumidor, atendiendo las posibles reclamaciones por anomalías o irregularidades en el suministro, y debe comprometerse a indemnizar cualquier perjuicio, tanto en relación con las cantidades facturadas, como con los daños que se le puedan ocasionar al consumidor, en relación principalmente con los cortes en el suministro. En el caso de las instalaciones de gas, estas deben revisarse cada cuatro años.

## ✦ Agua

El servicio de abastecimiento de agua potable se hace a través de la red municipal y se regula en una ordenanza del Ayuntamiento de Zaragoza, que implica el pago de una tasa por la captación, almacenamiento, potabilización, distribución domiciliaria y control del consumo por contador.

La autorización para el abastecimiento se formalizará a través de la correspondiente póliza o contrato de abastecimiento, que puede trasladarse a otro domicilio en Zaragoza. También puede producirse la subrogación de los derechos y las obligaciones en otra persona en casos de defunción del titular o de disolución del matrimonio o en los casos de constitución de comunidad de propietarios.

El alta en el servicio llevará consigo el pago de los derechos de conexión de acometida, cantidad que se devolverá en el momento de la baja, siempre que no exista ninguna deuda pendiente. Además deberá abonarse la correspondiente tasa según el consumo realizado, que será controlado a través del contador, habitualmente de propiedad municipal. Esta tasa se compone de una cuota fija que viene a retribuir principalmente el mantenimiento de la red municipal de abastecimiento y de una cuota variable en función del consumo efectuado. El cobro se realiza cada trimestre conjuntamente con el servicio de saneamiento y con el de recogida de basuras, aplicándose una serie de bonificaciones de acuerdo con la situación económica y familiar de cada consumidor.



### CON LA INFORMACIÓN ADECUADA

- **Infórmese** de las compañías de gas y electricidad que pueden suministrarle, y de sus tarifas ya que ahora gracias a la ELEGIBILIDAD, puede usted elegir Compañía, suscribiendo contrato de suministro con esta.
- Contrate la potencia que necesite en función de sus necesidades.
- **Asegúrese** que la Compañía le suministra energía con la debida calidad, ya que las interrupciones sin previo aviso en el servicio dan derecho a indemnización.



En el ámbito de las telecomunicaciones es muy habitual contratar los servicios por teléfono o por Internet, y no mediante la firma del tradicional contrato escrito, sin embargo esa relación contractual se rige por las condiciones generales de la contratación que la empresa debe enviar, y el consumidor debe exigir. En el caso de tramitar una baja o una reclamación por teléfono o por Internet, el operador está obligado a facilitarle un número de referencia que permitirá verificar el día de la solicitud y tener constancia de la misma, además el usuario podrá exigir que se le remita un documento que permita acreditar que ha solicitado la baja.

## ✦ Telefonía fija

Debe solicitarse la correspondiente conexión con la empresa operadora, con los datos necesarios, en función de la existencia o no de una instalación previa en el domicilio (cambio de titular, alta o nueva instalación). A partir de esa situación entra en juego la preselección, esto es, la posibilidad de llamar a través de una determinada empresa operadora sin necesidad de marcar cada vez una clave concreta. Esto es así porque algunas empresas ofrecen servicios telefónicos, aunque la cuota de abono mensual se abonará a la compañía Telefónica de España.

Otra cuestión importante es la PORTABILIDAD, esto es, la posibilidad de mantener el número en el caso de cambiar de empresa operadora. A la hora de buscar un servicio de mejor calidad es importante confirmar que la empresa nueva va a realizar las acciones necesarias para que el número pueda ser conservado, si ese es el interés del consumidor.

Otro tema al que debe darse respuesta a la hora de instalar el teléfono fijo se refiere a la posibilidad de alquilar o comprar el aparato telefónico. Si se decide la compra, esta puede hacerse en cualquier empresa que tenga dicho aparato y todas las averías que se produzcan debe abonarlas el consumidor; si se decide por el alquiler, hay que pagar por esa situación, pero las averías y los cambios de aparato, si fueran necesarios, corren a cargo de la titular del servicio.

Con respecto a la prestación del servicio, está tiene que realizarse con la suficiente calidad, de tal forma que en caso de que se produzca una interrupción del servicio, salvo por fuerza mayor o impago, se tendrá derecho a una indemnización, de acuerdo con la duración de la interrupción y las facturas abonadas antes de la interrupción.

## ☛ Telefonía móvil

En estos últimos años se ha abierto la posibilidad de poder operar en el mundo de las telecomunicaciones a través de aparatos que no precisan una conexión fija. Una vez adquirido el correspondiente aparato, se establecen dos posibilidades, una de PREPAGO, normalmente a través de la adquisición previa de una tarjeta de una determinada cuantía, que se puede recargar en cualquier momento para poder seguir utilizando el teléfono; otra, a través de CONTRATO, según la cual la empresa operadora cobra la utilización de los servicios en el mes anterior.

Los servicios y los precios que establecen las compañías operadoras son tan amplios y tan cambiantes, que debe estudiarse bien cada una de las ofertas, ya que influyen muchos factores, como el horario, el lugar de la llamada, la condición de fijo o móvil del teléfono con el que se produce la comunicación, entre otros.

En el ámbito de la telefonía móvil, también existe la PORTABILIDAD, esto es, la posibilidad de cambiar de operadora telefónica, manteniendo el mismo número telefónico. Otra cuestión parecida se refiere a la liberación del terminal telefónico, por un cambio de aparato, pero manteniéndose en la misma compañía. Estas cuestiones están relacionadas en el caso de un contrato o de una compra de un teléfono móvil en oferta o en promoción.

## ☛ Telefonía por cable

En algunos lugares se establece la posibilidad de poder realizar las comunicaciones, junto con otros servicios, a través de los cables de fibra óptica. En este caso, deben aclararse los costes de los diferentes servicios para que la elección pueda ser realmente efectiva y acorde con las necesidades de cada consumidor.

## ☛ Tarifación adicional

Existen una serie de teléfonos con unos prefijos especiales, según las tres primeras cifras. Las tarifas que se pagan en cada caso son muy diferentes, desde los que empiezan por 900 (sin coste para el consumidor), por 901 (con el coste compartido entre la empresa y el consumidor), por 902 (paga el consumidor, como si fuera una llamada provincial), hasta los que implican el pago de unas cantidades añadidas al coste del servicio telefónico (es la tarificación adicional que se aplica a los números que empiezan por 803, 806, 807 y 907).

En el momento en que se acceda a un número de tarificación adicional, la empresa operadora deberá informar sobre el precio, el tipo de servicio y el titular del mismo, antes de empezar a facturar. En estos momentos en la mayoría de estos números de tarificación adicional se requiere una solicitud previa y firmada por el consumidor para poder acceder a esos números y además, debe existir el derecho a la desconexión gratuita en cualquier momento.

El único número que permanece de los que empezaban por 9 se refiere a la transmisión de datos a través de Internet, por lo que a veces se produce una conexión a través de otro número de acceso o de la propia página que se está consultando. A partir de las nuevas normas que obligan a firmar una solicitud, ese acceso se está derivando a números de algunos países que van a aparecer como llamadas internacionales, aunque no se haya hablado con dichos lugares.

Se ha aprobado un Código de Conducta y Clasificación de Servicios de Tarificación Adicional, que deberá ser cumplido por los operadores y los proveedores de servicios para que todas las personas que los puedan utilizar tengan toda la información sobre precios, características y contenido de los servicios.



#### PARA ENTENDERSE

- Recuerde que en el ámbito de la telefonía tanto móvil como fija tiene usted derecho a la PORTABILIDAD, es decir a cambiar de compañía telefónica conservando su número de teléfono, suscribiendo una solicitud de portabilidad.
- Así mismo tiene usted derecho a realizar PRESELECCIÓN con tantas compañías como desee, para determinadas llamadas. Esta preselección puede ser AUTOMÁTICA de modo que todas las llamadas salientes de su terminal serán facturadas automáticamente por la compañía elegida por usted, o LLAMADA A LLAMADA, de modo que marcando el código indicado por la compañía le facturara aquellas llamadas para las que usted haya hecho la preselección, todo ello suscribiendo las solicitudes de preselección con cada compañía.
- **Debe tener cuidado** con el uso que realiza de los llamados números de tarificación adicional, actualmente, 803, 806, 807 y 907, ya que estos servicios al llevar un servicio añadido suponen un mayor coste, más elevado cuanto más elevada es la cuarta cifra del número. **Debe saber**, que en este tipo de servicio el prestador debe informarle al inicio de la conexión, del tipo de servicio, su precio y su titular. En todo momento puede ejercer su DERECHO A LA DESCONEXIÓN de este tipo de números.



En esta materia se parte del respeto a la dignidad humana, como elemento básico que debe protegerse muy especialmente cuando surgen problemas de salud. En esos momentos cobra más fuerza el no sufrir ningún tipo de discriminación y el recibir un trato respetuoso con la situación de la persona. Este respeto debe extenderse también a la confidencialidad de los datos sanitarios, garantizando el secreto profesional de las personas que intervienen en la atención sanitaria.

La normativa va a distinguir entre PACIENTE, que es la persona que requiere asistencia sanitaria y está sometida a cuidados profesionales para el mantenimiento o recuperación de su salud; y USUARIO, que es la persona que utiliza los servicios sanitarios de educación y promoción de la salud, de prevención de enfermedades y de información sanitaria.

Evidentemente también se tiene el derecho a las correspondientes prestaciones sanitarias para mantener o recuperar la salud, según la situación de cada persona. Esto implica la posibilidad de elegir el médico de Atención Primaria o de Pediatría, dentro de los que correspondan a la zona del domicilio.

También se puede elegir el tratamiento, de acuerdo con las opciones que se presenten, tras la correspondiente información, que siempre será adecuada, verídica y de fácil comprensión. Se precisará el consentimiento, en ocasiones por escrito, del paciente ante cualquier intervención quirúrgica, ante procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasores o que supongan riesgos o inconvenientes en relación con la salud. Este consentimiento se podrá retirar, por escrito, en cualquier momento.

Antes de recabar el consentimiento escrito, se debe facilitar información al paciente sobre las consecuencias de la intervención, los riesgos relacionados con el paciente y los probables relacionados con el tipo de intervención y las contraindicaciones.

En cuanto a las situaciones de enfermedad, coexisten dos derechos, que se podrán ejercer a elección de cada persona. Uno de ellos es el derecho a conocer todo lo relativo a la enfermedad, a sus consecuencias y a su tratamiento; pero también existe el derecho a no conocer todas esas cuestiones, salvo que esto vaya en perjuicio de la propia persona. También se puede informar a las personas vinculadas con el paciente, por razones familiares o de hecho.

Los datos, las valoraciones y las informaciones sobre la salud de cada persona se recogerán en la HISTORIA CLÍNICA, a la que se podrá acceder cuando sea necesario, pero respetando los derechos de otras personas que intervienen en

la atención sanitaria. Es importante que los datos de identificación personal del paciente puedan quedar separados de los de carácter clínico para asegurar el anonimato, salvo consentimiento o investigación judicial.

