



ÍNDICE

1.- Los Consumidores y sus Derechos	5
2.- Qué es una OMIC	6
3.- Las Asociaciones de Consumidores	7
4.- Cómo hacer una reclamación	9
5.- La tramitación de las reclamaciones	10
6.- El consumidor y los establecimientos minoristas	12
7.- Promociones, ventas con obsequios, rebajas, saldos y liquidaciones	14
8.- Ventas a distancia	17
9.- Facturas y tickets de compra	24
10.- Los contratos	26
11.- La publicidad y los contratos	28
12.- Condiciones generales de contratación	29
13.- Contratos celebrados fuera del establecimiento	31
14.- Garantías en la venta de bienes de consumo	34
15.- La Vivienda: Formas de acceso a la vivienda en propiedad	37
16.- Aprovechamiento por turno	55
17.- Crédito al consumo	58
18.- Prestación de Servicios a Domicilio	62
19.- Talleres de reparación de vehículos	67



20.- Servicios de reparación de electrodomésticos	72
21.- Tintorerías	78
22.- Los préstamos hipotecarios	80
23.- Los seguros	83
24.- Servicios de grúas para automóviles	87
25.- Enseñanza no reglada	89
26.- Derechos del usuario de viajes y transporte	91
27.- El servicio de mudanzas	103
28.- Los juguetes	107
29.- Los derechos de los usuarios de aparcamientos	114
30.- Las telecomunicaciones	116
TELÉFONOS DE INTERÉS	127



1.- LOS CONSUMIDORES Y SUS DERECHOS

Todos somos consumidores, pero no todos lo somos en todas las circunstancias.

La Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios dice que son consumidores quienes adquieren, utilizan o disfrutan bienes como destinatarios finales de estos.

Pero también indica que no son consumidores quienes adquieren esos bienes o utilizan esos servicios para integrarlos en procesos de producción, transformarlos o venderlos a terceros. Es decir no es consumidor el empresario o profesional que compra o contrata para el desarrollo de su trabajo o actividad.

Son derechos básicos de los consumidores:

- 1.- Derecho a la protección de la salud y la seguridad.
- 2.- Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales.
- 3.- Derecho a la reparación de daños y perjuicios.
- 4.- Derecho de información y educación.
- 5.- Derecho a participar en Asociaciones de Consumidores y ser representado por ellas.

Normativa aplicable

Ley 11/98, de 9 de julio, de Protección a los Consumidores de la Comunidad de Madrid.



2.- QUÉ ES UNA OMIC

Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (**OMIC**) constituyen unidades de trabajo dentro de las Administraciones locales, quienes las crean para dar cumplimiento del mandato que la Constitución Española hace a los poderes públicos, para que estas oficinas garanticen la defensa de los consumidores y usuarios mediante procedimientos eficaces, y para que promuevan la información y educación de los mismos. La Administración Local de la que dependen las OMIC pueden ser Ayuntamientos, las Diputaciones o una Mancomunidad de Municipios.

Por ello la OMIC del Ayuntamiento de Móstoles es un servicio integrado dentro del Área de Consumo y que pertenece a la Concejalía de Sanidad e Igualdad de Oportunidades, que el Ayuntamiento pone a disposición de todos los ciudadanos de la localidad para facilitarles el ejercicio de sus derechos como consumidores y usuarios.

Las funciones del Área de Consumo del Ayuntamiento de Móstoles son:

- 1.- En la OMIC:
Información y orientación al consumidor.
Asesoramiento jurídico y tramitación de reclamaciones.
- 2.- Inspección.
- 3.- Procedimiento sancionador.
- 4.- Arbitraje.

Normativa aplicable

Ley 11/98, de 9 de julio, de Protección a los Consumidores de la Comunidad de Madrid.



3.- LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Las **Asociaciones de Consumidores como “agentes sociales imprescindibles en una sociedad democrática”** se caracterizan por su carácter privado y por no tener ánimo de lucro. Una Asociación de Consumidores está integrada por personas con un objetivo común que, voluntariamente, se unen para proteger y defender sus derechos como consumidores, incluyendo la información y la educación. Legalmente también tienen la consideración de Asociaciones de Consumidores las Cooperativas constituidas por consumidores entre cuyos fines figurará necesariamente la educación y formación de los consumidores

La ley otorga a las Asociaciones de Consumidores una serie de beneficios siempre que estén inscritas en el Ministerio de Sanidad y Consumo y reúnan las condiciones que se exijan para cada tipo de beneficio. Esos beneficios son:

- 1.- Posibilidad de ser declaradas de utilidad pública teniendo, en este caso, derecho a exenciones fiscales y a la asistencia jurídica gratuita en los términos previstos en la ley.
- 2.- Pueden integrarse en agrupaciones y federaciones de idénticos fines.
- 3.- Podrán acceder a ayudas y subvenciones.
- 4.- Podrán ejercer la representación de sus asociados y acudir a los juzgados en defensa de los mismos, de la propia asociación o de los intereses generales. Asimismo también prevé la ley la posibilidad de intervenir en procedimientos ya iniciados.
- 5.- Es obligatorio que sean oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de normas de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses que representan.
- 6.- Las Asociaciones de Consumidores están legitimadas para interponer acciones colectivas y acciones de cesación en los supuestos previstos legalmente siempre que estén representadas en el Consejo de Consumidores y Usuarios.



Obligaciones

- 1.- Independencia y transparencia.
- 2.- Deben estar inscritas en el Registro Nacional.
- 3.- No pueden tener ánimo de lucro ni dedicarse a actividades distintas de la defensa de los intereses de los consumidores o usuarios.
- 4.- Mantener la independencia en sus actuaciones.
- 5.- No realizar comunicaciones comerciales de bienes o servicios y no percibir ayudas económicas o financieras de las empresas que suministran bienes o servicios a los consumidores o usuarios.

Normativa aplicable

Ley 11/98, de 9 de julio, de Protección a los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios.



4.- CÓMO HACER UNA RECLAMACIÓN

El consumidor deberá solicitar una Hoja de Reclamaciones en el lugar donde ha tenido el problema y rellenarla sin salir del mismo. En la Comunidad de Madrid todos los establecimientos y profesionales tienen obligación de tener y poner a disposición de los consumidores Hojas de Reclamaciones.

De los tres folios de que consta la Hoja de Reclamaciones, una vez rellenada, el empresario entregará al consumidor la de color blanco (ejemplar para la Administración) y la de color verde (ejemplar para el consumidor), quedando la de color rosa (ejemplar para el reclamado) depositada en el establecimiento.

El ejemplar blanco deberá ser entregado en la OMIC correspondiente junto con los documentos que prueben lo ocurrido.

SI EL ESTABLECIMIENTO NO DISPUSIERA DE HOJAS DE RECLAMACIONES O NO LAS FACILITASE DEBERÁ LLAMAR A LA POLICÍA LOCAL, QUIEN SE PERSONARÁ EN EL LUGAR Y LEVANTARÁ ACTA DE LO OCURRIDO. POSTERIORMENTE DEBERÁ FORMULAR SU RECLAMACIÓN EN LA OMIC.

Normativa aplicable

Decreto 152/2001, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/98, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

RECUERDE: No deben formularse reclamaciones sobre cuestiones ajenas a la normativa de consumo. Si tiene alguna duda al respecto consúltelo antes en la OMIC o en una Asociación. Tenga en cuenta que malgastar recursos, que la Administración pone a disposición de los ciudadanos, es en perjuicio de todos.



5.- LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Las reclamaciones que se reciben en las OMIC son tramitadas mediante diferentes sistemas compatibles entre si:

1.- La Mediación.- Es un procedimiento amistoso y voluntario por el que se trata de que las partes lleguen a un acuerdo sobre el conflicto planteado con la ayuda de un tercero, que hace las veces de mediador. El acuerdo deberá plasmarse por escrito.



2.- El Arbitraje.- Este procedimiento, con cierta similitud a un procedimiento judicial, es gratuito y voluntario. Mediante el mismo las partes se someten a la decisión de un órgano denominado Colegio Arbitral, integrado por un representante de la Administración licenciado en derecho, un representante de una Asociación de Consumidores y un representante de una Asociación Empresarial.



El Colegio emite una resolución definitiva del conflicto llamada **laudo**. Esta decisión es de obligado cumplimiento para las partes.

Dado que es voluntario las Administraciones tratan de que las empresas adquieran un compromiso de someter los conflictos que surjan con consumidores a este sistema. Se llama adhesión al Sistema Arbitral de Consumo y a las empresas que lo suscriben se les otorga un distintivo que les diferencia y que pueden incluir en su publicidad.



Los convenios arbitrales con los consumidores distintos del arbitraje de consumo previsto en este artículo, sólo podrán pactarse una vez surgido el conflicto material o controversia entre las partes del contrato, salvo que se trate de la sumisión a órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales o reglamentarias para un sector o un supuesto específico. Los convenios arbitrales pactados, contraviniendo lo dispuesto en el párrafo precedente, serán nulos.

La inspección de Consumo lleva a cabo un papel esencial en la resolución de reclamaciones puesto que pueden recabar documentación de las empresas, realizar comprobaciones e inspecciones y levantar acta en casos de incumplimiento de la normativa de consumo en las actuaciones de las empresas.

En este último caso se podrá derivar la apertura de un procedimiento sancionador.

Normativa aplicable

Ley 11/98, de 9 de julio, de Protección a los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

Real Decreto 636/93, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios.

RECUERDE: La adecuada tramitación de una reclamación y la obtención de un resultado más justo depende también de las partes implicadas. No pida lo imposible y trate de aportar todos los datos, documentos y pruebas posibles.



6.- EL CONSUMIDOR Y LOS ESTABLECIMIENTOS MINORISTAS

Los establecimientos comerciales minoristas son aquellos cuya actividad comercial se dirige directamente al consumidor final. Es decir, se excluyen los almacenistas e intermediarios.

Normas que regulan la actividad de estos establecimientos:

1.- Cuando un establecimiento ofrece productos para su venta, bien a través de un folleto publicitario, anuncios en medios de comunicación o mediante la exposición de sus artículos en la tienda, tiene obligación de vender estos artículos a quien lo solicite y cumpla los requisitos establecidos respetando el orden de solicitud. Si hay objetos que forman parte del decorado o son de adorno y por ello no están a la venta se debe advertir esta circunstancia.

No se puede limitar el número de productos que se desee adquirir.

2.- Hay casos en los que la propia normativa o el propio empresario establecen la posibilidad de que el consumidor devuelva el producto comprado si no está conforme. En estos casos el consumidor no tendrá obligación de compensar al vendedor por el desgaste o deterioro que haya podido sufrir el producto al probarlo ni tampoco el vendedor podrá exigir que se presten garantías sobre la posible devolución.

El plazo para llevar a cabo la devolución será de siete días si no se ha establecido otro.

3.- Cuando el consumidor compre un producto que no le es entregado en el momento tendrá derecho a que el empresario le entregue un documento en el que figure, entre otras cuestiones, el precio.



4.- Todos los bienes muebles destinados al consumo privado tienen garantía que será como mínimo de dos años excepto para los de segunda mano que será, como mínimo, de un año. (Ver apartado 14 dedicado a la garantía).

5.- Debe tenerse en cuenta que los precios son totalmente libres con algunas excepciones. Por ello es recomendable comparar precios antes de adquirir algún producto o contratar algún servicio.

Normativa aplicable

Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.

Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.



RECUERDE: Si el establecimiento donde usted va a comprar no le ofrece la posibilidad de cambio o devolución del producto en un plazo de tiempo, usted solo podrá exigir dicho cambio o devolución si el producto tiene algún defecto.



7.- PROMOCIONES, VENTAS CON OBSEQUIO, REBAJAS, SALDOS Y LIQUIDACIONES

Dentro de ellas se regulan las siguientes categorías:

Ventas de promoción

Según la normativa son aquellas que tienen por finalidad dar a conocer un nuevo producto o artículo o conseguir el aumento de venta de los existentes, o el desarrollo de uno o varios comercios o establecimientos mediante la oferta de un artículo o grupo de artículos homogéneos.

La venta en promoción deberá ir precedida o acompañada de la suficiente información al público en la que deberá figurar con claridad: el producto o productos que son objeto de promoción, las condiciones de venta, el periodo de vigencia de la promoción deberá ser entre dos y treinta días, a excepción de los productos perecederos, y disponer de existencias suficientes para hacer frente a la oferta.



La Ley permite que el comerciante realice reservas de productos agotados durante el tiempo de la oferta fijando un plazo para la entrega pero si el interesado no estuviese conforme o no se le proporcionase el producto en el plazo de reserva establecido se le deberá entregar otro de similares condiciones y características.



Ventas con obsequio

Son aquellas en las que el comerciante ofrece concursos, sorteos, regalos, vales, premios o similares vinculados a la oferta de productos regulados en el apartado de ventas de promoción, debiendo cumplir los siguientes requisitos:

- 1.- Durante el periodo de oferta queda prohibida la modificación al alza del precio del producto así como la disminución de su calidad.
- 2.- El número de existencias que deben ponerse a disposición para hacer frente a la obligación de entrega de los obsequios así como las bases por las que se regula el concurso o sorteo deberá constar en el envase o envoltorio del producto o en su defecto estar debidamente divulgadas.
- 3.- Los obsequios de la promoción deberán entregarse al comprador al tiempo de la compra o en un plazo máximo de dos meses a contar desde el cumplimiento por el consumidor de los requisitos de la promoción.
- 4.- Se deberán respetar en todo caso los derechos e intereses de los consumidores establecidos en la legislación vigente.
- 5.- Todos los sorteos destinados a premiar la participación de los consumidores deberán estar autorizados por la Consejería encargada del Comercio Exterior de la Comunidad Autónoma, debiendo constar el número de autorización administrativa en la publicidad.

Venta en rebajas

Es venta en rebajas cuando los artículos se ofertan en el mismo establecimiento en el que se ejerce habitualmente la actividad comercial a un precio inferior al fijado antes de dicha venta.



Las ventas en rebajas solamente pueden tener lugar en dos temporadas anuales, una iniciada al principio de año y otra en torno al periodo estival de vacaciones. La duración de cada periodo de rebajas será como mínimo de una semana y como máximo de dos meses, de acuerdo con la decisión de cada comerciante, dentro de las fechas fijadas por la Comunidad Autónoma. En todo caso las fechas de las temporadas deberán exhibirse en los establecimientos comerciales en lugares visibles al público incluso cuando permanezcan cerrados.

No podrá anunciarse la venta en rebajas con carácter general cuando la misma afecte a menos de la mitad de los productos ofertados, sin perjuicio de que pueda ofrecerse la rebaja de artículos concretos. En el caso de que las rebajas no afecten a la totalidad de los productos deberán estar perfectamente identificados los rebajados de los que tienen precio habitual. En todo caso **las reducciones de los precios se exhibirán junto al precio habitual del producto rebajado.**

No es venta en rebajas la de artículos a precio ordinario o de artículos deteriorados. Los artículos deberán haber estado a la venta en el establecimiento durante el periodo de un mes en la oferta habitual de ventas y no podrán haber sido objeto de promoción alguna en el curso del mes que preceda a la fecha de inicio de la venta en rebajas.

Normativa aplicable

Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.

Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

RECUERDE: Los establecimientos que no respetan la normativa de ventas en promoción perjudican al consumidor y a otras empresas que sí respetan la ley.



8.- VENTAS A DISTANCIA

Son aquellas que se realizan sin la presencia física simultánea del comprador y del vendedor, transmitiéndose la propuesta de contratación del vendedor y la aceptación del comprador por un medio de comunicación a distancia de cualquier naturaleza.

En particular están incluidas en este concepto, aquéllas que se realicen mediante pedidos por catálogos previamente distribuidos a los posibles compradores.

La regulación de ventas a distancia no se aplicará a:

- a) La venta mediante máquinas automáticas.
- b) Las ventas celebradas en subasta, excepto las efectuadas por vía electrónica.
- c) Los contratos de suministros de productos alimenticios, de bebidas o de otros artículos de hogar no duraderos y de consumo corriente, suministrados en el domicilio del consumidor o en su lugar de trabajo por distribuidores que realicen visitas frecuentes.

Cuando la contratación a distancia de bienes o servicios se lleve a cabo a través de medios electrónicos, se aplicará, preferentemente, la normativa específica sobre servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico.

Condiciones

En todas las propuestas de contratación deberá constar, de forma inequívoca, que se trata de una propuesta comercial.

En concreto, en el caso de las comunicaciones telefónicas, deberá precisarse explícita y claramente, al principio de cualquier conversación con el comprador, la identidad del vendedor y la finalidad comercial de la llamada.



Información previa

Antes de iniciar el procedimiento de contratación, y con la antelación necesaria, **el vendedor deberá suministrar al consumidor, de forma veraz, eficaz y suficiente, la siguiente información:**

- a) La identidad del vendedor y su dirección.
- b) Las características esenciales del producto.
- c) El precio, incluidos todos los impuestos.
- d) Los gastos de entrega y transporte (en su caso).
- e) La forma de pago y modalidad de entrega o de ejecución.
- f) La existencia del derecho de desistimiento o resolución.
- g) El coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia cuando se calcule sobre una base distinta de la tarifa básica.
- h) El plazo de validez de la oferta y del precio.
- i) La duración mínima del contrato, si procede, cuando se trate de contratos de suministro de productos destinados a su ejecución permanente o repetida.
- j) Las circunstancias y condiciones en las que el vendedor podría suministrar un producto de calidad y precio equivalente, en sustitución del solicitado por el consumidor, cuando se quiera prever esta posibilidad.
- k) En su caso, indicación de si el vendedor dispone o está adherido a algún procedimiento extrajudicial de solución de conflictos.

La información contenida en el apartado anterior, cuya finalidad comercial debe ser indudable, deberá facilitar al comprador de modo claro, comprensible e inequívoco, mediante cualquier técnica adecuada al medio de comunicación a distancia utilizado, y deberá respetar, en particular, el principio de buena fe en las transacciones comerciales, así como los principios de protección de quienes sean incapaces de contratar.

Necesidad de consentimiento expreso

En ningún caso la falta de respuesta a la oferta de venta a distancia podrá considerarse como aceptación de ésta.





Prohibición de envíos no solicitados

Queda prohibido enviar al consumidor artículos o mercancías no pedidos por él al comerciante cuando dichos suministros incluyan una petición de pago. En caso de que así se haga, y sin perjuicio de la infracción que ello suponga, el receptor de tales artículos no estará obligado a su devolución, ni podrá reclamársele el precio.

Ejecución y pago

Salvo que las partes hayan acordado otra cosa, el vendedor deberá ejecutar el pedido a más tardar en el plazo de treinta días a partir del día siguiente a aquel en que el comprador le haya comunicado su pedido.

En caso de no ejecución del contrato por parte del vendedor por no encontrarse disponible el bien objeto del pedido, el comprador deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar cuanto antes, y en cualquier caso en un plazo de treinta días como máximo, las sumas que haya abonado. En el supuesto de que el vendedor no realice este abono en el plazo señalado, el comprador podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

De no hallarse disponible el bien objeto del pedido, cuando el consumidor hubiera sido informado expresamente de tal posibilidad, el vendedor podrá suministrar sin aumento de precio, un producto de similares características que tenga la misma o superior calidad. En este caso, el comprador podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución, en los mismos términos que si se tratara del bien inicialmente requerido.

Derecho de desistimiento

El comprador dispondrá de un plazo mínimo de siete días hábiles para desistir del contrato sin penalización alguna y sin indicación de los motivos. Será la ley del lugar donde se ha entregado el bien la que determine qué días han de tenerse por hábiles.



El ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho. No puede implicar la imposición de penalidad alguna, si bien podrá exigirse al comprador que se haga cargo del coste directo de la devolución del producto al vendedor.

En caso de que el vendedor pueda suministrar un producto de calidad y precio equivalentes, en sustitución del solicitado por el consumidor, los costes directos de devolución, si se ejerce el derecho de desistimiento, serán por cuenta del vendedor que habrá debido informar de ello al consumidor.

Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor una penalización por el ejercicio de su derecho a desistimiento o a la renuncia al mismo.



A efectos del ejercicio del derecho de desistimiento, el plazo se calculará a partir del día de recepción del bien, siempre que se haya cumplido el deber de información que se impone.

En caso de que el vendedor no haya cumplido con tal deber de información, el comprador podrá resolver el contrato en el plazo de tres meses a contar desde aquel en que se entregó el bien. Si la información se facilita durante el citado plazo de tres meses, el periodo de siete días hábiles para el desistimiento empezará a correr desde ese momento. Cuando el comprador ejerza su derecho de resolver el contrato por incumplimiento del deber de información que incumbe al vendedor, no podrá éste exigir que aquél se haga cargo de los gastos de devolución del producto.



Cuando el comprador haya ejercido el derecho de desistimiento o el de resolución conforme a lo establecido en el presente artículo, el vendedor estará obligado a devolver las sumas abonadas por el comprador sin retención de gastos. La devolución de estas sumas deberá efectuarse lo antes posible y, en cualquier caso, en un plazo máximo de treinta días desde el desistimiento o la resolución.

Transcurrido el plazo sin que el comprador haya recuperado la suma adeudada, tendrá derecho a reclamarla duplicada, sin perjuicio de que, además, se le indemnicen los daños y perjuicios que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad.

En caso de que el precio haya sido total o parcialmente financiado mediante un crédito concedido al comprador por parte del vendedor o por parte de un tercero, previo acuerdo de éste con el vendedor, el ejercicio del derecho de desistimiento o de resolución contemplados en la presente Ley, implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna para el comprador.

Excepciones al derecho de desistimiento

Salvo pacto en contrario, lo dispuesto anteriormente no será aplicable a los siguientes contratos:

- a) Contratos de suministro de bienes cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el vendedor no pueda controlar.
- b) Contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- c) Contratos de suministro de grabaciones sonoras o de vídeo, de discos y de programas informáticos que hubiesen sido desprecintados por el consumidor, así como de ficheros informáticos, suministrados por vía electrónica, susceptibles de ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso permanente.
- d) Contratos de prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas.





Pago mediante tarjeta

Cuando el importe de una compra haya sido cargado fraudulentamente o indebidamente utilizando una tarjeta de pago, su titular podrá exigir la inmediata anulación del cargo. En este caso, las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del proveedor y del titular se efectuarán a la mayor brevedad.

Sin embargo, si la compra hubiese sido efectivamente realizada por el titular de la tarjeta y la exigencia de devolución no fuera consecuencia de haberse ejercido el derecho de desistimiento o de resolución, y, por tanto se hubiese exigido indebidamente la anulación del correspondiente cargo, el comprador quedará obligado frente al vendedor al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación.

Información

Además de la información mencionada anteriormente, el consumidor deberá haber recibido, a la ejecución del contrato, las siguientes informaciones y documentos:

- a) Información escrita sobre las condiciones y modalidades de ejercicio de los derechos de desistimiento y resolución, así como un documento de desistimiento o revocación, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.
- b) La dirección del establecimiento del vendedor donde el comprador puede presentar su reclamación.
- c) Información relativa a los servicios postventa y a las garantías comerciales existentes.
- d) En caso de ser un contrato de duración indeterminada o de duración superior a un año, las condiciones de rescisión del mismo.





La información descrita anteriormente deberá facilitarse por escrito o, salvo oposición expresa del consumidor, en cualquier otro soporte duradero adecuado a la técnica de comunicación empleada y en la lengua utilizada en la propuesta de contratación.

La renuncia efectuada, explícita o implícitamente por el consumidor a los derechos reconocidos anteriormente será nula.

La regulación señalada no se aplicará a los contratos que se refieran a servicios financieros tales como servicios de inversión, seguro, reaseguros, bancarios, relativos a fondos de pensiones y a operaciones a plazo y de opción, a los celebrados con los operadores de telecomunicaciones debido a la utilización de los teléfonos públicos; a los celebrados para la construcción de bienes inmuebles; a los que regulen relaciones familiares y sucesorias, y a los contratos de sociedades.

Normativa aplicable

Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.

RECUERDE: El desistimiento no realizado por un medio no fehaciente unido a la devolución del producto no produce los efectos de resolución del contrato.



9.- FACTURAS Y TICKETS DE COMPRA

La entrega de facturas por parte de los suministradores de bienes y prestadores de servicios es obligatoria debiendo ser objeto de facturación la totalidad de las entregas de bienes y prestaciones de servicios a excepción de:

- a) Operaciones exentas de IVA.
- b) Utilización de autopistas de peaje.
- c) Las autorizadas por la Administración Tributaria.
- d) Las realizadas por personas sujetas un régimen especial de IVA.

Únicamente en algunos casos puede sustituirse por un vale numerado o por un ticket:

- En ventas al por menor.
- Ventas o servicios en ambulancia.
- Ventas o servicios a domicilio.
- Transporte de personas y sus equipajes.
- Servicios de hostelería y restauración.
- Suministro de comidas y bebidas para consumir en el acto.
- Salas de baile y discotecas.
- Servicios telefónicos.
- Servicios de peluquería e institutos de belleza.
- Utilización de instalaciones deportivas.
- Revelado de fotografías y estudios fotográficos.
- Las expresamente autorizadas por la Agencia Estatal Tributaria.

En la parte talonaria y en la matriz de los vales y en los tickets de caja han de constar al menos los siguientes datos:

- Numeración correlativa y serie.
- Número de identificación fiscal del expedidor
- Tipo impositivo aplicado o la expresión IVA incluido.
- Contraprestación total (precio).





Toda factura y sus copias o matrices deberá contener al menos los siguientes datos:

- Numeración correlativa y en su caso serie.
- Nombre, apellidos o denominación social y CIF del expedidor y del destinatario (si son particulares no se consignará la denominación social). Cuando se trate de no residentes deberá indicarse la localización del establecimiento permanente.
- Descripción de la operación y el precio total. Datos para la determinación del tipo impositivo del IVA y cuota que se repercute (salvo exento) o expresión IVA incluido.
- Lugar y fecha de emisión.

Igualmente los empresarios y profesionales solo podrán expedir un original de cada factura o documento sustitutivo. No obstante será admisible la expedición de ejemplares duplicados en determinados casos:

- Cuando concurren varios destinatarios.
- Casos de pérdida del original.

Deberá hacerse constar que se trata de un duplicado teniendo el mismo carácter probatorio que el original.

Normativa aplicable

Real Decreto 2402/1985, de 18 de diciembre, de Facturas.
Modificaciones del anterior contenidas en los Reales Decretos 703/1997 y 1624/1992.

Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

RECUERDE: Exija siempre un documento acreditativo de su compra o contratación. Guarde siempre el ticket o factura por si necesita formular una reclamación ya que sin ellos no podrá acreditar la adquisición o contratación en el establecimiento en que lo hizo, el precio ni el artículo.



10.- LOS CONTRATOS

Cada acto de consumo implica la celebración de un contrato, la mayoría de ellos son verbales por cuestiones prácticas y se perfeccionan por la entrega o la prestación del servicio y por el pago, otros sin embargo constan por escrito y su contenido indica en qué condiciones estamos adquiriendo o solicitando un servicio. Ambos son perfectamente válidos aunque el primero presenta la dificultad de no poder probar las condiciones ofrecidas ya que éstas han sido verbales.

Libertad de contratación

Nuestro Código Civil regula algunas normas referentes a los contratos privados a la vez que reconoce el **principio de libertad de contratación** entendiendo que nadie mejor que las partes conoce cuales son sus intereses y por ello pueden pactar lo que estimen conveniente estableciendo una negociación para ello, siempre que no sea contrario a la ley.

Los contratos tienen fuerza vinculante entre las partes de manera que no puede deshacerse un contrato por la sola voluntad de una de las partes.

Contratos con consumidores

Cuando se ejerciten acciones individuales, en caso de duda sobre el sentido de una cláusula prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor.

En la contratación con consumidores debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato.

Se prohíben, en los contratos con consumidores, las cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato.

La formalización del contrato será gratuita para el consumidor, cuando legal o reglamentariamente deba documentarse éste por escrito o en cualquier otro soporte de naturaleza duradera.



En particular, en los contratos de prestación de servicios o suministro de bienes de tracto sucesivo o continuado se prohíben las cláusulas que establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor a poner fin al contrato.

El consumidor podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.

Los contratos de prestación de servicios o suministro de bienes de tracto sucesivo o continuado deberán contemplar expresamente el procedimiento a través del cual el consumidor puede ejercer su derecho a poner fin al contrato.

Los contratos con los consumidores se integrarán, en beneficio del consumidor, conforme al principio de buena fe objetiva, también en los supuestos de omisión de información precontractual relevante.

No se podrá hacer obligatoria la comparecencia personal del consumidor o usuario para realizar cobros, pagos o trámites similares.

Normativa aplicable

Código Civil.

Ley 26/84, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora en la Protección de los Consumidores y Usuarios.

RECUERDE: Lea atentamente todos los documentos antes de firmarlos y si hay algún aspecto de los mismos que no comprende consúltelo antes de firmar.



11.- LA PUBLICIDAD Y LOS CONTRATOS

La publicidad vincula a la empresa que la haya emitido por lo que el consumidor podrá exigir su cumplimiento aunque no se recoja en el contrato el contenido de dicha publicidad.

En caso de duda sobre la interpretación de la misma se estará a lo más favorable para el consumidor.

Se considera engañosa la publicidad que induce al consumidor a contratar y le suponga un desembolso económico que sin dicha publicidad no hubiese efectuado.



Normativa aplicable

Código Civil.

Ley 26/84, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Ley 34/98, de 11 de noviembre, de Publicidad.

RECUERDE: Es importante guardar la publicidad para poder probar lo ofrecido en caso de incumplimiento.





12.- CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Las condiciones generales de contratación

Cuando una misma empresa lleva habitualmente contrataciones con muchos consumidores no puede negociar cada uno de los contratos, por lo que se opta por redactar contratos tipo en los que la otra parte se limita a aceptar o rechazar la oferta realizada sin posibilidad de modificarla, asegurándose así la empresa que el contenido del contrato responde a sus intereses, dentro de lo posible, según el mercado y dentro del marco legal establecido. Son los llamados **contratos de adhesión que incluyen unas amplias condiciones generales y unas mínimas particulares**. La Administración, dentro del principio de libertad de pactos, que en este caso no es absoluto, trata de intervenir de diferentes formas en el contenido de estos contratos con el fin de equilibrar la posición de las partes.

Control de las Condiciones Generales

Así, el artículo 10 de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, define lo que se ha de entender por condiciones generales, quedando sometida su regulación a la Ley de Condiciones Generales de Contratación y estableciendo algunos controles de las mismas. En concreto exige:

- a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato y a los que, en todo caso, se deberá hacer referencia expresa en el contrato.
- b) Entrega, salvo renuncia del interesado, de recibo, justificante, copia o documento acreditativo de la operación o en su caso de presupuesto debidamente explicado.

Interpretación de las condiciones generales

En caso de duda sobre lo que quiere decir una cláusula deberá interpretarse de la manera más favorable al consumidor.





Condiciones abusivas

A continuación, el artículo 10 bis, se refiere a **cuando deben considerarse abusivas las condiciones generales**: cuándo causen un perjuicio importante en los derechos y obligaciones de las partes. En todo caso considera abusivas las especificadas en la disposición Adicional de la Ley (listado). La abusividad debe ser apreciada por un juez. Apreciada ésta, la cláusula será declarada nula.

Los Notarios y Registradores **no autorizarán los contratos en los que se pretenda incluir cláusulas declaradas nulas por abusivas** en sentencia que se haya inscrito en el Registro de Condiciones Generales de Contratación.

Normativa aplicable

Ley 7/98, de 13 de abril, de Condiciones Generales de Contratación.



RECUERDE: La mayoría de las contrataciones que se realizan con grandes empresas (bancos, seguros, operadores telefónicos...) son condiciones generales de contratación.

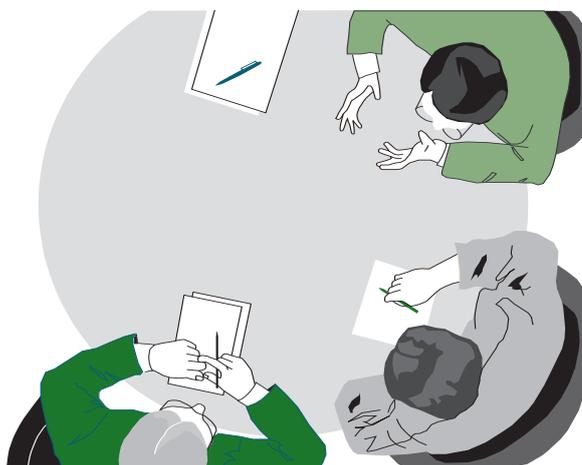


13.- CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO

En ocasiones adquirimos productos o contratamos servicios en lugares que no son establecimientos o empresas, como cuando acude un vendedor a nuestro domicilio o asistimos a reuniones promocionales. Muchas de estas contrataciones están reguladas por una Ley especial que determina algunos derechos especiales para ellas.

¿Qué circunstancias se tienen en cuenta para que sea aplicable la Ley de Contratos celebrados fuera del establecimiento?

- Que el contrato se celebre entre un consumidor y un empresario o profesional fuera del establecimiento, en la vivienda del consumidor, en su trabajo o en un medio de transporte público.
- No es aplicable cuando la visita al domicilio o centro de trabajo ha sido solicitada expresamente por el consumidor y tenga lugar en el tiempo establecido por éste o si no es así en un tiempo razonable según la naturaleza del objeto del contrato, su precio y su finalidad.





La Ley no se aplica:

- Cuando el precio a pagar por el consumidor sea inferior a 50 Euros.
- Cuando se trate de contratos relativos a la construcción, venta y arrendamiento de inmuebles.
- A los contratos de seguros.
- A los contratos sobre valores mobiliarios.
- A los contratos documentados notarialmente.
- A los que se refieran a productos alimenticios o bebidas o de uso corriente en el hogar cuando se trate de proveedores que hagan reparto frecuente.
- Cuando se den las siguientes circunstancias: (han de darse las tres a la vez):
 - . Que se contrate sobre catálogo y cuando el consumidor haya tenido ocasión de examinar este catálogo en ausencia del vendedor.
 - . Que se haya previsto una continuidad de contacto entre el empresario y el consumidor.
 - . Que el catálogo y el contrato mencionen claramente el derecho del consumidor a rescindir el contrato o devolver las mercancías en un plazo no inferior a siete días.

Cómo debe ser el contrato

Debe formularse por escrito, en doble ejemplar y señalar destacado el derecho del consumidor a no continuar con el contrato.

Deberá estar firmado y fechado de puño y letra del consumidor.

Debe acompañarse de un documento donde el consumidor pueda manifestar su deseo de no continuar con el contrato que se llama DOCUMENTO DE REVOCACIÓN.





Si el consumidor una vez firmado el contrato desea echarse atrás

El consumidor podrá hacerlo sin alegar causa alguna durante el periodo de siete días. Para ello deberá rellenar y enviar el documento de revocación o devolver las mercancías recibidas.

Ejercitado el derecho en tiempo y forma el consumidor recibirá el dinero abonado y si no lo ha hecho devolverá los productos adquiridos.

El ejercicio de este derecho no supondrá gasto alguno para el consumidor aunque el producto haya sufrido desgaste normal de uso pero sí tendrá derecho al reembolso de los gastos necesarios realizados en la cosa.

La imposibilidad de devolver el objeto del contrato por parte del consumidor no impedirán a este ejercitar el derecho de revocación.

Normativa aplicable

Ley 26/91, de 21 de noviembre, sobre Contratos Celebrados Fuera de los Establecimientos Mercantiles.

RECUERDE: Hay empresas que eluden la aplicación de la ley dejando mensajes en los contestadores telefónicos con el gancho de un premio para que sea usted quien llame y concierte una entrevista.



14.- GARANTÍAS EN LA VENTA DE BIENES DE CONSUMO

Todos los bienes muebles destinados al consumo privado disponen de una garantía legal. La Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo regula las garantías de los productos adquiridos después de su entrada en vigor el 11 de septiembre de 2003.

La Ley no se aplica a los inmuebles, a la prestación de servicios, a los bienes adquiridos por venta judicial, a la compraventa entre particulares ni a los bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa.

El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos deberá permitir que el consumidor o usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad del producto o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad y nivel de prestación y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del producto o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato.

Derechos del consumidor titular de la garantía

Según la Ley, el consumidor titular de la garantía cuando el bien no sea conforme con el contrato tiene derecho a la reparación gratuita o a la sustitución del bien.

LA ELECCIÓN ENTRE LAS OPCIONES ANTERIORES CORRESPONDE AL CONSUMIDOR PERO SIEMPRE DEBERÁ TENERSE EN CUENTA QUE LA OPCIÓN ELEGIDA NO GENERE UN COSTE ECONÓMICO PARA LA EMPRESA DESPROPORCIONADO EN RELACIÓN AL BENEFICIO OBTENIDO POR EL CONSUMIDOR.

La reparación o sustitución se llevarán a cabo en un plazo razonable para el consumidor.





Si la reparación no resulta satisfactoria el comprador puede exigir la sustitución. **NO CABE LA SUSTITUCIÓN EN LOS BIENES DE SEGUNDA MANO.**

Si la reparación no es satisfactoria o son imposibles o desproporcionadas o no se realizasen en plazo razonable, el consumidor puede optar entre la rebaja del precio o la resolución del contrato (devolución mutua).

Durante los seis meses siguientes a la entrega del bien después de 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.

Si se lleva a cabo la sustitución y ésta no logra poner el bien en conformidad con el contrato, el comprador podrá exigir la reparación del bien, la rebaja en el precio o la resolución del contrato.

La rebaja en el precio y la resolución del contrato procederán, a elección del consumidor cuando este no pudiera exigir la reparación o la sustitución y en los casos en que estas 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.**

Responsables ante una falta de conformidad

El vendedor es el principal responsable, no obstante el consumidor podrá reclamar contra el productor o fabricante cuando le resulte imposible dirigirse al vendedor o constituya una carga excesiva.

Plazos

El plazo de duración de la garantía regulada en la Ley es de dos años desde la entrega del bien, entendiéndose que es la fecha que consta en el justificante de compra. El consumidor durante los seis primeros meses goza de la presunción de que el defecto existía en el momento de celebrarse el contrato teniendo que demostrar el vendedor que no es así. Pasados los seis meses deberá ser el consumidor quien demuestre que el defecto estaba cuando contrató.



En los bienes de segunda mano se puede pactar un plazo inferior a los dos años pero que, en ningún caso, será inferior al año.

El consumidor deberá comunicar al vendedor la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de dicha falta de conformidad.

La reparación y la sustitución suspenden el cómputo de los plazos.

La garantía comercial

Además de lo anterior, de forma voluntaria se puede ofrecer al consumidor una garantía adicional a la garantía legal en la que se amplíen los derechos reconocidos en la Ley. Dicha garantía puede ser emitida por el vendedor, por el fabricante, almacenista, importador, distribuidor u otros.

