

GUIA DE CONSULTAS

SERVICIOS ESENCIALES

AIGÜES POTABLES

CONTRACTACIÓ DEL SERVICI

La contractació del servici es formalitzarà per escrit i la durà a terme l'empresa subministradora (a la ciutat d'Alacant "Aguas de Alicante Empresa Mixta"). Si el servici el presta el mateix Ajuntament, caldrà dirigir-se a este.

La documentació més usual per a contractar el servici d'aigua en una vivenda és la següent:

- Nom i NIF del titular.
- Adreça completa.
- Butlletí del llanterner instal·lador facilitat pel promotor i segellat per la Conselleria competent en matèria d'Indústria.
- Poder notarial, autorització del propietari o arrendador (en cas de delegació).
- Llicència de primera ocupació per a vivendes de renda lliure expedida per l'Ajuntament. Per a les vivendes de Protecció Oficial, es requerix la Cèdula de Qualificació Definitiva.
- Document de propietat (escriptura, document privat de compravenda, nota informativa del Notari o contracte d'arrendament).
- Taxes, drets de connexió en alguns municipis.

Quan es contracta, sol exigir-se a l'usuari una quantitat en qualitat de fiança per a respondre de les obligacions econòmiques concretes.

El contracte sol estar ja imprés ("contracte d'adhesió") i ha de contindre clàusules i estipulacions, concretes, clares i senzilles en la redacció i fàcilment comprensibles. Quan hi haja dubte en la seua interpretació, es resoldran en contra del subministrador i a favor de l'usuari.

FACTURA

Les tarifes sobre el consum de l'aigua són autoritzades per la Generalitat Valenciana i l'Ajuntament d'Alacant.

La factura és generalment trimestral i coincidix amb la lectura del comptador. En el cas que no es puga realitzar la lectura se'n fa una estimació del consum.

Normalment la factura detalla els conceptes següents:

- Les tarifes del servici.

Quantitat fixa relacionada amb el calibre del comptador, en concepte de disponibilitat del servici i independentment del volum d'aigua consumida.

- La quota de consum.

Correspon al volum d'aigua consumida mesurat pel comptador en el període facturat.

A la ciutat d'Alacant i per a clients d'ús domèstic es consideren quatre trams de consum. El cost per metre cúbic varia en cada un dels trams, de menys a més, amb l'objecte de fomentar un ús eficient de l'aigua i

estimular la reducció dels consums més elevats:

- De 0 a 9 m3
- De 10 a 30 m3
- De 31 a 60 m3
- De 61 m3 en avant
- Altres conceptes
 - Clavegueram. Inclou quota de servici i consum.
 - Cànon de sanejament de la Generalitat Valenciana. Inclou quota de servici i consum.
 - IVA

La facturació del consum s'ajustarà al que assenyalé el comptador, amb este fi, un empleat de l'empresa, prendrà les indicacions de l'aparell.

Es podrà verificar el comptador, a través de l'organisme de l'Administració competent en la matèria, quan se sospite del seu irregular funcionament.

Si per desús, mal funcionament del comptador o impossibilitat de lectura no es poguera saber el consum efectuat per l'abonat, la facturació es realitzarà basant-se en el mateix període de l'any anterior i si no fóra possible segons la mitjana de fins a tres períodes anteriors. En el cas de subministraments per a usos que permeten per càlcul o estimació determinar el consum, aquell servirà de base a la facturació. I en tot cas, a criteri de l'empresa, pot suspendre's la facturació, fins a conéixer els consums posteriors, i una vegada corregida l'anomalia.

Si per absència de l'abonat no fóra possible llegir el comptador durant quatre períodes de facturació consecutiva, l'empresa dirigirà un escrit a l'abonat donant-li un termini de deu dies per a normalitzar tal situació. Transcorregut tal termini sense que l'abonat haja establert contacte amb l'empresa

SUSPENSIÓ DE SUBMINISTRAMENT I AVARIES

Quant a les avaries que es puguen produir en la xarxa i conductes caldrà tindre en compte que:

- El subministrador és responsable de la canalització exterior de l'aigua fins a l'entrada a la finca.
- La Comunitat de Propietaris des de l'entrada de l'immoble a cada pis.
- Cada propietari és responsable dins de la seua vivenda

Tota falta greu comesa en l'ús del servici prestat serà causa suficient per a la immediata rescissió de la pòlissa d'abonament, amb interrupció del subministrament, sense perjudi de les responsabilitats de distint orde en què l'abonat pugua incórrer.

Constituirà falta greu la comissió dels actes següents:

- Abusar del subministrament concertat, consumint cabals desproporcionats amb l'activitat usual de l'abonat, sense causa justificada.
- Destinar l'aigua a usos diferents al que s'ha pactat.
- Subministrar aigua a tercers, sense autorització de l'empresa.
- Mesclar l'aigua de l'empresa amb altres aigües.
- Remunerar els empleats de l'empresa, encara que siga per motiu de treball efectuat per estos a favor de l'abonat sense autorització de l'empresa.
- No permetre l'entrada de personal autoritzat per l'empresa per a revisar les instal·lacions. S'ha de fer constar la negativa davant d'un agent de l'autoritat o davant d'un testimoni.
- Manipular claus de registres situades a la via pública, sense causa justificada, estiguen o no precintades.
- Practicar actes que puguen pertorbar la regularitat o mesurament del consum.
- Faltar al pagament puntual de l'import de l'aigua i servicis, tret que hi haja en curs una reclamació, i en este cas haurà d'esperar-se que esta se substancie.
- Desatendre els requeriments que l'empresa dirigisca als abonats, perquè esmenen els defectes observats de la seua instal·lació, que hauran de ser atesos en el termini màxim d'un mes, cas que no s'indique termini distint.
- Qualssevol altres actes i omissions que la legislació vigent considere igualment faltes greus.
- No permetre la lectura dels comptadors o anàlisi dels abocaments.
- Alterar les característiques dels abocaments sense previ coneixement de l'empresa.
- Subministrar dades falses amb intenció lucrativa.

- Utilitzar la connexió d'una finca per a efectuar l'abocament d'obra.

El gaudi d'un abocament sense haver portat a efecte la contractació d'este, o sense ajustar-se a les disposicions de l'Ordenança d'abocaments.

La contractació del servei es durà a terme en l'empresa subministradora. Si el servei el presta el mateix ajuntament, cas freqüent en moltes poblacions, caldrà dirigir-se a este.

La documentació més usual per a contractar un usuari particular és la següent:

- D.N.I.
- Butlletí del llanterner instal·lador
- Cèdula d'habitabilitat, excepte primera ocupació en VPO.
- Llicència d'ocupació del local -altes d'immobles- expedida per l'Ajuntament
- Si domiciliarà els rebuts, el número del compte i de la sucursal bancària.

En alguns casos s'exigirà visita d'inspecció prèvia a la contractació; açò li ho diran, si és el cas, en el moment que ho consulte o que vaja a contractar.

Quan es contracta, sol exigir-se a l'usuari una quantitat en qualitat de fiança per a respondre de les obligacions econòmiques concretes, esta quantitat haurà de ser reintegrada a l'usuari si no hi ha causa justa que ho impedisca.

El contracte sol estar ja imprès, excepte les dades de l'usuari i de la vivenda; no s'admeten, per tant, clàusules pactades, és el que s'anomena «contracte d'adhesió». De totes maneres, les clàusules i estipulacions hauran de ser concretes, clares i senzilles en la redacció i fàcilment comprensibles. Quan hi hi haja dubte en la seua interpretació, es resoldran en contra del subministrador i a favor de l'usuari.

ELECTRICITAT

EL CONTRACTE

El servei de subministrament d'electricitat es formalitza en un document escrit per l'empresa subministradora i l'usuari i estableix les condicions del contracte, és a dir, els drets i les obligacions d'ambdós parts.

Per a realitzar el contracte s'han de tindre les instal·lacions adequades i presentar els documents que es requereixen (DNI, butlletí d'instal·lació subscrit per un instal·lador autoritzat i cèdula d'habitabilitat, essencialment)

Des de l'1 de gener del 2003, tots els consumidors poden triar amb qui contractar ja que el mercat de l'energia s'ha liberalitzat. N'hi ha dos opcions:

- Contractar a tarifa. És el que existia abans de la liberalització i està regulat amb preus subjectes a les tarifes vigents que cada any aprova l'Administració.
- Contractar a lliure mercat. Es pacta el preu amb la companyia subministradora.

En el cas de la contractació a tarifa cal tindre en compte:

- La potència contractada consta d'una pòlissa d'abonament, segons les necessitats particulars, la qual es pot modificar una vegada a l'any.
- L'empresa elèctrica pot exigir un depòsit de garantia en el moment de contractar que serà tornat en cas de resolució.
- La duració del contracte és anual i es prorroga per anys.
- Les empreses elèctriques podran negar-se a efectuar una contractació si el sol·licitant ha sigut declarat deutor d'una altra companyia per sentència judicial sempre que no haja justificat després el pagament del deute i este fóra superior a 150 euros o si les instal·lacions de l'immoble no reuneixen els requisits de seguretat exigibles.

El contracte a lliure mercat és un contracte privat i com a tal ha de contindre tots els acords a què s'haja arribat amb la companyia però com a mínim haurà de contindre els conceptes següents:

- Duració del contracte (mínim un any)

- Condicions econòmiques de l'energia que es consumirà: preu, descomptes, etc.
- Els servicis que té dret a rebre el consumidor.

Per a comprovar si realment interessa utilitzar una o altra modalitat, s'ha de comparar el preu que es pagava per tarifa durant l'any anterior i el que es pagarà si es contracta a lliure mercat. En cap cas, ens hem de precipitar davant d'una proposta de canvi.

EL COMPTADOR

El comptador és l'aparell que connecta l'empresa a la instal·lació de l'abonat a fi de mesurar l'energia consumida. L'abonat té dret que l'organisme públic competent en matèria d'energia verifiqui el funcionament correcte de l'aparell de mesura.

El comptador pot ser propietat de l'usuari o estar llogat a la companyia subministradora.

Els comptadors estan precintats i només poden ser alterats o manipulats per la companyia. Si és llogat, el manteniment anirà a càrrec del prestador del servici i del titular, en el cas que siga de la seua propietat.

Les reparacions o modificacions de la connexió, així com la seua conservació, seran amb càrrec i per compte de l'empresa subministradora. L'usuari, per la seua banda, haurà de reparar les avaries que es produïsquen des del seu comptador fins als aparells receptors.

QUALITAT DEL SERVICI

Les companyies han de subministrar l'energia amb unes garanties de qualitat: continuïtat del subministrament (que no hi haja suspensions del subministrament contínues), qualitat de l'energia (relativa a les ones de tensió) i qualitat en l'atenció al client.

Les companyies tenen una classificació de les zones en urbanes, semiurbanes, zones rurals concentrades i zones rurals disperses. La qualitat del subministrament va determinada pel nombre i la duració de les interrupcions, que poden ser programades i imprevistes. En cas d'incompliment dels nivells de qualitat, la companyia ha de fer un descompte.

LES TARIFES

Són aprovades pel Govern Espanyol i es publiquen en el Boletín Oficial del Estado

LA FACTURA

Cada quatre mesos es fa una lectura del comptador que pot ser de propietat o de lloguer. Les factures s'expedixen cada dos mesos i inclouen els conceptes següents:

- Consum en kWh obtingut de la lectura del comptador.
- La quota fixa que depèn de la potència contractada. S'obté multiplicant la potència contractada en kWh pel nombre de mesos i el preu del kW al mes.
- Electricitat consumida. S'obté multiplicant el consum kWh pel preu del kWh.
- Impost sobre electricitat i IVA (16 %).
- Lloguer del comptador, si és el cas.

El consumidor ha de pagar la factura en els vint dies posteriors a la seua emissió.

SUSPENSIÓ DEL SUBMINISTRAMENT

La companyia elèctrica pot tallar el subministrament elèctric per a permetre l'execució de treballs programats en la xarxa, sempre que ho comuniqui als usuaris amb una antelació de 48 hores. Esta comunicació es farà de manera individual (a certs consumidors) o per mitjà de cartells anunciadors i anuncis en els dos mitjans de comunicació escrits de major difusió de la comarca. En tot cas, s'ha d'explicar detalladament el treball que s'efectuarà.

La companyia no pot superar les vint suspensions del subministrament de duració menor a un minut en zones urbanes i quaranta en zones semiurbanes.

En el cas que el prestador del servici de subministrament no complisca amb la continuïtat del subministrament i

en faça interrupcions de llum sense avisar, els usuaris tenen el dret que se'ls aplique uns descomptes, previstos en la normativa, que variaran en funció de la duració de la interrupció i del nombre d'interrupcions.

RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

En els supòsits següents:

- Impagament de les factures durant més de dos mesos des de la data de suspensió del servei.
- Fraus.
- No permetre l'entrada en dies hàbils al personal autoritzat de la companyia.
- Negligència en la custòdia dels equips de mesura i control.

Per a la resolució del contracte, és necessari que el motiu de la resolució estiga acreditat documentalment i que s'haja notificat fefaentment.

VERIFICACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS

Es pot sol·licitar la verificació del comptador quan es facen modificacions dels contractes de baixa tensió a fi d'acreditar el funcionament correcte. Així mateix, quan es presumisca un mal funcionament del comptador (factures excessives).

En el cas que es verificara un deficient funcionament del comptador, la companyia elèctrica ha de fer una refacturació.

RECLAMACIONS

Els serveis d'atenció al públic de les companyies estan obligats a disposar de fulls de reclamacions a disposició dels clients.

La competència per a resoldre les reclamacions i discrepàncies correspon a l'organisme de la Generalitat Valenciana, competent en matèria d'energia i d'instal·lacions elèctriques.

RECOMANACIONS

- La liberalització del mercat energètic suposa el poder contractar a Tarifa (preu fixat) o a lliure mercat (preu pactat). És necessari fer un estudi dels avantatges i inconvenients d'una i d'una altra per a prendre una decisió del tipus de contractació.
- És imprescindible sol·licitar el contracte escrit. En este s'arreglen els drets i les obligacions dels contractants.
- Per a obtenir la potència òptima que cal contractar, és necessari sumar les potències dels electrodomèstics d'utilització simultània de major consum (llavadora, llavaplat, estufes, aire condicionat, etc.) Este càlcul és merament orientatiu:
 - Enllumenat domèstic: de 600 a 1.000 watts/hora
 - Aspirador: 500 watts/hora
 - Planxa: 750 watts/hora
 - Televisió: 200 watts/hora
 - Frigorífic: 250 watts/hora
 - Llavadora: 2.500 watts/hora
 - Llavaplat: 3.000 watts/hora
 - Cuina elèctrica: 5.000 watts/hora
 - Forn elèctric: 2000 watts/hora
 - Stufa: 1000 watts/hora

GAS

EL GAS BUTÀ

TARIFES

El servei de gas butà es contracta per escrit amb l'empresa subministradora que garanteix el subministrament de bombones, d'un regulador i una assegurança.

Les tarifes del gas butà són autoritzades pel Govern de l'Estat i es publiquen en el Boletín Oficial del Estado. Inclouen totes les despeses: bombones, transport, etc.