En caso de que se produzca un ingreso en un centro hospitalario, se le asignará una persona responsable en representación del equipo asistencial, en el que deberán identificarse claramente las personas y la actividad que les corresponda desarrollar. Durante la estancia en el centro hospitalario, deberán seguirse las pautas y los tratamientos indicados por el equipo asistencial, pero existe el derecho a no aceptar el tratamiento, lo cual deberá realizarse por escrito firmando el alta voluntaria.

El ejercicio de estos derechos lleva como contrapartida la necesidad de facilitar los datos sobre la salud o sobre el estado físico de manera leal y verdadera, para mejorar la asistencia y para favorecer la atención de otras personas en caso de necesidad; de cuidar y usar adecuadamente las instalaciones y todas las prestaciones sanitarias; y de tratar con respeto a todo el personal sanitario.

Evidentemente se pueden presentar reclamaciones, quejas o sugerencias sobre la atención recibida en cualquier situación, las cuales deberán ser contestadas por escrito por la administración correspondiente.



#### PARA MAYOR PROTECCIÓN

- No olvide sus derechos en el ámbito de la Sanidad, entre otros, derecho a la información médica adecuada, derecho de acceso a la historia clínica, derecho al tratamiento confidencial de sus datos médicos.
- **Asegúrese** de ser bien informado del tipo de intervención y sus consecuencias, si por el tipo de intervención debe usted firmar un consentimiento escrito.





### ❖ Los tipos de interés

En general, los tipos de interés de las operaciones activas y pasivas de las Entidades de crédito serán los que libremente se pacten, cualesquiera que sean la modalidad y plazo de la operación y la naturaleza del sujeto con el que se concierten, sin más excepciones que las legalmente establecidas para las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito.

Las Entidades de crédito determinarán las fechas de valoración de los cargos y abonos de sus cuentas activas y pasivas, dentro de los límites que pueda establecer el Banco de España. Así mismo establecerán y harán públicas, previo registro en el Banco de España, unas reglas sobre fechas de valoración, en las que se fijarán, en función de las circunstancias objetivas que cada Entidad estime relevantes, los desfases máximos posibles en los asientos a favor de la clientela, así como los desfases mínimos en los asientos en contra de ella. Las reglas se redactarán de forma clara, concreta y fácilmente comprensible por la clientela

### ❖ Las comisiones

Las comisiones por operaciones o servicios prestados por las Entidades de crédito serán las que éstas fijen libremente.

No obstante, las entidades de crédito establecerán y harán públicas, previo registro en el Banco de España, unas tarifas de comisiones y gastos repercutibles con indicación de los supuestos y, en su caso, periodicidad, con que serán aplicables, no pudiendo cargar tipos o cantidades superiores a los contenidos en las mismas o conceptos no mencionados en ellas. Las reglas se redactarán de forma clara, concreta y fácilmente comprensible por la clientela

En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente. Las comisiones o gastos repercutidos deberán responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos.

### ❖ Información continua al cliente

Las entidades de crédito facilitarán a sus clientes, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas, pasivas o de servicios, un documento en el que se expresen con claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, los gastos suplidos, los impuestos retenidos y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste o producto neto efectivo de la operación.

En los casos en que la operación dé lugar únicamente a pagos periódicos prefijados, la entrega de los sucesivos documentos de liquidación podrá sustituirse por la inclusión en el contrato de la tabla de todos los pagos o amortizaciones, con sus respectivas fechas, así como de los demás datos previstos en el punto anterior. En caso de modificación de cualquiera de los datos de la tabla deberá entregarse un nuevo documento íntegro que incorpore los nuevos datos.

## El contrato

Cuando lo solicite el cliente, las entidades de crédito deberán hacerle entrega del correspondiente ejemplar del documento contractual en que se formalice su operación, suscrito, además de por el cliente, por persona con poder para obligar a la entidad.

Dicha entrega, sin embargo, será obligatoria en los siguientes casos:

- Apertura de cuenta corriente a la vista o cuenta de ahorro.
- En las operaciones siguientes, cuando su importe sea inferior a 60.000,00 euros:
  - Operaciones de préstamo y crédito, compraventa de activos financieros con pacto de retrocesión u operaciones de depósito a plazo o captación de fondos mediante pagarés o instrumentos similares, siempre que su importe fuese inferior a 60.101,21 euros.
  - Operaciones de arrendamiento financiero.
  - Cesiones de activos no incorporados a valores negociables, o de derechos o cuotas sobre cualquier clase de activo.

Los contratos relativos a operaciones activas o pasivas en los que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara los siguientes extremos:

- El tipo de interés nominal que se utilizará para la liquidación de intereses o, en el caso de operaciones al descuento, los precios efectivos inicial y final de la operación.
- La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos o, en su caso, de los precios efectivos citados en la letra anterior, la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal, el importe absoluto de los intereses devengados y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo de dicho importe.
- Las comisiones y gastos repercutibles que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos. No serán admisibles, a estos efectos, las remisiones genéricas a las tarifas a que se refiere el número quinto de esta Orden.

- Los derechos que contractualmente correspondan a la Entidad de crédito en orden a la modificación del tipo de interés pactado, o a la modificación de las comisiones o gastos repercutibles aplicados.
- Los derechos del cliente en cuanto a posible reembolso anticipado de la operación.
- Los demás que deban incluirse de acuerdo con la normativa específica de cada entidad de crédito.

## ✦ Las reclamaciones

Las entidades de crédito estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender las quejas y reclamaciones y, optativamente, podrán designar un defensor del cliente, que habrá de ser una empresa o experto de reconocido prestigio.

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España recibe y tramita las reclamaciones sobre las actuaciones que quebranten las normas de disciplina, las buenas prácticas o los usos bancarios.



### EN SU INTERÉS

- En préstamos hipotecarios.
  - Obtenga ofertas vinculantes de diferentes Bancos y Cajas y compárelas. El ahorro que le supondrá conseguir la mejor oferta merece la pena.
  - Si ya lo ha contratado, puede modificarlo mediante la **subrogación**, sustituyendo la entidad con la que se concertó el préstamo por otra que le ofrece mejores condiciones ó la **novación**, renegociando con la misma entidad que le concedió el préstamo para mejorar las condiciones pactadas (tipo de interés, plazo...).
- En cuanto a las tarjetas de crédito:
  - Firme la tarjeta nada más recibirla.
  - Memorice su número secreto y no lo escriba ni lo revele.
  - Infórmese bien de las condiciones a través del documento contractual que le entregarán con la tarjeta (coste de adquisición y mantenimiento, comisiones, seguros...).
  - Notifique rápidamente al Banco o Caja la pérdida o robo de la tarjeta, evitando así los perjuicios derivados de operaciones indebidas. Denúncielo ante la policía.
  - Destruya las tarjetas caducadas.



## ✦ Algunos conceptos básicos

El **asegurador** es la persona que se obliga a indemnizar el daño a cambio de la percepción de la prima cuando se produzca el hecho asegurado.

El **asegurado** es la persona que se pone a cubierto del riesgo a cambio del pago de la prima.

El **tomador** es la persona que suscribe una póliza con una empresa de seguros (interviene como contratante pero por cuenta ajena).

El **beneficiario** es la persona designada en la póliza por el asegurado como receptor de las prestaciones contratadas.

**Corredor** es el profesional colegiado, independiente, que asesora al tomador del seguro sobre el seguro que le conviene de entre los que las diversas compañías ofrecen en el mercado.

**Agente** es el profesional que trabaja para una compañía de seguros concreta.

**Póliza** es el documento que contiene las condiciones que regulan el contrato de seguro.

**Prima** es la cantidad que el asegurado ha de pagar al asegurador, que suele realizarse mediante pagos periódicos anuales, semestrales, mensuales, etc,

## ✦ El contrato de seguro

El contrato de seguro es aquel por el que el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar el daño producido al asegurado, a pagarle un capital o una renta o a satisfacer otro tipo de prestaciones.

Antes del contrato puede realizarse una proposición de seguro por parte del asegurador. La solicitud de seguro no vinculará al solicitante. La proposición de seguro por el asegurador le vinculará durante un plazo de quince días.

Las condiciones generales del contrato habrán de incluirse por el asegurador en la proposición de seguro si la hubiere y necesariamente en la póliza de contrato o en un documento complementario, que se suscribirá por el asegurado. Las condiciones generales y particulares se redactarán de forma clara y precisa. Se destacarán de modo especial las cláusulas limitativas de los dere-

chos de los asegurados, que deberán ser específicamente aceptadas por escrito.

El contrato de seguro y sus modificaciones o adiciones deberán ser formalizadas por escrito. El asegurador está obligado a entregar al tomador del seguro la póliza o, al menos, el documento de cobertura provisional. En las modalidades de seguro en que por disposiciones especiales no se exija la emisión de la póliza, el asegurador estará obligado a entregar el documento que en ellas se establezca.

La duración del contrato será determinada en la póliza, la cual no podrá fijar un plazo superior a diez años. Sin embargo, podrá establecerse que se prorogue una o más veces por un período no superior a un año cada vez. Las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de dos meses de anticipación a la conclusión del período del seguro en curso.

Si el tomador del seguro y el asegurado son personas distintas, las obligaciones y los deberes que derivan del contrato corresponden al tomador del seguro, salvo aquellos que por su naturaleza deban ser cumplidos por el asegurado. No obstante, el asegurador no podrá rechazar el cumplimiento por parte del asegurado de las obligaciones y deberes que correspondan al tomador del seguro.

Los derechos que derivan del contrato corresponderán al asegurado o, en su caso, al beneficiario, salvo los especiales derechos del tomador en los seguros de vida.

El tomador del seguro tiene el deber, antes de la conclusión del contrato, de declarar al asegurador, de acuerdo con el cuestionario que éste le someta, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo. El asegurador podrá rescindir el contrato mediante declaración dirigida al tomador del seguro en el plazo de un mes, a contar del conocimiento de la reserva o inexactitud del tomador del seguro.

## ✦ La póliza del contrato de seguro

La póliza del contrato debe contener como mínimo, las indicaciones siguientes:

1. Nombre y apellidos o denominación social de las partes contratantes y su domicilio, así como la designación del asegurado y beneficiario, en su caso.
2. El concepto en el cual se asegura.
3. Naturaleza del riesgo cubierto.
4. Designación de los objetos asegurados y de su situación.

5. Suma asegurada o alcance de la cobertura.
6. Importe de la prima, recargos e impuestos.
7. Vencimiento de las primas, lugar y forma de pago.
8. Duración del contrato, con expresión del día y la hora en que comienzan y terminan sus efectos.
9. Nombre del agente o agentes, en el caso de que intervengan en el contrato.