Cuando se trate de bienes de naturaleza duradera la garantía comercial deberá constar por escrito o en soporte duradero y en castellano.

El responsable ante una falta de conformidad es quien emite la garantía comercial

Normativa aplicable

Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo.

Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios.

RECUERDE: Todas las indicaciones de los vendedores en relación a la existencia para sus productos de una garantía inferior a la determinada en la ley no impiden la aplicación de la Ley.





15.- LA VIVIENDA: FORMAS DE ACCESO A LA VIVIENDA EN PROPIEDAD

I. COMPRA VENTA

A. VIVIENDA DE NUEVA CONSTRUCCIÓN

Información a la que tiene derecho el consumidor

Las normas generales de protección a los consumidores del Estado y de la Comunidad de Madrid, establecen como derecho básico de los consumidores la obtención de información correcta sobre los diferentes productos y servicios.

En base a lo anterior, **toda oferta, promoción y publicidad dirigida a la venta o arrendamiento de viviendas se ajustará a las verdaderas características, condiciones y utilidad de la vivienda**, expresando siempre si la misma se halla en construcción o ésta ya ha concluido.

Además se **realizará de manera que no induzca ni pueda inducir a error a sus destinatarios de modo tal que afecte a su comportamiento económico** y no silenciará datos fundamentales de los objetos de la misma.

Los datos, características y condiciones relativas a la construcción de vivienda, a su ubicación, servicios e instalaciones, adquisición, utilización y pago que se incluyan en la oferta, promoción y publicidad, serán exigibles aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado.

Serán responsables quienes lleven a cabo la oferta, promoción y publicidad, para la venta de viviendas en el marco de una actividad empresarial o profesional (promotor, constructor, gestor...).



Así estos deberán tener a disposición de los consumidores y en su caso, de las autoridades competentes la información relativa a la identificación del vendedor, descripción de la vivienda, materiales, instalaciones, datos registrales del inmueble, precio, autorizaciones para la construcción, estatutos de la Comunidad, impuestos, fechas de entrega en caso de estar en construcción, datos del constructor y del arquitecto y forma del contrato. **Deberá hacerse constar de modo especialmente legible:**

- a) Que el consumidor no soportará los gastos derivados de la titulación que corresponden legalmente al vendedor.
- b) Los artículos 1280.1º y 1279 del Código Civil.
- c) El derecho a la elección de notario por parte del consumidor.

La información será especialmente detallada y clara en cuanto al precio indicándose la forma y medios de pago y garantías a constituir.

En el caso de que la vivienda no se encuentre totalmente terminada se deberá tener a disposición del público y de las autoridades competentes copia del documento o documentos en los que se formalizan las garantías de las cantidades entregadas a cuenta.

Los documentos contractuales

- Deberán estar redactados con claridad y sencillez sin referencia o remisión a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la celebración del contrato.
- No podrán incluir determinadas cláusulas:
 - Las que no reflejen con claridad u omitan en casos de pago aplazado, la cantidad de aplazamiento, tipo de interés, condiciones de amortización y otras cláusulas que faculten al vendedor a incrementar el precio aplazado durante la vigencia del contrato.
 - Las que impongan incrementos de precio que no correspondan a prestaciones que puedan ser libremente aceptadas o rechazadas por el comprador.



- Las que supongan repercusión al comprador de fallos, defectos o errores administrativos o bancarios que no les sean imputables.
- Las que impongan al comprador la obligación de abonar los gastos derivados de la preparación de la titulación que correspondan al comprador.

Normativa aplicable

Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección a los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas.

Defectos en la construcción

Una de las cuestiones, que es en casos fuente de conflictos, es la existencia de defectos en las viviendas una vez entregadas. A continuación se van a exponer las cuestiones esenciales a conocer para poder exigir la subsanación de dichos defectos.

Distintos supuestos

Para el estudio del sistema de responsabilidad ante los defectos constructivos deberá tenerse en cuenta si la vivienda se adquirió antes del 5 de mayo de 2000, fecha en que entra en vigor la Ley de Ordenación de la Edificación, o después.

1.- Vivienda adquirida antes del 5 de mayo de 2000

El régimen de responsabilidad por defectos de construcción, en este caso, prevé la responsabilidad por los llamados “vicios ruínógenos”, es decir, aquéllos que impiden el uso normal de la vivienda para el que estaba destinada, durante diez años desde la entrega de la vivienda pudiendo interponerse la acción para exigir responsabilidad en plazo de 15 años.

El responsable será el promotor.



2.-Vivienda adquirida después del 5 de mayo de 2000

Plazos durante los que existe responsabilidad

Podrá exigirse responsabilidad, siempre y cuando el defecto aparezca dentro de los plazos que se describen a continuación, y que son más o menos largos en función del tipo de deficiencia.

- Diez años si se trata de defectos en la estructura del edificio: columnas, cimientos, muros de carga, etc.
- Tres años en el caso de defectos en los elementos constructivos que supongan incumplimiento de los requisitos de habitabilidad.
- Un año por defectos estéticos y de acabado.

Quién tiene derecho a exigir responsabilidad

Los propietarios y terceros adquirentes de los edificios o parte de los mismos (en caso de división).

De qué clase de defectos se puede exigir responsabilidad

De los daños materiales causados en las edificaciones a partir de la entrada en vigor de la Ley y de las obras en edificios ya existentes para cuyos proyectos se solicite licencia de edificación a partir de la entrada en vigor de la Ley.

A quién se puede exigir responsabilidad

Se prevé legalmente que todas las personas físicas o jurídicas intervinientes en el proceso de construcción puedan ser responsables de los defectos. No obstante, el promotor responderá siempre, solidariamente, con cada una de ellas.

Los defectos estéticos y de acabado son solamente exigibles al constructor.



Son agentes intervinientes en el proceso de construcción

- El promotor es quien decide, impulsa, programa y financia con recursos propios o ajenos la obra para sí o para su posterior venta, entrega o cesión a terceros.
- El arquitecto es quien realiza el proyecto de la vivienda y certifica la ejecución de la construcción adecuada al mismo.
- El constructor es quien ejecuta la obra con medios humanos y materiales propios o ajenos. Responde directamente de los daños materiales causados en el edificio por vicios o defectos causados por la impericia, falta de capacidad profesional o técnica, negligencia o incumplimiento de las obligaciones atribuidas al jefe de obra y demás personas físicas o jurídicas que de él dependan. Igualmente responde en el caso de que las obras se realicen mediante subcontrata.
- El arquitecto técnico o aparejador es quien dirige el desarrollo de la obra en los aspectos técnicos, estéticos, urbanísticos y medioambientales.

Garantías obligatorias

Es obligatorio la constitución de un seguro de daños materiales o seguro de caución para hacer frente a los vicios estructurales siendo el importe mínimo del capital asegurado el 100% del coste final de la ejecución de la obra incluidos.

Se prevé que mediante desarrollo reglamentario se establezcan como obligatorios en un futuro los seguros de daños materiales o de caución para responder frente a defectos de habitabilidad y de acabado.

Plazo para interponer acción de reclamación de responsabilidad

No debe confundirse este plazo con el plazo de responsabilidad. Desde que se produzcan los daños, el adquirente de la vivienda dispone de dos años para reclamar responsabilidad por los defectos detectados.



Normativa aplicable

Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.

Ley 2/99, de 17 de marzo, de Medidas para la Calidad de la Edificación de la Comunidad de Madrid.

Financiación

Hoy en día, teniendo en cuenta los precios alcanzados por las viviendas, es habitual que se paguen utilizando fórmulas de financiación. La más habitual es el **préstamo hipotecario**, figura que consiste en que la vivienda se constituye en garantía de devolución de las cantidades prestadas. De manera que, en caso de incumplimiento por parte del beneficiario del préstamo, la entidad prestamista tratará de cobrarse ejecutando la vivienda. Para la constitución de un préstamo hipotecario es necesaria la concesión por parte de una entidad de financiación y el otorgamiento de escritura pública e inscripción registral.

Se trata de una **forma de pago al contado** ya que el vendedor percibe de manos del financiador la cantidad total que constituye el precio de la vivienda en el momento de la firma de las escrituras, comprometiéndose el comprador a devolverlas con el interés pactado y en un determinado número de años.

No obstante, en casos, no es la única garantía exigida por la entidad prestamista:

- 1.- Aval bancario.-** Puede exigirse la constitución de un aval. Consiste en que un tercero distinto de los beneficiarios del préstamo garantiza la devolución del mismo hasta una determinada cantidad. Deben ser por tanto personas solventes.
- 2.- Doble hipoteca.-** En este caso se exige la constitución de una segunda hipoteca sobre otro inmueble además de la ya constituida sobre la vivienda que se adquiere.
- 3.-** Las cláusulas de subrogación en el préstamo hipotecario constituido por el constructor y/o promotor.





En la vivienda de nueva construcción es muy frecuente que se firme con el promotor un contrato de compraventa que se trate de un contrato de adhesión y que incluya condiciones generales de contratación (ver capítulo 12).

También es frecuente que el constructor y/o promotor hayan constituido un préstamo hipotecario previo a la venta de la vivienda para financiar su construcción.

En relación a estas dos cuestiones, la cláusula que imponga al comprador la subrogación en la hipoteca constituida por el constructor y/o promotor o la que le obligue a cargar con los gastos derivados de la cancelación de la misma, es una cláusula abusiva y por tanto nula.

Cantidades entregadas a cuenta

Con independencia de la existencia de financiación, es frecuente que se hagan entregas de cantidades al constructor y/o promotor periódicamente. Estas cantidades serán deducidas posteriormente del precio final.

La legislación impone una serie de cautelas para impedir su desaparición. Así exige a quien ostente el papel de promotor.

Dichas cautelas tienen carácter de derechos irrenunciables para el comprador.

- 1.- Que garantice la devolución de las cantidades entregadas más el 6% de interés anual, para el caso de que la construcción no se inicie o no se llegue a buen fin, mediante contrato de seguro otorgado con la entidad aseguradora inscrita y autorizada por el Registro de la Subdirección General de Seguros o por aval solidario prestado por la entidad inscrita en el Registro de Bancos y Banqueros o Cajas de Ahorros.



2.- Que perciba las cantidades a cuenta a través de entidad bancaria o Caja de Ahorros en las que habrán de depositarse en cuenta especial, con separación de cualquier clase de fondos pertenecientes al promotor y de las que únicamente podrá disponer para las atenciones derivadas de la construcción de las viviendas.

Para la apertura de estas cuentas, la entidad bancaria o Caja, bajo su responsabilidad, exigirá la garantía a la que se refiere la condición anterior.

3.- Que en la propaganda o publicidad emitida por el promotor se haga constar que se ajusta a las exigencias legales en cuanto a las cantidades entregadas a cuenta haciendo mención expresa de la entidad garante y de la entidad bancaria o Caja en las que habrán de ingresarse las cantidades.

4.- Que haga constar en los contratos de compraventa:

a) Que se procederá a la devolución de las cantidades entregadas a cuenta más un 6% de interés anual para el caso de que la construcción no se inicie o termine en los plazos convenidos o no se obtenga Cédula de Habitabilidad.

b) Referencia al aval o contrato de seguro.

c) Indicación de la entidad bancaria o Caja donde han de ingresarse las cantidades entregadas a cuenta.

En caso de incumplimiento

El comprador podrá optar entre la resolución del contrato con devolución de las cantidades entregada a cuenta incrementadas en el 6% de interés anual o conceder una prórroga que se hará constar en cláusula adicional al contrato otorgado especificando nuevas fechas.

Normativa aplicable

Ley Hipotecaria.

Ley 57/1968, de 27 de julio, reguladora de las percepciones de cantidades anticipadas en la construcción y venta de viviendas.





Fiscalidad

1.- El Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

Se aplica sobre el precio total de la vivienda y el tipo es el 7%. Debe abonarlo el comprador y el vendedor declararlo e ingresarlo en Hacienda.



2.- El Impuesto sobre Incremento de Valor de los Terrenos.

Este impuesto grava la ganancia obtenida con la venta por lo que por naturaleza corresponde pagarlo a quien ha obtenido dicha ganancia que es el vendedor. Por ello, si se incluye una cláusula en un contrato de adhesión, que como hemos visto es habitual para este tipo de viviendas, en la que se impone al comprador la obligación del pago de dicho impuesto, estaremos ante una cláusula abusiva y por lo tanto nula.

Normativa aplicable

Ley del IVA.

Ley de Condiciones Generales de Contratación.

Real Decreto 828/1995, de 29 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.



B. VIVIENDA DE SEGUNDA MANO

Es habitual cuando se adquiere una vivienda de segunda mano que se firme un contrato de compraventa que posteriormente se eleva a escritura pública.

Es importante comprobar que la vivienda está libre de cargas mediante la solicitud de una Nota Simple al Registro de la Propiedad. Asimismo deberá comprobarse que la vivienda puede venderse libremente (es decir, que no sea protegida o siéndolo haya sido liberada).

Asimismo deberá requerir al vendedor la aportación de un certificado de que se está al corriente de los gastos de comunidad.

Adquirida la vivienda si se observan desperfectos importantes que no eran visibles en el momento de la compra (los llamados vicios ocultos) podrá exigir el saneamiento de los mismos en un plazo de seis meses desde la entrega de la vivienda.

Son aplicables a la compraventa de la vivienda de segunda mano el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y el de Actos Jurídicos Documentados cuando se eleve a escritura pública el contrato. El Impuesto sobre Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana o Plusvalía se aplicará si ha transcurrido mas de un año desde la adquisición de la vivienda por el vendedor. Es este último el obligado al pago.

Normativa aplicable

Código Civil.

Ordenanzas Municipales relativas a tributos.

Real Decreto 828/1995, de 29 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.





C. CUESTIONES COMUNES

La intermediación

En la actualidad es muy frecuente que la adquisición y venta de viviendas no se materialice directamente entre las partes contratantes sino que la única forma de tener acceso a esa vivienda es a través de terceros: se trata del fenómeno de la intermediación inmobiliaria. Aunque en principio el papel del intermediario o agente inmobiliario es facilitar a ambas partes los trámites a realizar, en ocasiones se trata más de un elemento que añade complicación al proceso y que además percibe unos honorarios por su actuación por lo que las partes contratantes deberán estar muy atentas a todos los documentos que firman para no verse comprometidas o en situaciones de incumplimiento que les llevarían en casos a la pérdida de cantidades económicas.

Características del agente inmobiliario

No se requiere que posea ningún título habilitante pero solo puede anunciarse como Agente de la Propiedad Inmobiliaria (API) quien posea este título y esté colegiado en el Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria.

Si usted va a adquirir una vivienda

Entonces su relación con el agente inmobiliario será la de efectuar a este un encargo de compra. Se efectúa solo en ocasiones por escrito y en él se otorgan facultades al agente para que busque una vivienda de las características deseadas. Es importante exigir que se hagan constar los honorarios del agente en dicho documento así como el tipo de encargo que se le hace y a qué alcanza (si se refiere sólo a la búsqueda de la vivienda o alcanza también al préstamo hipotecario).



Además de estos documentos es frecuente suscribir otros tales como:

1.- Reserva: A partir del momento en que se suscribe la reserva, se retira del mercado la oferta de venta de la vivienda a la que se refiere durante el tiempo que se pacte la reserva. Para ello habrá que hacer entrega de una determinada cantidad que se perderá si no se llega a formalizar la compraventa.

2.- Arras: Pueden pactarse arras junto con la reserva o de forma separada. Supone que la cantidad entregada es parte del precio de la vivienda.

Si se trata de las llamadas arras confirmatorias, supone que el vendedor puede deshacer su compromiso devolviendo dichas arras. El comprador también puede hacerlo pero las perdería.

Si se trata de arras penitenciales, si el vendedor deshace su compromiso debe devolver el doble de lo entregado. En el caso de que sea el comprador quien no desee continuar las pierde.

Para saber cuando se trata de unas arras u otras debemos ver si en el contrato se menciona expresamente que sean penitenciales ya que de lo contrario serán confirmatorias.

IMPORTANTE:

El documento de reserva y las arras se firman entre comprador y vendedor, no entre estos y el agente inmobiliario.

Tenga en cuenta que el incumplimiento deviene cuando se ha dejado pasar el plazo de vigencia de las arras y no se ha suscrito el contrato de compraventa o escrituras. Por ello si el agente se ha encargado de gestionar la financiación haga un seguimiento puntual para evitar el transcurso del plazo.

Exija siempre una copia del documento que acredite que el agente inmobiliario ha hecho entrega de las arras o reserva al vendedor.





Si usted es vendedor:

- Suscribirá con el agente inmobiliario un contrato de encargo de venta. Puede tratarse de un encargo en exclusiva o no.
- Si se trata de una exclusiva usted no podrá vender por su cuenta ni a través de otro agente y si lo hace deberá abonar igualmente los honorarios al primero.
- Las exclusivas deben tener una vigencia limitada en el tiempo pero es frecuente que se prevea una prórroga tácita por lo que deberá estar atento a las fechas si no quiere prorrogar el contrato.

II. OTRAS FORMAS DE ACCESO A LA VIVIENDA

A. A TRAVÉS DE COOPERATIVAS

Definición de cooperativa

Son asociaciones que tienen personalidad jurídica propia y su funcionamiento se basa en la participación democrática de los socios. Cuando una persona entra a formar parte de una cooperativa de viviendas no está adquiriendo una vivienda sino formando parte de una asociación cuyos fines son la construcción y adjudicación a los socios de unas viviendas. Los cooperativistas se convierten pues en promotores de sus propias viviendas.

Estructura. Organización de una Cooperativa

Puede ser que sean los propios cooperativistas quienes se hacen cargo de realizar las gestiones: contratan el proyecto técnico, al arquitecto, al constructor, supervisan la obra, realizan los pagos y la financiación. Son ellos mismos representados en la cooperativa los que llevan a cabo el proyecto. En otro caso puede existir una empresa denominada "gestora" de cooperativas. Es ésta quien se encarga tanto de captar los socios como de la gestión total de proyecto.



Existen en la cooperativa unos órganos de gestión:

- 1.- La Asamblea formada por todos los socios cooperativistas. Es el órgano que determina la voluntad social.
- 2.- El Consejo Rector. Es el órgano representativo y de gobierno de la cooperativa. Su actuación está sujeta a la Ley, a los Estatutos y a la Voluntad de la Asamblea. Está presidida por quien es a su vez presidente de la Asamblea.
- 3.- Interventores. Su función es el control de las cuentas anuales y la elaboración de un informe escrito de las mismas.

Estatutos

Los estatutos de la cooperativa definen los derechos y obligaciones de los socios y la organización de la Cooperativa. Deben cumplir los mínimos impuestos por la Ley de Cooperativas. La inscripción en el Registro de Cooperativas garantiza que los Estatutos se ajustan a la normativa vigente.

Antes de inscribirse en la Cooperativa es conveniente examinar los Estatutos, con especial referencia a las condiciones para hacerse socio, dejar de serlo o ceder la condición a un tercero.

Al incorporarnos a una Cooperativa de Viviendas debemos recibir una copia de los estatutos sociales, condiciones del proyecto y la memoria de calidades.

Aportación Económica

Se producen tres tipos de aportaciones: aportaciones al capital social, cuota de ingreso y/o periódicas y aportaciones para financiar la vivienda y anexos.





Aportaciones al capital social:

Su importe es siempre reembolsable en caso de baja, aunque puede haber deducciones si la baja no es justificada y lo prevén los estatutos; la devolución se produce en las condiciones y plazos que señala el artículo 114.5 de la Ley 4/99. Las aportaciones al capital social son normalmente de pequeña cuantía.