REVISIONS

Els titulars de les instal·lacions fixes receptores han de justificar el bon estat d'ús i conservació per mitjà de la realització de revisions periòdiques cada cinc anys i l'obtenció del certificat de revisió. L'empresa subministradora, amb una antelació mínima de tres mesos anteriors a la data de validesa del certificat de revisió, notificarà per escrit al titular l'obligació de realitzar una nova revisió, i li entregarà, una vegada realitzada, un certificat que ho acredita. La revisió es paga en efectiu i no inclou el tub flexible, que es canvia quan caduca, i el regulador, que se substitueix si el seu funcionament és anormal.

INTERRUPCIÓ DEL SUBMINISTRAMENT

Una de les raons per les quals l'empresa subministradora pot procedir a privar del subministrament de gas butà és la falta de conservació i revisió de les seues instal·lacions, sempre que l'estat d'esta siga defectuós i pose en perill la seguretat de les persones o béns.

En eixe supòsit, el subministrador haurà de comunicar-ho prèviament a l'usuari.

RECOMANACIONS

- Conèixer el moment de realitzar la revisió de la instal·lació i quines són les dates de caducitat dels elements que s'han de canviar (tub flexible).
- La revisió és convenient que l'efectue l'empresa subministradora de gas, encara que la pot realitzar qualsevol altra que estiga autoritzada. Moltes empreses envien els seus empleats a oferir els seus servicis als mateixos domicilis. Si açò ocorre, el consumidor no està obligat a acceptar el servei ni, per descomptat, a deixar passar a la vivenda tal personal. És aconsellable concertar la visita amb el subministrador.
- Comprovar que totes les claus de pas estan tancades en eixir de casa. Cal prendre totes les mesures necessàries de ventilació i seguretat amb els aparells que funcionen amb gas butà.

EL GAS NATURAL

LA CONTRACTACIÓ

Des de l'1 de gener del 2003 tots els consumidors poden triar amb qui contractar, ja que el mercat de l'energia s'ha liberalitzat. Això significa que els consumidors poden comprar energia al mercat lliure i per tant, triar quin subministrador volen. D'esta manera, s'obrin dos camins al consumidor, ja que pot optar entre:

- Contractar com fins ara, és a dir, "a tarifa" que inclou: quota fixa, consum, lloguer del comptador i IVA.
- Contractar a lliure mercat pactant el preu amb la companyia subministradora.

En el supòsit de contractar a lliure mercat, s'ha d'informar el consumidor, com a mínim de:

- Duració del contracte (mínim d'un any).

- Les condicions econòmiques de l'energia que es consumirà: preu, descomptes, etc.
- Els servicis que té dret a rebre el consumidor.

La documentació necessària per a la contractació és habitualment:

- DNI
- Cèdula d'habitabilitat, escriptura de compravenda o contracte de lloguer.
- Certificat de la instal·lació individual fet per un instal·lador oficial.
- Dades de domiciliació bancària, si és el cas.

OBLIGACIONS DE LES PARTS

- Companyia subministradora:
 - Prestar el servici a tot sol·licitant.
 - Mantindre les condicions de la pòlissa.
 - Realitzar inspeccions periòdiques.
- Usuaris:
 - Abonament del servici.
 - Comunicar qualsevol modificació contractual.
 - Vetlar per la realització de les inspeccions periòdiques per part del subministrador.

LA FACTURA

Les tarifes de gas natural són aprovades pel Govern de l'Estat i es publiquen en el BOE cada tres mesos. Es componen d'un terme fix i un variable i de diferents tarifes segons les necessitats energètiques. La factura ha d'incloure la següent informació mínima:

- Data d'emissió de la factura.
- Període a què correspon la facturació.
- Codi d'identificació del punt de subministrament (CUPS).
- Consum de gas.
- Indicació de si la lectura és real o estimada.
- Tarifes aplicades i la seua regulació oficial.
- Factors de conversió d'unitats aplicades amb la seua justificació.
- Percentatges corresponents a la imputació de costos destinats a la retribució del gestor tècnic del sistema i la Comissió Nacional d'Energia, si és el cas.
- Telèfon d'atenció d'urgències.
- Historial del consum facturat en els dos últims anys.
- Tarifa d'accés a què estiga acollit el subministrament.
- Lloguer del comptador, si procedix.

SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS

La companyia subministradora de gas ha de fer un control de seguretat de les instal·lacions receptores de gas i dels aparells si estes instal·lacions s'alimenten des de les xarxes de distribució (instal·lacions de gas fixes que s'alimenten des de la xarxa de distribució per canalització). Este control es realitza en el moment de la posada en servici de les noves instal·lacions i de forma periòdica en estes (per mitjà d'avís als veïns de la finca). Els punts clau de la inspecció, que es realitza cada cinc anys, són els següents:

- Comprovació tècnica obligatòria de la instal·lació i de la correcta combustió dels aparells.
- Inspecció de les instal·lacions comunes de la finca i de cada una de les instal·lacions interiors individuals dels abonats, en les parts visibles, sobretot en aquells punts dels quals es poden derivar alguns dels defectes classificats com a anomalies principals i secundàries, d'acord amb la norma UNE que és d'aplicació.
- Realització de proves i verificacions que es consideren necessàries per a comprovar l'estat de funcionament i conservació de la instal·lació receptora, els elements i aparells de consum.
- El cost econòmic de la inspecció periòdica que genera un Certificat d'inspecció, l'ha de suportar l'usuari. Té un preu fixat i té una validesa de cinc anys.
- El distribuïdor pot realitzar la inspecció dins de l'any natural en què la instal·lació ha de passar la revisió.
- El distribuïdor ha d'informar cada dos anys els usuaris de les recomanacions per a fer un bon ús de les instal·lacions.

D'altra banda, les revisions periòdiques es realitzaran en totes aquelles instal·lacions que no estiguen connectades a xarxes de distribució, tenen la periodicitat de cinc anys i és obligació del titular de la instal·lació o si no n'hi ha, de l'usuari la realització de la revisió, per a la qual haurà de sol·licitar els serveis d'una empresa autoritzada.

La companyia dona un termini de sis mesos per a esmenar les deficiències detectades, procedint a la interrupció del subministrament si no s'esmenen.

L'instal·lador autoritzat per a reparar el defecte emet un certificat d'instal·lació per a correcció de defectes i el titular ha de comunicar la correcció a l'empresa distribuïdora.

TELEFONIA FIXA

EL SERVICI DE TELEFONIA BÀSICA

És l'anomenat "servici universal" i té com a objecte que els ciutadans tinguin la possibilitat d'efectuar i rebre telefonades, transmetre fax i accedir a internet a una velocitat raonable. Actualment, "Telefónica" és l'operador que presta este servici, el qual l'obliga a:

- Facilitar la connexió a la xarxa telefònica pública des d'un lloc fix i accés a la prestació del servici de veu, fax i accés a internet.
- Facilitar l'accés gratuït al servici d'atenció de telefonades d'urgències per mitjà del 112, fins i tot per mitjà de telèfons públics de pagament.
- Publicació anual d'una guia telefònica on l'usuari pot decidir si vol figurar-hi o no.
- Habilitar un nombre suficient de telèfons públics de pagament.
- Ofereix els serveis adaptats a persones discapacitades.
- Ofereix a persones amb necessitats socials tarifes especials.
- Dret de les persones discapacitades a beneficiar-se de la capacitat d'elecció d'operadors de què disposen la resta dels usuaris.

CONTRACTACIÓ DEL SERVICI

El contracte del servici de telefonia es pot fer per escrit. També es pot contractar telefònicament, entenent-se acceptat amb el pagament del primer rebut. El contractant pot sol·licitar a la companyia prestadora el contracte per escrit.

El contracte necessita com a mínim una sèrie de requisits establits i podrà ser modificat a l'abonat sempre que se li comuniqui amb una antelació mínima d'un mes i no haja mostrat la facultat de resoldre'l. Podrà ser consultat en internet i no podrà tindre cap tipus de despesa.

Les companyies telefòniques podran exigir a l'usuari la constitució d'un depòsit de garantia (fiança) tant en el moment de contractar com durant la vigència del contracte en els supòsits establits.

L'operador designat per a la prestació del servici universal haurà de satisfer cada sol·licitud raonable de connexió inicial a la xarxa telefònica pública en un termini màxim de 60 dies naturals . En el cas de no poder realitzar el subministrament i sempre que no intervinguen causes de força major o altres imputables al sol·licitant, l'operador l'haurà de compensar econòmicament (nombre de quotes mensuals d'abonament equivalents al nombre de mesos o fracció en què s'haja superat el termini)

LA PREASSIGNACIÓ D'OPERADOR

La preassignació d'operador és la possibilitat que permet a l'usuari decidir quin operador telefònic cursarà les seues telefonades, sense necessitat de marcar un codi previ de selecció.

La sol·licitud de preassignació es pot realitzar per telèfon (consentiment verbal); per a això és necessari que un tercer independent verifiqui tal fet no podent iniciar la tramitació de la sol·licitud fins que hagen transcorregut 10 dies des que l'operador haja enviat a l'abonat la confirmació documental de l'actuació sol·licitada, sense que l'abonat haja exercitat el seu dret a revocar el canvi d'operador, per a la qual cosa disposa de 7 dies des que rep l'esmentada confirmació.

LA PRESTACIÓ DEL SERVICI

L'usuari té dret que li presten els servicis telefònics que ha contractat, de manera continuada i d'acord amb els nivells de qualitat contractats que seran vinculants per a les companyies telefòniques.

Quan durant el període de facturació, un abonat patisca interrupcions temporals del servici telefònic disponible al públic, l'operador ha d'indemnitzar amb una quantitat que siga almenys, igual a la major de les dos següents:

- La mitjana de l'import facturat per tots els servicis interromputs durant els 3 mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que haja durat la interrupció.
- 5 vegades la quota mensual d'abonament vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps que haja durat la interrupció.

En les interrupcions per causes de força major, l'operador es limitarà a compensar automàticament l'abonat amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres independents del tràfic, prorratejat pel temps que haja durat la interrupció.

DRET DE DESCONNEXIÓ

Els abonats podran sol·licitar la desconnexió de determinats servicis, entre els quals s'inclouran, almenys, el de telefonades internacionals i les pertanyents a números de tarificació especial (803, 806, 807,...). La desconnexió ha de realitzar-se en un termini màxim de 10 dies des de la sol·licitud de l'abonat.

LA FACTURA

La factura pot ser mensual o bimestral, segons l'operador. Ha d'estar degudament desglossada per conceptes i servicis contractats:

- Quota fixa d'abonament de la línia telefònica i l'aparell telefònic si és llogat.
- Consum realitzat. Inclouran les telefonades efectuades, el seu cost i el tipus: metropolitanas, provincials, nacionals, internacionals o de tarificació especial.
- Altres servicis: tarifa plana, servici de contestador, etc.
- IVA.

Quan la facturació es realitza per temps, la factura telefònica haurà de contemplar el desglossament, que serà gratuït, del cost de totes les telefonades fetes per a la connexió a internet.

SUSPENSIÓ DEL SERVICI

- A petició de l'abonat
 - El termini estarà comprés entre 1 i 3 mesos
 - El període no podrà excedir 90 dies durant l'any natural
 - En cas de suspensió es deduirà de la quota d'abonament la mitat de l'import proporcional corresponent al temps a què afecte.
- A petició de l'operador (per retard en el pagament)
 - Per un període superior a 1 mes des de la presentació de factura.
 - Només afectarà els servicis impagats (internet, tarificació adicional,...) i no les telefonades entrants ni les d'urgències.
 - L'operador podrà interrompre definitivament el servici quan hi haja retard en el pagament per un període superior a 3 mesos o la suspensió temporal del servici en 2 ocasions.

BAIXES

El contracte s'extingirà per les causes generals d'extinció dels contractes i especialment per voluntat de l'abonat, comunicant-ho prèviament al prestador del servici amb una antelació mínima de 15 dies naturals al moment en què ha de produir efecte.

L'operador no podrà facturar ni cobrar cap quantitat que s'haja pogut meritjar per causes no imputables a l'usuari amb posterioritat al termini de 15 dies en què havia de produir efecte la baixa.

PROTECCIÓ I SEGURETAT DE DADES PERSONALS

Els operadors han de garantir la protecció de les dades personals en l'exercici de la seua activitat.

Si s'utilitzen dades personals amb finalitat de promoció comercial l'abonat ha de donar el seu consentiment.

L'operador ha de dirigir-se als abonats, almenys amb un mes d'antelació a l'inici de la promoció, informar-los del tipus de servici pel qual s'efectuarà el tractament, els tipus de dades i la duració. Esta comunicació haurà d'efectuar-se a través d'un mitjà que garantisca la recepció per part de l'abonat, podent dur-se a terme de manera conjunta a la facturació del servici prestat. La negativa al tractament de dades personals per l'abonat serà per mitjà d'un enviament prefranquejat o a la telefonada a un número de telefònic gratuït o als servicis d'atenció al client. Si l'abonat no es pronuncia en un termini d'un mes s'entén que consent el tractament de dades.

NÚMEROS DE TARIFICACIÓ ESPECIAL

- Números gratuïts:
 - 112 correspon al servici d'emergències
 - Números que comencen per 900
- Número parcialment gratuïts:
 - Número que comencen per 901. Estos números són de facturació compartida entre qui telefona i qui rep la telefonada.
- Número amb preu més elevat:
 - Números que comencen per 902. El seu preu és semblant a una telefonada provincial.
 - Números que comencen per 905. És utilitzat pel servicis de telefonades massives, és a dir, utilitzat per una empresa quan presta un servici amb previsió de rebre un gran nombre de telefonades durant un període determinat de temps (enquestes, votacions, etc.)
- Números de Tarificació Addicional (al cost de la telefonada s'afeg el cost del servici especial)
 - 803. Servicis d'ús exclusiu per a majors de 18 anys i de contingut eròtic, pornogràfic o de contactes personals.
 - 806. Servicis d'oci i entreteniment. Servicis dedicats a la infància i joventut.
 - 807. Servicis professionals, empresarials, artístics,...
 - 907. Servicis d'oci i entreteniment, així com servicis per a adults quan la connexió siga a través d'internet.

És obligatori, que en iniciar-se cada telefonada i per mitjà d'un missatge, s'informe l'usuari del preu màxim per minut de la telefonada, inclosos els impostos i s'especifique el cost segons es telefone des d'un telèfon de la xarxa fixa o mòbil.

El temps màxim de duració d'una telefonada de tarificació addicional, a partir de la qual la telefonada ha de tallar-se automàticament, serà de 30 minuts amb les limitacions següents:

- Servicis orientats al públic infantil i juvenil: 8 minuts
- Concursos o sortejos: 5 minuts

RECLAMACIONS

En primera instància l'usuari haurà dedirigir-se al departament o servici especialitzat d'atenció al client del seu operador, en el termini d'un mes des del moment que es tinga coneixement del fet que motive la reclamació. En el cas d'una reclamació de facturació, des de la data de recepció de la factura.

Els usuaris podran presentar les seues reclamacions per via telefònica, a través d'internet, per correu postal, o directament en les oficines comercials de l'operador.

Quan els usuaris presenten la reclamació, l'operador està obligat a facilitar-li un número de referència que permetrà verificar el dia de la seua sol·licitud i tindre'n constància.