### 🔸 Los deberes del tomador o asegurado

- El tomador del seguro está obligado al pago de la prima en las condiciones estipuladas en la póliza. Si se han pactado primas periódicas, la primera de ellas será exigible una vez firmado el contrato.
- Si por culpa del tomador la primera prima no ha sido pagada, o la prima única no lo ha sido a su vencimiento, el asegurador tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la prima debida en vía ejecutiva con base en la póliza. En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento.
- El tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario deberán comunicar al asegurador el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido, salvo que se haya fijado en la póliza un plazo más amplio. En caso de incumplimiento, el asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.
- El tomador del seguro o el asegurado deberá, además, dar al asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro.
- El asegurado o el tomador del seguro deberán emplear los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro. El incumplimiento de este deber dará derecho al asegurador a reducir su prestación en la proporción oportuna.

### 🔸 Los deberes del asegurador

El asegurador está obligado a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro y, en su caso, el importe de los daños que resulten del mismo. En cualquier supuesto, el asegurador deberá efectuar, dentro de los cuarenta días, a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el pago del

importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber, según las circunstancias por él conocidas.

Cuando la naturaleza del seguro lo permita y el asegurado lo consienta, el asegurador podrá sustituir el pago de la indemnización por la reparación o la reposición del objeto siniestrado.

El asegurador estará obligado al pago de la prestación, salvo en el supuesto de que el siniestro haya sido causado por mala fe del asegurado.

Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro el asegurador no hubiere realizado la reparación del daño o indemnizado su importe en metálico por causa no justificada o que le fuere imputable, la indemnización se incrementará en un 20 por 100 anual.

### ❖ Los agentes de seguros

Las comunicaciones y pago de primas que efectúe el tomador del seguro a un agente afecto representante del asegurador surtirán los mismos efectos que si se hubiesen realizado directamente a éste.

Las comunicaciones efectuadas por un agente libre al asegurador en nombre del tomador del seguro surtirán los mismos efectos que si las realizara el propio tomador, salvo indicación en contrario de éste.

### ❖ El reaseguro

El asegurador puede, a su vez, tener contratado un seguro. Por el contrato de reaseguro el reasegurador se obliga a reparar, dentro de los límites establecidos en la Ley y en el contrato, la deuda que nace en el patrimonio del reasegurado a consecuencia de la obligación por éste asumida como asegurador en un contrato de seguro.

El pacto de reaseguro interno, efectuado entre el asegurador directo y otros aseguradores, no afectará al asegurado, que podrá, en todo caso, exigir la totalidad de la indemnización a dicho asegurador, sin perjuicio del derecho de repetición que a éste corresponda frente a los reaseguradores, en virtud del pacto interno.

### ❖ Clases de seguros

Los seguros pueden dar respuesta a situaciones muy variadas, que en ocasiones requerirán un estudio en profundidad por parte del asegurador. Son seguros reconocidos expresamente por la ley, los siguientes:

- Seguro de incendios

- Seguro contra el robo
- Seguro de transportes terrestres
- Seguro de lucro cesante
- Seguro de caución
- Seguro de crédito
- Seguro de responsabilidad civil
- Seguro sobre la vida
- Seguro de accidentes
- Seguro de enfermedad y de asistencia sanitaria



#### ASEGÚRESE BIEN

- En caso de reclamación debe dirigirse por escrito a la **Oficina de Atención al Asegurado** que obligatoriamente tienen creada todas las Compañías Aseguradoras. Tras dos meses sin contestación o siendo ésta negativa, debe presentar su reclamación al **Defensor del Asegurado** en el caso de que esté nombrado, pues es una figura facultativa. Agotados los trámites anteriores puede dirigir su queja al **Comisionado para la Defensa del Asegurado**, acreditando el transcurso de dos meses sin recibir contestación de las figuras anteriores o que esta haya sido negativa.
- Cabe así mismo la reclamación ante la jurisdicción ordinario o ante las Juntas Arbitrales de Consumo.



## INVERSIONES



En el momento de realizar una inversión financiera debemos obtener toda la información posible para decidir adecuadamente y poder conocer todos los detalles de cómo evoluciona dicha inversión. Para ello, hay que conocer a las entidades intermediarias para operar con firmas autorizadas y solventes, que tengan personal cualificado para facilitar todos los datos necesarios, sin sorpresas, salvo las que sean imputables a la evolución de los mercados.

Es necesaria una información que se pueda comprender y analizar, solicitando todo tipo de aclaraciones cuando aparezcan dudas. Además debe poder realizarse un seguimiento de la evolución de las inversiones, conociendo todos los comunicados publicados por la entidad emisora de los valores en los que se ha producido la inversión. Evidentemente, nos encontramos ante una actividad que lleva aparejado un riesgo, que se debe conocer y asumir. A pesar de todo, podemos buscar una protección efectiva de los intereses y derechos legítimos de los inversores.

La protección a los inversores se consigue estableciendo determinados requisitos para las entidades que intervienen en el mercado de valores, bien como intermediarios, emisores, inversores, etc. También se ha previsto una protección normativa específica que se añade a la general de protección de los consumidores y usuarios, sobre todo en relación con un procedimiento claro para las reclamaciones.

Las entidades deben tener un Departamento de Atención al Cliente y potestativamente un Defensor del Cliente, que será una entidad o una persona experta de reconocido prestigio, cuyas resoluciones favorables a los clientes serán vinculantes para la entidad reclamada. Puede ocurrir que existan infracciones o actuaciones negligentes, o simplemente deficiencias de comunicación entre las partes. Por ello, uno de los elementos más importantes es tener la información y la documentación necesarias para apoyar cualquier reclamación.

Otra de las claves protectoras está en la creación de tres Comisionados, uno para la defensa del cliente de servicios bancarios, otro para la defensa del inversor y otro para la defensa del asegurado. Funcionan como una VENTANILLA ÚNICA, por lo que las reclamaciones se pueden plantear ante cualquiera de ellos, con independencia de su contenido. Evidentemente que también se puede acudir al Sistema Arbitral de Consumo, tanto en el ámbito interno, como en el internacional.

También se pueden presentar reclamaciones ante el Fondo de Garantía de Inversiones, en caso de no poder conseguir el reembolso o la restitución de la inversión realizada; o ante los Protectores del Inversor que se han creado en las Bolsas de Madrid, Barcelona y Valencia, en relación sobre todo en relación con los errores o negligencias de información o de ejecución de las órdenes del inversor, etc. El procedimiento es confidencial y gratuito y termina con una propuesta de resolución, si antes no se ha llegado a un acuerdo.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores interviene en muchas de las cuestiones relacionadas con las inversiones y atiende las reclamaciones sobre el perjuicio que ha podido producir la conducta de personas o entidades sometidas a la supervisión de dicha Comisión. Si procede la resolución, la Comisión expresa sus recomendaciones y determina si la entidad reclamada ha ajustado su comportamiento a las normas de los mercados de valores o debe corregir dicho comportamiento, además de iniciar, en este segundo caso, las actuaciones de investigación que resulten necesarias.

También se puede acudir a los tribunales de justicia, reclamando en el ámbito civil los daños y perjuicios en relación con la información facilitada y la transparencia de las operaciones, o acudiendo al procedimiento penal cuando existan indicios o pruebas de la comisión de algún delito económico. Esta opción es la más adecuada cuando han intervenido entidades no registradas ni habilitadas para prestar servicios de inversión, lo que se conoce como “chiringuitos financieros”.

En estos momentos están apareciendo muchas posibilidades de inversión a través de Internet, lo cual incrementa el riesgo de caer en actividades fraudulentas o ilegales. Debe cuidarse todo lo relativo a las ofertas engañosas, que pueden llegar a través del correo electrónico; y a la manipulación del mercado con noticias falsas o interesadas, para producir movimientos especulativos de los valores.



#### CON MUCHA CAUTELA

- No fíe su dinero a cualquier entidad de inversión ó valores. Ya ha habidos “sustos” importantes. El Fondo de Garantía de Inversiones sólo cubre hasta 20.000 euros por inversor, en caso de quiebra, fraude u otras contingencias.
- El complejo mundo de la inversión (bonos, planes de pensiones, de jubilación, de ahorro, acciones, fondos, bolsa), requiere la elección de una entidad legal, transparente y sólida en el mercado financiero.
- Debe saber que existen asociaciones de consumidores y usuarios especializadas en estos temas que le pueden ayudar y asesorar.



## ✿ Autocar

**Billete:** Deben figurar los datos de la empresa, fecha, trayecto, tarifas, número de coche y asiento del viaje.

Su venta comenzará, como mínimo, 30 minutos antes de la salida de cada servicio. Pueden venderse de forma anticipada, reservando al menos el 20% de la capacidad del vehículo para el día de la salida.

La anulación del billete es posible. Si Ud. lo anula 48 h. antes de la salida percibirá el 90% del importe del billete. Si se anula entre las 48 y las 2 h. antes de salir, recuperará el 80%. Si la anulación es con menos de 2 h. no se tiene derecho a devolución.

El billete incluye un seguro de viajeros, cuya finalidad es indemnizar los posibles daños sufridos por motivo de accidente producido en viaje de transporte público colectivo de personas. Este seguro garantiza las indemnizaciones por daños corporales, así como la asistencia sanitaria requerida, siempre que del resultado del accidente se produzca incapacidad temporal, invalidez permanente o muerte del viajero. Hay que dar parte al seguro en 30 días y hay que presentar el billete.

### *Ámbito*

La protección alcanza a:

- Todos los usuarios de medios de transporte público español de viajeros urbanos o interurbanos, en tanto circulan por territorio nacional, o en los viajes que tengan su inicio en dicho territorio, aunque sin limitación de destino.
- Todos los usuarios de transporte marítimo español, en los viajes que tengan su comienzo en territorio nacional.

### *Asegurado*

Será toda persona que en el momento del accidente, esté provista del título de transporte de pago o gratuito, así como los menores de edad, que estén exentos legalmente del pago de billetes o pasaje.

### ***Riesgos cubiertos***

Los daños físicos sufridos como consecuencia directa del choque, vuelco, salida de la vía, explosión, incendio, golpe exterior... y cualquier otra circunstancia que afecte o proceda del vehículo.

Serán protegibles, como norma general, los accidentes ocurridos durante el viaje, los acaecidos antes de comenzar éste, una vez que el medio de transporte haya sido puesto a disposición de ser utilizado por los viajeros, así como los sobrevenidos después de terminar el viaje, siempre que al producirse, el usuario se encontrase en el vehículo.

### ***Medios de transporte incluidos***

Este seguro está vinculado a las siguientes modalidades de transporte:

- Los que tienen por objeto transportes de viajeros realizados en vehículos automóviles, que circulen sin camino de rodadura fijo y sin medios fijos de captación de energía, por toda clase de vías terrestres urbanas e interurbanas, de carácter público y asimismo de carácter privado, cuando el transporte que en los mismos se realice sea público.
- Los que tienen por objeto transporte de personas por ferrocarril.
- Los que tienen por objeto transporte de personas que se lleven a cabo en trolebús, así como los realizados en teleféricos, funiculares, telesquís y medios análogos.
- Las embarcaciones de matrícula y pabellón españoles que estén autorizadas para el transporte público colectivo de pasajeros.