Cuota de ingreso y/o periódicas:

Reguladas por el artículo 57 de la Ley de Cooperativas. No integran el capital social ni son reintegrables. Su destino es sufragar los gastos generados por la actuación de la sociedad cooperativa y los servicios que esta realice tanto en las primeras etapas de su funcionamiento como posteriormente: constitución, mantenimiento, administración, etc.

Entrega o aportaciones para financiar la vivienda y anexos:

Cuantitativamente son las más importantes. Se determinan como resultado del plan de financiación que deberá aprobar la asamblea general y conocer y admitir contractualmente el socio cooperativista. En caso de baja de un socio cooperativista, el reembolso de sus aportaciones para financiar la vivienda, deberá efectuarse en el momento en que sea sustituido en sus derechos y obligaciones por otro socio, como señala el artículo 114.5 de la Ley de Cooperativas.

Estas aportaciones se realizan mediante una entrega inicial para terrenos, honorarios técnicos, etc., y el resto fraccionado en plazos periódicos durante las obras de ejecución.

Posteriormente se obtendrán los préstamos hipotecarios (subsidiados en los casos de viviendas protegidas) y los créditos complementarios o "puente", en su caso.



Consejos:

- 1.- Debe saber que no está adquiriendo una vivienda sino constituyéndose, junto a los demás cooperativistas, en promotor de sus propias viviendas.
- 2.- Debe conocer la situación de legalidad de la cooperativa. Deberá estar inscrita en el Registro de Cooperativas y constituida ante notario.
- 3.- Debe averiguar si la cooperativa va a desarrollar la actividad a través de una gestora. Este dato es importante por cuanto a la gestora se le conceden poderes de actuación muy amplios, motivo por el que pasa a adoptar la responsabilidad del promotor en todo lo que se incluya en el poder. Además es posible que se le exija hacer un pago a la gestora a fondo perdido y posteriormente otra cantidad en concepto de honorarios.
- 4.- Debe exigir, antes de la firma de la solicitud de ingreso en la cooperativa, que se le faciliten los Estatutos puesto que en éstos se contienen las normas de funcionamiento de la misma.
- 5.- Le pedirán además una aportación de capital en la cuenta de la cooperativa.
- 6.- Además de las aportaciones de capital se harán entregas para la financiación de la construcción. Por sí misma, esta petición, es perfectamente legal, siempre que se cumplan los requisitos respecto de las cantidades entregadas a cuenta que la normativa determina. En concreto deberá existir una cuenta especial donde se depositen las cantidades y deberán haberse asegurado mediante un aval bancario o a través de un seguro. Los estatutos indicarán cómo recuperar las cantidades aportadas en caso de no llevarse a efecto la construcción. Es conveniente conocer antes de comprometerse el plan de financiación con fechas de los diferentes pagos.





7.- Es esencial conocer si la cooperativa dispone ya de suelo donde construir y ver los documentos acreditativos. En el caso de que no tenga suelo, debe preguntar si se tiene alguna opción de compra y, en su caso, ver los documentos correspondientes.

8.- Para el caso de que usted desee abandonar la cooperativa lea atentamente los Estatutos, porque estos le indicarán en qué condiciones podrá recuperar las aportaciones de capital. Dichos estatutos deberán respetar, en todo caso, la normativa de cooperativas.

9.- Una vez que forme parte de la cooperativa debe saber que tiene derecho a:

- Poder elegir y ser elegido para desempeñar los cargos de los órganos sociales.
- Formular propuestas y participar con voz y voto en la adopción de acuerdos de la Asamblea General y demás órganos sociales.
- Participar en la actividad para el cumplimiento de su fin social.
- Recibir intereses por las aportaciones al capital social, cuando así lo prevean los estatutos sociales.
- Recibir el beneficio neto obtenido de la venta o alquiler de los locales comerciales, cuyo importe se destina habitualmente a la disminución del coste de la construcción y por tanto de cada vivienda.
- Recibir la actualización y devolución de las aportaciones al capital social sobrantes cuando se proceda a la liquidación de la cooperativa.
- Darse de baja en la cooperativa de forma voluntaria, con un plazo de preaviso que no podrá ser superior a tres meses, pero es posible exigir el compromiso de no causar baja injustificada hasta el final del ejercicio económico, que no podrá ser superior a cinco años.



10.- Si existe gestora que se encargue de contratar la construcción se deberá proporcionar, en su momento, a los cooperativistas la información contenida en el Real Decreto 515/89 sobre información a suministrar en la compra venta y arrendamiento de viviendas

Legislación aplicable

Ley 4/1999, de 30 de marzo, de Cooperativas de la Comunidad de Madrid.

Ley 57/1968, de 27 de julio, por la que se regula la Percepción de Cantidades Anticipadas en la Construcción y Venta de Viviendas.

RECUERDE: Entrar a formar parte de una cooperativa no significa que se esté adquiriendo una vivienda. Usted puede formar parte del Consejo Rector si opta a ello y resulta elegido.

16.- APROVECHAMIENTO POR TURNO (Multipropiedad)

Concepto

Es el derecho a disfrutar con carácter exclusivo de un alojamiento durante un periodo específico cada año y a la prestación de los servicios complementarios. No se trata en ningún caso de un derecho de propiedad, de ahí que haya dejado de denominarse multipropiedad. El periodo de disfrute no podrá ser inferior a siete días seguidos al año.

Folleto informativo

El folleto que el empresario debe entregar de forma gratuita tiene carácter de oferta vinculante.

El contrato

El contrato se realiza por escrito y contendrá necesariamente:

- Fecha de celebración y datos de la escritura y de la inscripción en el Registro de la Propiedad.
- Descripción del edificio y del alojamiento, especificando el turno así como los días y horas en que se inicia y termina.
- Si el inmueble está construido o en fase de construcción, indicando en este último caso la fase en que se encuentra, el plazo límite de terminación, relación del mobiliario y memoria de calidades.
- Precio o cuota de mantenimiento, impuestos y honorarios notariales y registrales.
- Inserción literal de los artículos 10, 11 y 12 de la Ley que regula el Aprovechamiento por Turno referentes al derecho de desistimiento y resolución del contrato, prohibición de anticipos y régimen de préstamos a la adquisición.
- Servicios e instalaciones comunes y sus condiciones de disfrute.
- Si existe o no servicio de intercambio.
- Duración del régimen.
- Lugar y firma del contrato.



Consejos y cautelas

Es frecuente la venta de aprovechamiento por turno en reuniones de larga duración (pueden llegar a durar hasta seis horas) en las que el consumidor llega a perder la conciencia crítica y termina firmando sin leer adecuadamente el contrato y arrepintiéndose en muchos casos después.



Por ello si decide ir a una de las reuniones organizadas para la venta de multipropiedad, mentalícese antes de ser absolutamente escéptico y crítico con todo lo que le cuenten y desde luego NO FIRME hasta que no haya leído el contrato y preguntado cuantas dudas le surjan. Tales respuestas compárelas con el texto del contrato.

En casos se ofrece un periodo de prueba tras el cual el titular puede, teóricamente, abandonar. A veces esto no es del todo cierto ya que lo que ocurre es que si el titular desea deshacerse de su derecho de aprovechamiento por turno éste se pone a la venta, venta que puede estar gestionada por otra empresa, quien cobra por dicha gestión.

Asegúrese de saber cual es su semana ya que es frecuente encontrarse contratos en los que se dice “semana verde”, “semana roja” sin que realmente se sepa a qué semana, de qué mes corresponde.



Compruebe antes de firmar si la gestión de los intercambios de semanas conlleva algún coste económico.

Desconfíe si le piden que firme letras en blanco.

La empresa tiene obligación de incluir en el contrato los artículos de la Ley de Aprovechamiento por Turno referentes a los derechos de los consumidores. En la mayoría de los casos con el fin de despistar la atención del consumidor se incluye la Ley entera de modo que el consumidor no se la lee o si lo intenta no logra encontrar los artículos relativos al derecho de desistimiento y demás derechos. ESTOS ARTÍCULOS SON 10, 11 y 12.

Haga cuentas del coste total, incluidos los gastos de mantenimiento, y calcule por cuánto le va a salir la semana de vacaciones y cuánto tardará en amortizar la inversión.

Tenga en cuenta que el propietario del inmueble donde estén ubicados los apartamentos que se ofrecen en aprovechamiento por turno debe haber constituido el régimen de aprovechamiento por turno. Esto significa que hay empresas que no se acogen a este régimen por lo que quienes contraten con ellos no pueden acogerse a los beneficios de la Ley de Aprovechamiento por Turno.

Normativa aplicable

Ley 42/98, de 15 de diciembre, sobre Derechos de Aprovechamiento por Turno de Inmuebles de Uso Turístico.

RECUERDE: Algunas empresas utilizan el “gancho” de ofrecer regalos sin haber participado en sorteos que se deben recoger previa asistencia a una reunión ocultando, a menudo, un agresivo sistema de venta de aprovechamiento por turno.



17.- CRÉDITO AL CONSUMO

Concepto

Es la actividad financiera destinada a satisfacer necesidades de consumo. Se trata de un contrato de crédito que conlleva un coste económico.

El concedente del crédito será bien un profesional dedicado a la distribución de bienes o servicios y que permita aplazamientos de pagos a sus clientes o bien un empresario dedicado a la actividad crediticia en cuyo caso deberá reunir los requisitos propios de las entidades de crédito o financieras.

Qué no es crédito al consumo

Cuando se trate de prestación de servicios con carácter de continuidad en los que el consumidor tenga derecho a pagarlos a plazos durante la prestación de estos servicios. Es el caso de los contratos de suministros.

Cuando el capital financiado es inferior a 150 euros o superior a 18.000 euros.

Cuando se pacte que el reembolso del crédito se haga por el consumidor bien en un único plazo, que no rebase los tres meses, o bien en cuatro como máximo en un periodo que no supere los doce meses.

Cuando el crédito sea gratuito.

Cuando el consumidor no se obligue a reembolsar un importe superior al crédito concedido.

Publicidad

La ley obliga a que en los anuncios expuestos en locales comerciales en los que se ofrezca crédito o la intermediación para la realización del mismo se indique la TAE con un ejemplo representativo.





Oferta vinculante

El consumidor tendrá derecho a recibir un documento con las condiciones del crédito que podrá aceptar en plazo de diez días durante los cuales el documento es vinculante.

El contrato

Deberá ser formalizado por escrito, indicando la ley que si no lo fuera será nulo, y con tantos ejemplares como partes intervengan facilitándose uno a cada una de ellas.

El contrato deberá contener como mínimo:

- a) La TAE o el tipo de interés nominal anual, los gastos aplicables o las condiciones en que estos podrán modificarse.
- b) Importe, número y periodicidad de los reembolsos o el importe total de dichos reembolsos.
- c) Relación de los elementos que componen el coste del crédito (principal, elementos integrantes de la TAE, seguros, en su caso...)
- d) Si se prevé modificación del coste del crédito se hará indicándolo de la forma siguiente:
 - Que la variación será al alza o a la baja según un índice de referencia objetivo.
 - Se recogerán los derechos de las partes, el diferencial para aplicar el índice de referencia y el propio índice.
 - Si el tipo de referencia no es el de los publicados oficialmente en el Banco de España o del Ministerio de Economía y Hacienda, las modificaciones deberán ser notificadas de forma individual.
- e) En el contrato deberá hacerse constar el derecho del consumidor a la amortización anticipada total o parcial pudiendo la entidad cobrar una comisión del 3% sobre el capital amortizado en caso de interés fijo y del 1'5% en caso de interés variable.



Si no se respetara el contenido mínimo del contrato la Ley establece una serie de medidas:

- a) Si se omite la TAE, el interés aplicable será el interés legal (suele ser inferior).
- b) Si se omite la información referida al importe y plazos, el consumidor pagará el precio al contado o el principal del crédito en los plazos convenidos.
- c) Si se omiten los gastos, no podrán cobrarse estos últimos.

Créditos vinculados

Se producen cuando el vendedor y el financiador son personas distintas pero tienen un acuerdo entre ellos, por el que el segundo concederá créditos a los clientes del primero para el pago de los productos adquiridos a éste.

Es importante saber que es el consumidor quien decide financiar o no su compra y que, en caso de hacerlo, puede elegir la entidad financiera que desee.

Además:

- Si en el contrato se incluye la obtención de un crédito, si no se concede éste, el contrato será ineficaz.
- Se tendrán por no puestas las cláusulas en las que el vendedor exija que el crédito puede ser concedido por una única entidad.

Cuando estamos ante un contrato vinculado, el consumidor tiene derecho a oponer al financiador las mismas excepciones que tuviese contra el vendedor, lo que significa que un incumplimiento contractual del vendedor derivará en la no obligación de seguir abonando las cantidades al financiador. Para ello será necesario reclamar previamente al vendedor y que éste no responda.



Para que se considere que estamos ante contratos vinculados deberán cumplirse tres requisitos:

- a) Que el consumidor haya concertado un contrato de crédito con una empresa distinta del vendedor de los productos.
- b) Que entre el proveedor y el financiador exista un acuerdo previo en exclusiva por el que el financiador ofrece crédito a los clientes del proveedor.
- c) Que se haya obtenido el crédito.

La cesión del crédito

Se prevé la posibilidad de que se pacte que quien haya concedido el crédito al consumidor ceda sus derechos a un tercero. En este caso el consumidor podrá oponer contra éste todas las excepciones que le corresponderían frente al financiador originario.

Normativa aplicable

Ley 7/95, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo.

RECUERDE: Si tiene algún problema de incumplimiento por parte de la empresa vendedora o prestadora del servicio sin solución, podrá dejar de abonar las cuotas del préstamo suscrito para el pago, comunicando previamente el motivo a la empresa y al banco.



18.- PRESTACIÓN DE SERVICIOS A DOMICILIO

Esta norma se aplica a todas las personas físicas o jurídicas que se dediquen a la prestación de servicios a domicilio a los consumidores y usuarios, quedando excluidos los servicios de entrega de bienes a domicilio y aquellos que tengan carácter subsidiario respecto de la actividad de venta de los mismos.

Tampoco se aplicará a aquellas prestaciones de servicio a domicilio en las cuales la protección de los intereses del consumidor sean objeto de regulación específica.

Las principales actividades a las que se aplica esta norma son albañilería, ebanistería, carpintería, cristalería, electricistas, escayolistas, fontanería y calefacción, limpiezas, parquets y suelos, pintores y empapeladores, tapiceros, decoradores, antenistas, persianistas, ascensoristas, jardineros, empresas de mantenimientos, revisión y mejora de las viviendas y sus instalaciones.



Obligación de información sobre los precios

El personal que realice la prestación del servicio deberá disponer, para su entrega al consumidor o usuario, si éste lo requiere, de una hoja informativa donde se especifiquen los precios aplicables por el tiempo de trabajo o los gastos de desplazamiento en su caso. Incluirá, además, los precios de otros servicios ofertados, así como los recargos a aplicar por trabajos efectuados con carácter de urgencia o fuera de la jornada usual a petición del usuario.

Los precios deberán incluir todo tipo de impuestos haciendo referencia a esta inclusión. De no ser así se hará mención de la repercusión con indicación del concepto y del tipo a aplicar.



El presupuesto

El prestador, antes de la realización del servicio, deberá presentar al cliente un presupuesto, salvo renuncia del mismo, en cuyo caso deberá constar tal renuncia expresamente y el cliente firmará una orden de trabajo en la que, al menos, consten los siguientes datos:

- 1.- Nombre y apellidos, denominación social, nº de identificación fiscal del prestador y datos personales del usuario, descripción del servicio y dirección del lugar donde debe prestarse.
- 2.- Precio de los materiales a utilizar, desglosando el precio por unidad, cantidad y las calidades con expresión de marcas y modelos.
- 3.- El precio de la mano de obra por hora, día, metros, superficies, volumen u otros.
- 4.- Fecha aproximada de inicio y finalización del servicio.
- 5.- Precio total del servicio, impuestos incluidos.
- 6.- Periodo de garantía del servicio.
- 7.- Periodo de validez de la oferta.
- 8.- Cualquier otra mención que se estime conveniente.
- 9.- Fecha y firma o sello del prestador del servicio y en un lugar situado junto a estos un espacio cuadrado reservado para la firma del cliente donde se debe hacer constar si se ha entregado presupuesto o si el cliente renuncia al mismo de puño y letra del mismo.

En los casos en que exista presupuesto debidamente firmado por el cliente éste hará las veces de orden de trabajo.



El presupuesto constará de dos ejemplares que deberán ser firmados por el cliente. Uno de ellos se entregará al mismo y el otro deberá ser conservado por la empresa si ha sido aceptado durante el plazo mínimo de un año.

Desde el vencimiento de la garantía las averías o defectos ocultos que aparezcan con posterioridad a la realización del presupuesto deberán ser puestas en conocimiento del cliente, por escrito, a la mayor brevedad posible, indicando el incremento del importe del servicio y debiendo hacerlo constar en un documento que se firmará por el prestador, por el consumidor, y también la renuncia de éste en su caso.

Al facturarse la elaboración del presupuesto sólo procederá el cobro de gastos de desplazamiento para la elaboración del presupuesto por una sola vez, aunque su confección requiera más de uno.

La orden de trabajo

Además de la renuncia al presupuesto la orden de trabajo incluirá los siguiente datos:

- 1.- Nombre y apellidos o denominación social, domicilio e identificación fiscal y número de teléfono del prestador del servicio, número de registro empresarial, si es preceptivo identificación del cliente y dirección donde debe realizarse el trabajo.
- 2.- Descripción del trabajo.
- 3.- Fecha aproximada de inicio y finalización del servicio.
- 4.- Periodo de garantía del servicio.

La orden de trabajo incluirá la siguiente leyenda en letras mayúsculas correspondientes en tamaño a las empleadas en el resto del documento: "LA RENUNCIA AL PRESUPUESTO SE EFECTUA CONOCIENDO EL DERECHO A SOLICITAR PRESUPUESTO PREVIO Y CONOCIENDO LAS POSIBLES CONSECUENCIAS JURÍDICAS Y ECONOMICAS DE LA RENUNCIA





La factura

Finalizado el servicio el prestador deberá entregar al cliente una factura que deberá contener además de los datos que figuran en el presupuesto:

- 1.- Número de factura o justificante de pago.
- 2.- Nombre, domicilio, número o código de identificación fiscal y teléfono del prestador del servicio.
- 3.- Número de registro de empresa, si es obligatorio.
- 4.- Nombre y domicilio del cliente.
- 5.- Descripción del servicio realizado.
- 6.- Precio total con desglose de materiales, mano de obra e impuestos con las indicaciones correspondientes respecto al IVA.
- 7.-Periodo de duración de la garantía.
- 8.-Fecha y firma del prestador del servicio y del cliente.
- 9.-Transcripción literal del contenido de las normas reguladoras de las garantías vigentes en cada momento.

En el dorso del documento figurarán las siguientes leyendas con el fin de asegurar la debida información al consumidor:

“Los precios presupuestados para los materiales deberán corresponderse, como máximo, con los precios de venta al público de los mismos”.

“La cuantía de la factura deberá corresponderse con la cuantía presupuestada, incluyéndose cualquier modificación realizada al presupuesto inicial”.



En el supuesto de que se pacten pagos parciales durante la prestación del servicio, se deberá expedir y entregar documento acreditativo o factura de los mismos, haciendo indicación expresa de esta circunstancia en el correspondiente documento o factura.