Si la reclamació es presenta telefònicament, l'usuari té dret a sol·licitar un document que acredite la presentació i contingut de la queixa o reclamació per mitjà de qualsevol suport que permetta tal acreditació. L'operador ha de remetre'l en un termini de 10 dies des de la sol·licitud de l'usuari.

Si en el termini d'un mes l'usuari no haguera rebut resposta de l'operador o la resposta no el satisfà, podrà acudir a les vies següents:

- Junes Arbitrals de Consum

Es tracta d'un procediment per a usuaris finals que siguen persones físiques. És ràpid, senzill, gratuït i voluntari per a les parts, que posseïx normativa reguladora pròpia. Pot acudir-se a elles si l'operador es troba prèviament sotmés a les Junes Arbitrals.

- Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació (SETSI) Els usuaris podran presentar les seues reclamacions davant de la SETSI en el supòsit que l'operador no se sotmeta a les Junes Arbitrals o si es desitja acudir directament, sense reclamar prèviament davant d'estes Junes. Els usuaris finals que siguen empreses acudirán directament a la SETSI.

Per a presentar una reclamació davant de la SETSI és necessari que l'usuari haja reclamat prèviament davant del seu operador, segons s'indica més amunt.

El termini per a acudir a esta via és de 3 mesos comptats des de la resposta de l'operador o la finalització del termini d'1 mes que té per a respondre.

Si es tracta d'una persona física que ha acudit a les Junes Arbitrals en el termini d'estos 3 mesos i l'operador es nega a sotmetre's a elles, amb esta negativa es torna a obrir el termini de 3 mesos per a reclamar davant de la SETSI.

La SETSI tramitarà i resoldrà les reclamacions sobre els drets específics dels usuaris de telecomunicacions.

Exemples:

- Disconformitat amb la factura rebuda, tant en la quantia com en els conceptes inclosos
- Negativa o demora en la instal·lació de la línia telefònica
- Negativa o demora a tramitar la baixa en el servici per l'operador
- Negativa o demora en la portabilitat de número o en la selecció d'operador
- Contractació no sol·licitada per l'usuari
- Avaries i interrupcions en el servici
- Incompliment d'ofertes de l'operador
- Incompliment del dret de desconnexió,....

Una vegada realitzats els tràmits oportuns, la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, dictarà una resolució sobre la qüestió plantejada. Quan siga favorable a l'usuari, podrà incloure la restitució de drets vulnerats o l'obligació de devolució de quantitats indegudament cobrades.

La Secretària té un termini per a resoldre de 6 mesos, comptats des de la data en què es presenta la reclamació davant seu.

Esta resolució esgotarà la via administrativa i contra ella podrà interposar-se recurs contenciós administratiu.

Les reclamacions dirigides a la Secretària d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació podran presentar-se davant de la mateixa Secretària d'Estat al C/ Capitán Haya, 41 - 28071 Madrid, o per les vies de l'article 38 de la Llei 30/1992 de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

TELÈFON MÒBIL

ACCÉS AL SERVICI

Cal tindre en compte de forma general algunes qüestions que afecten la contractació dels servicis telefònics:

- Ha de constar la voluntat inequívoca de l'usuari de contractar.
- En els contractes es prohibeixen clàusules oneroses o desproporcionades.
- La formalització del contracte serà gratuïta quan legalment o reglamentàriament ha de documentar-se per escrit o en un altre suport durador.
- La informació precontractual s'ha de facilitar de manera gratuïta.
- Es consideren infraccions les limitacions i exigències injustificades al dret que tenim com a consumidors de posar fi als contractes de prestació de servicis o subministrament de béns de tracte successiu o continuat, l'obstaculització a l'exercici d'este dret a través del procediment pactat, la falta de previsió d'este o la falta de comunicació a l'usuari, del procediment per a donar-se de baixa en el servici.

- Les oficines i servicis d'informació i atenció al client que les empreses posen a disposició dels consumidors hauran d'assegurar que tinguen constància de les seues queixes i reclamacions.

Hi ha dos formes d'accedir al servici de telefonia mòbil: per contracte i per mitjà de targetes prepagament.

- Per contracte.

L'usuari es compromet a pagar una quota fixa mensual mínima.

Este tipus de contracte és recomanable a usuaris que realitzen un consum mitjà o alt del telèfon.

El contracte es formalitza per escrit i han de constar les dades següents:

- Nom o raó social de l'operador i domicili
- El telèfon d'atenció al client.
- Les característiques del servici, indicant el termini per a la connexió inicial, descripció de les prestacions incloses, indicant els conceptes que s'inclouen en la quota d'abonament i en altres quotes, el dret a la desconnexió i la manera d'exercir-lo.
- Els nivells individuals de qualitat del servici que l'operador es compromet a oferir i els supòsits d'incompliment que donen lloc a exigir una indemnització.
- Preus i altres condicions econòmiques dels servicis.
- Període contractual.
- Política de compensacions i reembossaments amb indicació dels mecanismes d'indemnització o reembossament, així com el mètode de determinació de l'import.
- Tipus de servici de manteniment ofert.
- Procediments de resolució de conflictes.
- Causes i formes d'extinció i renovació del contracte. El contracte s'extingirà per les causes generals d'extinció dels contractes i especialment per voluntat de l'abonat comunicant-ho prèviament al prestador del servici amb una antelació mínima de 15 dies al moment en què han de produir efecte.
- Adreça de l'oficina comercial de l'operador, adreça postal i electrònica del Departament o Servici especialitzat d'atenció al client, especificant un procediment senzill i gratuït que permeta la presentació de queixes i reclamacions i la seua acreditació.
- Reconéixer el dret a triar el mitjà de pagament entre els utilitzats.
- Informació referida al tractament de dades personals.
- Informació al client sobre la protecció de dades en els supòsits amb finalitats de promoció comercial.
- Supòsits que donen dret a l'operador a exigir la constitució d'un depòsit i la seua forma i procediment de constitució, cancel·lació i devolució.

Les modificacions contractuals han de ser comunicades a l'abonat amb una antelació mínima d'un mes, on s'informarà del dret de l'abonat a resoldre anticipadament el contracte sense penalització en cas de no acceptació de les noves condicions.

Els operadors facilitaran la informació sobre el contingut mínim del contracte en la seua pàgina d'internet, per escrit si així ho sol·licita el consumidor i no tindrà cap despesa.

- Targetes prepagament.

Els consumidors que s'adherixen a modalitats contractuals de prepagament tindran dret que el contingut mínim conste en les condicions generals i particulars que s'hi apliquen.

Les targetes prepagament es carreguen periòdicament amb una quantitat fixa de diners i cada vegada que es fa una telefonada disminueix el saldo disponible.

Són apropiades per a usuaris que realitzen un consum baix o moderat.

TIPUS DE SERVICI

- Servicis de veu
- Servicis de valor afegit:
 - Bústia de veu
 - Servici de missatges curts SMS
 - Servicis d'informació.
 - Servicis d'estalvi.
 - Servici d'accés a internet.
 - Pagaments per mitjà de l'ús del mòbil...

EL "ROAMING"

És la possibilitat que tenen els usuaris de telèfons mòbils d'utilitzar-los en l'estranger efectuant i rebent telefonades amb el mateix número que usen al seu país d'origen. Per això els operadors de les xarxes de telefonia han de celebrar acords d'itinerància amb els operadors d'altres països.

Abans d'eixir de viatge, és convenient informar-se de les tarifes d'itinerància de l'operador, preguntant si hi ha alguna oferta especial.

Quan es realitza una telefonada en l'estranger, l'emissor paga la seua totalitat; quan la rep, qui telefona paga al seu operador nacional la tarifa normal i qui la rep, els costos pel trànsit i tarifes internacionals.

DRETS DE DESCONNEXIÓ

Els operadors telefònics han de garantir als seus abonats el dret a la desconnexió de determinats servicis, entre els quals s'inclourà el de telefonades internacionals i el de telefonades a servicis de tarifes superiors (servicis de tarificació addicional).

L'abonat comunicarà a l'operador la seua intenció de desconnectar-se de determinats servicis. L'operador procedirà a esta desconnexió com a màxim en el termini de deu dies des de la recepció de la comunicació de l'abonat.

LA PRESTACIÓ DEL SERVICI

L'usuari té dret que li presten els servicis telefònics que ha contractat, de manera continuada i d'acord amb els nivells de qualitat contractats que seran vinculants per a les companyies telefòniques.

Quan durant el període de facturació, un abonat patisca interrupcions temporals del servici telefònic disponible al públic, l'operador ha d'indemnitzar amb una quantitat que siga almenys, igual a la major de les dos següents:

- La mitjana de l'import facturat per tots els servicis interromputs durant els 3 mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que haja durat la interrupció.
- 5 vegades la quota mensual d'abonament vigent en el moment de la interrupció, prorratejada pel temps que haja durat la interrupció.

En les interrupcions per causes de força major, l'operador es limitarà a compensar automàticament l'abonat amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres independents del tràfic, prorratejat pel temps que haja durat la interrupció.

DRET DE DESCONNEXIÓ

Els abonats podran sol·licitar la desconnexió de determinats servicis, entre els quals s'inclouran, almenys, el de telefonades internacionals i les pertanyents a números de tarificació especial (803, 806, 807...)

La desconnexió ha de realitzar-se en un termini màxim de 10 dies des de la sol·licitud de l'abonat.

LA FACTURA

La factura pot ser mensual o bimestral, segons l'operador. Ha d'estar degudament desglossada per conceptes i servicis contractats:

- Quota fixa d'abonament de la línia telefònica i l'aparell telefònic si és llogat.
- Consum realitzat. Inclourà les telefonades efectuades, el seu cost i el tipus: metropolitanes, provincials, nacionals, internacionals o de tarificació especial.
- Altres servicis: tarifa plana, servici de contestador, etc.
- IVA.

Quan la facturació es realitza per temps, la factura telefònica haurà de contemplar el desglossament, que serà gratuït, del cost de totes les telefonades fetes per a la connexió a internet.

SUSPENSÍO DEL SERVICI

- A petició de l'abonat
 - El termini estarà comprés entre 1 i 3 mesos.
 - El període no podrà excedir 90 dies durant l'any natural.
 - En cas de suspensió es deduirà de la quota d'abonament la mitat de l'import proporcional corresponent al temps a què afecte.

- A petició de l'operador (per retard en el pagament)
 - Per un període superior a 1 mes des de la presentació de la factura.
 - Només afectarà els servicis impagats (internet, tarificació addicional...) i no les telefonades entrants ni les d'urgències.
 - L'operador podrà interrompre definitivament el servici quan existisca retard en el pagament per un període superior a 3 mesos o la suspensió temporal del servici en 2 ocasions.

BAIXES

El contracte s'extingirà per les causes generals d'extinció dels contractes i especialment per voluntat de l'abonat, comunicant-ho prèviament al prestador del servici amb una antelació mínima de 15 dies naturals al moment en què ha de produir efecte.

L'operador no podrà facturar ni cobrar cap quantitat que s'haja pogut meritjar per causes no imputables a l'usuari amb posterioritat al termini de 15 dies en què havia de produir efecte la baixa.

PROTECCIÓ I SEGURETAT DE DADES PERSONALS

Els operadors han de garantir la protecció de les dades personals en l'exercici de la seua activitat.

Si s'utilitzen dades personals amb finalitat de promoció comercial l'abonat ha de donar el seu consentiment.

L'operador ha de dirigir-se als abonats, almenys amb un mes d'antelació a l'inici de la promoció, informar-los del tipus de servici pel qual s'efectuarà el tractament, els tipus de dades i la duració. Esta comunicació haurà d'efectuar-se a través d'un mitjà que garantisca la recepció per part de l'abonat, podent dur-se a terme de manera conjunta a la facturació del servici prestat. La negativa al tractament de dades personals per l'abonat serà per mitjà d'un enviament prefranquejat o a la telefonada a un número de telefònic gratuït o als servicis d'atenció al client. Si l'abonat no es pronuncia en un termini d'un mes s'entén que consent el tractament de dades.

NÚMEROS DE TARIFICACIÓ ESPECIAL

- Números gratuïts:
 - 112 correspon al servici d'emergències.
 - Números que comencen per 900.
- Número parcialment gratuïts:
 - Número que comencen per 901. Estos números són de facturació compartida entre qui telefona i qui rep la telefonada.
- Número amb preu més elevat:
 - Números que comencen per 902. El seu preu és semblant a una telefonada provincial.
 - Números que comencen per 905. És utilitzat pel servicis de telefonades massives, és a dir utilitzat per una empresa quan presta un servici amb previsió de rebre un gran nombre de telefonades durant un període determinat de temps (enquestes, votacions, etc.)
- Números de Tarificació Addicional (Al cost de la telefonada s'afig el cost del servici especial)
 - 803. Servicis d'ús exclusiu per a majors de 18 anys i de contingut eròtic, pornogràfic o de contactes personals.
 - 806. Servicis d'oci i entreteniment. Servicis dedicats a la infància i joventut.
 - 807. Servicis professionals, empresarials, artístics...
 - 907. Servicis d'oci i entreteniment, així com servicis per a adults quan la connexió siga a través d'internet.

És obligatori, que en iniciar-se cada telefonada i per mitjà d'un missatge, s'informe l'usuari del preu màxim per minut de la telefonada, inclosos els impostos i se n'especifique el cost segons es telefone des d'un telèfon de la xarxa fixa o mòbil.

El temps màxim de duració d'una telefonada de tarificació addicional, a partir de la qual la telefonada ha de tallar-se automàticament, serà de 30 minuts amb les limitacions següents:

- Servicis orientats al públic infantil i juvenil: 8 minuts
- Concursos o sortejos: 5 minuts

RECLAMACIONS

En primera instància l'usuari haurà de dirigir-se al departament o servici especialitzat d'atenció al client del seu operador, en el termini d'un mes des del moment que es tinga coneixement del fet que motive la reclamació. En el cas d'una reclamació de facturació, des de la data de recepció de la factura.

Els usuaris podran presentar les seues reclamacions per via telefònica, a través d'internet, per correu postal, o directament en les oficines comercials de l'operador.

Quan els usuaris presenten la reclamació, l'operador està obligat a facilitar-los un número de referència que permetrà verificar el dia de la seua sol·licitud i tindre'n constància.

Si la reclamació es presenta telefònicament, l'usuari té dret a sol·licitar un document que acredite la presentació i el contingut de la queixa o reclamació per mitjà de qualsevol suport que permeta tal acreditació. L'operador ha de remetre'l en un termini de 10 dies des de la sol·licitud de l'usuari. Si en el termini d'un mes l'usuari no haguera rebut resposta de l'operador o la resposta no el satisfà, podrà acudir a les vies següents:

- Juntes Arbitrals de Consum

Es tracta d'un procediment per a usuaris finals que siguen persones físiques. És ràpid, senzill, gratuït i voluntari per a les parts, que posseïx normativa reguladora pròpia. Pot acudir-se a elles si l'operador es troba prèviament sotmés a les Juntes Arbitrals.

- Secretària d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació (SETSI)
Els usuaris podran presentar les seues reclamacions davant de la SETSI en el supòsit que l'operador no se sotmeta a les Juntes Arbitrals o si es desitja acudir directament, sense reclamar prèviament davant de les dites Juntes. Els usuaris finals que siguen empreses acudirán directament a la SETSI.