### ***Equipaje***

Cada viajero puede transportar gratuitamente hasta 30 kg. de equipaje.

En caso de pérdida o deterioro, salvo fuerza mayor, la empresa habrá de indemnizar con una cantidad fija previamente establecida por cada kilo de equipaje.

Si lleva objetos de valor es conveniente declararlos previamente, pues, aunque en este caso deberá abonar una prima adicional en relación con el valor declarado, sólo así podrá tener derecho a una indemnización superior.

### ***Condiciones durante el viaje***

El autocar dispondrá de:

- Condiciones higiénicas y de seguridad, iluminación, calefacción, botiquín, y puertas y ventanas de socorro.
- Los viajeros no podrán ir de pie en trayectos de más de 30 Km.
- Debe existir separación entre zona de fumadores y no fumadores.
- Si el viaje se interrumpe, la empresa tiene que adoptar los medios para que los viajeros lleguen a su destino.

### **Reclamaciones**

Pueden formularse en las Hojas de Reclamaciones que las empresas deben tener a disposición del público en:

- Los puntos de venta de billetes.
- En los autocares (salvo cercanías).
- En las estaciones de transporte de viajeros.

También se puede acudir a las Juntas Arbitrales de Transporte de la Comunidad Autónoma que deciden sobre los conflictos surgidos en relación con el transporte de viajeros, de mercancías o de ferrocarril. El procedimiento arbitral es gratuito, sin que sea necesario la asistencia de Abogado y Procurador, y los laudos que dicte el Tribunal Arbitral serán vinculantes y ejecutivos.

## **✈ Avión**

**Billete:** Es nominativo. Es decir sólo puede ser utilizado por su titular.

La reserva puede hacerse en agencias de viajes o compañías aéreas. El precio puede variar de una compañía a otra. Compare distintas tarifas, sobre todo en vuelos de largo recorrido.

En caso de pérdida hay que comunicarla rápidamente a la oficina que lo expidió para que proporcione un duplicado del billete o el reintegro del precio con un pequeño descuento.

Puede cancelarse el billete y recuperar parte de la cantidad pagada. La cantidad a abonar a la compañía por cancelación dependerá de la fecha en que la misma se produzca, oscilando entre el 25 y el 50 por ciento.

### **Equipaje**

El transporte de equipaje está incluido en el precio del billete.

En primera clase se puede llevar hasta 30 kilogramos y en clase turista hasta 20 kilogramos. El exceso de equipaje debe pagarse a parte.

En caso de pérdida o retraso en la entrega se establecen unas indemnizaciones. Si el usuario considera que su equipaje supera el valor de los límites establecidos en su billete, es recomendable acogerse a la modalidad de valor declarado, correspondiendo el límite de responsabilidad de la compañía, con ese valor. Claro está que esto le supondrá un pago adicional, pero en determinados casos en que transporte objetos de valor, puede ser interesante. Si el equipaje se pierde o se retrasa su entrega, debe formalizar por escrito su reclamación en los 10 días siguientes, ante la compañía aérea.

Igualmente si se produce retraso en la salida del vuelo, o se cancela, generalmente debido a causas ajenas a la compañía, puede reclamarse el reembolso del importe del billete.

Si el retraso o suspensión del vuelo se produce una vez iniciado éste, cuando ya se haya embarcado en el avión, la compañía está obligada a satisfacer gastos de manutención y cualquier otro que la espera origine al pasajero.



#### RECUERDE

**En todos los aeropuertos existen libros de reclamaciones.** En las hojas de reclamaciones se pueden formular reclamaciones sobre servicios del aeropuerto (información, limpieza, etc...) o bien reclamaciones de las compañías aéreas por deficiencias en los servicios de éstas (billetes, equipajes, comidas, etc...)

Además se pueden ejercer otros tipos de acciones judiciales o administrativas a las que pudiera tener derecho en cada caso.

#### Tren

Es conveniente informarse previamente de las tarifas, ya que varían en función de las fechas y características de viaje, (grupos, edad, ida y vuelta).

**Billete:** Debe conservarse hasta después del viaje. El billete es el contrato que le habilita como usuario para la utilización del ferrocarril. En el mismo se indica la fecha de expedición y la del viaje, el trayecto, tipo de tren y número de asiento. Incluye el seguro obligatorio de accidentes y un seguro de pérdida de equipaje facturado.

Si se transportan objetos de valor, deben declararse para ampliar la cobertura del seguro, en caso de pérdida del equipaje.

El billete puede utilizarlo quien lo posea, al no ser nominativo.

Se puede anular el billete adquirido hasta 15 minutos antes de la salida del tren, si la anulación se realiza en la estación de origen o en una dependencia

provista de interconexión electrónica. En las demás estaciones el plazo para la anulación es de una hora antes de la salida. El importe a devolver en caso de anulación oscila desde el 25 al 15% según la tarifa aplicable al día de que se trate (días azules, blancos o rojos). Si es Renfe la que motiva la anulación, debe reintegrar al usuario la totalidad de lo pagado.

### ***Retrasos***

En caso de combinación de trenes, si se pierde el segundo tren con el que tenga que enlazar debido a un retraso en el primero, y si había comprado el billete con antelación, el usuario tiene derecho a la devolución del dinero, o al abono de los gastos de hospedaje y manutención que esta situación le ocasione.

### ***Reclamaciones***

Pueden utilizarse las hojas de reclamaciones, obligatorias en todas las estaciones y a disposición de los viajeros que lo soliciten, para hacer constar sus reclamaciones en cuanto a retrasos, así como si no está conforme con el servicio recibido.



#### **DE INTERÉS**

- Infórmese previamente cuando vaya a adquirir billete de transporte sobre tarifas aplicables, reducciones y descuentos.
- Al comprar el billete compruebe que los datos del mismo son correctos.
- Si pierde el billete notifíquelo a la oficina donde lo adquirió.
- Conserve en su poder el billete hasta el final del viaje. En caso de tener problemas guárdelo igualmente, lo necesitará a la hora de reclamar.
- Si transporta objetos de valor declárelos y fije cuantías.

Pagará un poco más pero evitará sorpresas en caso de daño o pérdida de los mismos.

- Utilice los Libros u Hojas de Reclamaciones si observa irregularidades o incumplimientos en la prestación de los servicios contratados.

## VIAJES COMBINADOS Y AGENCIAS DE VIAJE



En relación con los viajes se plantean diversas posibilidades:

### ✳ Viajes combinados:

Se refiere esta denominación a la combinación previa de, al menos dos de estos elementos, el transporte, el alojamiento u otros servicios turísticos no accesorios de los anteriores, ofrecidos por un precio global y con una duración superior a 24 horas o incluyendo una noche de estancia. Todo esto debe recogerse en un contrato por escrito, del que se puede exigir una copia, además de guardar los folletos informativos del viaje, que son vinculantes para la empresa organizadora.

Se debe facilitar información sobre todo lo relacionado con el destino, las fechas de estancia, los medios de transporte, las características del alojamiento entre otras cuestiones. También debe indicarse el precio, que no podrá ser modificado, salvo que se recoja esa posibilidad, en cuyo caso deberá realizarse con una antelación superior a 20 días de la fecha de salida del viaje; se trate de cambios en el coste del carburante, o se trate de tasas, impuestos o el tipo de cambio del dinero.

Deben establecerse también las responsabilidades que se producen por la cancelación del viaje. En caso de que sea el consumidor quien cancele el viaje, tendrá derecho a la devolución de las cantidades pagadas, aunque tendrá que indemnizar a la agencia de viajes, tanto por los gastos de gestión y anulación, como por una parte del valor del viaje. De no presentarse en el momento de la salida, el consumidor deberá pagar el importe total, incluso las cantidades pendientes, salvo pacto en contrario. Si es la Agencia la que cancela el viaje, el consumidor tiene derecho a la devolución de las cantidades pagadas, o a un viaje equivalente, más una indemnización del valor del viaje, variable según la antelación a la salida.

En caso de que los servicios previstos no pudieran prestarse tras el inicio del viaje, la Agencia adoptará las medidas adecuadas para que se pueda continuar el viaje, abonando la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor prosigue el viaje, se supone que se aceptan los nuevos servicios. En caso contrario, se deberá proporcionar al cliente el regreso al punto de origen, con la devolución de las cantidades que proporcionalmente correspondan.

En caso de que se produzca una modificación que afecte a un elemento esencial del contrato, esta deberá comunicarse antes de la salida al consu-



midor y éste podrá resolver el contrato, recibiendo una indemnización y pudiendo optar entre la devolución de las cantidades pagadas o la realización de un viaje equivalente; o aceptar las modificaciones y sus repercusiones en el precio. Si al final del viaje se constata que no se ha realizado tal y como se pactó, puede presentarse una reclamación, tanto contra el organizador del viaje, como contra la agencia de viajes que lo hubiera vendido.

### ✿ Agencias de viajes:

Se trata de establecimientos que pueden ofrecer los viajes combinados, pero también pueden ofrecer esos servicios por separado. La idea que se persigue con la normativa se refiere a que se ofrezca al consumidor información sobre los destinos, los alojamientos, el transporte, y otras cuestiones necesarias para que el consumidor se haga una idea, lo más exacta posible, sobre lo que va a poder disfrutar.

Se formalizará un contrato por escrito y la agencia entregará los títulos, bonos y demás documentación referida a los servicios contratados, junto con la factura de los conceptos abonados, que estarán desglosados para conocer con exactitud el precio de cada servicio y de cada recargo o comisión por los gastos de gestión.

### ✿ Transporte aéreo:

En relación con esta forma de viaje se plantean dos temas que generan bastantes reclamaciones. Uno de ellos es el relacionado con los EQUIPAJES, cuya facturación deberá realizarse en el mostrador asignado a la compañía aérea, que entregará la tarjeta de embarque. Normalmente el transporte del equipaje va incluido en el precio del billete, siempre que no supere un determinado peso o un número de bultos (es muy conveniente consultar lo que se va a permitir llevar sin pagar, ya que el precio por exceso suele ser bastante elevado). También es muy importante conocer el equipaje que se puede llevar en la mano y su contenido, ya que las medidas de seguridad pueden obligar a facturar también dicho equipaje de mano.

La compañía aérea es la responsable de los daños que se puedan ocasionar al equipaje. En caso de que se produzca alguna incidencia se debe formular por escrito en ese momento el Parte de Irregularidad de Equipaje, ante la compañía aérea o ante la empresa de asistencia en tierra, para luego poder realizar la correspondiente reclamación. Se han establecido unas indemnizaciones por pérdida o deterioro del equipaje facturado o de mano hasta un determinado límite económico, variable en función del tipo de

vuelo, de los daños producidos y del valor declarado del equipaje, cuando así se hubiera indicado.