En el caso de que se proceda al cobro de un presupuesto no aceptado, se expedirá, tras su entrega, la correspondiente factura.

El prestador del servicio a domicilio tendrá a disposición del consumidor o usuario justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de los materiales utilizados en la prestación del servicio.

Normativa aplicable

Decreto 35/1995, de 20 de abril, de la Comunidad de Madrid.

RECUERDE: Si contrata a personas que no estén dadas de alta, no podrá reclamar ante un trabajo incompleto o mal realizado.



19.- TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMÓVILES

La importancia económica de las cantidades que se nos facturan en los servicios de reparación y la repercusión en temas de seguridad son razones suficientes para que el consumidor haga valer sus derechos ante el taller. Por ello, es muy importante conocer el Decreto 2 /1995, de 2 de Marzo, que en el ámbito de la Comunidad de Madrid, regula las actividades desarrolladas por los talleres de reparación de vehículos automóviles.

Placa distintiva de la actividad y publicidad de marcas

En la fachada del taller deberá existir una placa metálica identificativa en la que se indique la actividad para la cual se encuentra cualificado profesionalmente. En dicha placa constarán además las siglas CM (Comunidad de Madrid) y el nº de inscripción en el Registro Especial de Industria.

Los **talleres oficiales o de marca** son aquellos vinculados formalmente a las empresas fabricantes de los automóviles y no tienen la obligación de aceptar coches de otras marcas. Por el contrario, los talleres no oficiales o independientes trabajan con todas las marcas, estando prohibido cualquier ostentación referida a una determinada.

La información que el taller debe exponer al público

- El **horario de prestación del servicio**, claramente visible desde el exterior.
- Cartel que informe del **precio por hora de trabajo y el precio de otros servicios concretos**, en su caso, como pueden ser los **trabajos fuera de la jornada normal, servicios de traslado y los gastos de estancia del vehículo**. Se informará si el IVA está incluido o no.

Los **gastos de estancia** se abonarán a partir del tercer día desde el aviso de retirada del vehículo ya reparado o para confirmar el presupuesto confeccionado. Para que se puedan cobrar dichos gastos es necesario que estén expuestos en cartel visible al público.



En los talleres oficiales se puede comprobar las **tablas de tiempos** de trabajo de las reparaciones efectuadas y su sistema de valoración en euros.

- **Cartel de leyendas** que especifiquen que:
 - el usuario tiene derecho a un **presupuesto previo escrito**.
 - el taller **podrá cobrar el presupuesto escrito no aceptado**.
 - **Todas las reparaciones están garantizadas por 3 meses o 2000 Km. (excepto vehículos industriales que el plazo será de 15 días)**.
 - el taller dispone de **Hojas de Reclamaciones**.
 - el taller dispone de la **normativa legal** para consulta del cliente.
- La exposición en fachada de una pegatina oficial de adhesión al **Sistema Arbitral de Consumo**, significa que en caso de discrepancia en la reparación, el consumidor puede utilizar este procedimiento gratuito de reclamación, tan equitativo para ambas partes.

Resguardo de depósito y presupuesto

Cuando quede el vehículo en el taller, tanto para la elaboración de un presupuesto como para efectuar la reparación, se entregará al usuario un **Resguardo de depósito**, que deberá contener la información siguiente:

- **Nº de Registro Especial** (el mismo nº que contiene la placa metálica de la fachada).
- **Datos identificativos del consumidor**.
- Características del vehículo: **marca, modelo, matrícula y kilómetros actuales**.
- Si el vehículo se deposita **para reparar o para confeccionar un presupuesto escrito**.
- **Descripción sucinta de las reparaciones o servicios a prestar**, con sus importes si fueran conocidos
- **Fecha y firma del taller**.
- La **fecha prevista de entrega**, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado.



Si el vehículo **se deja para reparar directamente, sin que se desee presupuesto previo por escrito**, tendrá que hacerse constar esta circunstancia **en el Resguardo de depósito** con la frase **“Renuncio al presupuesto”** escrito de puño y letra del cliente y su firma.

Si, por el contrario, se solicita **presupuesto escrito**, deberá consignarse esta circunstancia en el resguardo. El usuario debe saber que la confección de un presupuesto escrito requiere un trabajo de diagnóstico y por tanto **si al final no se da la conformidad, el taller podrá cobrarlo, mediante factura desglosada.**

El **Presupuesto escrito** deberá contener la siguiente información:

- **Nº de Registro Especial.**
- **Datos identificativos del consumidor.**
- Características del vehículo: **marca, modelo, matrícula y kilómetros actuales.**
- **Reparaciones a efectuar, elementos a reparar o sustituir**, con indicación del precio total desglosado.
- **Fecha y firma del taller.**
- La **fecha prevista de entrega del vehículo reparado**, a partir de la aceptación del presupuesto.
- Indicación del **tiempo de validez del presupuesto**, que según la normativa tendrá una validez **mínima de 12 días hábiles.**
- Espacio reservado para la **fecha y firma de aceptación por el usuario.**

El presupuesto escrito deberá **ratificarse mediante la firma del cliente** y desde ese momento hará las veces de resguardo de depósito.

Las **averías o defectos ocultos** que eventualmente puedan aparecer durante la reparación del vehículo deberán ser puestas en conocimiento del usuario en el **plazo de 48 horas**, con expresión de su importe, requiriéndose **una nueva conformidad expresa por parte del cliente** para realizar la reparación.



Factura y garantía de la reparación

Todos los talleres están obligados a entregar al cliente **factura, numerada, firmada y sellada**, en la que se especifiquen las **operaciones realizadas, las piezas o elementos utilizados y las horas de trabajo empleadas, señalando para cada concepto su importe, así como el precio total y la referencia al IVA aplicable**. La factura deberá estar **debidamente desglosada**, indicando para cada concepto su precio.

Aunque la reparación se encuentre amparada en garantía, el taller está obligado a facilitar información escrita de las operaciones realizadas y las piezas sustituidas.

Además en las facturas **se hará constar textualmente:**

-la duración de la garantía: **“Todas las reparaciones están garantizadas por 3 meses o 2000 Km. (excepto vehículos industriales que el plazo será de 15 días)”**.

- que **“la garantía se entiende total, incluyendo mano de obra, piezas sustituidas, servicio de grúa, desplazamiento de operarios e impuestos, y su cumplimiento se realizará sin que quepa postergación”**.

Este plazo de garantía de 3 meses o 2000 Km. es el mínimo contemplado por la normativa, pudiendo los talleres ampliar dicha garantía.

Si durante el **periodo de garantía** se produce una avería a más de 25 Km. del taller, deberemos ponernos en contacto con el taller mediante cualquier medio que permita tener conocimiento de la recepción para que se proceda al cumplimiento de la garantía, bien directamente o a través de terceros. Si el taller se negase a sus obligaciones, podremos realizar la reparación en cualquier otro taller, quedando el taller garante obligado al pago de la factura.

La garantía no tiene efecto si el vehículo se repara o manipula por terceros o se trata de averías distintas.



Piezas de repuesto

Todos los elementos, piezas o conjuntos que los talleres utilicen en sus reparaciones deberán ser **nuevos**.

Previa conformidad escrita del cliente, podrán utilizarse **piezas usadas o reconstruidas** en situaciones de urgencia o por tratarse de elementos de modelos que se han dejado de fabricar, **siempre que el taller se responsabilice por escrito de su buen estado** y siempre que no se trate de elementos activos o conjuntos de los sistemas de frenado, suspensión y dirección del vehículo.

Cuando una reparación conlleve la sustitución de piezas, **el taller no podrá recargar cantidad alguna sobre el precio de venta al público de las mismas**. A tales efectos, el cliente podrá comprobar el albarán o factura acreditativa de las piezas utilizadas en la reparación.

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

El taller está obligado a entregar al cliente, salvo manifestación expresa de éste, las piezas, elementos o conjuntos que hayan sido sustituidos.

Normativa aplicable

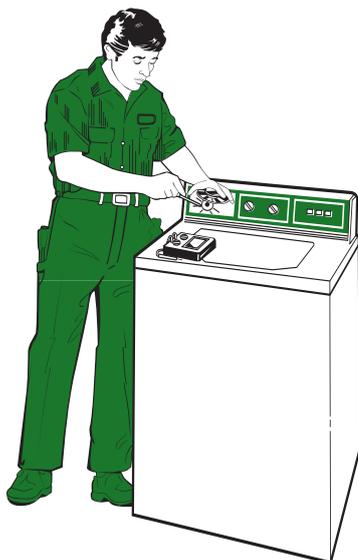
Decreto 2/95, de 19 de enero, de la Comunidad de Madrid por el que se regula la Actividad Industrial y la Prestación de Servicios en los Talleres de Reparación de Vehículos Automóviles, de sus Equipos y Componentes.

RECUERDE: Ante una avería, la intervención de un tercero (otro taller) comporta la pérdida de la garantía.

20.- SERVICIOS DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

Los Servicios de Asistencia Técnica, S.A.T., de Reparación de Electrodomésticos, son establecimientos o personas que se dedican a la instalación, mantenimiento y reparación de aparatos domésticos, que requieren para su funcionamiento algún tipo de energía.

Todos los SAT oficiales de marcas son aquellos que poseen autorización escrita del fabricante o representante legal para realizar los trabajos en nombre de dicha marca.



Queda prohibido, para los servicios no oficiales, toda ostentación de referencia a marcas para no inducir a la confusión de los clientes.

A tener en cuenta:

1º) Todos los SAT están obligados a exhibir, de forma visible:

- Los precios aplicables a los tiempos de trabajo.
- Los precios por gastos de transporte y/o desplazamiento.
- Los precios y recargo por trabajos de emergencia o los realizados fuera de la jornada normal. Estos precios deberán incluir el IVA y en caso de que éste no estuviera computado en ellos, será necesario su anuncio al público.
- Asimismo deberán exhibir la leyenda oficial: *“Este establecimiento dispone de Hojas de Reclamaciones a disposición del cliente”*.



2º) En el establecimiento deberán existir carteles, informándose de forma clara y visible, sobre los siguientes aspectos:

- Todo cliente tiene derecho a solicitar presupuesto previo por escrito de las reparaciones o servicios que desee.
- El cliente quedará obligado al pago de la elaboración del presupuesto solicitado, si éste no fuera aceptado.
- Todas las reparaciones o instalaciones realizadas estarán garantizadas por tres meses.

3º) El horario de prestación de servicio al público deberá ser visible desde el exterior del establecimiento.

4º) Los técnicos que realicen sus trabajos en el domicilio del cliente, deberán disponer, además de su identificación, de las hojas informativas citadas anteriormente, para conocimiento del cliente, en caso de que éste lo solicite.

El resguardo de depósito

El resguardo acreditativo de depósito del aparato a reparar, deberá identificar tanto al cliente como al SAT, describirá la presunta avería, hará constar las fechas de recepción y la prevista de entrega y deberá ir numerado y firmado por ambas partes.

El presupuesto

Todo usuario tiene derecho a un presupuesto previo, que se realizará en un plazo no superior a 5 días hábiles, que tendrá la validez de 30 días y que contendrá los siguientes datos:

- Identificación completa del SAT y del cliente.
- Identificación completa del aparato (modelo, marca, etc).
- Motivo de la reparación.
- Diagnóstico de la avería.
- Importe y referencia a la inclusión o no, del IVA en los mismos.
- Referencia a los gastos de almacenamiento, si los hubiere.
- Referencia a las piezas de repuesto a utilizar.
- Tiempo previsto de entrega del aparato reparado.
- Fecha y firma del SAT.





Si el cliente acepta el presupuesto dará conformidad con su firma, recibiendo copia del documento y del resguardo de depósito del aparato.

En caso de no aceptación del presupuesto

El cliente deberá abonar la elaboración del presupuesto, siempre que le haya solicitado y no aceptado. Los tiempos a considerar en la elaboración del presupuesto serán:

- En el caso de pequeños aparatos, 15 minutos.
- En los aparatos de “línea blanca”, 30 minutos.
- En los aparatos de “línea marrón”, 60 minutos.

La cuantía del presupuesto deberá corresponderse con los precios exhibidos. A esta cuantía deberá aplicarse el IVA. El aparato será devuelto al cliente montado en las mismas condiciones que lo entregó.

Averías o defectos ocultos

En el supuesto de que en el transcurso de los trabajos de reparación apareciese una nueva avería o defecto no observado en el presupuesto previo, el SAT informará al cliente lo antes posible por medio de un nuevo presupuesto para su nueva aceptación por el cliente.

Si el cliente hubiese renunciado por escrito a la elaboración del presupuesto, el SAT pondrá en su conocimiento la existencia de la avería o defecto oculto siempre que el coste de la reparación sea superior al:

- 10% del valor del aparato nuevo, cuando éste no exceda de 60 euros.
- 8% del valor del aparato nuevo, cuando esté comprendido entre los 60 y 300 euros.
- 6% del valor del aparato nuevo, cuando éste exceda de 300 euros.

Por encima de los límites indicados deberá ofertarse siempre un nuevo presupuesto.



Recuerde que:

La presentación del resguardo será necesaria, tanto para la recogida del presupuesto como para la retirada del aparato.

Piezas de repuesto

Todas las piezas de repuesto que se utilicen han de ser nuevas, salvo autorización expresa por escrito del cliente para la utilización de piezas de repuesto usadas y no originales.

“El SAT está obligado al término de la reparación, a entregar al usuario que lo solicite las piezas que hayan sido sustituidas, excepto si el aparato se haya en periodo de garantía”.

Todos los SAT están obligados a dar servicio de piezas de repuesto durante 5 años, a contar desde que el aparato dejó de fabricarse.

Las piezas de repuesto se suministrarán en un plazo no superior a un mes, desde su solicitud por parte del cliente, para los aparatos de importación y no superior a 15 días para los aparatos nacionales.

Todos los SAT están obligados a tener a disposición del público justificación documental que acredite el origen y precio de las piezas. Los precios presupuestados para las piezas de repuesto se corresponderán con los precios de venta al público de los mismos.



La factura

Es obligada la entrega de factura al usuario con los datos siguientes:

- Identificación del establecimiento (nombre, domicilio y NIF).
- Identificación del cliente.
- Número de reparación.
- Marca y modelo del aparato.
- Operaciones realizadas y piezas de repuesto utilizadas.
- Tiempo de mano de obra empleado.
- Desplazamiento y transporte si lo hubiere.
- Fecha y firma del responsable.

Se añadirá el IVA que corresponda o se utilizará la expresión “IVA incluido”, si el importe ya lo incluye.

Servicio a domicilio

Cuando las reparaciones se llevan a cabo en el domicilio del cliente, el tiempo mínimo de mano de obra que se podrá facturar será:

- a) para “pequeños aparatos” 15 minutos.
- b) para “línea blanca” 30 minutos.
- c) para “línea marrón” 60 minutos.

Cuando exista presupuesto la cuantía y conceptos de la factura deberán corresponderse con él.

El técnico dispondrá para su entrega al usuario, si éste lo requiere, la hoja informativa donde se especifique:

- Tiempos aplicables por tiempo de trabajo.
- Gastos de transporte y/o desplazamiento, que sólo podrá facturarse una vez, aun cuando afecte a varios aparatos o sean necesarios varios desplazamientos para la realización de un mismo servicio.
- No se cobrará desplazamiento si el cliente está ausente.
- Recargos por urgencia y/o fuera de la jornada laboral.



La garantía de las reparaciones

La garantía de las reparaciones efectuadas tendrá un periodo mínimo de validez de 3 meses.

La garantía se entiende total, afectando a mano de obra, gastos de transporte y desplazamiento, piezas y material (siempre que se corresponda con lo cobrado en la factura).

La garantía no tendrá efecto en los siguientes casos:

- Si el aparato se repara por terceros.
- Si el SAT comprueba el mal uso del aparato por parte del usuario.
- Si el usuario se niega a reparar la totalidad de las averías comunicadas por el SAT. Si no hubiera acuerdo entre el SAT y el usuario respecto a si la diferencia está cubierta por la garantía, se puede acudir a los Servicios de Consumo.

Normativa aplicable

Real Decreto 58/98, de 29 de enero, sobre Protección de los Derechos del Consumidor en el Servicio de Reparación de Aparatos de Uso Doméstico.

RECUERDE: La demora en la retirada de un electrodoméstico depositado para su reparación desde la fecha de aviso de la terminación del trabajo puede suponer que el establecimiento le cobre una cantidad por el depósito.



21.- TINTORERÍAS

Información que debe facilitarse al consumidor

Deberá constar mediante carteles la siguiente información en el establecimiento:

- 1.- Horario de atención que deberá ser visible desde el exterior.
- 2.- Los precios de los diferentes servicios.
- 3.- Existencia del Reglamento Regulator de la actividad a disposición del consumidor.
- 4.- Tenencia a disposición del consumidor de la Hoja de Reclamaciones



Resguardo de depósito

Es obligatoria la entrega del mismo como justificante de entrega de la prenda. En este resguardo deberá figurar:

- La descripción de la prenda lo más detallada posible.
- El servicio solicitado.
- El precio del servicio.
- Fecha de recogida de la prenda.
- Cualquier observación que, tanto la tintorería como el consumidor, quieran hacer respecto del estado de la prenda o tratamiento que precisa.
- Valoración de la prenda establecida de mutuo acuerdo a efectos de indemnización de la prenda por extravío o deterioro.



Al recoger la prenda

Deberá efectuarse presentando el resguardo de depósito y en plazo máximo de tres meses. Pasados éstos, se podrá cobrar una cantidad en concepto de guardarropa. Si requerida la entrega de la prenda no se reintegra en plazo de treinta días se considerará extraviada generándose un derecho a indemnización.

Una vez que esté la prenda en su poder, es muy conveniente que la examine para comprobar su estado. Si el resultado no es correcto tendrá derecho a una nueva limpieza sin cargo.

Si se exige el pago anticipado se considerará servicio de urgencia y deberá ser realizado en plazo máximo de tres días, salvo teñido que serán seis.

Reclamaciones

En caso de disconformidad con el servicio prestado es conveniente que no retire la prenda del establecimiento. Solicite además la Hoja de Reclamaciones.

Normativa aplicable

Real Decreto 1453/87, de 27 de noviembre, de Tintorerías.

RECUERDE: Si el resultado del trabajo realizado por la tintorería no deriva en un resultado aceptable es conveniente dejar en depósito la prenda en el establecimiento hasta que se resuelva su reclamación.



22.- LOS PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

Un préstamo es un contrato por el que el banco se obliga a entregar dinero al cliente quien, a partir de un momento determinado, queda obligado con el banco a devolverle la cantidad prestada y al pago de los intereses, durante tiempo determinado.

El préstamo hipotecario es aquél cuyo pago del principal e intereses queda garantizado mediante la constitución de una hipoteca sobre un inmueble.

Los préstamos hipotecarios garantizados con vivienda concedidos por entidades financieras, cajas o cooperativas de crédito a personas físicas deben cumplir una serie de requisitos previstos en ordenes del Ministerio de Economía y Hacienda y en circulares del Banco de España, siempre que no superen determinada cuantía.

El folleto informativo

Se impone a las entidades mencionadas concedentes de préstamos hipotecarios la obligatoriedad de poner a disposición de los clientes folletos informativos en los que deberá constar necesariamente:

- a) Identificación del préstamo mediante su denominación, cuantía y tipo de moneda.
- b) Plazos del préstamo, incluyéndose el plazo de duración total, periodo de carencia de amortización del principal, si lo hubiese, y periodicidad de los pagos.
- c) Tipo de interés indicándose su modalidad, el tipo aplicable, el tipo de referencia y el plazo de revisión del mismo (si es variable).
- d) Comisiones.
- e) Gastos.
- f) Importe de las cuotas periódicas adjuntándose una tabla de cuotas en función del plazo y tipo de interés con carácter orientativo.