Per a presentar una reclamació davant de la SETSI és necessari que l'usuari haja reclamat prèviament davant del seu operador, segons s'indica més amunt.

El termini per a acudir a esta via és de 3 mesos comptats des de la resposta de l'operador o la finalització del termini d'1 mes que té per a respondre.

Si es tracta d'una persona física que ha acudit a les Juntes Arbitrals en el termini d'estos 3 mesos i l'operador es nega a sotmetre's a elles, amb dita negativa es torna a obrir el termini de 3 mesos per a reclamar davant de la SETSI

La SETSI tramitarà i resoldrà les reclamacions sobre els drets específics dels usuaris de telecomunicacions.

Exemples:

- Disconformitat amb la factura rebuda, tant en la quantia com en els conceptes inclosos
- Negativa o demora en la instal·lació de la línia telefònica
- Negativa o demora a tramitar la baixa en el servici per l'operador
- Negativa o demora en la portabilitat de número o en la selecció d'operador
- Contractació no sol·licitada per l'usuari
- Avaries i interrupcions en el servici
- Incompliment d'ofertes de l'operador

Incompliment del dret de desconnexió...

Una vegada realitzats els tràmits oportuns, la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, dictarà una resolució sobre la qüestió plantejada. Quan siga favorable a l'usuari, podrà incloure la restitució de drets vulnerats o l'obligació de devolució de quantitats indegudament cobrades.

La Secretària té un termini per a resoldre de 6 mesos, comptats des de la data en què es presenta la reclamació davant d'ella.

Esta resolució esgotarà la via administrativa i contra ella podrà interposar-se recurs contenciós administratiu. Les reclamacions dirigides a la Secretària d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació podran presentar-se davant de la mateixa Secretaria d'Estat al C/ Capitán Haya, 41 - 28071 Madrid, o per les vies de l'article 38 de la Llei 30/1992 de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

EL "ROAMING":

DRETS DE DESCONNEXIÓ:

DRET A INDEMNITZACIÓ PER INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVICI

Si durant un període de facturació, un abonat patix interrupcions temporals del servici telefònic disponible al públic, l'operador ha d'indemnitzar amb una quantitat que siga, almenys, igual a la major de les dos següents:

- La mitjana de l'import facturat per tots els servicis interromputs durant els tres mesos anteriors a la

interrupció, prorratejat pel temps que haja durat la interrupció.

- Cinc vegades la quota mensual d'abonament vigent en el moment de la interrupció prorratejada pel temps de duració d'esta.

En les interrupcions per causa de força major, l'operador es limitarà a compensar automàticament l'abonat amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres independents del tràfic prorratejat pel temps que haja durat la interrupció.

LA PORTABILITAT

La portabilitat garantix poder canviar de companyia telefònica conservant el número de telèfon. Els passos per a sol·licitar-la són els següents:

- Sol·licitar el servici a la nova operadora.
- Omplir una sol·licitud amb les dades següents:
 - Número de sèrie de la targeta SIM.
 - Número que volem portar.
 - Data i hora del canvi (moment en què es desitja que es produïska la portabilitat, en el cas que es necessite que passe més d'un mes des de la sol·licitud)
 - Dades personals referides a abonats de contracte.

El canvi de numeració d'un operador a un altre es dona durant un període temporal màxim de tres hores denominat "finestra de canvi" que és el temps en el qual l'operador realitza les actuacions associades al canvi. Durant este període, és possible que es perjudique la qualitat del servici podent donar-se la interrupció temporal d'este. La "finestra de canvi" s'acordarà entre l'operador donant i el receptor i ha de ser comunicada al client pel nou operador. L'abonat pot fer constar a la seua sol·licitud l'horari que li siga més favorable. També podrà sol·licitar que es porte a terme un dia determinat que normalment estarà comprés entre sis dies i un mes. Esta data serà tinguda en compte en el procés però no té caràcter vinculant.

El terme previst per la legislació vigent per a fer efectiva la portabilitat és de 4 dies hàbils comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud de baixa per l'operador donant (Es consideren dies hàbils els dies laborables, de dilluns a divendres, de 8.00 a 20.00 sense incloure les festes nacionals i les festivitats autonòmiques i locals de la ciutat de Madrid, amb independència de la ciutat en què se sol·licite la portabilitat). Tots els usuaris del servici telefònic tenen dret, amb la sol·licitud prèvia, a conservar els números que els hagen sigut assignats. Els operadors no es poden negar a donar la numeració a un altre operador tret que ocorrega algun dels supòsits següents:

- Que en la sol·licitud de portabilitat hi haja alguna dada errònia o incompleta
- Que existisca ja una sol·licitud prèvia de portabilitat
- Que l'abonat tinga el servici suspés o interromput per deute pendent
- Que la targeta SIM haja sigut denunciada per robatori o pèrdua
- Que l'abonat tinga targeta SIM múltiple o contracte multilínia, el contracte amb tots els números.
- Que la numeració no corresponga a l'operador donant
- Per impossibilitat tècnica

Tant l'operador donant com el receptor han d'informar l'abonat si hi ha algun tipus d'incidència.

ROBATORI DEL TERMINAL

En cas de robatori del terminal els passos a seguir són els següents:

- Informar l'operador i comunicar el número de telèfon i l'IMEI (és un número identificatiu del terminal que es pot obtenir de la documentació que l'acompanya o marcant en el teclat *#06# , amb això s'aconsegueix bloquejar el telèfon i la targeta SIM.
- Denunciar el robatori als Cossos i Forces de Seguretat de l'Estat.

PROTECCIÓ I SEGURETAT DE LES DADES PERSONALS

Els operadors han de garantir la protecció de les dades personals en l'exercici de la seua activitat, podent tractar les dades amb finalitat de promoció comercial sempre que l'abonat haja donat el seu consentiment. L'operador ha de dirigir-se a l'abonat, almenys amb una antelació d'un mes d'antelació a l'inici de la promoció,

informar-los dels tipus de servici pel qual s'efectuarà el tractament, els tipus de dades i la duració. Esta comunicació haurà d'efectuar-se a través d'un mitjà que garantisca la recepció per part de l'abonat, podrà portar-se a terme de manera conjunta a la facturació del servici prestat. Si en el terme d'un mes des que l'abonat rep la sol·licitud no s'ha pronunciat respecte d'això, s'entendrà que dóna el seu consentiment al tractament de les dades. En tot cas, els abonats tindran la possibilitat de retirar-lo en qualsevol moment.

SERVICIS DE VALOR AFEGIT: SMS (MISSATGES CURTS DE TEXT) I MMS (MISSATGES MULTIMÈDIA)

La normativa vigent permet a l'abonat que des del seu terminal telefònic s'impedisca l'enviament de missatges de cost superior a un SMS ordinari o amb continguts per a adults.

Es prohibeix que s'exigisca als consumidors l'enviament de dos o més missatges consecutius per a sol·licitar un servici.

Es garanteix l'existència de procediments harmonitzats d'alta i baixa en estos servicis, per a reduir el risc d'altres inadvertides i facilitar als usuaris donar-se de baixa.

Els titulars d'estos números hauran d'enviar als usuaris un o diversos missatges informatius sobre la seua identitat, el tipus de continguts i el preu del servici subministrat.

La normativa estableix que si el missatge és per a participar en un concurs o votació, l'usuari haurà de rebre un missatge de confirmació de la seua participació.

RECLAMACIONS

En primera instància l'usuari haurà de dirigir-se al departament o servici especialitzat d'atenció al client del seu operador, en el termini d'un mes des del moment que es tinga coneixement del fet que motive la reclamació. En el cas d'una reclamació de facturació, des de la data de recepció de la factura.

Els usuaris podran presentar les seues reclamacions per via telefònica, a través d'internet, per correu postal, o directament en les oficines comercials de l'operador.

Quan els usuaris presenten la reclamació, l'operador està obligat a facilitar-li un número de referència que permetrà verificar el dia de la seua sol·licitud i tindre'n constància.

Si la reclamació es presenta telefònicament, l'usuari té dret a sol·licitar un document que acredite la presentació i el contingut de la queixa o reclamació per mitjà de qualsevol suport que permeta tal acreditació (carta, document electrònic...) L'operador ha de remetre'l en un termini de 10 dies des de la sol·licitud de l'usuari.

Si en el termini d'un mes l'usuari no haguera rebut resposta de l'operador o la resposta no el satisfà, podrà acudir a les vies següents:

- **Juntes Arbitrals de Consum**

Es tracta d'un procediment per a usuaris finals que siguen persones físiques. És ràpid, senzill, gratuït i voluntari per a les parts, que posseïx normativa reguladora pròpia.

Pot acudir-se a elles si l'operador es troba prèviament sotmés a les Juntes Arbitrals.

- **Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació (SETSI)**

Els usuaris podran presentar les seues reclamacions davant de la SETSI en el supòsit que l'operador no se sotmeta a les Juntes Arbitrals o si es desitja acudir directament, sense reclamar prèviament davant de les dites Juntes. Els usuaris finals que siguen empreses acudirán directament a la SETSI.

Per a presentar una reclamació davant de la SETSI és necessari que l'usuari haja reclamat prèviament davant del seu operador, segons s'indica més amunt.

El termini per a acudir a esta via és de 3 mesos comptats des de la resposta de l'operador o la finalització del termini d'1 mes que té per a respondre.

Si es tracta d'una persona física que ha acudit a les Juntes Arbitrals en el termini d'estos 3 mesos i l'operador es nega a sotmetre's a elles, amb dita negativa es torna a obrir el termini de 3 mesos per a reclamar davant de la SETSI

La SETSI tramitarà i resoldrà les reclamacions sobre els drets específics dels usuaris de telecomunicacions.

Exemples:

- Disconformitat amb la factura rebuda, tant en la quantia com en els conceptes inclosos
- Negativa o demora en la instal·lació de la línia telefònica
- Negativa o demora a tramitar la baixa en el servei per l'operador
- Negativa o demora en la portabilitat de número o en la selecció d'operador
- Contractació no sol·licitada per l'usuari
- Avaries i interrupcions en el servei
- Incompliment d'ofertes de l'operador
- Incompliment del dret de desconnexió...

Una vegada realitzats els tràmits oportuns, la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, dictarà una resolució sobre la qüestió plantejada. Quan siga favorable a l'usuari, podrà incloure la restitució de drets vulnerats o l'obligació de devolució de quantitats indegudament cobrades.

La Secretària té un termini per a resoldre de 6 mesos, comptats des de la data en què es presenta la reclamació davant d'ella.

Esta resolució esgotarà la via administrativa i contra ella podrà interposar-se recurs contenciós administratiu.

Les reclamacions dirigides a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació podran presentar-se davant de la mateixa Secretaria d'Estat al C/ Capitán Haya, 41 - 28071 Madrid, o per les vies de l'article 38 de la Llei 30/1992 de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

TRANSPORT AERI

Introducció

En els últims temps, els viatges amb avió s'han generalitzat entre les persones. El turisme a zones llunyanes i l'abaratiment de tarifes amb l'aparició de companyies de baix cost han afavorit que el desplaçament amb avió haja deixat de ser un privilegi d'uns pocs per a estar, cada vegada més, a l'abast d'un nombre més gran de persones.

El bitllet

Les companyies aèries o les agències de viatges expedixen un bitllet del vol, nominatiu i intransferible, que estableix la reserva a favor de la persona titular en un determinat vol.

També es pot obtenir un "bitllet electrònic", i en este cas, la reserva, a través d'un procediment informàtic, es registra en l'ordinador central de la companyia i s'elimina el bitllet físic tradicional. Esta forma d'emissió és cada dia més utilitzada, per ser segura i còmoda, ja que des de qualsevol ordinador proveït d'internet podem adquirir-lo.

Qualsevol de les dos formes exposades d'emissió dels bitllets no asseguren necessàriament plaça en el vol. Únicament amb la targeta d'embarcament, les persones passatgeres tenen reservat un seient a l'avió.

Per la compra del bitllet, la persona passatgera haurà de realitzar el pagament corresponent, segons la tarifa oferida per l'agència o la companyia aèria.

Quant a la possibilitat de canviar el vol o d'anul·lar-ne el bitllet, caldrà conèixer per endavant les condicions sobre canvis i cancel·lacions, sobretot en les reserves realitzades per internet o en companyies de baix cost, ja que és molt habitual la imposició de condicions molt restrictives.

La persona passatgera té la possibilitat d'adquirir un "bitllet obert" amb una validesa d'un any, en el qual no s'identifica la data del vol. La seua validació estarà condicionada a la disponibilitat de places lliures en el vol triat.

La targeta d'embarcament

Per a la seua obtenció és necessari acudir amb temps a l'aeroport (entre 45 i 60 minuts). La targeta serà

entregada a la persona passatgera als mostradors de facturació de la companyia aèria, prèvia presentació, si és el cas, del bitllet imprès i del DNI o passaport de la persona titular del bitllet.

Si la persona perd el seu vol per no arribar amb l'antelació suficient, per les llargues cues dels mostradors o per no presentar la documentació necessària, la companyia no està obligada a proporcionar-li un vol alternatiu o a pagar-li una indemnització.

Hi ha diverses formes d'obtenció de la targeta d'embarcament:

- Segons el sistema tradicional mencionat, és possible obtindre la targeta als mostradors de facturació de la companyia aèria a l'aeroport.
- En les diferents oficines o sucursals de la companyia aèria a la ciutat on es trobe la persona passatgera (mètode poc habitual en les companyies anomenades de baix cost).
- Per mitjà del sistema "autocheck-in", és a dir, a través de les màquines de facturació de les companyies situades als aeroports.
- També és possible aconseguir la targeta d'embarcament per mitjà del "autocheck-in on-line", sistema que permet imprimir la targeta de vol, amb el seient corresponent, a través de la pàgina d'internet de la companyia. És el procediment més àgil, ja que la persona passatgera no necessita realitzar cap tràmit a l'arribada a l'aeroport.

Allò més habitual en els tres últims supòsits és que la persona passatgera no facture el seu equipatge i que, per tant, porte les seues pertinences amb ella mateixa durant el vol.

Incidències en el vol

Els viatges amb avió poden plantejar nombrosos tipus d'incidències, que poden provocar greus trastorns i molèsties a les persones usuàries.

A fi de garantir un suficient nivell de protecció en els vols civils, les legislacions nacionals i especialment, l'europea i la internacional han regulat històricament, diferents tipus de drets que assisteixen les persones passatgeres (Reglament CE núm. 261/2004 del Parlament i del Consell d'11 de febrer del 2004, Conveni de Montreal i Reglament CE núm. 889/2002).

Denegació d'embarcament, anul·lació de vol i grans retards:

- Vols en què s'aplica: "Regulars" i "xàrter"
- Amb eixida d'un aeroport de la Unió Europea (UE).
- Amb eixida d'un aeroport situat en un país no comunitari (les normes del qual no disposen de compensacions i assistència) amb destí a un aeroport comunitari i el transportista encarregat d'efectuar el vol siga comunitari.
- Compensacions per denegació d'embarcament i anul·lació de vols (excepte causa de força major):
- Quan el nombre de passatgers supere el de places disponibles, la companyia aèria haurà de demanar voluntaris que renunciïn als seus seients a canvi de certes compensacions que s'acorden.