El otro tema que puede generar problemas es el "OVERBOOKING" o sobreventa de billetes, que se aplica a la denegación de embarque en un vuelo regular con exceso de reserva a pasajeros que posean un billete válido y una reserva confirmada. En estos casos, el pasajero podrá elegir entre el reembolso sin penalización del precio del billete del viaje no efectuado; la conducción lo más rápidamente posible hasta el destino final; o la conducción en una fecha posterior que convenga al pasajero.

Además, la compañía aérea pagará una compensación mínima de 150 € para vuelos hasta 3.500 Kms. y de 300 € para vuelos de más de 3.500 Kms., pudiendo reducirse en función del precio del billete o de la opción de viajar en otro vuelo en un plazo breve. También deberán ofrecerse servicios de comida, bebida o alojamiento cuando sean necesarios.



#### PARA RECLAMAR

- Las Agencias de viajes tienen obligación de disponer de hojas de reclamaciones, donde exponer los hechos y quejas que deseen denunciarse.
- En caso de interesar una compensación, resarcimiento ó indemnización por problemas surgidos o incumplimientos, la reclamación debe plantearse ante las Juntas Arbitrales de Consumo, o ante los Tribunales de Justicia.
- Es muy importante para que puedan prosperar las quejas y reclamaciones el proveerse de copias de las denuncias por las incidencias acaecidas durante el viaje (en los aeropuertos, hoteles, estaciones, restaurantes...), así como guardar los billetes de viajes, publicidad de las condiciones ofrecidas, contratos, facturas...etc.



## ✦ Definición

Tienen la consideración de turísticos, los apartamentos, villas o establecimientos similares en los que, habitualmente, se ejerce la actividad de facilitar alojamiento mediante precio.

La cesión del apartamento turístico, comprende el uso y goce del mismo, de los servicios e instalaciones anejas a él y de los comunes al bloque o conjunto en que se encuentre.

## ✦ Precios y oferta

En la publicidad de los apartamentos turísticos, deberán figurar de forma que no induzca a confusión los servicios comprendidos en la oferta de precios y la de aquellos que sean opcionales para el cliente.

Los precios de estancia en los apartamentos turísticos, serán fijados libremente por las empresas, debiendo exponerse para la debida información y orientación del usuario, las tarifas máximas vigentes en las distintas épocas y respetarlas en su aplicación. En el precio estarán incluidos el suministro de agua y energía eléctrica, el mobiliario e instalaciones y recogida de basuras.

## ✦ Duración del contrato

La duración del contrato será la que libremente hayan convenido las partes sin que en ningún caso pueda ser inferior a tres días como mínimo ni superior a cuarenta y cinco días como máximo, salvo las posibles prórrogas que se pacten.

## ✦ Reserva de alojamiento y su anulación

Las empresas, al formalizar la reserva, podrán exigir que los usuarios anticipen en concepto de señal, un porcentaje sobre el total del alojamiento que como máximo consistirá: a) en un cuarenta por cien, cuando la reserva se realice por un tiempo menor a un mes; b) en un veinticinco por cien, para las reservas por un mes; c) en un quince por cien, cuando la reserva sea por un plazo superior a un mes.

De anularse la reserva, la Empresa deberá reintegrar al usuario la suma recibida como señal, pudiendo retener en concepto indemnizatorio: a) el cinco por cien de dicha señal, si la anulación se efectúa con una antelación de más de treinta días, respecto de la fecha fijada para ocupar el alojamiento; b) el cincuenta por ciento, cuando se realice con una antelación entre siete y treinta días; c) si la anulación se efectúa con menos de siete días de antelación, la Empresa puede retener la totalidad de la señal.

### **✦ Ocupación de los alojamientos**

Los alojamientos estarán a disposición de los usuarios desde el día fijado para su ocupación, en condiciones de conservación, funcionamiento y limpieza que permitan su inmediato uso. En todo caso, los servicios comprendidos en el precio, deberán ser facilitados por la empresa desde el mismo momento en que se ocupe el alojamiento. Será requisito inexcusable, a la previa inscripción de los usuarios en el correspondiente libro-registro, mediante la exhibición de sus documentos de identidad o pasaportes.



#### **PARA FIARSE**

- Contrate con Empresas legalmente constituidas.
- Compruebe que los servicios están incluidos en el precio.

# PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO



## ✦ Concepto

Son aquellos destinados al mantenimiento y reforma de viviendas, de sus instalaciones y edificaciones anexas (servicios de albañilería, fontanería, electricidad, etc.). Quedan excluidos de este concepto los siguientes:

- a) Los servicios de entrega de bienes a domicilio.
- b) Los servicios que se prestan con ocasión de una compra de bienes y cuyo importe esté incluido en la operación principal.
- c) Las prestaciones de servicios a domicilio que tengan una reglamentación específica.

## ✦ Información al usuario

En los establecimientos abiertos al público para la prestación de servicios a domicilio, deberá exponerse de forma clara y visible un cartel con la siguiente información:

- a) Nombre y apellidos, o denominación social, número de identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio.
- b) Número de inscripción en el Registro de Establecimientos Industriales, en su caso.
- c) Los precios aplicables por tiempo de trabajo.
- d) Precios de transporte y desplazamiento.
- e) Precio de elaboración de presupuesto.
- f) Los recargos aplicables por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada de trabajo habitual, a petición del usuario.
- g) Leyendas que especifiquen lo siguiente:
  - “El usuario tiene derecho a un presupuesto previo por escrito”.
  - “Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario”.
  - “Este establecimiento tiene a disposición del usuario las tarifas de los materiales y piezas”.

h) Los precios deberán incluir los tributos correspondientes, si no, se deberá hacer mención de ello, indicar el concepto y tipo a aplicar.

En el caso de empresas dedicadas a la prestación de servicios a domicilio que no dispongan de establecimientos de atención al público, o bien el usuario les haya requerido por teléfono para prestar el servicio, el prestador del servicio deberá disponer para su entrega al consumidor gratuitamente de una hoja informativa con los datos anteriores.

## Presupuestos

El consumidor tendrá derecho a un presupuesto por escrito, salvo que renuncie expresamente al mismo. En él deberán constar los siguientes datos:

a) Nombre y apellidos o denominación social, domicilio, número de identificación social y número de teléfono del prestador del servicio.

b) Número de inscripción en el Registro de Establecimientos Industriales de la Dirección General de Industria y Comercio de la Diputación General de Aragón y el número de instalador autorizado en su caso.

c) Datos de la póliza del seguro de responsabilidad civil, en su caso.

d) Nombre y domicilio del cliente o la dirección donde va a prestarse el servicio si fuera distinto.

e) Descripción del servicio solicitado indicando características, calidades y resultado final.

f) Cantidad, calidad y precio de materiales a emplear con expresión de marcas y modelos. Si se fueran a instalar materiales usados deberá hacerse constar mediante la utilización de la frase “autoriza la utilización de materiales usados” en mayúsculas. Será necesaria la firma del cliente en caso de conformidad.

g) Precio de mano de obra por hora u otro tipo de tarifas usuales en el servicio a realizar.

h) Fecha de inicio y finalización del trabajo.

i) Precio total con impuestos incluidos.

j) Período y condiciones de la garantía del servicio.

k) Período de validez del presupuesto.

l) Indicación de la existencia de hojas de reclamación a disposición del cliente.

m) Cualquier otra indicación que se estime, siempre que no vulnere los derechos del consumidor.

El presupuesto deberá ir fechado y firmado por el prestador del servicio. Asimismo en el lugar reservado para la firma del cliente deberán aparecer las frases: "PRESUPUESTO RECIBIDO ANTES DE LA REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS" y "ESTE PRESUPUESTO UNA VEZ FIRMADO HARÁ LAS VECES DE ORDEN DE TRABAJO".

El cliente recibirá una copia del presupuesto una vez firmado. En caso que el cliente no acepte el presupuesto se podrá cobrar la elaboración del mismo, siempre que se pueda probar documentalmente que ha sido informado del coste económico de la elaboración. El importe no podrá suponer el 1% del total del servicio. Los gastos de desplazamiento que requieran la elaboración del presupuesto, sólo podrán ser cobrados una vez.

Tanto los imprevistos que pudieran aparecer durante la ejecución del trabajo observados por la empresa, como las modificaciones solicitadas por el cliente que impliquen variaciones del presupuesto original, deberán constar por escrito y ser firmadas por el cliente.

### ✚ Orden de trabajo

En caso de que el cliente renunciara al presupuesto previo, éste será sustituido por una orden de trabajo, que incluirá lo siguiente:

- a) "Renuncia al presupuesto previo y autoriza la reparación". "La renuncia al presupuesto previo se efectúa conociendo el derecho a solicitar presupuesto previo y conociendo las consecuencias jurídicas y económicas de la renuncia".
- b) Datos del prestador del servicio y del cliente.
- c) Descripción del trabajo solicitado.
- d) Fecha de inicio y finalización del servicio.
- e) Período de garantía.
- f) Datos de la póliza del seguro de responsabilidad civil, en su caso.

### ✚ Facturas

Se entregará al término del servicio prestado y deberá reunir los siguientes puntos:

- a) Datos del prestador del servicio y del cliente.
- b) Descripción del trabajo realizado.
- c) Precio total con indicación del precio de los materiales con expresión de horas y modelos de obras, desplazamientos e impuestos.

- d) Período de duración de la garantía.
- e) Número de Registro de Establecimientos Industriales, en su caso.
- f) Fecha y firma del prestador del servicio y del cliente.

En el dorso de la factura deberán constar las leyendas siguientes:

- a) “Los precios presupuestados para los materiales deberán corresponderse, como máximo, con los precios de venta al público de los mismos”.
- b) “La cuantía determinada en la factura deberá corresponderse con el importe consignado en el presupuesto, incluyéndose cualquier modificación realizada al presupuesto inicial”.
- c) “Existen hojas de reclamaciones a disposición del cliente”.

Cuando se pactan pagos parciales durante la prestación del servicio se deberá entregar factura, recibo o justificante.

Asimismo se entregará factura cuando se cobre la elaboración de un presupuesto no aceptado.

## Garantías

El prestador del servicio deberá entregar al usuario una garantía por escrito de los trabajos efectuados, en la que constará lo siguiente:

- La reforma efectuada.
- El garante.
- El titular de la garantía.
- Los derechos del titular de la garantía.
- El plazo de duración de la misma que será como mínimo de tres meses, sin perjuicio de la garantía que el fabricante dé a los materiales o piezas.

Durante el período de vigencia de la garantía el titular tendrá derecho a la reparación totalmente gratuita de los defectos de la reforma, instalación o reparación.