El contenido del folleto será orientativo en aquellos aspectos que sirvan de ejemplo pero vinculante en relación a los demás.

El contrato

Tiene que hacerse por escrito y deberá tener un contenido mínimo:

- a) Capital del préstamo expresando su importe y la forma de entrega.
- b) Tabla de amortizaciones, indicándose la posibilidad de amortización anticipada.
- c) Interés ordinario.
- d) Comisiones
- e) Gastos que deberá soportar el beneficiario.
- f) Interés de demora.
- g) Causas de resolución del contrato por parte de la entidad concedente.



Otorgamiento de la escritura

El notario será el que elija el beneficiario del préstamo siendo abusiva la cláusula por la que se impone la renuncia a este derecho.

El beneficiario del préstamo podrá analizar el mismo dentro de los tres días anteriores a la firma de la escritura. Para ello podrá solicitar en la notaría una copia del borrador de escritura para su examen.



En el momento de la firma el notario viene obligado a realizar las siguientes cautelas:

- a) Comprobar la existencia de discrepancias entre el contrato y la oferta vinculante poniéndolo de manifiesto a las partes.
- b) Si el tipo de interés es variable, el notario advertirá al prestatario en el caso de que no sea un tipo oficial.
- c) Advertirá de los límites establecidos al interés variable, tanto al alza como a la baja.
- d) Si el tipo de interés fuese fijo el notario comprobará que figura la TAE en el contrato.
- e) Advertirá al beneficiario del préstamo del riesgo de cambio si el préstamo está en divisas.
- f) Se comprobará que las cláusulas no financieras no impliquen comisiones o gastos.
- g) Se advertirá de las comisiones por cancelación y amortización anticipada.

Asimismo el notario comprobará el cumplimiento de los requisitos fiscales y el certificado de pago de las cuotas de la comunidad de propietarios.

No podrán inscribirse contratos que contengan cláusulas abusivas.

Normativa aplicable

Orden ministerial de 5 de mayo de 1994 sobre Transparencia de las Condiciones Financieras de los Préstamos Hipotecarios.

RECUERDE: Antes de contratar un préstamo hipotecario analice sus posibilidades económicas actuales y futuras para evitar un sobreendeudamiento.





23.- LOS SEGUROS

Clases de seguros

Los seguros pueden dividirse en dos grandes grupos, los seguros personales y los seguros patrimoniales. Los primeros son los que permiten compensar las consecuencias económicas de hechos que afecten a la integridad física de las personas. Los segundos son los que permiten compensar las pérdidas económicas que se producen por hechos que pueden causar perjuicios en bienes materiales. En ellos la indemnización no superará nunca el perjuicio sufrido ya que son seguros compensatorios.

Personas que intervienen en un contrato de seguro

- El tomador: es la persona que contrata con la entidad aseguradora y se compromete al pago de la prima.
- El asegurado: es la persona sobre cuyos bienes o persona recaen los efectos del seguro. Puede ser la misma persona del tomador o pueden ser personas distintas.
- El beneficiario: es el titular del derecho a la indemnización. En los seguros patrimoniales, el asegurado y beneficiario son la misma persona, pero en los seguros personales pueden ser personas diferentes.

Documentos que aparecen en el contrato de seguro

La **solicitud de seguro** es el documento por el que el futuro cliente solicita a la compañía de seguros la cobertura de un determinado riesgo. En la práctica es un documento estándar con forma de cuestionario que el solicitante debe cubrir y firmar. La solicitud de seguro no vincula al solicitante.

Proposición de seguro: es el documento que expide la compañía de seguros y que tiene valor contractual, ya que debe estar firmado por el cliente. Se caracteriza porque da cobertura al riesgo desde las 0 horas del día de la firma y porque vincula a la compañía durante 20 días. Es obligatorio para las compañías de seguros en los seguros obligatorios.



La **póliza**: es el documento que recoge el contrato de seguro. Recoge las condiciones, derechos y obligaciones entre el asegurador y asegurado y debe tener un contenido mínimo:

- Identificación de las partes.
- El concepto en el que se asegura.
- Naturaleza del riesgo cubierto.
- Suma asegurada.
- Importe de la prima.
- Vencimientos, lugar y forma de pago.
- Duración del contrato. La mayoría de los contratos de seguro tienen una duración de doce meses considerándose renovados tácitamente si las partes no han comunicado su deseo de finalizarlo.
- Condiciones generales. Son las estipulaciones básicas y comunes al tipo de seguro de que se trate. Aunque se suelen entregar en un libro a parte del contrato, forman parte del mismo.
- Condiciones particulares. En ellas se determinan los aspectos particulares del contrato, figura el importe de la prima, la periodicidad, la descripción del riesgo y el importe asegurado.



Es importante saber que también se contendrán las limitaciones y las exclusiones, las cuales deberán constar de forma destacada del resto y deberán ser suscritas por el tomador de forma expresa. Es importante que se lean con cuidado antes de suscribir el contrato.



La duración del seguro depende de lo pactado en la póliza. Es frecuente que al finalizar el periodo inicial, si no se pone de manifiesto la voluntad de alguna de las partes para no renovar el contrato o póliza, éste se renueve automáticamente. EL TOMADOR PODRÁ EVITAR LA PRÓRROGA COMUNICÁNDOLO CON DOS MESES DE ANTELACIÓN.

La empresa aseguradora podrá modificar las condiciones de la póliza en la forma pactada debiéndolo comunicar con un plazo de antelación de más de dos meses para no perjudicar el derecho de no renovar por parte del tomador (ver párrafo anterior).

Elementos del seguro

El **riesgo**. Es el posible daño o perjuicio que se asegura. Debe tenerse en cuenta que no todos los riesgos pueden ser objeto de seguro.

La **prima**. Es la cantidad que el tomador abona por tener el riesgo asegurado.

El **interés**. En los seguros patrimoniales el tomador tiene que tener un interés a proteger (por ejemplo A no puede asegurar un coche de B porque no existe interés protegible de A en un coche que no es suyo). POR ELLO ES ESENCIAL QUE SE COMUNIQUE AL ASEGURADOR LA TRANSMISIÓN DEL OBJETO ASEGURADO A UN TERCERO.

El **siniestro**. Es el daño que se ha asegurado. En este caso la compañía de seguros debe abonar al beneficiario la cantidad correspondiente EN PLAZO DE 40 DÍAS desde la declaración del siniestro. ESTA DECLARACIÓN DEBERÁ HACERSE EN PLAZO DE SIETE DÍAS. SI DECLARADO EL SINIESTRO PASAN TRES MESES SIN QUE LA ASEGURADORA PAGUE LA INDEMNIZACIÓN, ÉSTA SE INCREMENTARÁ EN UN 20% ANUAL. En casos, la aseguradora nombrará un perito para evaluar la magnitud del siniestro y si se trata de un riesgo asegurado.



En caso de discrepancia

Usted deberá dirigirse a la aseguradora por escrito exponiendo lo ocurrido y solicitando que se le indemnice conforme a las condiciones de la póliza.

Si la respuesta es negativa deberá escribir al Defensor del Asegurado de la misma compañía cuya dirección le será proporcionada por la propia aseguradora. Deberá obtener respuesta en plazo de dos meses pero si no es así o la respuesta es negativa podrá dirigirse a la Dirección General de Seguros donde se emitirá un dictamen sobre esta cuestión, no vinculante, pero que suele ser cumplido por las aseguradoras.

También puede optar por acudir a la vía judicial.

Normativa aplicable

Ley 50/80, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

RECUERDE: Preste especial atención a las limitaciones y exclusiones que se contienen en las condiciones de la póliza antes de firmarla.

24.- SERVICIO DE GRÚAS PARA AUTOMÓVILES

Qué es un servicio de grúas

Es la actividad desarrollada para la captación, carga, arrastre o enganche y transporte de vehículos automóviles desde un punto de origen a otro de destino mediante el uso de un vehículo destinada para ello.

Obligaciones del prestador del servicio y derechos del consumidor

1.- Entrega de Hoja informativa

Es obligatorio que se entregue al consumidor una Hoja previa a la elaboración de presupuesto en la que debe constar:

- Identificación personal y fiscal del titular.
- Número de autorización del transporte y plazo de validez.
- Detalle de las operaciones que puede realizar con indicación de precio por kilómetro e importe de los distintos servicios.
- Horario.
- Comienzo y fin del servicio.
- Medios de pago admitidos, impuestos incluidos.
- Leyenda relativa a la existencia de Hojas de Reclamaciones a disposición del consumidor.
- Datos del consumidor y de la persona que realizará el servicio.

2.- Presupuesto

Deberá entregarse antes de la prestación del servicio y será firmado por ambas partes. El presupuesto podrá ser rechazado, en cuyo caso el prestador podrá cobrar el importe correspondiente a los kilómetros recorridos hasta llegar donde se encuentra el vehículo y que no será superior a los kilómetros que haya desde el punto base más próximo de la grúa.



3.- Orden de servicio

Cuando el servicio de grúa solicitado se realice con cargo a un seguro, el presupuesto se sustituirá por una orden de servicio en la que se incluyan los datos de la aseguradora.

En ambos documentos se podrá hacer constar opcionalmente, a criterio del consumidor, el estado del vehículo y accesorios.

Se confeccionarán por duplicado entregando un ejemplar para el consumidor.

4.- La factura o justificante

Es obligatoria la entrega de factura o justificante del servicio realizado.

Sólo podrán cambiarse los conceptos de enganche y servicio cuando se solicite el servicio de grúa y éste sea a cargo del seguro en el que el consumidor no deba realizar pago alguno.



Normativa aplicable

Decreto 151/2001, de 13 de septiembre, de Grúas para Automóviles de la Comunidad de Madrid.

RECUERDE: Exija siempre la Hoja informativa sobre el servicio y el presupuesto previo.



25.- ENSEÑANZA NO REGLADA

Se trata de enseñanzas que no conducen a la obtención de un título oficial, por lo que deben advertir esta circunstancia y no utilizar términos que provoquen confusión en cuanto al carácter oficial o no oficial de las enseñanzas.

Tablón de anuncios

Debe existir obligatoriamente uno expuesto en la zona de mas tránsito, con la siguiente información en caracteres no inferiores a 5 mm.

- Identificación del titular y de los cursos que se imparten, horarios, la posibilidad de desistimiento y plazos.
- Formas de pago y en su caso la fórmula de financiación.
- Leyendas obligatorias.

Folletos

La academia deberá elaborar unos folletos que estarán a disposición del alumno con información sobre los siguientes aspectos:

- Identificación del centro.
- Si la academia concede un derecho de desistimiento.
- Causas de resolución del contrato.
- Si se dan becas, condiciones para su obtención.
- Precio indicando matrícula, mensualidades y forma de pago.

En caso de aplazamiento de pago o mediante crédito

- En caso de aplazamiento de pago deberá informarse del importe de cada cuota, vencimiento y número de ellas.
- Si el pago se hace mediante concertación de un crédito se facilitará la información determinada en la Ley.
- Si es un crédito al consumo, nos remitimos al apartado correspondiente.
- Si no se indicará: desembolso inicial, parte aplazada, clase de interés y su valor nominal y TAE, posibilidad de cesión y aseguradora que garantice las cantidades anticipadas.



Formación a distancia

En este caso se deberán informar de los materiales facilitados por el centro, sistema de contrato con los profesores y para gestiones administrativas y el coste de conexión. Cuando la contratación se efectúe por Internet se facilitará la misma información que debe constar en el tablón de anuncios.

El contrato

- Deberá tener claridad y precisión en las cláusulas.
- Junto con el contrato se entregará el folleto.
- Si la contratación se efectúa por Internet deberá confirmar ésta después de la aceptación y remitir copia al alumno.

Factura o justificante de pago

Es obligatoria su entrega (ver lo referente a las mismas).

Normativa aplicable

Decreto 84/2004, de 13 de mayo, por el que se regula el derecho a la información y la protección de los derechos económicos de los alumnos que cursen enseñanzas no regladas.

RECUERDE: Desconfíe de algunos anuncios que proponen trabajo sólo por seguir un determinado curso de enseñanza. Infórmese previamente en el lugar donde supuestamente va a trabajar.

26.- DERECHOS DEL USUARIO DE TRANSPORTES

A. Viajes combinados

¿Qué es un viaje combinado?

Para hablar de viaje combinado debe tratarse de un viaje que reúna las siguientes características:

- 1.- Que se integre, al menos, por transporte, alojamiento y otros servicios no incluidos en los anteriores.
- 2.- Que se ofrezca por un precio global.
- 3.- Que la prestación del servicio supere 24 horas o incluya una noche de estancia.

Empresas que intervienen en la realización de un viaje combinado

De un lado la agencia organizadora o mayorista cuya actividad habitual es precisamente la de organización de viajes combinados. No contrata directamente con el consumidor.

De otro la agencia al detalle o minorista, quien se encarga de la venta al consumidor de los viajes combinados (agencia de viajes). Esta última tiene la obligación de facilitar un programa o folleto informativo, claro, preciso y vinculante sobre la oferta del viaje.

La reserva

Al reservar el viaje combinado, la agencia de viajes puede pedir un depósito que será como máximo del 40% del precio total del viaje, debiendo emitir el recibo correspondiente.

El contrato

El contrato vincula al consumidor con la mayorista organizadora y con la agencia. Debe formalizarse por escrito con el contenido mínimo legalmente establecido.



En el caso de que se produzca un cambio en las modificaciones del contrato antes de la salida del viaje, siempre que esta variación se deba a razones objetivas y que afecte a un elemento esencial del viaje programado, el organizador deberá comunicar inmediatamente estas circunstancias al consumidor quien tendrá derecho a elegir entre:

- Resolver el contrato sin ningún tipo de penalización.
- Aceptar la modificación debiendo modificarse proporcionalmente el precio.

La decisión deberá ser comunicada por el consumidor dentro de los tres días siguientes a la notificación. Si no dice nada se entiende que ha elegido la resolución del contrato.

Si el contrato se resuelve el consumidor, a su vez, podrá optar entre:

- Recibir el reembolso de todas las cantidades pagadas.
- Realizar un viaje equivalente o superior propuesto por el organizador.

En cualquiera de los dos casos tendrá derecho a indemnización:

- Del 5% de total del precio si los cambios se producen entre dos meses y quince días de la fecha de salida del viaje.
- Del 10% si se produce entre quince y tres días antes.
- Del 25% si se produce cuarenta y ocho horas antes del viaje.

En **relación a los precios**, la regla general es que no se pueden modificar, salvo que esta posibilidad se contemple en el contrato y sólo si responde a modificaciones de los precios del transporte, carburantes, tasas e impuestos, y tipos de cambio monetario. Es nula la revisión al alza realizada en los 20 días anteriores a la fecha de salida.



Anulaciones por parte del viajero

Si el consumidor quiere renunciar al viaje contratado tendrá derecho a la devolución únicamente de una parte de lo abonado ya que la agencia podrá descontar lo equivalente a los gastos de gestión, anulación y las siguientes cantidades en concepto de indemnización:

- El 5% del precio total del viaje si se anula entre diez y quince días antes.
- El 10% si se produce entre tres y diez días antes.
- El 25% si se produce cuarenta y ocho horas antes del viaje.
- Si el viajero no se presenta a la salida, no tendrá derecho a devolución y abonará el importe total del viaje, salvo acuerdo con la agencia de viajes o en caso de fuerza mayor.

Anulaciones por parte de la agencia

El consumidor tendrá derecho al reembolso del precio o a un viaje equivalente además de la correspondiente indemnización, salvo los supuestos legalmente previstos.

Normativa aplicable

Ley 21/1995, de 6 de julio, Reguladora de los Viajes Combinados, modificada por Ley 39/2002, de 28 de octubre.

B. Transporte aéreo

Cuando usted contrata con una compañía aérea, la empresa está obligada a realizar el transporte del pasajero y de su equipaje hasta el lugar pactado y en las condiciones que hayan sido acordadas.

Sin embargo, en ocasiones, estas condiciones se ven alteradas por razones ajenas al usuario provocando situaciones incómodas o perjudiciales para el viajero. La normativa reguladora trata de evitar, o al menos paliar, estos perjuicios.



Denegación de embarque (overbooking)

El overbooking es una situación legalmente prevista consistente en que, en casos, las compañías aéreas deniegan el embarque a pasajeros a causa de haberse vendido más pasajes que plazas disponibles en el avión.

En este caso estará obligada a buscar los pasajeros que estén dispuestos a renunciar a su vuelo a cambio de una compensación económica. A falta de voluntarios se denegará de forma obligatoria los embarques excedentes. En este caso el pasajero tiene derecho a:

1.- Permitir que el pasajero pueda elegir entre:

- El reembolso sin penalización del precio del billete.
- El transporte lo más rápidamente posible hasta el lugar de destino.
- El transporte en una fecha posterior que elija el pasajero.

2.- Pagar, independientemente de la opción que se elija, e independientemente después a la denegación de embarque, una compensación económica mínima de:

- 150 euros para vuelos de hasta 3.500 Km.
- 300 euros para vuelos de más de 3.500 Km. en función del destino final fijado en el billete.

Estas compensaciones económicas podrán reducirse en un 50 % si el transportista aéreo ofrece la posibilidad de conducir al pasajero hasta su destino en otro vuelo con una diferencia en la hora de llegada, respecto a la programada, no superior a 2 horas para los vuelos de hasta 3.500 Km o no superior a 4 horas para los vuelos de más de 3.500 Km.

El importe de las compensaciones podrá estar limitado al precio del billete correspondiente al destino final.



3.- Ofrecer de forma gratuita a los pasajeros a los que se les deniegue el embarque:

- Los gastos de una llamada telefónica y / o un mensaje por fax al punto de destino.
- Comida y bebida suficientes en función al tiempo que el pasajero tenga que esperar.
- El alojamiento en un hotel en el caso de que sea necesario pernoctar una o varias noches.

4.- Abonar los gastos de desplazamiento entre los distintos aeropuertos en el caso de que se ofrezca al pasajero un vuelo con dirección a otro aeropuerto distinto del elegido como destino y cercano a éste.

5.- Proporcionar a los pasajeros a los que se les haya denegado el embarque, un impreso en el que se indiquen las normas de compensación por denegación de embarque.

Independientemente de estas compensaciones el pasajero podrá reclamar solicitando indemnizaciones por daños y perjuicios ante los juzgados y tribunales ordinarios.

Grandes retrasos

Se considera que se trata de un gran retraso cuando este es de dos horas para vuelos de menos de mil quinientos km, de tres horas para los de más de mil quinientos km, efectuados dentro de la Unión Europea y para otros vuelos entre mil quinientos y tres mil km, o de cuatro horas o más cuando se trate de vuelos de más de tres mil quinientos km. fuera de la Unión Europea.

En estos casos, la compañía debe proporcionar alojamiento, comida y bebida suficientes. Si el retraso es de más de cinco horas el pasajero tiene derecho al reintegro del importe del billete.





Responsabilidad por pérdida de equipajes

Desde el momento de la facturación, la responsabilidad del equipaje es de la compañía aérea en caso de extravío, deterioro o pérdida pudiendo exigir el consumidor indemnización hasta de mil doscientos siete euros.

Responsabilidad por accidentes

La responsabilidad por los daños causados a bordo o en las operaciones de embarque y desembarque, es de la compañía salvo prueba en contrario que demuestre una posible negligencia del pasajero.