Si no hi ha suficients voluntaris, el transportista podrà denegar l'embarcament a passatgers contra la seua voluntat, tenint dret a les compensacions següents :

- 250 euros per a vols de fins a 1.500 km.
- 400 euros per a vols intracomunitaris de més de 1.500 km i els altres compresos entre 1.500 i 3.500 km.
- 600 euros per als vols de més de 3.500 km efectuats fora de la UE.

La compensació pot reduir-se un 50 % si el retard no és superior a 2, 3 i 4 hores respectivament.

- A més, l'usuari té dret a triar entre les opcions següents:
- Que se'l porte al seu destí previst, tan ràpidament com siga possible.
 - Que se'l porte al seu destí previst, en una data posterior que li convinga i compte amb places disponibles.
 - Que en el termini de 7 dies, li tornen el preu del bitllet per transferència bancària o xec o amb l'acord previ del viatger, en abonaments de viatge, corresponent tant al viatge efectuat com al restant (inclosos els enllaços), si es demostra que el vol ha perdut la seua raó de ser (per exemple, perquè ja no pot arribar a la reunió de treball a la qual es dirigia)
- També té dret a:
- Tindre menjar i refrescos suficients durant l'espera.
 - Allotjament en un hotel si és necessari pernoctar.

- 2 telefonades, fax o correus electrònics

- Es poden sol·licitar altres indemnitzacions addicionals si es poden demostrar altres perjudis, encara que segurament en els Tribunals de Justícia.

- Compensacions per grans retards (Excepte causa de força major)

- Menjar i refrescos suficients, allotjament en un hotel quan siga necessari (inclosos els desplaçaments) així com facilitar-li gratuïtament dos telefonades, fax o correus electrònics, sempre que hi haja un retard en el vol de:

- 2 hores o més per als vols de fins a 1.500 km.

- 3 hores o més per a vols més llargs dins de la UE de més d'1.500 km. i de tots els altres vols entre 1.500 i 3.500 km.

- 4 hores o més per a vols de més de 3.500 km. efectuats fora de la UE

- A més, quan el retard siga de 5 hores o més, la companyia haurà d'oferir-li també la devolució de l'import del bitllet, corresponent a la part o parts del viatge no efectuades i a la part o parts del viatge efectuades, si el vol ja no té raó de ser en relació amb el pla inicial del passatger, junt amb, quan procedisca, un vol de tornada al primer punt de partida tan ràpidament com siga possible.

- Si el responsable del retard en un vol en qualsevol part del món és una companyia de la UE, es pot reclamar fins a 4150 DEG addicionalment pels perjudis ocasionats.

El Dret Especial de Gir (DEG) és una unitat definida pel Fons Monetari Internacional, el valor de la qual és la suma de determinades quantitats de diverses monedes. Es pot consultar la seua equivalència en euros en la pàgina web del Banc d'Espanya www.bde.es (Tipus d'interés i tipus de canvi/ Tipus de canvi (dades diàries)/ Canvis oficials de l'euro del Banc Central Europeu).

Incidències sobre equipatges

- Vols d'aplicació.

S'aplica, segons el Conveni de Montreal (en vigor des del 28 de juny del 2004), a les companyies comunitàries i les no comunitàries que realitzen transport internacional entre dos punts situats en el territori de dos dels estats següents (o entre dos punts situats dins d'un Estat amb escala en un altre Estat)

Estats UE	Bulgària	Japó	Nigèria	Romania
A. Saudita	Camerun	Jordània	Nova Zelanda	Sant Vicent
Bahrain	Canadà	Kenya	Panamà	Les Granadines
Barbados	Colòmbia	Kuwait	Paraguai	Tonga
Belize	E. Àrabs	Macedònia	Perú	
Benín	EUA	Mèxic	Síria	
Botswana	Gàmbia	Namíbia	Tanzània	

- Indemnitzacions

Fins a 1.000 D.E.G. (Drets Especials de Gir), excepte declaració especial de valor

- Situació de l'equipatge

- Equipatge retardat (menys de 21 dies)

A partir dels 21 dies, es dona l'equipatge com a perdut i no com a retardat. No hi ha normes establides del tractament que ha de fer la companyia davant de l'entrega d'un equipatge entregat amb retard. Com a norma general, es compensa per a cobrir les despeses de primera necessitat (articles de neteja, roba interior, etc.) prèvia presentació dels justificants de la seua compra.

- Equipatge retardat (més de 21 dies)

Es considera que l'equipatge s'ha perdut

- Equipatge perdut

El Conveni de Montreal requerix a la companyia aèria que considere l'equipatge com a perdut si han transcorregut 21 dies des que va sorgir la incidència i no ha aparegut. Per a valorar la reclamació de l'usuari el transportista probablement sol·licite una relació del contingut així com factures originals de determinats

objectes. La responsabilitat màxima, per pèrdua d'equipatge, excepte declaració especial de valor és d'1.000 DEG.

- Equipatge danyat

Per a valorar les reclamacions per equipatge danyat, moltes línies aèries fan un pagament ajustat al valor de la maleta o a fi del seu interior que ha resultat danyat. Altres companyies directament ofereixen una maleta nova semblant a la danyada o remetent al viatger a un establiment per a la seua adquisició.

- Procediment de reclamacions

- Omplir en el mostrador de la Companyia a l'aeroport el Comunicat d'Irregularitat de l'Equipatge (PIR). Este document és imprescindible per a presentar qualsevol reclamació.
- Presentar una reclamació per escrit davant del transportista (per seguretat jurídica és aconsellable burofax, o almenys carta certificada amb justificant de recepció) en el termini de 7 dies per a l'equipatge facturat a partir de la seua entrega en el cas de destrucció o deteriorament.

En el cas de retard en l'entrega de l'equipatge hi ha 21 dies per a presentar la reclamació, des de la seua recepció.

Viatges combinats

En el cas que el vol forme part d'un contracte de viatge combinat o "paquet turístic" es pot presentar una reclamació per danys a l'operador turístic si este no presta els servicis contractats. Estos drets s'apliquen també si algun vol inclòs en el viatge no es realitza. Igualment, quan l'operador turístic no ens oferisca una part considerable dels servicis contractats, estarà obligat a prestar assistència, sense cap cost suplementari. Açò no s'aplicarà quan un viatge combinat es cancel·le i el motiu no siga la cancel·lació del vol.

Competències i reclamacions

Si la reclamació es dirigeix en relació amb algun dels servicis aeroportuaris, AENA disposa de fulls de reclamacions en les oficines d'informació dels aeroports. També es poden utilitzar tals fulls en aquells casos en què la companyia aèria a què vol reclamar no dispose d'ells.

Les reclamacions més usuals que es presenten davant de les companyies són per incompliment de les condicions de transport. Este incompliment pot ser divers i comprén, entre altres, pèrdua d'equipatge, deteriorament d'este, denegació d'embarcament, cancel·lacions i retard de vols.

Les companyies aèries, generalment disposen de fulls de reclamacions que es trobaran als seus mostradors. Encara que la companyia no dispose d'ells, vosté pot reclamar per mitjà de carta dirigida a la companyia aèria o utilitzant millor un full de reclamacions d'AENA, el qual traslladarà d'esta a l'operador que corresponga.

És imprescindible que òmpliga en qualsevol de les formes la seua reclamació tan ràpidament com siga possible i sempre abans d'abandonar l'aeroport, amb l'objecte d'informar la companyia de la incidència patida com més prompte millor.

La Direcció General d'Aviació Civil ha sigut designada com a organisme responsable a Espanya del compliment del Reglament CE 261/2004 del Parlament Europeu i del Consell d'11 de febrer del 2004 pel qual s'establixen les normes comunes sobre compensació i assistència als passatgers aeris en cas de denegació d'embarcament i de cancel·lació o gran retard dels vols.

L'esmentada Direcció General adopta les mesures necessàries per a garantir el respecte dels drets dels passatgers, però si a pesar de la intervenció de l'esmentat organisme, la companyia aèria no complix amb les obligacions que li corresponen, només quedarà la via judicial per a poder compèl·lir el transportista a complir amb les obligacions que legalment li corresponen o per a obtindre una indemnització per danys i perjuís.

La Direcció General d'Aviació Civil pot sancionar la companyia per l'incompliment però no té cap competència en el contracte privat de transport entre companyia i passatger, ni pot, per tant, indemnitzar-lo, ni exercir reclamacions ni accions judicials contra els transportistes.

TRANSPORT TERRESTRE

Instal·lacions

Les estacions han de tindre un local per a despatx de bitllets que s'òbriga com a mínim 30 minuts abans de l'hora prevista per a l'eixida.

En la taquilla figurarà un cartell amb els itineraris, horaris, calendaris i preus i ha de comptar amb Full de Reclamacions.

Bitllets

Es tracta del document a través del qual es formalitza el contracte amb la persona passatgera.

Hi ha diversos canals per a la compra de bitllets: en finestreta, per Internet, per telèfon i a través d'agències col·laboradores.

Tot bitllet conté unes dades mínimes (nom de l'empresa, data del viatge, destí i hora d'arribada, preu amb taxes incloses, pes de l'equipatge i nombre d'embalums, número de cotxe, classe i número de plaça).

Pot anul·lar-se el bitllet adquirit. Si l'anul·lació es produïx amb més de 48 hores d'antelació, es percebrà el 90 per cent del valor del bitllet; si es produïx amb menys de 48 hores i de l'hora de l'eixida se'n rebrà el 80 per cent. No es té dret a cap devolució si s'anul·len amb menys de dos hores d'antelació a l'hora d'eixida.

Els bitllets porten inclosa una assegurança obligatòria de viatgers que cobrix danys corporals, incapacitat, mort i assistència sanitària.

Equipatges

Cada viatger pot transportar gratuïtament un equipatge de 30 quilograms. L'equipatge de mà ha de transportar-se de manera que es pugui col·locar damunt o davall del seient.

En cas de pèrdua o deteriorament, excepte cas fortuït o de força major, l'empresa indemnitzarà fins amb 14,5 € per cada quilogram d'equipatge.

Si es porten objectes de valor, és convenient declarar-los, perquè, per a tindre drets a una indemnització superior, haurà d'abonar-se una prima addicional en relació amb el valor declarat.

Condicions durant el viatge

L'autocar ha de tindre com a mínim: condicions higièniques i de seguretat, il·luminació, calefacció, farmaciola, portes i finestres d'emergència.

Existirà separació entre zona de fumadors i no fumadors.

El vehicle ha de detindre's a les parades establides en l'itinerari. En cap cas es podrà conduir més de 4,5 hores seguides.

Si s'interromp el viatge, l'empresa ha d'adoptar els mitjans perquè els viatgers arriben al seu destí. Excepte causa de força major, el transportista haurà de sufragar les despeses de mantenició i hostalatge si fóra necessari.

Els viatgers que van renunciar a seguir el viatge, poden reclamar la devolució d'una part del preu del bitllet proporcional al trajecte no realitzat i l'abonament dels mitjans de transport alternatius que s'hagen vist obligats a usar.

Reclamacions

L'usuari ha de dirigir-se a l'empresa transportista explicant els fets ocorreguts i els perjudicats. Ha d'adjuntar full de reclamacions que hagué d'omplir a l'estació de destí, d'atenció al client, etc. També còpia del bitllet, que és la prova del contracte i còpies de tots els justificants que justifiquen la seua pretensió (factures, mitjans de transport alternatius utilitzats, etc.)

Si el transportista no li contesta o no ho fa de forma satisfactòria en un termini raonable, haurà de reclamar per

la via específica que proporcionen les Juntes Arbitrals de Transport Terrestre.

La seua adhesió és obligatòria per a totes les empreses de transport urbà o interurbà, sempre que es complisquen les condicions següents:

- Quan l'import que es discutix no excedisca de 6.000 euros o més de 6.000 euros si hi ha pacte exprés.
- Que en el contracte (normalment el bitllet) no s'haja exclòs expressament sotmetre's a l'arbitratge.

Les Juntes Arbitrals de Transport resolen reclamacions i intervenen en conflictes de contingut econòmic, en relació amb els següents transports terrestres (ferrocarril, carretera i cable):

- Urbans (autobús, taxi, tramvia i funicular, etc.)
- Interurbans (autocar, taxi, ferrocarril, etc.)
- Mercaderies (càrrega completa, fraccionada, etc.)
- Viatgers (regular, discrecional, turístic, lloguer de vehicles, etc.)

S'inclouen tant els transports interns com els internacionals i els intermodals quan un dels modes és terrestre (carretera-barco, ferrocarril-aeri, etc.)

La reclamació es presenta, a elecció del reclamant, en la Junta Arbitral del lloc d'origen o destí del transport o de celebració del contracte, llevat que s'haguera pactat de forma expressa en subscriure el contracte la submissió a una Junta concreta.

El laude o acord de la Junta substituïx la sentència o decisió judicial i produïx efectes idèntics a la cosa jutjada.

VEHICLES DE LLOGUER

Condicions generals de contractació

En tots els casos, per a poder llogar un vehicle, les companyies exigixen una edat mínima que pot variar d'una companyia a una altra i a vegades també una certa antiguitat en la possessió del permís de conduir.

La documentació exigida per a formalitzar el contracte de lloguer consistix en el DNI o passaport i el permís de conduir.

En el contracte, que ha de firmar-se en tots els casos, constaran les dades següents:

- Nom, domicili i NIF de l'arrendador o arrendatari.
- Termini de duració del contracte.
- Preu convingut.
- Matrícula del vehicle contractat.
- El número d'autorització de l'arrendament a l'empara del qual se celebra el contracte.
- La resta de circumstàncies que lliurement pacten les parts.

L'empresa haurà de conservar còpia dels contractes durant un termini de tres anys.

TARIFES

Tant les tarifes de lloguer com els preus de les assegurances, els accessoris, etc., no estan subjectes a tarifa administrativa, si bé han d'estar exposats al públic en llocs visibles, i prou accessibles, dels locals de lloguer, per mitjà dels corresponents llistats o fullets.

Generalment, hi ha diverses modalitats de tarifes que l'usuari pot triar a la seua conveniència:

- Lloguer per dia, amb quilometratge il·limitat.
- Lloguer per dies més un preu per quilòmetre.
- Existixen també tarifes de lloguer per setmana, cap de setmana i de quilometratge il·limitat.

El preu del lloguer no inclou el combustible, el vehicle sol entregar-se amb el depòsit ple i l'usuari ha de tornar-lo de la mateixa manera. En cas contrari, l'empresa cobra l'import del carburant. També són a càrrec del client les multes que li siguen imposades durant la utilització de l'automòbil.

Alguns establiments exigixen una fiança que, si no hi ha problemes, es torna en entregar el vehicle.

ASSEGUANÇA

La tarifa de lloguer d'un automòbil inclou l'assegurança obligatòria de l'automòbil i l'assegurança de responsabilitat civil il·limitada a tercers. Algunes empreses inclouen també altres cobertures.

En cas d'accident, cal contactar amb l'empresa propietària del vehicle en un termini màxim de 24 hores.

Igualment, cal contactar amb l'empresa en cas d'avaría de l'automòbil. En firmar el contracte de lloguer, el client s'obliga a no efectuar ni encarregar cap reparació del cotxe. D'altra banda, l'empresa s'eximix de responsabilitats pels inconvenients derivats d'una avaría.