El garante deberá entregar un justificante de estas actuaciones. Las reparaciones efectuadas durante el periodo de garantía volverán a tener un período igual de garantía.



**OJO**

- El presupuesto con los datos que en él deban contenerse es especialmente importante, evitándose problemas y posible intrusismo.



## ACADEMIAS



Se incluyen aquí las referencias a los centros privados de enseñanza no reglada, o sea, lugares donde se reciben unas enseñanzas que no llevan a la obtención de ningún título oficial. Es importante conocer todos los detalles en el propio centro, donde nos los deberían facilitar por escrito, sin que debamos fiarnos exclusivamente de la publicidad.

La información que debemos solicitar estará relacionada con el contenido del curso (material, metodología, duración, etc.), con el personal docente (titulación y cualificación), con el precio (matrícula, cuotas, material, etc.) y con las formas de pago (financiación del coste total, pagos periódicos, etc.).

Este último tema ha generado múltiples reclamaciones y debemos asegurarnos de que vamos a pagar solamente por el tiempo que hayamos recibido el curso, sin que el centro pueda imponer la financiación con una entidad determinada. Además, se ha establecido expresamente para los Centros de Enseñanza de Idiomas que si el Centro deja de prestar el servicio de enseñanza contratado o si el contrato se resuelve por causa no imputable al alumno, deberá asegurarse la devolución del importe abonado por el período que no se vaya a ejecutar ese servicio o, en los casos con financiación, el cese de la obligación de abonar los vencimientos de pago del tiempo en que ya no se reciba dicha enseñanza

Una vez que se haya firmado el contrato, tendremos que comprobar que se ajusta a lo pactado y a la publicidad realizada, sin que deban mezclarse cuestiones relacionadas con el pago de un crédito al consumo, salvo que esa sea la modalidad de pago elegida. En caso de que el contrato se haya realizado en el domicilio o en el centro de trabajo, se puede dar marcha atrás en el plazo de 7 días, de acuerdo con las condiciones que puede establecer la academia.

Se han buscado unos modelos de contratos que no tengan cláusulas abusivas, buscando un mayor equilibrio entre las partes. Para ello, es importante aclarar con lenguaje concreto, claro y sencillo cómo se prestarán las enseñanzas, si en un determinado período o de forma indefinida; y cómo se podrá poner fin al servicio, con una referencia especial al dinero que se tiene que pagar y al que se puede recuperar, en caso de no terminar el curso.

Estas cuestiones se han recogido en un Código Ético en el que se expresa que los Centros de Formación deben contar con un profesorado con la titulación adecuada, pero también con una metodología adaptada a las capacidades y conocimientos de los alumnos. Además se deberá facilitar el material didác-

tico necesario para la enseñanza impartida y para lograr los resultados esperados de dicha enseñanza.

La publicidad que realice el Centro deberá ajustarse al principio de veracidad, sin que se puedan utilizar expresiones que puedan llevar al error de los destinatarios de esas indicaciones, tanto en relación con las expectativas profesionales, como con el carácter de los títulos que se puedan obtener. Para ello, se deberá contar con un servicio de información y orientación que ofrezca toda la información necesaria sobre el Centro y sus responsables, los cursos que se imparten, las condiciones de contratación, el horario de atención al público y el procedimiento para tramitar consultas o reclamaciones.

En cuanto a los contratos, es importante que se indiquen los compromisos de ambas partes. Por un lado, el Centro indicará todo lo relacionado con el curso a impartir y su coste, tanto las cuotas periódicas, como el precio del material desglosado de los restantes conceptos contenidos en el precio del curso. Por otro lado, se hará constar la forma de pago del curso, donde deberán especificarse el derecho al desistimiento y las causas y consecuencias de la resolución del contrato.

Las reclamaciones deberán ser formuladas por escrito dirigido al Centro para que este pueda tomar las medidas oportunas, si existe justificación. El plazo para resolver las reclamaciones no podrá exceder de 15 días. Deben existir unas Hojas de Reclamaciones, de acuerdo con el modelo oficial y se podrá acudir a la Junta Arbitral correspondiente, en donde se aplicará el Sistema Arbitral de Consumo, ya que los Centros deberán aceptar este mecanismo de resolución de conflictos.



#### LEA BIEN

- Infórmese previamente de la validez del certificado de estudios que expida la academia.
- Solicite por escrito la información general del curso que vaya a contratar.
- Lea detenidamente las condiciones de pago antes de firmar el contrato.



Como uno de los servicios privados más utilizados por los usuarios conviene dar un repaso a la normativa existente.

## ✳ Información al usuario

En los establecimientos, las Empresas estarán obligadas a exhibir al público los precios máximos de los diferentes servicios-tipo, y de los demás servicios complementarios.

Igualmente, deberán tener a la vista del público y facilitar al usuario, a petición de éste, la carta de recomendaciones de servicio de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos.

## ✳ Resguardo

### *Contenido*

En el momento de la entrega de las prendas por parte del usuario, el prestador del servicio deberá expedir en todos los casos un resguardo en el que, además de los datos que identifiquen a la empresa y al usuario, se especificará la fecha prevista de terminación del servicio y, en la limpieza en seco, teñido, conservación y servicios complementarios, figurará el precio del servicio solicitado para cada prenda y el total correspondiente. Cuando exista posibilidad de deterioro de las prendas sometidas al tratamiento solicitado, bien por encontrarse estas en mal estado, bien porque han de ser sometidas a manipulaciones especiales, que puedan entrañar tal peligro, se expresará claramente esta circunstancia, con declinación, en su caso, de responsabilidades por parte del prestador de servicios, siendo requisito necesario la **firma** del usuario.

### *Copia*

Una copia del resguardo será entregada al usuario, quedando otra en poder de la Empresa. La presentación del resguardo será obligatoria en el momento de retirar las prendas, y deberá ser devuelto nuevamente al cliente, haciendo constar en el mismo, la circunstancia de haberse pagado el importe del servicio. Este documento servirá como documento justificativo a efectos de cualquier posible reclamación.

## ❖ Precios y recargos

### *Pago anticipado*

En ningún caso podrán cobrarse cantidades superiores a las que figuran en el resguardo. Sólo podrá exigirse el pago anticipado total o parcial del importe del servicio, cuando exista conformidad expresa por parte del cliente. En este caso, el servicio adquirirá carácter de urgencia y habrá de realizarse en el plazo máximo de tres días, a partir de la fecha de recepción de la prenda, elevándose dicho plazo a seis días en los servicios de teñido.

## ❖ Depósito

Los artículos podrán ser retirados del establecimiento, sin recargo o suplemento en el precio, durante el plazo máximo de tres meses. A partir de este plazo, el establecimiento podrá cobrar una cantidad en concepto de guardarropa o conservación, siempre que se haga constar su importe en lugar visible al público, o figure en la hoja informativa para los supuestos de servicio a domicilio.

## ❖ Responsabilidades

Las empresas serán responsables de los daños y perjuicios que se produzcan con ocasión de la prestación de sus servicios. No obstante, podrán eximirse de responsabilidad en los supuestos de daño o deterioro, siempre y cuando se hubieran consignado en el resguardo, las observaciones correspondientes a tales daños.

## ❖ Extravío o deterioro

El usuario y el prestador del servicio podrán pactar a efectos de indemnización, una valoración previa de las prendas objeto del servicio solicitado, que deberá constar expresamente en el resguardo, y que será de obligatoria aplicación para ambas partes en caso de extravío o deterioro de las mismas.

Si dicha valoración no se hubiera efectuado, la indemnización deberá exigirse en la reclamación pertinente.

## ❖ Pérdida

Se considerará extraviada una prenda, cuando requerida por el usuario, no sea devuelta por la Empresa en un plazo de treinta días a partir de la fecha prevista de entrega.



### PROCURE

- Pedir la “Carta de Recomendaciones”.
- Exigir el resguardo por las prendas llevadas a limpiar o teñir y lea, antes de firmar, las posibles observaciones que se hagan constar.
- Guardar facturas o tickets de compra, a efectos de posibles reclamaciones.

# TALLERES DE REPARACIÓN DEL AUTOMÓVIL



El automóvil se ha convertido en un bien de uso muy extendido. Casi todos nosotros hemos tenido que utilizar alguna vez los servicios de un taller de reparaciones, y no siempre tenemos información suficiente, que nos permita conocer nuestros derechos y por tanto ejercerlos.

## ✦ Concepto

Se entienden por talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes, aquellos establecimientos industriales, en los que se efectúan operaciones encaminadas a la restitución de las condiciones normales del estado y del funcionamiento de vehículos automóviles, o de equipos y componentes de los mismos, en los que se hayan puesto de manifiesto alteraciones de dichas condiciones, con posterioridad al término de su fabricación.

## ✦ Información al usuario

Los talleres están obligados a exhibir al público de forma visible y al menos en castellano:

a) Los precios aplicables por hora de trabajo y por servicios concretos, así como de otros servicios que se realicen fuera de la jornada laboral, por servicios móviles o gastos diarios de estancia. (Los precios deberán incluir todo tipo de cargas o gravámenes, con mención diferenciada de la parte que del precio corresponda a impuestos, cargas o gravámenes).

b) Leyendas que especifiquen los siguiente:

- "Todo usuario tiene derecho a presupuesto escrito de las reparaciones que solicite".
- "Todas las reparaciones o instalaciones están garantizadas por tres meses ó 2.000 km. (excepto vehículos industriales en que el plazo es de quince días)".
- "Este establecimiento dispone de hojas de reclamaciones del cliente. Las posibles reclamaciones deberán efectuarse ante las entidades competentes en materia de consumo".

Los talleres oficiales de marca tendrán, además, a disposición del público, los catálogos y tarifas actualizadas de las piezas que utilicen en sus reparaciones, así como las tablas de tiempos de trabajo y su sistema de valoración en pesetas para aquellas operaciones susceptibles de determinación previa.

## 🔧 Resguardo de depósito

En todos los casos en que un vehículo quede depositado en un taller, tanto para la elaboración de presupuesto como para llevar a cabo una reparación previamente aceptada, el taller entregará al usuario un resguardo de depósito del vehículo. En caso de que exista presupuesto, éste, debidamente firmado por el taller y el usuario, hará las veces de resguardo de depósito. En él deberán constar, al menos, los siguientes datos:

- El número de taller en el registro especial.
- Nombre y domicilio del usuario.
- Identificación del vehículo.
- Descripción de la reparación, con sus importes, si fueran ya conocidos, en el caso de que el vehículo se entregue para su reparación.
- Fecha prevista de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado.
- Fecha y firma del prestador del servicio.

## 🔧 Presupuesto

Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a un presupuesto escrito. Este tendrá una validez mínima de doce días hábiles y en él deberá figurar:

- El número del taller en el registro especial, así como su identificación fiscal y domicilio.
- Nombre y domicilio del usuario.
- Identificación del vehículo.
- Reparaciones a efectuar, elementos a reparar o sustituir con indicación del precio total desglosado.
- Fecha y firma del prestador del servicio.
- Fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado, a partir de la aceptación del presupuesto.
- Indicación del tiempo de validez del presupuesto.
- Fecha y firma de aceptación por el usuario.