Para efectuar reclamaciones

Podrán utilizarse las Hojas de Reclamaciones que las compañías aéreas, Aena y los servicios de aeropuerto tienen a disposición.

Si no responden podrá dirigirse a la Dirección General de la Aviación Civil, dependiente del Ministerio de Fomento (Paseo de la Castellana, nº 67. 28071, Madrid. Tlf.: 91 597 83 21).

Si el problema es con los servicios aeroportuarios, la queja se formulará en Aena (C/ Peonías, nº 2. 28042, Madrid. Tlf.: 902 404 704).

Además, si ha reservado el viaje a través de una agencia y esta no responde, podrá plantear su queja ante la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid (Príncipe de Vergara, nº 132, 5ª planta. 28002, Madrid. Tlf.: 91 580 22 00).

Normativa aplicable

Reglamento Europeo 261/2004.
Convenio de Montreal.
Reglamento Europeo 2027/1997.



C. Transporte terrestre

1.- Transporte en ferrocarril

El billete

Es el documento que faculta a su titular para usar el servicio de transporte ferroviario y formaliza el contrato entre las partes.

Responsabilidad de las empresas ferroviarias

Si la empresa no realiza la prestación del servicio en el modo y tiempo contratado, será responsable, salvo causa de fuerza mayor, frente al viajero.

Los incumplimientos pueden ser:

1º.- Cancelación del viaje: Es la imposibilidad de iniciar el viaje en las condiciones establecidas en el billete. En este caso, la empresa está obligada a la devolución del precio del mismo salvo si la cancelación se produce cuarenta y ocho horas antes del momento previsto para el inicio del viaje, en cuyo caso puede ofrecer, de forma alternativa un transporte en otro tren u otro medio en condiciones equivalentes a las pactadas.

2º.- Interrupción del viaje: Es la paralización del viaje cuando éste está en curso. La empresa está obligada a proporcionar al viajero, a la mayor brevedad posible, transporte en otro tren o en otro medio en condiciones equivalentes a las pactadas. En caso de que la interrupción sea mayor de una hora la empresa estará obligada a sufragar los gastos de manutención y hospedaje del viajero durante el tiempo que dure la interrupción.

3º.- Retraso en la llegada: Se prevén una serie de indemnizaciones, que dependerán del tipo de tren y de la duración del retraso.

4º.- Responsabilidad por pérdidas, daños o averías: Respecto de los bultos facturados la indemnización por pérdida será de 14,5 euros por kg. bruto que falte o se dañe hasta un máximo de 600 euros por viajero.



Reclamaciones

Se prevé la obligatoriedad de tenencia de un Libro de Reclamaciones a disposición de los usuarios, tramitándose las reclamaciones por un procedimiento propio.

Normativa aplicable

Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario y su Reglamento.

Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.

2.- Alquiler de vehículos sin conductor

Es un servicio sometido a autorización administrativa por lo que el consumidor deberá cerciorarse de contratar sólo con empresas que cumplan este requisito.

Los contratos se celebran en los locales de la empresa arrendadora, o en hoteles, complejos turísticos, agencias de viajes u otros similares que hayan sido comunicados como centros colaboradores a la autoridad competente.

La entrega de los vehículos a los usuarios podrá hacerse en un lugar diferente siempre que quede garantizada la contratación previa.

Se deberá suscribir de forma independiente un contrato por cada arrendamiento de vehículos que la empresa efectúe y el contrato, o una copia deberá ir, en todo caso, a bordo de un vehículo arrendado.

Los precios por la prestación del servicio serán libres pero las empresas deberán tenerlos expuestos al público en lugares visibles y suficientemente accesibles de los locales donde se realicen los arrendamientos.



Normativa aplicable

Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.

Orden de 20 de julio de 1995.

Código Civil.

3.- Transporte por carretera

Los transportes por carretera son aquellos destinados a realizar los desplazamientos de las personas y sus equipajes en vehículos construidos y acondicionados para tal fin.

Responsabilidad del porteador

El porteador de viajeros responde por las pérdidas y averías de los equipajes, excepto de los bultos de mano que quedan bajo custodia del pasajero, hasta un máximo de 14,5 euros por kg.

El plazo es esencial, puesto que puede considerarse incumplimiento del contrato y ser susceptible de indemnización un retraso en el transporte, su interrupción o suspensión, salvo causa de fuerza mayor, caso fortuito o culpa del viajero. La indemnización hará referencia a los daños demostrables y que se puedan cuantificar.

Los billetes

El billete es el título de transporte acreditativo del contrato y el usuario deberá portarlo consigo durante todo el trayecto.

El despacho de billetes para su utilización inmediata se abrirá, al menos, 30 minutos antes de la salida de cada servicio y no podrá cerrarse hasta diez minutos antes de la misma, quedando reservada para esta forma de venta, al menos, el 20% de las plazas útiles.



Libros y hojas de reclamaciones

Deberán estar a disposición del público debidamente diligenciados por la autoridad competente, en las estaciones o establecimientos en los que se dispensen billetes y en los vehículos que presten servicios regulares o discrecionales.

En estos lugares existirá a la vista un cartel o rótulo que especifique “Existe libro de Reclamaciones a disposición del público usuario”.



En caso de surgir algún conflicto en la prestación del servicio, los usuarios también podrán dirigir su queja a la Junta Arbitral de Transporte del lugar de celebración del contrato o del destino del viaje.

Los usuarios de los servicios de transporte por carretera estarán cubiertos por un seguro obligatorio.

Normativa aplicable

Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.

Reglamento de la Ley aprobado por Real Decreto 1211/1990.

D. LAS JUNTAS ARBITRALES DE TRANSPORTE

Tienen como propósito principal establecer un cauce sencillo y rápido para la resolución de controversias sobre el cumplimiento del contrato de transporte terrestre y actividades auxiliares, tanto en el ámbito de las mercancías como en el de viajeros.



Competencia

Se refiere a los asuntos de los que puede conocer, y que son los relativos a:

- Transportes urbanos de viajeros (bus y taxi).
- Transportes interurbanos de viajeros por carretera (líneas regulares de autobuses, servicios discretionales de autobús, taxi...).
- Transportes interurbanos de viajeros por ferrocarril.
- Transportes terrestres de mercancías, de carga completa o fraccionada, nacionales o internacionales, por carretera o por ferrocarril.

Características del procedimiento ante las Juntas Arbitrales de Transporte

- 1.- Es un procedimiento simplificado y rápido.
- 2.- Es gratuito.
- 3.- No se precisa la intervención de abogado y procurador.

Funciones de las Juntas Arbitrales de Transporte

- 1.- Resolución, mediante el procedimiento arbitral, de controversias de carácter mercantil y contenido económico, referidas al cumplimiento del contrato de transporte y actividades auxiliares. Cuando la cuantía de las reclamaciones no exceda de 6.000 euros no es necesario, como regla general, acuerdo de las partes de sometimiento a arbitraje.
- 2.- Depósito, peritación y enajenación de mercancías, en los supuestos de impago de portes, imposibilidad de entrega o riesgo de perecimiento de mercancías.
- 3.- Intervenir en la peritación sobre el estado de los efectos transportados, con carácter previo al eventual planteamiento de la controversia.
- 4.- Emisión de informes y dictámenes.
- 5.- Las demás que sean atribuidas por el Ministerio de Fomento.



Tramitación de las reclamaciones

El interesado puede optar entre dirigirse a la Junta correspondiente al lugar de origen del transporte, a la del destino o a la del lugar de celebración del contrato, salvo que se hubiese pactado la sumisión a una determinada Junta.

El reclamante deberá presentar un simple escrito de solicitud de arbitraje dirigido a la Junta Arbitral elegida. En dicho escrito deberán figurar los datos personales y domicilio de ambas partes (reclamante y reclamado), así como el fundamento y contenido de la reclamación con expresión de la cuantía de la misma.

Se dará traslado de la reclamación a la parte contra la que se reclama y se le convocará junto con el reclamante a una vista oral ante la Junta Arbitral.

Una vez celebrada la vista se adoptará la decisión que se llama Laudo Arbitral el cual tiene valor de cosa juzgada.

Normativa aplicable

Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.



27.- EL SERVICIO DE MUDANZAS

Cambiarse de casa va acompañado siempre de una tarea muy delicada: la mudanza. A la hora de realizar un cambio de domicilio hay que considerar todas las alternativas posibles para llevarlo a cabo.

Consejos generales

1.- Es conveniente estudiar bien las diferentes opciones, considerando sólo las empresas legalmente establecidas en nuestro municipio y alrededores, siendo prioritarias aquellas con reconocido prestigio y que pertenezcan a Asociaciones o Federaciones del sector, pues nos darán más fiabilidad, y siempre será preferible que sean empresas que estén adheridas al Arbitraje de Consumo, ya que en estos casos la solución ante un posible conflicto pasará por un proceso justo.

2.- Las tarifas de precios de las diferentes modalidades del servicio deben estar a disposición del público en las oficinas de contratación de las empresas de mudanzas, con la indicación de que el IVA esté incluido o no. De este modo y pidiendo presupuesto, podremos hacer una comparativa de precios.

Hay que saber que muchas empresas exigen el pago del servicio por adelantado pero es conveniente buscar una empresa que cobre cuando finalice el servicio, aunque nos exija una cantidad en el momento de la firma del contrato.

3.- Una vez elegida la compañía, es conveniente llamarla con suficiente antelación, ya que unas semanas antes la empresa debe estimar el volumen, peso y características de la mudanza a realizar. Con estos datos nos podrá elaborar un Presupuesto a medida, que siempre deberá ser por escrito.

4.- Es aconsejable hacer un inventario de los enseres que se van a transportar. Lo ideal es que dicho inventario lo realice la misma empresa, para poder confirmar que todo es correcto antes de la firma del contrato y así se evitarán discrepancias por si falta algún artículo.



Presupuesto previo

El coste del mencionado presupuesto estará en relación al tamaño del camión utilizado, el número de empleados, el peso de lo que se está mudando y la distancia a recorrer hasta el nuevo destino. También hay que incluir el coste del servicio de empaquetar y desempaquetar o incluso de desinstalar e instalar, así como los materiales que se utilicen.

Compruebe si en caso de no aceptar el presupuesto le cobrarán su realización y a cuánto asciende la cuantía.

Sólo se procederá a la prestación del servicio una vez que el usuario haya dado su conformidad mediante la aceptación del presupuesto, del cual se le entregará copia.

Como mínimo el presupuesto deberá contener:

- Datos de identificación completa y NIF o CIF de la empresa.
- Datos de identificación del cliente.
- Servicio a realizar y fecha de mudanza.
- Inclusiones y exclusiones del servicio.
- Tipo de seguro que incluye.
- Precio total del servicio y forma de pago.
- Fecha y firma o sello del prestador del servicio, y junto a estos, existirá un recuadro para la firma del cliente.
- Tiempo de validez del presupuesto.





Contrato

Una vez aceptado el presupuesto, firmaremos el contrato. Es un contrato privado sujeto al derecho mercantil y deberán entregarnos copia del mismo.

Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que se apliquen deberán cumplir los siguientes requisitos: concreción, claridad y sencillez en la redacción. Serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas las cláusulas, condiciones y estipulaciones en los que se aprecie un carácter abusivo. En caso de duda sobre el sentido de una cláusula prevalecerá la interpretación más favorable al consumidor.

Seguro

Las empresas de mudanzas disponen de un seguro de transporte que únicamente cubrirá los daños o desperfectos ocurridos durante el trayecto. Este seguro suele estar incluido en el precio global del servicio.

En ocasiones la empresa puede tener varias modalidades de seguro, que incluso nos pueden incrementar el precio. O bien nos puede facilitar la gestión de pólizas más completas. En todos los casos, el importe de las primas a abonar por el usuario deberán estar incluidas en el contrato.

Objetos valiosos

Nunca mande en la mudanza objetos de valor como joyas, pólizas de seguros, documentos legales, etc. Es mejor que usted se los lleve, o bien, mandarlos a su nuevo domicilio por mensajería certificada. Si usted posee artículos de valor como cuadros y esculturas, recurra a un profesional para que se los envuelva y cerciórese de que la mudanza se responsabilice del manejo y seguridad de los mismos.

No obstante, cuando se trata de objetos valiosos es recomendable fotografiarlos antes de la mudanza. De esta forma, si sufren algún desperfecto durante la misma se tendrán pruebas para presentar ante el seguro.



Entrega de facturas

El empresario deberá entregar a la finalización del servicio factura en la que conste:

- Número de factura.
- Nombre, domicilio, NIF o CIF y nº de teléfono de la empresa.
- Nombre y domicilio del cliente.
- Descripción del servicio realizado.
- Los diferentes conceptos con sus precios, por separado y de forma legible.
- Precio total e impuestos aplicables.
- Fecha y firma de la empresa.

Reclamaciones

Ante posibles reclamaciones, guarde siempre una copia del contrato y de la factura hasta que se revise toda la mercancía en destino.

Normativa aplicable

Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Ley 11/98, de 9 de julio, de Protección a los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid.

28.- LOS JUGUETES

Los niños de nuestra sociedad disponen en la mayoría de los casos de demasiados juguetes, más de los que necesitan. Debido a la gran variedad existente, es muy importante saber elegir el juguete adecuado para el niño, en función de varios factores, como son la edad, su personalidad y sus gustos, las características del juguete y la capacidad de aprendizaje o formación que les aporte.



Es muy importante meditar bien la compra, procurando que sean juguetes que no induzcan a la violencia o al sexismo y que como valor añadido, permitan compartir nuestro tiempo en el juego de los niños.

Pero el aspecto más importante que debemos tener presente en el juguete es su seguridad. La peligrosidad de los juguetes suele derivarse de las propiedades físicas o mecánicas de los mismos, de las propiedades químicas y de las eléctricas. Por ello es conveniente leer detenidamente el etiquetado, las instrucciones de uso y las indicaciones de seguridad y mantenimiento, ya que éstas nos informan de los posibles riesgos que pueden presentarse en un uso indebido, la forma de evitarlos y la edad mínima de utilización.



Definición

JUGUETE es todo producto concebido o manifiestamente destinado a ser utilizado con fines de juego por niños de edad inferior a 14 años.

No son juguetes:

- Los equipos deportivos y náuticos.
- Bicicletas diseñadas para hacer deporte o para desplazarse por la vía pública.
- Artículos de coleccionista.
- Artículos pirotécnicos.
- Juegos de video.
- Imitaciones de arma de fuego reales.
- Vehículos con motores de combustión.

Información que debe acompañar a los juguetes

Los envases y etiquetado de los juguetes y las instrucciones de uso y mantenimiento que los acompañan deberán figurar al menos en castellano, incluyendo los riesgos que pueda entrañar su uso, así como la forma de evitarlos, debiendo contener los datos siguientes:

- Marcado “CE” de forma visible y legible, colocado sobre el juguete o envase en un tamaño no inferior a 5 mm.



- 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 de uso, indicando además si procede, la necesidad de uso solamente con la vigilancia de un adulto.





La seguridad

Los usuarios de juguetes y las terceras personas deben quedar siempre protegidos, en circunstancias de uso normal o razonablemente previsibles de tales juguetes, de cualquier riesgo para la salud y seguridad.

Se trata de riesgos debidos a la concepción, construcción o composición del juguete, o bien que siendo inherentes al uso del juguete, no puedan eliminarse modificando la construcción o composición de éste sin que se altere su función o se prive de sus propiedades esenciales.

Desde la Unión Europea se han marcado las obligaciones legales que deben cumplir los fabricantes de juguetes para evitar riesgos en su uso. Se plasman estas exigencias en el cumplimiento de unos requisitos obligatorios de propiedades físicas y mecánicas, de inflamabilidad, de propiedades químicas, higiene y radioactividad, marcado e instrucciones de uso. Los juguetes que cumplen estos requisitos en la Unión Europea, presentan un marcado con el símbolo CE.

El marcado CE colocado sobre un juguete o su envase significa que el fabricante, su representante autorizado o el primer introductor del producto en el mercado, certifica que el juguete cumple las exigencias esenciales de seguridad contenidas en las normas europeas.

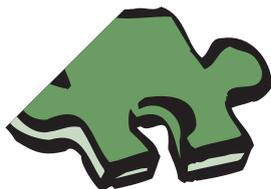
Directrices básicas de seguridad

- Los materiales de los que esté fabricado el juguete no deben producir riesgos para la salud en caso de ingestión, inhalación, contacto con la piel, las mucosas o los ojos.
- Los juguetes deberán concebirse y fabricarse de forma que se reduzcan al mínimo los riesgos de heridas que puedan ser provocadas por el movimiento de sus partes.
- Los bordes accesibles, salientes, cuerdas, cables y fijaciones de los juguetes deben diseñarse y construirse de manera que el contacto con ellos no produzca daños corporales.



- Los juguetes deberán estar pensados y fabricados de tal modo que se satisfagan las condiciones de higiene y limpieza para evitar riesgos de infección, enfermedad y contacto.

- Los juguetes para niños de menos de 36 meses deben ser lo suficientemente grandes para evitar que el niño lo trague. Cuidado con las piezas pequeñas como ojos o botones y su fijación al juguete.



- Los juguetes que no sean para niños de menos de 36 meses deben llevar una advertencia que indique que el juguete no es adecuado para ellos.

- Los juguetes que se puedan llevar a la boca y contengan lengüetas, bolas y otras partes móviles deberán estar hechos de forma que las partes móviles no puedan salir.

- Los juguetes destinados para ser usados en el agua o para llevar al niño sobre ella deben evitar el riesgo de hundimiento y pérdida de apoyo del niño.

- Los juguetes que permitan moverse a los niños deberán llevar incorporado algún dispositivo de freno.

- Los juguetes que lanzan proyectiles han de garantizar que causen el menor daño posible al ser lanzado.

- Si un juguete produce calor, este no debe producir quemaduras. Deben estar hechos de materiales que:

- No se quemen al quedar expuestos a una llama o chispa u otra fuente potencial de fuego.

- Que no sean fácilmente inflamables (la llama se apague tan pronto como se retiren del foco del fuego).

- Sea cual sea la composición química del juguete, ha de haber sido tratado para retrasar los procesos de combustión.

- 
- Los juguetes que por razón del uso al que se destinan, contengan sustancias o preparados peligrosos, sobre todo los materiales y equipos para experimentos químicos, modelismo, modelado de plástico o cerámica, esmaltado, fotografía u otras actividades similares, no deben contener sustancias o preparados que puedan ser inflamables. Los juguetes no deberán ser explosivos o contener elementos o sustancias que puedan explotar.
 - En los juguetes químicos (cajas de experimentos químicos, las cajas de inclusión plástica, los talleres en miniatura de cerámica, esmalte, fotografía y juguetes análogos), se indicará su peligrosidad y las precauciones que se deben tomar para evitar riesgos. También se indicarán los primeros auxilios que deberán administrarse en caso de accidentes graves provocados por el uso de dichos juguetes.
 - La tensión eléctrica de los juguetes no ha de superar los 24 voltios.
 - Las partes de los juguetes en contacto o que puedan entrar en contacto con una fuente de electricidad capaz de provocar una descarga eléctrica, así como cables u otros conductores por los que se lleve la electricidad a tales partes, deberán estar suficientemente aislados y protegidos mecánicamente para evitar riesgo de descarga.