RECOMANACIONS

- És molt important que abans de firmar el contracte de lloguer revisem l'estat del vehicle: xapa, vidres, fars, etc. Si trobem algun desperfecte s'ha de sol·licitar que conste per escrit en el contracte.
- És aconsellable tornar el vehicle en horari d'atenció al públic perquè l'empresa prestadora del servici comprove l'estat d'entrega davant de nosaltres.
- Comprovar el tipus d'assegurança de què disposa el vehicle

SERVICI PÚBLIC DE TAXI

TAXIMETRE

Tots els vehicles "Taxi" han d'anar proveïts d'un aparell "Taxímetre", degudament comprovat i precintat, situat a la part davantera, de manera que siga visible en tot moment la lectura de tarifa o preu, per la qual cosa ha d'estar sempre il·luminat.

El "Taxímetre" ha d'entrar en funcionament en baixar la bandera. Calcula automàticament i indica en tot moment les sumes que pagarà l'usuari.

TARIFES

Dins de qualsevol taxi ha d'existir un exemplar oficial de les tarifes vigents i obligatòries, situat en lloc visible per a l'usuari des de l'interior del vehicle i les seues condicions d'aplicació. En el quadre de tarifes figuren igualment els suplementes i les tarifes especials que corresponguen aplicar a determinats servicis de transport "especials".

En l'Àrea de Prestació Conjunta d'Alacant, hi ha dos tipus de tarifes depenent del dia (laborable o festiu) i l'hora del servici. Els servicis interurbans es realitzen amb subjecció a les tarifes fixades en la normativa del Ministeri de Foment.

Les tarifes establides únicament podran percebre's una vegada estiguen introduïdes en el taxímetre, no podent cobrar-se en cap cas cap complement addicional a l'import que marque el taxímetre excepte, si és el cas, la quantia establida com a mínim de percepció.

DOCUMENTACIÓ

Durant la prestació del servici, els conductors han d'anar proveïts dels documents següents:

Referents al vehicle:

- Llicència.
- Placa amb el número de llicència municipal del vehicle i la indicació del nombre de places d'este i

matrícula.

- Permís de circulació en vigor.
- Pòlissa de l'assegurança en vigor.

Referents al conductor:

- Permís de conduir.
- Permís municipal de conduir.

Referents al servici:

- Llibre de reclamacions.
- Exemplar de l'Ordenança Municipal.
- Adreces i emplaçaments de sanatoris, hospitals, comissaria de policia, bombers i la resta de servicis d'urgència.
- Plànol i guia de carrers de la ciutat.
- Talonari de rebuts autoritzat per l'Ajuntament.
- Exemplar oficial de la tarifa vigent.

SITUACIÓ DE DISPONIBILITAT

Els taxis han d'indicar la seua situació de "lliure" per mitjà d'un cartell indicador al parabrisa.

A la nit, portaran encés un llum verd que siga visible des de l'exterior quan es troben en situació de disponibilitat.

CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVICI

El conductor sol·licitat, personalment o per via telefònica, per a realitzar el servici no podrà negar-se llevat que hi haja causa justa, a saber:

- Si és requerit per individus perseguits per la policia.
- Si és requerit per a transportar un nombre de persones superior al de les places autoritzades.
- Si algun dels viatgers es troba en estat d'embriaguesa o intoxicació per estupefaents.
- Si la naturalesa de l'equipatge o la presència d'animals poden causar danys a l'interior del vehicle.
- Si és requerit per a realitzar un servici per vies intransitables que oferisquen perill per a la seguretat i integritat tant dels ocupants i del conductor com del vehicle.

Els conductors podran portar a l'interior del vehicle un cartell que prohibisca fumar als usuaris. De la mateixa manera, hauran d'abstindre's de fumar aquells si a este efecte foren requerits pel viatger.

Quan el viatger abandone transitòriament el vehicle i el conductor haja d'esperar-ne la tornada, podrà demanar, com a garantia i contra rebut, l'import del recorregut efectuat més mitja hora d'espera en zona urbana i una a camp ras, transcorreguda la qual, podrà considerar-se desvinculat del servici.

Quan es produísca un incident no imputable a l'usuari, el taxista ha de situar la bandera en posició de punt mort, de manera que es detinga el comptador.

Els conductors dels vehicles facilitaran als clients canvi de fins a 20 euros. Si el canvi a tornar fóra superior a 20 euros, el conductor tindrà dret a continuar amb el taxímetre en marxa fins que se li proporcione l'import del servici o bitllet de 20 euros.

Així mateix, el taxista està obligat a facilitar factura del servici si l'usuari li la demana. Les seues dades han de permetre la plena identificació del taxi i del conductor: número de llicència, data, recorregut, preu i firma.

BENS

ALIMENTACIÓ

Decàleg del consumidor d'aliments

1. Exigisca informació, seguretat i higiene en els aliments frescos i envasats que vaja a consumir.
2. Compre productes etiquetats, l'etiqueta és una garantia de seguretat.
3. No adquirisca productes que hagen sobrepassat la seua data de caducitat o de consum preferent.
4. Compre aquells aliments en què li garantisquen la identificació i un control des de l'origen.
5. En comprar productes congelats assegure's que no s'ha trencat la cadena del fred.
6. Evite contaminacions: protegisca els aliments amb paper d'ús alimentari. És imprescindible separar els crus dels cuinats.
7. Els additius alimentaris autoritzats per la Unió Europea complixen els requisits de seguretat per a un ús i consum determinats.
8. Els organismes modificats genèticament, identificats i etiquetats segons la legislació, estan autoritzats per la Unió Europea.
9. No es deixi portar per les al·legacions terapèutiques, preventives o curatives d'algunes marques. Recorde que són només reclams publicitaris.
10. Compre en establiments que li garantisquen una correcta manipulació dels aliments, tant en la seua preparació com en la seua conservació.

Etiquetatge d'aliments

En les etiquetes de productes alimentaris envasats es poden trobar dos classes d'informació: la general (comuna a tots i obligatòria) i l'opcional (per exemple l'etiquetat nutricional, que oferixen només alguns productes)

Existixen determinats aliments que juntament amb esta informació obligatòria, han d'incloure altres indicacions regulades en les seues normes específiques:

- Denominació del producte. Normalment és el nom previst per a cada producte en la legislació (per exemple: tomaca, llet, iogurt,...). És diferent de la marca comercial i no pot substituir-se per un nom de fantasia
- La llista d'ingredients: en orde decreixent al seu pes en el moment en què s'incorporen durant el procés d'elaboració, inclosos els additius. No cal quan el producte en té un només. Sempre hauran d'indicar-se aquells que la normativa reconeix com a susceptibles de provocar la majoria d'al·lèrgies o intoleràncies.
- La quantitat neta, per mitjà d'unitats de volum per a productes líquids (l, cl, ml) o de massa per als altres (kg, g).
- La data de consum preferent o data de caducitat (en el cas de productes molt peribles).
- El responsable del producte establert en la Unió Europea: fabricant, envasador o venedor.
- Lot de fabricació: indica el conjunt d'unitats d'un producte fabricat i envasat en condicions homogènies.

I quan siga necessari, depenent del tipus de producte:

- Quantitat de determinats ingredients.

- Condicions especials de conservació i utilització.
- Mode d'ús o utilització.
- País d'origen o procedència.
- Grau alcohòlic.

Conservació dels aliments

La utilització correcta dels aliments és fonamental per a la salut i el creixement del nostre cos. No tots tenen les mateixes característiques, per la qual cosa el seu tractament i conservació variarà segons el cas.

Conservació dels aliments per refrigeració

Es considera refrigeració les temperatures entre -1 C. i $+7\text{ C.}$ amb les quals s'aconsegueix un més lent creixement dels microorganismes (gèrmens) i una més lenta velocitat de descomposició de l'aliment, tant química com enzimàtica.

Es tindran en compte els principis següents:

- El producte ha de tindre una alta qualitat inicial.
- La temperatura serà tan baixa com siga possible, però anant alerta que no es congele el producte.
- Amb les carns, peixos i plats preparats, la temperatura haurà de ser inferior a 3 C.
- Les carns i peixos crus s'introduiran en el frigorífic en recipients que eviten la contaminació dels aliments ja elaborats.
- Es posarà especial atenció a evitar gotejos dels productes crus sobre preparats per a menjar.
- El refredament de l'aliment cuinat haurà de ser tan ràpid com siga possible, especialment fins als 5 C.
- Les variacions de temperatura en el frigorífic hauran de ser les menors possibles.
- La temperatura del frigorífic es mesurarà d'una forma periòdica, a fi que siga inferior a 3 C. en la part en què es conserven carns, peixos i plats elaborats.

Conservació dels aliments per congelació

Quan es conserve un aliment per congelació, es tindran en compte els principis següents:

- La qualitat inicial del producte haurà de ser molt alta; a més, ha de considerar-se que la qualitat d'un congelat és molt vulnerable si no s'observen unes precaucions mínimes des de la seua fabricació fins a la seua utilització.
- El procés de congelació d'un producte fins a arribar a la temperatura de conservació de -18 C. haurà de fer-se tan ràpidament com siga possible, especialment fins a temperatures inferiors a 3 C. per impedir el desenvolupament de microorganismes patògens.
- Perquè el refredament siga ràpid, la grandària del producte serà la més xicoteta possible, i el seu envasament es farà amb materials bons conductors de la calor en recipients d'àmplia base i poca alçària.
- Quan un congelat es veu sotmés a variacions de temperatura, pot tornar-se més vulnerable a les oxidacions, enfosquiments, engrogiment i altres pèrdues de qualitat que, en el pitjor dels casos, poden també suposar disminució de les seues qualitats sanitàries.

En la descongelació s'haurà de tindre present:

- 1.Quan es produïx la descongelació d'un aliment, els microorganismes existents en este començaran la seua multiplicació accelerada.
- 2.Es farà tan ràpidament com siga possible, distingint entre els aliments de dimensió reduïda, que es descongelaran en el frigorífic a temperatura inferior a 10 C. (el creixement microbià, les pèrdues de pes i els canvis de color són mínims), i els de gran volum, que es descongelaran forçant el procés per mitjà de mètodes adequats.
- 3.La descongelació de grans peces cuinant-les fa que al centre d'estes no s'arribe a la temperatura adequada per a la destrucció dels patògens. El cuinat d'estes peces pot durar fins a dos vegades i mitja més que si han sigut prèviament descongelades.
- 4.En els aliments cuinats, i després congelats, la descongelació a temperatura ambient és especialment perillosa.
- 5.La descongelació amb microones es podrà fer en productes de dimensió reduïda i de composició uniforme.

Emmagatzemament dels aliments

Conservació en frigorífic

Tots els recipients destinats a contindre aliments davall fred, estaran perfectament nets i secs en utilitzar-los. Abans de guardar els productes adquirits a granel, se'ls llevarà l'embolcall i es netejaran; les verdures llavades i desposseïdes de la terra o parts inútils que tingueren. Posteriorment, s'embolicaran amb làmines d'alumini o film especial per a aliments i així evitarem que es ressequen amb el fred i es passen olors els uns als altres.

Per esta mateixa raó, han d'estar tapats tots els atuells que continguen aliments.

Amb els aliments que adquirim envasats ens atindrem a les normes indicades en l'etiquetatge. Finalment, no guardarem en el frigorífic aliments calents, perquè elevarien la temperatura interior, i perjudicarien així la resta.

Els principals aliments que han de conservar-se en frigorífic són: la llet pasteuritzada, l'esterilitzada i UHT una vegada obertes, la carn fresca (3 o 4 dies), les aus (2 o 3 dies), peix (1 o 2 dies), els ous (una setmana), les verdures fresques i fruites (2 o 3 dies).

Conservació en congelador

Amb una temperatura de -18 C. podran conservar-se:

- Carn de vaca fins a 12 mesos.
- Carn de corder fins a 8 mesos.
- Carn de porc fins a 6 mesos.
- Carn picada fins a 2 mesos.
- Despulles i tripes fins a 3 mesos.
- Pollastres i aus fins a 10 mesos.
- Caça fins a 6 mesos.
- Peixos magres (lluç) fins a 6 mesos.
- Peixos grassos (salmó) fins a 3 mesos.
- Mariscos fins a 12 mesos.
- Hortalisses fins a 12 mesos.
- Tortades i pastissos enforats fins a 6 mesos.
- Pa, panelllets i massa de pastissos sense enforar fins a 3 mesos.

Conservació fora del frigorífic

Aquells aliments que no necessiten conservar-se en fred (llegums secs, pasta de sopa, sucre) convé agrupar-los per similitud, al resguard de la llum, de la calor i de la humitat; sobre superfícies llises i llavables, en recipients fàcils de netejar o d'usar i tirar, que no hagen sigut utilitzats anteriorment amb productes no alimentaris.

Els llegums secs, convenientment guardats, poden conservar-se fins a dotze mesos i també les fruites seques, si es guarden amb tancaments hermètics, l'arròs un any o més, també el sucre, les galletes i pastes alimentàries un any o més, excepte les farcides i fresques; l'oli un any des de la data d'envasament. No obstant això, sempre s'ha de mirar l'etiqueta amb les dates de consum preferent.

Intoxicacions alimentàries

MALALTIA	FONT DE LA INFECCIÓ
Gastroenteritis	Manipuladors que no s'han llavat les mans. Aigües contaminades amb abocaments fecals.
Salmonel·losi	Consum de productes contaminats (vedella o pollastre poc cuits), ous, productes lactis.
Toxiinfecció estafilocòcica	Es dona en cremes, pastissos i mariscos. Menjar tractat amb poca higiene. Contacte amb pell de manipulador.

	Insuficient cocció. Deficient refrigeració.
Hepatitis A	Manipulador amb esta malaltia. Mariscos crus provinents d'aigües contaminades.
Campilobacteriosi	Carn de vedella contaminada crua o poc cuita. Llet no pasteuritzada. Aigua contaminada. Mariscos contaminats.
Yersinia	Productes lactis conservats a temperatura ambient. Carn de porc mal curada i envasada o els seus derivats.
Intoxicació per clostridiosis	Creix en aliments que es refreden lentament. Aliments mal refrigerats. Pot desenvolupar-se en carn i pollastre.
Shigelosi	Manipulació d'aliments poc higiènica. Aliments conservats a temperatura ambient.
Botulisme	Conserves mal processades (casolanes). Poc àcides (bajoquetes, pimentons, espàrrecs).
Còlera	Peix i marisc contaminat. Aigua contaminada. Aliments contaminats.

ELECTRODOMÈSTICS

ETIQUETATGE

Els electrodomèstics són productes industrials, és a dir, tenen caràcter durador o fungible, i són el resultat d'un procés industrial. Estan destinats per a la venda als consumidors o usuaris a través de la seua comercialització en establiments detallistes.