Únicamente podrá procederse a la reparación del vehículo una vez que el usuario haya concedido su conformidad mediante la firma del presupuesto, o

haya renunciado de forma fehaciente a la elaboración del mismo. En caso de que esto no fuera aceptado por el usuario, el vehículo deberá devolverse en análogas condiciones a las que fue entregado antes de la realización del presupuesto. Las averías o defectos ocultos que eventualmente puedan aparecer durante la reparación del vehículo, deberán ser puestos en conocimiento del usuario, con expresión de su importe, y solamente previa conformidad expresa del mismo, en el plazo de 48 h., podrá realizarse la operación.

El usuario podrá desistir del encargo realizado en cualquier momento, abonando al taller el importe de los trabajos efectuados hasta la retirada del vehículo.

### 🔧 Piezas de repuesto

Todos los elementos, piezas o conjuntos que los talleres utilicen en sus reparaciones, deberán ser nuevos y adecuados al modelo de vehículos objeto de reparación, con las excepciones que se enuncian:

a) Previa conformidad escrita del cliente, los talleres podrán instalar elementos, equipos reacondicionados por los fabricantes de los mismos, por los servicios autorizados por éstos o por industrias especializadas autorizadas expresamente por el Ministerio de Industria y Energía.

b) Podrán ser instalados determinados elementos o conjuntos usados, expresamente autorizados por el Ministerio de Industria y Energía, para la utilización exclusiva de éstos en las reparaciones que ellos efectúen en vehículos, cuyos modelos incorporen el conjunto reconstruido, previa conformidad escrita del cliente y siempre que el taller se responsabilice por escrito de que tales conjuntos se hallan en buen estado y ofrecen suficiente garantía.

c) Previa conformidad escrita del cliente, podrán utilizarse piezas usadas o no específicas del modelo de vehículo, siempre que el taller se responsabilice por escrito.

El taller que efectúa la reparación está obligado a presentar al cliente, y a entregarle al término de la misma, salvo manifestación expresa de éste, las piezas, elementos o conjuntos que hayan sido sustituidos.

Todos los talleres están obligados a tener a disposición del público, justificación documental que acredite el origen y precio de los repuestos utilizados en las reparaciones.

### 🔧 Factura y gastos de estancia

Todos los talleres están obligados a entregar al cliente factura escrita, firmada y sellada, debidamente desglosada y en la que se especifiquen cualquier tipo

de cargas devengadas, las operaciones realizadas, piezas utilizadas y horas de trabajo empleadas, señalando para cada concepto su importe.

Únicamente podrán devengarse gastos de estancia, cuando confeccionado el presupuesto o reparado el vehículo y puesto en conocimiento del usuario este hecho, no proceda dicho usuario al pronunciamiento sobre la aceptación o no del presupuesto, o a la retirada del vehículo en el plazo de 3 días hábiles. Los gastos de estancia sólo procederán cuando el vehículo se encuentre en locales bajo custodia del taller y por los días que excedan del citado plazo.

### **Garantía de las reparaciones**

Todas las reparaciones o instalaciones estarán garantizadas durante 3 meses o 2.000 km. (vehículos industriales 15 días). Todo ello salvo que las piezas incluidas en la reparación tengan un plazo de garantía superior, en cuyo caso y para éstas, regirá el de mayor duración.

El período de garantía se entenderá desde la fecha de entrega del vehículo, y tendrá validez siempre que éste no haya sido reparado o manipulado por terceros.

La garantía se entiende total, incluyendo materiales y mano de obra, y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los de transporte, desplazamiento de operarios, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.



#### **NO OLVIDE**

- Solicitar presupuesto si quiere conocer la cuantía de la reparación.
- Pedir y conservar la factura ya que ésta le será necesaria para efectuar cualquier reclamación.
- Todas las operaciones tienen una garantía de tres meses ó 2.000 km.
- Exigir en su caso, las hojas de reclamaciones.



## SERVICIOS DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS



Los electrodomésticos son bienes de consumo que desempeñan un papel cada vez más importante en nuestra vida cotidiana.

### ❖ Concepto

Aparatos de uso doméstico: son aquellos bienes de consumo duradero de uso doméstico que utilicen, directa o indirectamente para su funcionamiento o aplicación, cualquier tipo de energía y/o la transformen.

### ❖ Los S.A.T.

Servicio de Asistencia Técnica: son aquellos establecimientos o personas que cumpliendo los requisitos reglamentarios para esta actividad, se dediquen a la reparación, instalación y/o conservación o mantenimiento de los aparatos de uso doméstico y presten sus servicios tanto en los locales donde se desarrolle su actividad, como en los domicilios de los usuarios.

Servicio de Asistencia Técnica Oficial de Marca: son aquellos servicios de asistencia técnica, que posean autorización del fabricante o de su representante legal en España.

### ❖ Información al usuario

Todos los establecimientos de asistencia técnica de aparatos de uso doméstico están obligados a exhibir al público de forma perfectamente visible, al menos en castellano y caracteres de tamaño no inferior a 7 mm., lo siguiente:

a) Los precios aplicables por tiempos de trabajos, transporte y/o desplazamiento, así como los recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia, o fuera de la jornada normal, a petición del usuario.

b) Leyendas que especifiquen lo siguiente:

- “Todo usuario tiene derecho a presupuesto previo por escrito de las reparaciones y servicios que solicite”.
- “El usuario estará obligado al pago de la elaboración de presupuesto, sólo cuando habiéndolo solicitado, no fuera aceptado”.
- “Todas las reparaciones están garantizadas por tres meses”.

- “Este establecimiento dispone de hojas de reclamaciones. Las posibles reclamaciones deberán efectuarse ante las autoridades competentes en materia de consumo”.

### 🔍 Resguardo de depósito

En todos los casos en que el aparato de uso doméstico quede depositado en el SAT, tanto para la elaboración de presupuesto como para llevar a cabo una reparación previamente aceptada, el SAT entregará al usuario un resguardo acreditativo de su depósito.

En los casos en que exista presupuesto, éste, debidamente firmado por el SAT y el usuario, hará las veces de resguardo de depósito. En éste deberán constar, al menos, los siguientes datos:

- Número de orden acreditativo.
- Marca, modelo y número de serie del aparato.
- Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.
- Nombre y domicilio del usuario.
- Especificación detallada de los daños manifiestamente visibles, presuntas averías, defectos observados y/o servicios a realizar.
- Fecha de recepción del aparato.
- Fecha prevista de entrega.
- Firma del usuario y de la persona autorizada del SAT.

### 🔍 Presupuesto

Todo usuario tiene derecho a un presupuesto previo por escrito. Este presupuesto tendrá una validez de treinta días desde la fecha de comunicación al usuario y en él deberá figurar:

- Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.
- Nombre y domicilio del usuario.
- Motivo de la reparación.
- Diagnóstico de la avería.
- Pagos a satisfacer.
- Fecha y firma del responsable del SAT.

- Fecha prevista de entrega.
- Espacio reservado para la fecha y firma de aceptación del usuario.

El usuario quedará obligado a satisfacer al SAT el importe de la elaboración del presupuesto, solamente, cuando habiéndolo solicitado no fuera aceptado. En este caso podrá exigirse como importe lo siguiente:

- Para pequeños aparatos de uso doméstico: quince minutos del valor del tiempo de trabajo.
- Para línea blanca: treinta minutos.
- Para línea marrón y electrónica: sesenta minutos.

En caso de que el presupuesto no sea aceptado por el usuario, el aparato deberá devolverse en las mismas condiciones en las que fue entregado.

Las averías o defectos que puedan aparecer durante la reparación del aparato deberán ser puestos en conocimiento del usuario a la mayor brevedad posible.

## Piezas de repuesto

Todas las piezas que se utilicen en las reparaciones deberán ser nuevas, excepto si el usuario da su consentimiento por escrito para que se utilicen piezas de repuesto usadas o recuperadas.

Estas deberán estar en perfectas condiciones de uso para el que van a ser destinadas, y a precio más bajo que las nuevas si existieran en el mercado.

Los SAT están obligados a tener a disposición del público justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones.

Los SAT están obligados a ofrecer al usuario y a entregarle, al término de la reparación, si así lo desea, las piezas de repuesto que hayan sido sustituidas, siempre que la reparación no esté amparada por la garantía del aparato. Asimismo, están obligados a dar servicio de piezas de repuesto durante al menos siete años para las funcionales, salvo en el caso de aparatos cuyo precio de venta no supere los 60,10 euros, que será de cinco años, y de dos para las estéticas, contados todos ellos, a partir del cese de la fabricación de ese modelo.

Todas las piezas de repuesto deberán servirse al cliente en un plazo no superior a un mes, desde la fecha de solicitud para los aparatos de importación y no superior a quince días para las piezas correspondientes a aparatos nacionales.

## Factura

Todos los servicios de asistencia técnica están obligados a entregar al usuario factura, en la que se detallarán las operaciones realizadas, las piezas de repuesto utilizadas y el tiempo de mano de obra empleado, con expresión de sus respectivos importes.

Igualmente deberá reflejarse la cuantía de los conceptos por desplazamiento, transporte u otras que se le facturen. En la factura deberán constar los siguientes datos:

- Número de orden correlativo.
- Nombre, domicilio y número de identificación fiscal.
- Nombre y domicilio del usuario.
- Marca y modelo del aparato.
- Fecha y firma de persona responsable del SAT.

## Garantía

Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier SAT estarán garantizadas por un período mínimo de tres meses, que se entenderá desde la fecha de la entrega del aparato ya reparado. La garantía tendrá validez, en tanto en cuanto el aparato no haya sido manipulado o reparado por terceros.

La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada, y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los de transporte que la reparación exija y el desplazamiento de los operarios, siempre que corresponda a los abonados en factura anterior, las piezas de repuesto y material que hubiera de utilizarse, así como la imposición fiscal que grave la nueva operación.



### DEBE TENER EN CUENTA

- Solicitar presupuesto si quiere conocer la cuantía de la reparación.
- Pedir y conservar la factura, ya que ésta le será necesaria para efectuar cualquier reclamación.
- Todas las reparaciones tienen una garantía de tres meses.
- En reparaciones a domicilio, le pueden cobrar el desplazamiento.



[Quién, cuándo, cómo,  
dónde reclamar]



# [Quién, cuándo, cómo, dónde reclamar]

Pero... ¿quién es legalmente consumidor?, ¿cómo hacer efectivas sus quejas?, ¿cuándo y dónde reclamar?

## QUIÉN



El artículo 1º. 2 de la Ley 26/1984 General para la defensa de los Consumidores y usuarios dice que son consumidores o usuarios: "...las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza, pública o privada, individual o colectiva, de quienes los producen, suministran o expiden".