Principales advertencias que deben figurar

- La indicación “No es conveniente para niños menores de treinta y seis meses” o “No es conveniente para niños menores de 3 años” figurará siempre que pueda ser peligroso para niños de esa edad. Esta frase puede ir acompañada o ser sustituida por el símbolo siguiente:





- Los juguetes con partes pequeñas, que puedan ser ingeridas y/o inhaladas por niños menores de 3 años, deben advertir que: “No es conveniente para niños menores de 3 años” y que “Contiene partes pequeñas”.
- Los juguetes náuticos deben indicar: “ATENCIÓN. Utilizar sólo en agua donde el niño pueda permanecer de pie y bajo vigilancia”.
- Patinetes y monopatines de ruedas para niños deben llevar la inscripción: “ATENCIÓN. Utilícese con equipo de protección”.
- Los juguetes funcionales (aquellos que tengan las mismas funciones que aparatos o instalaciones destinados a adultos y de los cuales constituyen a menudo un modelo a escala reducida), llevarán inscrito en el juguete o en el envase la inscripción “ATENCIÓN. Utilícese bajo vigilancia de adultos”.
- Además se incluirán instrucciones de uso, las precauciones que ha de tomar el usuario, advirtiendo de los riesgos a que se expone en caso de no seguir las recomendaciones. También se indicará que el juguete debe mantenerse fuera del alcance de niños de menos de 36 meses.
- Los juguetes que contengan preparados o sustancias peligrosas se advertirá que “Contiene algunas sustancias químicas clasificadas por peligrosas. Leer las instrucciones antes de la utilización, seguirlas y conservarlas como referencia. Evitar que ninguna sustancia química entre en contacto con cualquier parte del cuerpo, particularmente la boca y los ojos. Mantener a los niños pequeños y a los animales alejados de los experimentos. Guardar el equipo de juegos químicos fuera del alcance de los niños pequeños”.
- En los juguetes químicos además de lo anterior se avisará “ATENCIÓN. Únicamente para niños mayores de XX años. Utilícese bajo la vigilancia de adultos”.
- En las cometas y otros juguetes voladores se indicará “ADVERTENCIA, No utilizar en las proximidades de líneas eléctricas o durante una tormenta”.

- 
- En juguetes que emiten sonidos o destinados a estar en contacto con el oído: “ADVERTENCIA. No utilizar cerca del oído, un mal uso puede causar problemas de audición”.

Consejos finales

- Que el niño desee el juguete.
- Que sea adecuado para la edad y desarrollo del niño. Son convenientes los juguetes que potencien la creatividad y el aprendizaje.
- Meditar bien la compra y estudiar relación calidad-precio del juguete.
- Comprobar 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.
- Que el juguete sea seguro. Compruebe las advertencias de seguridad y la marca CE.
- Guarde el ticket de compra para cambios o reclamaciones.

Normativa aplicable

Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Ley 11/98, de 9 de julio, de Protección a los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre Seguridad General de los Productos.

Real Decreto 880/1990, de 29 de junio, sobre Normas de Seguridad en los Juguetes modificada por RD 204/1995, de 10 de febrero.



29.- LOS DERECHOS DEL USUARIO DE APARCAMIENTOS (PARKING)

Qué se entiende por aparcamiento o parking

Es el supuesto en que una persona cede, en el ejercicio de una actividad mercantil, un espacio en un local o recinto del que es titular para el estacionamiento de vehículos de motor a cambio de un precio determinado en función del tiempo que permanezca estacionado.

Se excluyen los estacionamientos en las denominadas “zonas de estacionamiento regulado” o en la vía pública tanto si se exige una tasa o no (ej. zona azul). Tampoco nos estamos refiriendo a los estacionamientos en locales o recintos dependientes o accesorios de otras instalaciones o que sean gratuitos (p. ej. los de los centros comerciales).

Derechos y obligaciones

- 1.- El usuario tiene derecho a recibir un resguardo o justificante del aparcamiento.
- 2.- En la modalidad de estacionamiento rotatorio (aquél en el que el titular del aparcamiento se obliga a facilitar una plaza de aparcamiento por un periodo de tiempo variable no prefijado) el precio se fijará por minuto de estacionamiento, sin posibilidad de redondeos a unidades de tiempo no efectivamente consumidas o utilizadas.
- 3.- Debe restituir al portador del justificante el vehículo con sus componentes y accesorios fijos en el estado en que le fue entregado. La obligación no alcanza a los accesorios no fijos o extraíbles. Ello salvo que se haya contratado un servicio especial y dichos accesorios hayan sido declarados a la entrada del aparcamiento.
- 4.- Responderá frente al usuario o titular del vehículo por los daños y perjuicios que le ocasionen el incumplimiento total o parcial de la normativa aplicable.
- 5.- Disponer de Hojas de Reclamaciones.



Retirada del vehículo

El titular del aparcamiento podrá utilizar el procedimiento previsto en la Ley de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial cuando un vehículo permanezca estacionado de forma continuada en el aparcamiento por un periodo superior a seis meses de forma que por su estado, desperfectos que presente, porque sea imposible su desplazamiento y otros signos que permitan suponer la falta de interés de su propietario en su utilización.

Resolución de conflictos

Cualquier conflicto que surja entre un usuario del servicio y el aparcamiento podrá ser dirimido ante las Juntas Arbitrales de Consumo, incluida la solicitud de indemnización de daños y perjuicios contra el titular del establecimiento.

Normativa aplicable

Ley 40/2002, de 14 de noviembre, reguladora del Contrato de Aparcamiento de Vehículos.

Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios.



30.- LAS TELECOMUNICACIONES

A. Derechos de los usuarios del servicio telefónico

1.- Derechos relativos a la portabilidad

Los operadores deberán garantizar a los abonados que puedan conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados con independencia del operador que preste el servicio.

El plazo establecido para facilitar la portabilidad en telefonía móvil es de cinco días.

Cuando el consumidor haya solicitado al nuevo operador que gestione la portabilidad y se presenten facturas dobles (del operador anterior y del nuevo), esta última deberá hacerse cargo de las facturas repetidas si la causa de la duplicidad ha sido no realizar la gestión encomendada. Si el encargado de gestionar la baja es el usuario será responsable en caso de doble facturación.

No se podrá negar la portabilidad por facturas impagadas si estas han sido reclamadas por el usuario.

2.- Derecho a la protección de datos

A que sus datos de tráfico se cancelen cuando ya no sean necesarios para la transmisión de la comunicación.

A que los datos de tráfico que fueran necesarios para realizar la factura y pagos puedan ser tratados únicamente durante el plazo que pueda impugnarse la factura o exigirse el pago.

A que sus datos de tráfico no sean utilizados para fines comerciales o para la prestación de servicios de valor añadido sin su consentimiento.

Los abonados tendrán derecho a recibir facturas no desglosadas cuando así lo soliciten.

A ser informados de la inclusión de sus datos en guías de abonados y la finalidad de la misma al menos con un mes de antelación.



A que sólo se proceda al tratamiento de sus datos de localización distintos de los de tráfico cuando se hayan hecho anónimos o previo su consentimiento informado y únicamente en la medida y el tiempo necesarios salvo llamadas de entidades que presten servicios de llamadas de urgencia.

A detener el desvío automático de llamadas a su terminal por parte de un tercero.

A impedir la presentación de la identificación de su línea al usuario que realice una llamada salvo llamadas de entidades que presten servicios de llamadas de urgencia.

A impedir la presentación de la identificación de la línea de origen en las llamadas entrantes y a rechazar las llamadas entrantes en que dicha línea no aparezca identificada.

A no recibir llamadas automáticas con fines de venta directa sin haber prestado consentimiento.

3.- Derecho a formalizar contratos

Los consumidores que sean personas físicas tendrán derecho a celebrar contratos con los operadores telefónicos. Dichos contratos contendrán, como mínimo:

- a) El nombre o razón social del operador y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
- b) El teléfono de atención al cliente.
- c) Las características del servicio ofrecido con indicación del plazo de la conexión inicial, la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato con indicación de qué conceptos se incluyen en la cuota de abono y en otras cuotas.
- d) Figurará el derecho de desconexión y el modo de ejercicio (ver derecho de desconexión).
- e) Los niveles individuales de calidad del servicio que el operador se compromete a ofrecer y los casos en que su incumplimiento de derecho a indemnización.



- f) Precios y otras condiciones económicas de los servicios.
- g) Periodo contractual indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y renovación.
- h) Política de compensaciones y reembolsos con indicación de los mecanismos de indemnización o reembolso.
- i) Tipos de servicio de mantenimiento ofrecidos.
- j) Procedimiento de resolución de litigios.
- k) Causas y formas de extinción y renovación del contrato.
- l) Dirección de la oficina comercial del operador, datos de contacto suficientes del departamento o servicio especializado de atención al cliente.
- m) Reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.
- n) Información referida al tratamiento de los datos de uso personal.
- o) Información del contenido del capítulo I del Reglamento sobre las Condiciones para la Prestación de Comunicaciones Electrónicas, el Servicio Universal y la Protección de los Usuarios, de 15 de abril de 2005.

Para las modalidades de prepago el consumidor tendrá derecho a que el contenido anterior conste en las condiciones generales y particulares que les sean de aplicación.

Las **modificaciones contractuales** deberán ser comunicadas al abonado con un mes de antelación informándole asimismo de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna salvo que el contrato sea de telefonía móvil y el terminal haya sido adquirido a precio promocional.



4.- Derechos relativos a la solicitud de baja

El consumidor tendrá derecho a que el operador no facture cualquier cantidad que se haya podido devengar por causa no imputable al usuario con posterioridad al plazo de quince días en que debió surtir efectos la baja.

Cuando el consumidor solicite la baja por incumplimiento del contrato por el operador, la eficacia de esta solicitud será inmediata, absteniéndose las partes de reclamarse las obligaciones derivadas del contrato en tanto se resuelva la reclamación por incumplimiento que el consumidor debe formular (ver apartado "Procedimiento de Resolución de conflictos").

5.- Derecho a la factura

Los consumidores tendrán derecho a la factura por el gasto realizado que deberá tener debidamente diferenciados los siguientes conceptos:

- El periodo de facturación.
- La cuota mensual fija.
- Otros cargos mensuales fijos.
- Cualquier cuota fija no recurrente.
- Detalle de todas las comunicaciones facturadas excluidas las encuadradas en grupos tarifarios de bajo precio.
- Datos agregados por grupos tarifados diferenciados.
- Total facturado.
- Total IVA o impuesto equivalente aplicable.
- Importe total de la factura.

La factura se facilitará de forma gratuita con el nivel básico de detalle por los operadores que lo presten como obligación de servicio universal. En los demás casos deberán especificar su precio dentro de las condiciones de prestación del servicio aunque cuando una factura sea objeto de reclamación deberá proporcionarse el nivel básico de detalle.

Los consumidores tendrán derecho, previa solicitud, a una factura independiente por los servicios de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores.



6.- Derecho de desconexión de determinados servicios

El derecho de desconexión alcanza al menos a las llamadas internacionales, llamadas facturadas con tarifas superiores y las relativas a números de tarificación adicional.

Comunicado por el consumidor su deseo de ser desconectado de determinados servicios, dicha desconexión deberá ser efectiva a los diez días desde la recepción de la comunicación por el abonado. De no hacerlo así serán de su cargo los costes generados por dichos servicios.

Las facturas deberán reflejar claramente el derecho de desconexión.

7.- Derecho de indemnización por la interrupción temporal del servicio

En caso de interrupción del servicio el operador deberá indemnizar al consumidor en la factura del periodo inmediato cuando la indemnización sea superior a un euro con la mayor de las cantidades siguientes:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios ininterrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. Si la antigüedad es inferior a tres meses se calculará por el promedio de meses completos.
- Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

En interrupciones generadas por fuerza mayor el operador devolverá al usuario la parte de la cuota de abono proporcional al tiempo de interrupción.

No será aplicable lo anterior cuando la interrupción esté motivada por:

- Incumplimiento grave por el abonado de las condiciones del contrato, en especial en caso de fraude o demora en el pago.
- Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos que no hayan evaluado la conformidad.





8.- Derecho a indemnización por incumplimiento de los niveles de calidad

El abonado tendrá derecho a ser indemnizado en caso de incumplimiento de los niveles de calidad determinados en el contrato, indemnización que se acumulará a la que proceda en caso de suspensión y con independencia de la devolución de las cuotas de abono.

9.- Derecho a pedir la suspensión temporal del servicio

El abonado tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un periodo determinado que no podrá ser inferior a un mes ni superior a tres meses no pudiendo exceder de 90 días por año natural.

En este caso la cuota de abono se deducirá a la mitad del importe proporcional al tiempo que dure la suspensión.

B. Derechos en relación con el servicio de acceso a internet

1.- Derecho a compensación por interrupción del servicio de internet

Cuando se produzcan interrupciones del servicio de internet el operador indemnizará al usuario con la devolución del importe de la cuota proporcional al tiempo de interrupción en la factura del periodo inmediato cuando la indemnización sea superior a un euro.

No será aplicable lo anterior cuando la interrupción esté motivada por:

- Incumplimiento grave por el abonado de las condiciones del contrato, en especial en caso de fraude o demora en el pago
- Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos que no hayan evaluado la conformidad.



C.- Derechos de los operadores telefónicos

1.- Derecho a pedir depósitos de garantía

Podrán solicitar depósitos de garantía únicamente en los siguientes casos:

- a) En la solicitud de contratación de telefonía fija por personas que hayan sido abonados con anterioridad y hayan dejado impagados uno o varios recibos. Sólo se podrá exigir por el tiempo que dure la morosidad.
- b) En la solicitud de contratación de telefonía fija cuando el titular hubiese contraído una deuda por otros contratos de bono vigentes en ese momento o que de modo reiterado se retrasen en el pago de los recibos.

2.- Derecho a la suspensión temporal del servicio de telefonía fija

El retraso en el pago total o parcial por el abonado durante un periodo superior a un mes desde la presentación de la factura podrá dar lugar, previo aviso, a la suspensión temporal del servicio que alcanzará a todas las llamadas excepto para las de cobro revertido y servicios de urgencia.

3.- Derecho a la interrupción definitiva del servicio de telefonía fija

El retraso en el pago por más de tres meses o la suspensión temporal en dos ocasiones por demora en el pago dará derecho al operador, previo aviso, a la interrupción definitiva.

4.- Derechos relativos a las altas fraudulentas

Cuando exista la sospecha de un alta fraudulenta (slamming) realizadas sin el consentimiento del interesado o si hay una reclamación.



D.- Obligaciones de los operadores telefónicos

- 1.- Cumplir las obligaciones de extensión y cobertura establecidas reglamentariamente.
- 2.- Establecer condiciones de uso de sus redes y servicios para situaciones de catástrofes.
- 3.- Garantizar la integridad de la red y en caso de avería adoptar las medidas necesarias que establezca el gobierno para garantizar la disponibilidad de la red telefónica y los servicios telefónicos desde una ubicación fija.
- 4.- Proporcionar a los usuarios el acceso a los servicios de asistencia mediante operador y a los servicios de información sobre números de abonados disponibles al público desde una ubicación fija.
- 5.- Prestar las facilidades de marcación por tonos e identificación de la línea llamante.
- 6.- Garantizar la conservación del número del abonado.
- 7.- Asegurar el encaminamiento gratuito de llamadas a los servicios de emergencia y aseguramiento del acceso sin interrupciones a los mismos.
- 8.- Cuando se haya probado el fraude deberá posibilitarse al usuario afectado que pueda volver a darse de alta con su operador sin cargo alguno.
- 9.- A los efectos probatorios de un contrato (caso de las altas fraudulentas o slamming), el operador será quien deba acreditar que la contratación de un determinado servicio se ha producido.



E.- Obligaciones de Servicio Público

Para garantizar la existencia de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, una adecuada calidad de las mismas y la libertad de elección se impone a uno o más operadores las llamadas obligaciones de Servicio Público. Estas obligaciones de Servicio Público consisten en:

1.- El Servicio Universal que es el conjunto definido de servicios que todos los usuarios tienen garantizados con independencia de su localización geográfica, con determinada calidad y precio asequible.

2.- El Servicio Universal incluye:

a) Conexión a red telefónica pública y prestación de servicio telefónico con posibilidad de efectuar y recibir llamadas, emitir faxes y velocidad suficiente para acceder a internet para todos los usuarios finales.

b) Puesta a disposición de los abonados de una Guía general de números de abonados actualizada como mínimo una vez al año teniendo todos los abonados derecho a figurar en dicha guía. Igualmente que se ponga a su disposición un servicio de información general o de consulta telefónica sobre números de abonados.

c) Que exista una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago en todo el territorio nacional y que sea posible efectuar gratuitamente llamadas de emergencia.

d) Que los usuarios finales con discapacidad tengan acceso al servicio telefónico disponible desde una ubicación fija y a los demás elementos del servicio universal en condiciones equiparables a las del resto de los usuarios.

e) Que cuando así se establezca reglamentariamente se ofrezca a los consumidores que sean personas físicas opciones de tarifas diferentes para personas con necesidades sociales especiales.



F.- Procedimientos de resolución de conflictos

Los operadores deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente para recoger y resolver sus quejas y reclamaciones que serán los encargados de relacionarse con los Servicios Administrativos de resolución de controversias. Tendrá carácter gratuito y deberá prestarse de forma que el consumidor tenga constancia de la queja presentada facilitando un número de referencia de la misma.

Si el medio de atención de quejas es telefónico se deberá informar al usuario de su derecho a solicitar un documento que acredite el contenido de la queja.

Las quejas deberán efectuarse en el plazo de un mes desde que se tenga conocimiento del hecho motivador de la misma.

Si formulada la queja no hubiese recibido información satisfactoria en plazo de un mes podrá:

- 1.- Acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo.
- 2.- En caso de no aceptación del arbitraje podrá presentarse queja ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones en el plazo de tres meses desde la respuesta del operador o de la finalización del plazo de este para responder.

Normativa aplicable

Ley 342/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, que aprueba el Reglamento sobre las Condiciones para la Prestación de Servicios de Comunicaciones Electrónicas, el Servicio Universal y la Protección de los Usuarios.

Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, que regula las condiciones relativas a la Calidad de los Servicios en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones Electrónicas.



Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre Mercados de Comunicaciones Electrónicas, Acceso a Redes y Numeración.

Orden PRE/531/2007, de 5 de marzo, por el que se adopta el Acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para asuntos Económicos, de 25 de enero de 2007, por el que se aprueban las condiciones para garantizar la asequibilidad de las ofertas aplicables a los servicios incluidos en el Servicio Universal.

Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, que desarrolla lo relativo a los Derechos de los Usuarios y a los Servicios de Tarificación Adicional, el Título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio de 1998, que aprueba el Reglamento de desarrollo del Título III de la Ley General de Telecomunicaciones.

Decreto 11/1997, de 23 de enero, que regula los Derechos de los Consumidores y Usuarios en la Explotación de los Equipos Terminales de Telefonía Local destinados a Uso Público, excluido el Servicio Telefónico Básico.

Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el Procedimiento de Resolución de Reclamaciones por controversias entre usuarios finales u operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores.

Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora en la Protección de los Consumidores y Usuarios.



TELÉFONOS DE INTERÉS

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DEL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES

C/ Huesca, nº 15
Tlf: 91 664 76 29 • Fax: 91 664 76 42
e-mail: omic@ayto-mostoles.es

COLEGIO ARBITRAL DEL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES

C/ Pintor Velázquez, nº 17-19 posterior
Tlf: 91 664 66 05 • Fax: 91 618 07 86

TELÉFONO DEL CONSUMIDOR DE LA COMUNIDAD DE MADRID

012

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE MÓSTOLES

Centro Cultural de la Villa de Móstoles
Plaza de la Cultura s/n
Tlf: 91 614 61 47 • Fax: 91 617 83 67