Com a tals, la informació obligatòria que ha de figurar en el seu etiquetatge, que ha de figurar en, almenys, la llengua espanyola oficial de l'Estat és la següent:

- Identificació de l'empresa. S'indicarà el nom o la raó social o la denominació del fabricant o de l'envasador o transformador o d'un venedor, establits en la Unió Europea i, en tot cas, el seu domicili.
- Característiques essencials del producte, instruccions, advertències, consells o recomanacions sobre instal·lació, ús i manteniment, maneig, manipulació, perillositat o condicions de seguretat.
- Lloc de procedència o origen, en el cas que la seua omisió poguera induir a error el consumidor, quant al verdader origen o procedència del producte. Els productes importats de tercers països no firmants de l'Acord de Ginebra hauran de figurar en l'etiquetatge.
- Potència màxima, tensió d'alimentació i consum energètic en el cas de productes que utilitzen energia elèctrica per al seu funcionament normal.
- Marcat CE. Indica que l'article ha sigut fabricat seguint les directrius comunitàries de seguretat i atribuïxen la responsabilitat d'este procés de fabricació al fabricant, al seu representant en la Unió Europea o al responsable de la seua comercialització.

EFICIÈNCIA ENERGÈTICA

L'etiqueta està dividida en quatre zones:

- les dades relatives al fabricant i al model d'electrodomèstic.
- la classe d'eficiència energètica de l'aparell, indicada amb fletxes de diversos colors. La lletra A significa la màxima eficàcia, mentre la G, la mínima possible. N'hi ha set classes. L'assignació d'estes etiquetes és realitzada pels mateicos fabricants a través de laboratoris homologats, que

assignen les etiquetes als seus productes. A l'hora d'assignar les etiquetes energètiques, es va mesurar el consum anual de cada electrodomèstic, i al consum mitjà, es va assignar el punt intermedi entre les lletres D i E.

- les dades específiques per a cada tipus d'electrodomèstic.
- el soroll que emet l'aparell mentre funciona, mesurat en decibels i sempre que siga necessari indicar-ho (rentaplats).

GARANTIES

El venedor d'electrodomèstics respon de les faltes de conformitat que es manifesten en el termini de dos anys des de l'entrega del bé.

Si la falta de conformitat es manifesta durant els sis primers mesos des de l'entrega, se suposa, excepte prova en contra, que esta falta existia quan es va entregar.

A partir del sisé mes, el consumidor haurà de demostrar-ho.

Les opcions prioritàries que té el consumidor són la reparació o substitució excepte en el supòsit que una d'estes possibilitats siga impossible o desproporcionada.

Si al consumidor li resulta impossible o li suposa un càrrega excessiva dirigir-se al venedor, pot reclamar directament al fabricant o l'importador (per exemple si l'establiment on va adquirir l'article ha tancat o este va ser adquirit en un altre lloc distant).

En determinats casos, el venedor o fabricant atorga, per escrit, una garantia comercial, que millora les condicions de la garantia legal (augmentant la seua duració, incloent faltes de conformitat que no siguen d'origen, etc.)

MARCAT I GESTIÓ DE RESIDUS

Des del 13 d'agost del 2005 cada productor ha d'adoptar les mesures necessàries perquè els residus d'aparells elèctrics i electrònics siguen arrellegats de forma selectiva i tinguen una correcta gestió mediambiental.

Hi ha obligació de marcat dels aparells a fi d'identificar-ne el productor i deixar constància que han sigut posats en el mercat després d'esta data (excepcionalment, si no poguera etiquetar-se per la dimensió o per la funció que ha de desenvolupar, el símbol s'estamparà en l'envàs, en les instruccions d'ús i en la garantia).

Com a usuaris d'aparells elèctrics i electrònics, hem d'entregar-los si no ens són necessaris perquè siguen gestionats correctament i esta entrega és, almenys, sense cost per a l'últim posseïdor.

PRECAUCIONS

- No utilitzar aparells connectats a la xarxa elèctrica (és a dir que funcionen a 220 V o 125 V), en llocs humits, amb els peus i/o les mans mullades i mai si s'està dutxant o banyant.
- Els electrodomèstics sempre han d'estar en perfecte estat, s'ha de cuidar en especial els seus cables i endolls i s'han de substituir els gastats i deteriorats.

Si és possible, han de tindre connexió de presa de terra en les condicions reglamentàries i la vivenda o lloc on estiguen instal·lats han d'estar dotats d'interruptor diferencial, que és un instrument que interromp l'electricitat, entre altres casos, davant d'una descàrrega elèctrica.

VIVENDA EN PROPIETAT

Compra de la vivenda nova, construïda o en construcció

La vivenda és en l'actualitat un dels productes d'ús diari i generalitzat. La seua adquisició, per tant, té una gran transcendència en la vida del consumidor i té el seu suport en la mateixa Constitució, que en l'article 47 estableix que "tots els espanyols tenen dret a gaudir d'una vivenda digna i adequada".

Per a exercitar este dret, pareix imprescindible que els que adquirixen vivendes, sobretot sent destinataris finals, gaudisquen d'una adequada protecció. Esta necessitat de protecció cobra especial importància quan es venen vivendes en projecte, o en construcció.

El Reial Decret 515/89 estableix que l'oferta, la promoció i la publicitat dirigida a la venda de vivendes, s'ajustarà a les verdaderes característiques, condicions i utilitat de la vivenda, expressant si es troba en construcció o si l'edificació està finalitzada. També estableix que es farà de manera que no induïsqen ni puguen induir a error els seus destinataris de tal manera que afecte el seu comportament econòmic i tampoc silenciarà dades fonamentals d'esta.

Informació que els venedors han de tindre a disposició del públic

Es tracta d'una informació sobre les dades més rellevants de la vivenda, evitant que el comprador es forme una imatge equivocada sobre ella. Entre altres haurà de figurar:

- Nom de l'empresa, domicili i dades d'inscripció en el Registre Mercantil. Moltes vegades necessitem saber la solvència de l'empresa, si té un bon historial en la venda, buscar referència d'edificis que han construït, etc.
- Pla general d'emplaçament de la vivenda i pla de la vivenda mateixa. Amb el pla general podem comprovar quina parcel·la ocupa dins del Pla Urbanístic, amb quines altres parcel·les limita, si la zona és, o no és urbanitzable, etc. Quan es desitja una informació minuciosa ha de consultar-se el Pla General dels Ajuntaments. En el pla de la vivenda, ens facilitaran la distribució i les mesures, ja que el comprador que no està habituat a treballar amb plans, li resulta difícil fer-se càrrec de com és la vivenda, mentre que veient les mesures de cada habitacle pot fer comparacions.
- Descripció i traçat de xarxes elèctriques, d'aigua, gas i calefacció. Els plans del projecte d'obra ens ajudaran a conèixer si s'ajusta a les nostres necessitats.
- Mesures de seguretat contra incendis amb què compta l'immoble.
- Descripció de la vivenda, amb expressió de la superfície útil i descripció general de l'edifici en què es troba, de les zones comunes i dels servicis accessoris. La superfície útil és l'espai total ocupat pel sòl de la vivenda i locals annexos, descomptant la superfície dels murs, barandats i conductes. Els balcons i terrasses cobertes, teuladells i coberts es computaran quan tinguen tres parets perimetrals, en cas contrari, es computarà la mitat de la superfície. La superfície construïda es compta des de l'exterior de les façanes, més les superfície dels balcons i terrasses cobertes, més els garatges i trasters.
- Referència de materials emprats en la construcció, inclosos els aïllaments tèrmics i acústics. L'estructura de l'edifici és de gran importància per a la duració d'este, Les normes en este sentit són clares i detallades i les supervisen els Col·legis Oficials d'Arquitectes, excepte en les vivendes de Protecció Oficial que és l'Administració Pública. Estes revisions de l'estructura dels edificis han de ser una garantia més que suficient per als consumidors. La qualitat dels elements que integren la construcció sense formar part de l'estructura, vindrà determinada per la "Memòria de Qualitats" que en les vivendes de nova construcció ha d'entregar el promotor al comprador.
- Instruccions sobre l'ús i la conservació de les instal·lacions que exigisquen algun tipus de coneixement especial.
- Dades identificatives de la inscripció de l'immoble en el Registre de la Propietat, o expressió de no trobar-se inscrit.
- Preu total i formes de pagament. La normativa diu textualment "La informació serà especialment detallada i clara quant al preu de venda. S'ha de tindre a disposició del públic i de les autoritats

competents una nota explicativa que contindrà les dades següents:

- Preu total de la venda, incloent honoraris de l'agent i l'IVA o Impost de Transmissions.
- Forma de pagament. Si hi ha ajornaments s'indicarà el tipus d'interés i dates de venciment. Quantitats ajornades (lletres de canvi, rebuts, etc.)
- Si es preveu la subrogació del consumidor en alguna operació de crèdit no concertada per ell, s'indicarà amb claredat al Notari autoritzant, data d'esta, dades d'inscripció en el Registre de la Propietat i la responsabilitat hipotecària, amb expressió de venciments i quantitats.
- Garanties que ha de constituir el comprador pel preu o la part ajornada. És a dir, mesures que es prenen per a garantir que el comprador complirà el contracte.
- Còpia del document de garantia de les quantitats entregades a compte, si la vivenda no es troba totalment acabada. Esta dada es referix al fet que ha d'indicar-se quina entitat bancària o d'assegurances garantirà la devolució de quantitats anticipades, més el 6 % d'interés, en el cas que l'edificació no s'inicie, o no arribe a bon fi.

Formalització dels contractes de venda

El Reial Decret 515/89 també incidix en la informació que ha d'estar a disposició del comprador, quan es vagen a formalitzar els contractes de venda i serà la següent:

- Les autoritzacions per a la construcció, o certificació que acredite les circumstàncies urbanístiques de la finca i, si és el cas, la llicència d'ocupació de la vivenda i de les zones comunes i servicis accessoris.
- Els estatuts i les normes de funcionament de la Comunitat de Propietaris i informació dels contractes de servicis i subministraments de la Comunitat.
- Informació quant al pagament dels tributs de totes classes que graven la propietat de la vivenda.
- Forma en què està previst documentar el contracte, indicant expressament que el consumidor no suporta les despeses que corresponen legalment al venedor i els articles 1280 i 1279 del Codi civil, que es referixen a la necessitat de document públic per a la transmissió de drets reals sobre béns immobles i possibilitat d'obligar-se a fer-ho des que intervinga el consentiment. El dret d'elecció de Notari correspon al consumidor.
- Data d'entrega, en el cas que la vivenda o zones comunes no es troben totalment edificades, indicant igualment la fase en què es troba l'edificació o la data de l'inici. L'incompliment del venedor quant als terminis d'iniciació, o finalització de les obres, suposarà que el comprador pot optar per rescindir el contracte amb dret que li tornen les quantitats que ja va entregar més el 6% d'interessos. (Llei 57/1968, de 27 de juliol)
- Nom i domicili de l'arquitecte i del constructor, si es tracta de primera transmissió.

Garanties i responsabilitats

La llei regula de forma específica la figura de la garantia dels immobles, encara que actualment coexisten dos règims legals distints, en funció de si la llicència d'edificació o construcció es va sol·licitar abans del 6 de maig del 2000 o després.

A partir d'esta data, la garantia dels edificis està regulada per la Llei d'Ordenació de l'Edificació (LOE). Segons esta, els agents intervinents en el procés de l'edificació (promotor, projectista, constructor, director d'obra, director d'execució d'obra, ...) han de respondre, en la mesura que siguin responsables, dels danys existents en els terminis següents:

- Els danys materials que apareguen en l'edifici en un termini de 10 anys i estiguen causats per defectes que afecten la fonamentació, els suports, les bigues, els forjats, els murs de càrrega o altres elements estructurals i que comprometen directament la resistència mecànica i l'estabilitat de l'edifici.
- Els danys materials que apareguen en el termini de 3 anys i estiguen causats per vicis o defectes dels elements constructius o de les instal·lacions, que ocasionen l'incompliment dels requisits d'habitabilitat (per exemple humitats que o afecten l'estructura, defectes que anul·len l'aïllament acústic, etc.)
- Els defectes en elements de terminació o acabat durant el termini d'un any (despreniments en la pintura, taulellets trencats, desajustos en l'aixetes, etc.)

El termini en cada un dels casos comença a comptar de la data de recepció i acceptació de les obres. La recepció de l'obra és l'acte formalitzat per escrit en el qual el constructor, una vegada conclòs l'edifici, fa entrega d'este al promotor i és acceptada per este. Tot això s'arregla en una acta que passa a formar part de la documentació de l'edifici. En la generalitat dels casos, la recepció i l'acceptació s'entén produïda

transcorreguts 30 dies des del Certificat Final d'Obra.

A més dels terminis de garantia indicats, la llei estableix un termini de dos anys per a reclamar judicialment els danys una vegada hagen aparegut.

EFFECTES DE LA LLAR

Introducció

Juntament amb la vivenda i l'automòbil, els efectes de la llar són una part molt important de la destinació de les rendes dels pressupostos familiars i per això mereixen igual que els anteriors una especial protecció.

Es consideren efectes de la llar tots aquells productes destinats a ser utilitzats en les distintes estances de la vivenda, així com a la seua decoració, incloent-se els mobles, làmpares, objectes de decoració, parament, etc. i excloent expressament en esta classificació els electrodomèstics que tenen una normativa específica ja prevista en capítol a banda, així com tot producte tèxtil (tovalles, cobertors, matalafs, etc.) que igualment es regixen per normativa distinta en concret la de productes tèxtils.

La protecció als consumidors es referix principalment a la informació que cal proporcionar-los a l'hora d'adquirir els seus béns, informació relativa a preus, característiques dels productes, garanties, etc. i a este efecte l'any 1989, es publica el Reglament d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes industrials destinats a la seua venda directa als consumidors i usuaris (Reial Decret 1468/89, de 2 de desembre, que resulta d'aplicació per a gran part dels efectes de la llar).

Etiquetatge

L'etiquetatge dels productes serà la informació escrita, impresa o gràfica relativa a este, que com a mínim serà la següent:

- Dades d'identificació de l'empresa responsable, indicant el nom o la raó social o la denominació del fabricant o transformat, o d'un venedor establert en la Unió Europea, i en tot cas, el seu domicili. S'indicarà el lloc de procedència o origen, la seua omisió poguera induir a error el consumidor.
- Nom o denominació usual o comercial del producte, llevat que raonablement siguen identificables.
- Característiques essencials del producte: instruccions, advertències, consells o recomanacions sobre instal·lació, ús i manteniment, maneig, manipulació, perillositat o condicions de seguretat, sempre que esta informació siga necessària per a l'ús correcte i segur.

En el cas que el producte utilitze per al seu funcionament energia elèctrica (butaques de relax, llits articulats, etc.) haurà d'indicar-ne la potència màxima, la tensió d'alimentació i el consum energètic.

- La composició ha de figurar quan és una característica de la seua qualitat, eficàcia o seguretat.

En un moble ha de figurar la composició de les distintes parts del moble tant les visibles com les ocultes:

- Estructura: fusta, metàl·lica, metacrilat,
- Revestiments: xapa, melamina,
- Farciments: bromera, molls, ...
- Acabats: couro, cotó, ...

Quan es tracte d'un moble tèxtil, la composició hi constarà, només en el cas que tal material represente almenys el 80 % del total del recobriments.

- La informació figurarà, almenys, en la llengua espanyola, oficial de l'Estat.
- Haurà de figurar-hi, així mateix, el Preu de Venda al Públic (PVP).

Garanties

El venedor respondrà davant del consumidor de qualsevol falta de conformitat que existisca en el moment de l'entrega del bé, en el cas que no fóra conforme, segons els casos i d'acord amb les regles establides en

l'esmentada norma. El consumidor té dret com a opcions prioritàries a la reparació o substitució del bé, llevat que una d'estes opcions resulte impossible o desproporcionada. També, en determinats casos pot sol·licitar la rebaixa del preu o la resolució del contracte.