Así, en general, es consumidor o usuario quien adquiere bienes y servicios para su uso privado.

## CUÁNDO



- 1) Cuando se pongan en peligro su salud o su seguridad. Usted puede reclamar, si es informado incorrectamente sobre aspectos tales como origen, composición, finalidad, cantidad, calidad, plazo de consumo recomendado o fecha de caducidad, forma correcta de uso o consumo, del producto o servicio. También cuando constate la utilización de aditivos no permitidos, materiales de construcción prohibidos...
- 2) Cuando se pongan en peligro sus legítimos intereses económicos y sociales. Es decir, si es usted objeto de oferta, promoción o publicidad falsas o engañosas, cláusulas abusivas, ausencia de garantía o inexistencia de repuestos para bienes duraderos, fraudes en la compra de productos o utilización de servicios...
- 3) Cuando se encuentre en situación de inferioridad, subordinación o indefensión. Si sufre esperas excesivas, circunstancias que lesionen su dignidad de persona, trámites, documentos o mediaciones inútiles o con costes desproporcionados, limitaciones abusivas de garantía, repuestos o reparaciones...
- 4) Y, en general, siempre que sea usted objeto de daños y perjuicios derivados del consumo de bienes o el uso de productos y servicios.

## CÓMO



Antes de consumir, debe usted tomar precauciones, como asesorarse antes de contratar, comparar precios y ofertas, leer la “letra pequeña” de los contratos, pedir presupuestos, etc. Además debe tener un cuidado especial con la venta ambulante o a granel y con las rebajas, saldos y liquidaciones.

Si a pesar de las precauciones tomadas, sus derechos como consumidor son lesionados, puede usted reclamar.

Para ello, debe aportar su nombre, dirección y la de la persona o empresa sobre la que reclama, el objeto de su reclamación, las circunstancias que considere deben tenerse en cuenta, la solución que usted persigue y, lo más importante, debe probar que sus intereses han sido lesionados o proporcionar los datos necesarios para ello.



En este sentido, es fundamental que presente facturas, garantías y copia de contratos de cualquier documento que usted haya firmado.

Lo más aconsejable es que realice sus reclamaciones personalmente, pero si usted no puede desplazarse a los lugares que a continuación le indicaremos, también cabe la reclamación escrita o a través del teléfono.

## DÓNDE



1) Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C. C/ San Jorge 1, 2ª planta - Zaragoza - Tels. 976 39 61 50 – 39 61 54).

Sus funciones son:

La información al consumidor sobre aspectos como:

- Derechos que le asisten ante las reclamaciones presentadas.
- Direcciones concretas que resolverán reclamaciones concretas.
- Mediación entre consumidor y reclamado, para encontrar una solución correcta a cada reclamación.
- La educación y la formación del consumidor.
- El apoyo al sistema arbitral como medio de resolución de conflictos. La O.M.I.C. sirve de sede a la Junta Arbitral de Consumo.

2) Asociaciones de Consumidores y Usuarios. Su finalidad es la defensa de los intereses de los consumidores, la información y la educación de los mismos.

Además gozan del beneficio de justicia gratuita en los productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, cuando acrediten haber intentado previamente la solución de la queja o reclamación a través de la vía arbitral.



## EN ZARAGOZA EXISTEN LAS SIGUIENTES ASOCIACIONES:

ASOCIACIÓN DE ARRENDATARIOS E INQUILINOS DE ARAGON CONSUMIDORES Y USUARIOS (AIACU)

Plaza de España 6, 2º B. Tel. 976 22 65 55

ASOCIACIÓN DE IMPOSITORES DE BANCOS Y CAJAS DE AHORRO (AICAR)

C/ Pizarro 6, 2º Izda. Tel. 976 21 21 47

ASOCIACIÓN ARAGONESA DE CONSUMIDORES (ARACO)

C/ Roda de Isábena 4, bajo. Tel. 976 31 09 02

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES ARAGONIA

C/ Granada 43. Tel. 976 25 02 02

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES CESARAUGUSTA

C/ San Miguel 25, pral. izda. Tel. 976 221269

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES EDEFARAGON

C/ Cádiz 8, 3º. Tel. 976 22 56 36

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES GERMANA DE FOIX

C/ Mariano Pano y Ruata 4, bajos. Tel. 976 52 01 69

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES IMPOEBRO

C/ San Juan de la Peña 165, 2º. Tel. 976 73 17 19

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES INFORMACU

C/ Lasierra Purroy 8-10, 1º. Tel. 976 25 49 98

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES PUERTA SANCHO

Avda. Autonomía s/n. Tel. 976 44 55 00

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES SAN JORGE

C/ Privilegio de la Unión 39. Tel. 976 59 60 40

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES TORRERRAMONA

C/ San Miguel 30, pral. Tel. 976 21 13 21

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGON (UCA)

C/ Espoz y Mina 6, 4º. Tel. 976 39 76 02

3) Servicio Provincial de Consumo de la DGA

C/ Cesáreo Alierta, 9-11. Tel. 976 71 52 44

4) Todo esto, sin perjuicio de que el consumidor opte por la vía judicial ordinaria.

Ya hemos mencionado el sistema arbitral. Dada su importancia como medio de resolución de conflictos, merece la pena que nos detengamos en él dedicándole el siguiente capítulo.



[Arbitraje de consumo]



# [Arbitraje de Consumo]

## EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO



### ✳ ¿Qué es el Sistema Arbitral de Consumo?

Es una vía de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los productores, vendedores o prestadores de servicios, con quienes han realizado sus compras o actos de consumo.

Las características y el desarrollo del sistema actualmente consolidado, permiten resaltar lo positivo del mismo.

Y así, el Sistema Arbitral de Consumo es, principalmente:

**RÁPIDO:** Los asuntos se tramitan y resuelven con rapidez, en breve tiempo, máximo 4 meses desde que las partes deciden acogerse al Sistema.

**ECONÓMICO:** Ya que es gratuito tanto para el consumidor como para la empresa. Sólo puede llegar a costearse, y en determinados casos, la prueba pericial si fuera necesaria.

**VOLUNTARIO:** Porque la adhesión al Sistema es libre. Es necesario pues, que ambas partes se comprometan a aceptar el Arbitraje.

**PARTICIPATIVO:** Porque supone un Sistema de autorregulación de los conflictos, pues dos terceras partes del Tribunal o Colegio Arbitral están formadas por representantes de consumidores y empresarios.

**EFICAZ:** Los Laudos o Resoluciones Arbitrales de la Instancia Arbitral de Consumo son vinculantes y ejecutivos.

### ✦ Exclusiones

El Arbitraje de Consumo no puede conocer de asuntos donde concurren lesión, intoxicación, muerte o inicios racionales de delito.

### ✦ Procedimiento

Se inicia el procedimiento a través de la reclamación de un consumidor o usuario, que la puede realizar, bien directamente a la Junta Arbitral, bien a través de una Asociación de Consumidores.

Si la empresa contra la que se dirige la reclamación está adherida a esa Junta, previa remisión de la reclamación a la empresa y designación del Colegio o Tribunal encargado de dirimir la controversia, se citará a audiencia o vista oral.

Si la empresa no está adherida, se propondrá por la Junta la aceptación puntual del Arbitraje solicitado en 15 días. Si lo acepta, se actuará según el procedimiento anterior. De no aceptarse, se archivará el Expediente Arbitral, quedando libres otras vías como la judicial ordinaria, etc.

El Colegio Arbitral estará compuesto por tres árbitros designados del siguiente modo:

- Un árbitro representante de los consumidores, a través de sus Asociaciones adheridas.
- Un árbitro representante de los empresarios, a través de sus Asociaciones adheridas, tratando que sea del sector empresarial implicado.
- Un árbitro, licenciado en Derecho, Presidente del Colegio Arbitral designado por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo, en nuestro caso, por el Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza.

El Colegio Arbitral que regirá sus actuaciones con sujeción a los principios de audiencia, contradicción e igualdad, dará audiencia a las partes y acordará la práctica de pruebas, si fuese necesario, y tras el procedimiento oportuno dic-

tará un Laudo Arbitral o resolución sobre las cuestiones planteadas, que deberá ser cumplido obligatoriamente, pues, si no, podrá ejecutarse ante los juzgados de 1ª Instancia.

Antes de emitir este Laudo que dirime la controversia, las partes podrán llegar a un acuerdo o conciliación.

### ✿ **Ventajas del arbitraje de consumo. El distintivo**

El Arbitraje de Consumo como equivalente jurisdiccional, se constituye en un medio eficaz, gratuito y rápido de resolución de:

Los conflictos que puedan surgir entre consumidores y empresas.

La adhesión al Sistema Arbitral de Consumo comporta ventajas importantes:

#### *Para las empresas*

El distintivo oficial que exhibe el comerciante o empresario en general, al adherirse al Sistema, mejora su imagen de credibilidad y supone un ofrecimiento de mejor servicio al consumidor, que le discriminará positivamente aumentando su competitividad.

#### *Para los consumidores*

Este distintivo oficial se convierte en una garantía para los consumidores y usuarios, que ven en él un servicio adicional capaz de solucionar con eficacia los posibles litigios que puedan surgir de sus compras y contrataciones.

La Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza que se constituyó en abril de 1987, ha sido pionera en la puesta en marcha y desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo.

### ✿ **La Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Zaragoza**

Con un buen número de empresas adheridas, lleva resueltos varios miles de expedientes en los que ha logrado un buen porcentaje de "Laudos Conciliatorios".

Las cuantías de los litigios han variado, y así, desde los de muy escaso importe, se han dirimido asuntos de varios miles de euros.

El plazo medio de resolución de los conflictos ha sido inferior al del plazo legal, pues normalmente en dos meses se han solventado las controversias.

## ✳ Base legal del Arbitraje de Consumo

- El artículo 51 de la Constitución Española, que exige a los poderes públicos que articulen procedimientos eficaces que protejan la seguridad, salud y los legítimos intereses de los consumidores y usuarios.
- El artículo 31 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU), que establece la creación de un Sistema Arbitral, extrajudicial, que permita de un modo sencillo, rápido y económico, que los consumidores y usuarios puedan hacer valer los derechos que la Legislación de Consumo les reconoce.
- La Ley 60/2003 de 23 de diciembre, de Arbitraje.
- El Real Decreto 636/93, de 3 de mayo, que regula el Sistema Arbitral de Consumo.



**LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO  
DE ZARAGOZA** tiene su sede en:

C/ San Jorge 1, 2ª planta  
Tel. 976 39 61 50  
Fax 976 20 13 54

También existe una Junta Arbitral de Consumo autonómica que pertenece a la Diputación General de Aragón.



[Directorio]

[www.zaragoza.es/consumo](http://www.zaragoza.es/consumo)  
[omic@ayto-zaragoza.es](mailto:omic@ayto-zaragoza.es)