El venedor respon de les faltes de conformitat que es manifesten en el termini de dos anys des de l'entrega del bé. Se suposa que les faltes de conformitat que es manifesten en els sis primers mesos a l'entrega ja existien en el moment de l'entrega del bé.

En determinats casos, el venedor o el responsable del bé (fabricant, importador, etc.), pot millorar les condicions de la garantia "legal". Es tracta de la garantia "comercial" i ha d'entregar-se per escrit.

ANIMALS DOMÈSTICS

Consells pràctics

1. Siga responsable, un animal no és un objecte, cal dedicar-li temps, donar-li una alimentació adequada, afecte i vetlar per la seua salut.
2. Sàpia que un animal pot causar molèsties als seus veïns derivades dels sorolls que produïska o les males olors que puga desprendre. Siga conscient d'això.
3. Conega el grau de perillositat d'un animal, bé perquè siga una espècie perillosa, o pel seu caràcter agressiu. Informe's del que compra i reflexione sobre la seua capacitat per a controlar-lo.
4. Sol·licite informació en el seu Ajuntament sobre les obligacions i drets que tenen els posseïdors d'animals que residixen en el nucli urbà. Hi ha ordenances que en regulen la tinença.
5. Les botigues d'animals són establiments especialitzats, fixe's en el seu estat de neteja, orde, ventilació, espai, etc..., i sobretot, la higiene de les instal·lacions que alberguen animals; gàbies, terraris, peixeres. Els animals han d'estar sans, ben nodrits, pell, pèl o plomes brillants, no presentar lesions, disposar de menjar i aigua neta permanentment, presentar un comportament normal conforme a la seua espècie, estar protegits de les inclemències del temps, no estar amuntegats durant la seua exposició i disposar d'espai suficient.
6. Exigisca sempre la factura i a més un certificat veterinari que garantisca que l'animal està desparasitat i lliure de tota malaltia, si bé este certificat no eximix de responsabilitat al venedor en cas d'existència de malalties en període d'incubació no detectades en el moment de la compra. En qualsevol cas sàpia que té un període de garantia mínim de quinze dies.
7. En cas d'adquirir una espècie animal exòtica sol·licite el certificat CITES. El més normal és que no li faciliten este document, però sí el seu número. Amb això es garantix que l'espècie animal que vosté adquirix, procedix del tràfic legal d'espècies protegides.
8. No adquirisca cap animal que li venguen al carrer, no tindrà garantia del seu estat sanitari. A més, la venda no sedentària d'animals està prohibida.
9. Una vegada adquirit l'animal, acudisca sempre al seu veterinari. L'aconsejarà sobre temes transcendentals relatius a nutrició, comportament, desparasitacions, vacunacions, etc.
10. Identifique sempre la seua mascota, garantirà la seua propietat, evitarà robatoris i el trobarà més fàcilment en cas de pèrdua. La identificació serà indeleble per mitjà de la implantació d'un microxip en la part esquerra del coll o per tatuatge en la cara interna del pavelló auricular. El seu veterinari l'informarà. És obligatòria en gossos i recomanable en la resta d'espècies.
11. En els gossos és obligatòria la vacuna contra la ràbia.
12. Mai abandone un animal que ja no desitja tindre, és un crim contra la seua vida. Acudisca al seu Ajuntament, Veterinaris o Societats Protectores d'Animals on l'informaran i li donaran la millor solució.

GARANTIES

ÀMBIT D'APLICACIÓ

S'aplicarà sempre que es realitzi una compravenda entre un professional que es dedique a la venda de béns de consum i una persona física o jurídica que compra un producte com a destinatari final.

BÉNS INCLOSOS

Béns mobles corporals, ja siguen nous o de segona mà. Són la majoria: aliments, electrodomèstics, calçats, roba, mobles, llibres... i tots els contractes de subministrament que s'hagen de fabricar o produir.

No és aplicable als béns immobles (vivenda), al subministrament d'aigua, llum i electricitat que no es venguen envasats, als béns adquirits en venda judicial i els béns de segona mà adquirits en subhasta administrativa.

RESPONSABILITATS

El venedor és qui respon de les faltes de conformitat i és a ell a qui cal dirigir-se en el cas que el bé tinga algun problema. En el cas que siga impossible (perquè el venedor haja tancat) o li supose una càrrega excessiva (perquè el venedor es troba lluny del nostre domicili habitual) el consumidor pot reclamar directament al fabricant o productor.

•El venedor respon dels defectes que es manifesten en el bé durant dos anys des de la data de l'entrega, excepte en els béns de segona mà, que es pot negociar que la garantia legal de dos anys pugui ser reduïda com a màxim a un any. És imprescindible, per tant, guardar el justificant de la compra (factura, tiquet, etc.) i albarà d'entrega, si haguera sigut posterior.

Este termini té uns condicionants que han de ser tinguts en compte:

- Si el defecte es manifesta en els sis primers mesos des de l'entrega, s'entén que el defecte és d'origen, per tant, que estava en el moment en què va ser entregat i que, en cas contrari, correspon al venedor provar que no és així i que el defecte ha aparegut després per un mal ús o manteniment del consumidor.
- Si el defecte apareix durant els restants díhuit mesos, el consumidor serà qui haurà de provar al venedor que el defecte era d'origen i no és a causa del tractament fet al bé. Esta demostració necessitarà normalment d'una peritatge que la ratifique.
- La falta de conformitat ha de ser comunicada al venedor en el moment que es detecte el problema i com a màxim en el termini de dos mesos.
- El termini per a reclamar la falta de conformitat que ha sorgit en un bé és de tres anys des de l'entrega. Cal recordar que la falta de conformitat ha d'haver aparegut en els dos anys esmentats.

DRETS DEL CONSUMIDOR

El venedor està obligat a entregar al consumidor un bé que siga conforme amb el contracte de compravenda, és a dir:

- S'ajuste a la descripció feta pel venedor conforme al model mostrat.
- Siga apte per a l'ús a què es destinen ordinàriament béns del mateix tipus.
- Siga apte per a l'ús especial que el consumidor haja indicat al venedor.
- Tinga la qualitat i prestacions habituals que el consumidor pugui esperar d'un bé del mateix tipus.
- Que la instal·lació siga correcta per part del venedor, en el cas que estiguera inclosa en el preu, per tant ha d'estar inclosa en la factura de venda
- Que les instruccions d'instal·lació del bé no continguin errors.

El consumidor no podrà reclamar quan, en el moment de la compra, conega els defectes o les característiques especials de l'article.

Davant de la falta de conformitat d'un bé, el consumidor pot optar prioritàriament entre la reparació o la substitució, llevat que una d'estes opcions resulte impossible o desproporcionada. És desproporcionada quan les despeses, comparades amb l'altra opció, no siguin raonables tenint en compte:

- El preu del bé si no tinguera defectes.
- La importància del defecte.
- Els inconvenients que pot tindre el consumidor si optara per l'altra solució.

En qualsevol dels casos:

- És gratuïta per al consumidor.
- Es realitzarà en un temps raonable i sense més inconvenients.
- Mentre dure la reparació o s'entrega un nou bé queda suspès el termini de la garantia.
- Si el bé ha sigut reparat i entregat i continua sense ser conforme, el consumidor pot triar entre la substitució del bé o la rebaixa del preu o la resolució del contracte.
- Igualment, si el bé ha sigut substituït i segueix sense ser conforme, el consumidor pot optar per la reparació, la rebaixa del preu o la resolució del contracte.
- No es podrà sol·licitar la substitució en béns de segona mà o béns no fungibles (obres d'art, antiguitats, etc.) ja que són "únics" i no n'hi ha dos iguals.

GARANTIA COMERCIAL

Juntament amb la garantia "legal" que s'ha indicat en els punts anteriors, el venedor pot donar voluntàriament i per escrit una garantia "comercial" que ha de millorar les condicions de la "legal" (drets, termini...)

ESPECIAL REFERÈNCIA A LA VENDA ENTRE PARTICULARS

No és d'aplicació allò que s'ha expressat en les compravendes entre particulars, llevat que al bé adquirit pel nou propietari li reste un termini de temps de garantia legal.

Si el bé es compra quan ja ha finalitzat el termini de garantia legal, el venedor és responsable davant del comprador dels vicis ocults que es revelen en els sis mesos posteriors a la compra. Queda clar que el comprador ja ha assumit els defectes apreciables a simple vista en el moment de la compra. El comprador pot triar entre la resolució del contracte o una reducció del preu proporcionalment a la importància del defecte. El termini per a reclamar i presentar demanda en els Tribunals és de sis mesos.

El mercat de productes informàtics és un mercat relativament nou i invadit majoritàriament per productes estrangers per la qual cosa s'incomplix en molts casos la normativa espanyola actual quant a etiquetatge, garanties, etc. Juntament amb l'escassa informació subministrada pels productes, el tipus de comprador és un comprador inexpert, fet pel qual majoritàriament es compra el que el venedor vol vendre i el rendiment que es trau als equips és mínim. L'adquisició d'un ordinador i el posterior maneig d'este, requereixen uns coneixements per part del comprador que en la majoria dels casos no es tenen, per la qual cosa una major informació en els productes facilitaria un poc l'elecció lliure al consumidor segons les necessitats reals que té. Actualment s'estan venent els ordinadors per peces i cada consumidor, bé o mal informat, compra les peces que necessita o que li diuen, sense saber com serà el resultat final.

Actualment, el material informàtic de venda al públic, tant en programari com en maquinari no té una legislació específica, per tant, la normativa que el regula serà el Reial Decret 1468/1.988, de 2 de desembre, Reglament d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes industrials, destinats a la venda directa a consumidors i usuaris. Esta normativa és d'obligat compliment i prohibix la venda d'aquells productes que la incomplisquen, per la qual cosa a l'hora d'adquirir-ne un ha de fixar-se en els punts següents.

Etiquetatge

Tots els productes informàtics, tant en maquinari (equips, màquines, perifèrics) com en programari (programes, sistemes operatius, jocs), han de tindre la seua corresponent etiqueta amb les següents dades mínimes en llengua castellana oficial de l'Estat:

- Nom o denominació usual o comercial del producte.
- Característiques essencials del producte, instruccions, advertències, consells o recomanacions sobre instal·lació, ús i manteniment, maneig, manipulació, perillositat o condicions de seguretat.
- Identificació de l'empresa. S'indicarà el nom o la raó social, denominació del fabricant i domicili.

- Lot de fabricació, quan el procés de fabricació es realitzi en sèries identificables.
- Lloc de procedència o origen.
- Potència màxima, tensió d'alimentació i consum energètic en el cas de productes que utilitzen energia elèctrica.
- Preu venda al públic.

Garanties

El venedor respon de les faltes de conformitat que es manifesten en el termini de dos anys des de l'entrega del bé.

Si la falta de conformitat es manifesta durant els sis primers mesos des de l'entrega de la cosa, s'entén que esta falta de conformitat existia quan es va entregar aquella.

A partir del sisé mes, el consumidor haurà de demostrar que la falta de conformitat existia en el moment de l'entrega de bé. Addicionalment, es podrà emetre la "garantia comercial", que tindrà en tot cas el contingut mínim de la llei.

VEHICLES USATS

Adquisició d'un vehicle de segona mà

Existixen 3 possibilitats on anar a buscar un automòbil de segona mà:

- SERVICIS D'OCASIÓ DELS FABRICANTS D'AUTOMÒBILS.
- ESTABLIMENTS DEDICATS A LA VENDA DE SEGONA MÀ.
- DE PARTICULAR A PARTICULAR.

Documentació del vehicle

Els aspectes legals de l'operació han de tractar-se minuciosament, ja que d'esta manera evitarem complicacions posteriors. Els tràmits de la transferència poden fer-se personalment, o es poden contractar els servicis d'una gestoria.

A banda del contracte de compravenda, que haurà d'incloure:

- Identificació completa de les parts contractants.
- Identificació i característiques del vehicle.
- Càrregues i gravàmens que puguen pesar sobre el vehicle.
- Preu total incloses totes les despeses i impostos.
- Forma de pagament.

Els documents necessaris per a efectuar la transferència són:

- Impresos oficials de trànsit per a la transferència, degudament omplits pel venedor i el comprador.
- Permís de circulació firmat pel venedor (en el qual haurà d'aparéixer la paraula "transferit", data i firma reconeguda per banc en el revers).
- Impresos de transferència de l'Impost sobre vehicles de tracció mecànica, omplits i firmats pel venedor i el comprador.
- Justificant de pagament de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica de l'any en curs.

A més, hauran d'expedir una factura amb els detalls de l'operació.

Comprovació d'un vehicle usat de segona mà

Pneumàtics

Comprovarem l'estat dels pneumàtics, incloent el de recanvi, perquè un desgast desigual d'estos ens està advertint que hi ha algun problema de mecànica.

Carrosseria exterior

Buscar possibles rugositats en la capa de pintura o diferències de color que puguen ser símptomes d'un passat accident.

Ens col·locarem, alternativament, en cada un dels extrems del cotxe produint un moviment de vaivé. El cotxe ha de tornar a la seua alçària inicial. Si roman oscil·lant és possible que necessite uns amortidors nous.

Interior

- Veure si el seient no s'afona; un afonament excessiu demostra un gran ús.
- Xafar el pedal del fre a fons: la recuperació ha de ser ràpida.
- Xafar el pedal de l'embragament; les velocitats han d'entrar bé sense sonar.
- Xafar l'accelerador; no ha de tindre folgances a fi que la resposta del motor siga ràpida i eficaç.
- Comprovar que el volant no té folgança; en girar-lo han de moure's les rodes.
- Comprovar que els alçavidres funcionen correctament.
- Comprovar l'estat de la tapisseria.
- Comprovar els panys i el tancament centralitzat.
- Comprovar l'eixugaparabrisa.

Motor

- La direcció no ha de tindre joc.
- Sotmetre a prova el motor, comprovant la seua resposta en pujar un pendent pronunciat amb tots els ocupants permesos.
- Comprovar en la instal·lació elèctrica visible que no estiguen els cables pelats ni cremats.
- Comprovar les possibles fugues de fum posant el motor en marxa amb el vehicle parat.
- Comprove que el vehicle no traspua oli per les juntes o reforços.
- Comprovar que no hi ha olor de gasolina i no té cap goteig.
- Comprovar en el circuit tancat que la bomba d'expansió de l'aigua no està térbola ni té cap residu; en el cas que li hagen canviat l'aigua, comprovar que no bамbolleja; si açò succeïx pot ser símptoma que hi ha un porus o fissura en el bloc o que la junta de culata està malament.

GARANTIA

El venedor és el que respon de les faltes de conformitat i és a ell a qui cal dirigir-se en el cas que el bé tinga algun problema. En el cas que siga impossible (perquè el venedor haja tancat) o li supose una càrrega excessiva (perquè el venedor es troba lluny del nostre domicili habitual) el consumidor pot reclamar directament al fabricant o productor.

- El venedor respon dels defectes que es manifesten en els béns de segona mà, durant un mínim d'un any des de la data d'entrega. És imprescindible, per tant, guardar el justificant de la compra (factura, tiquet, etc.) i albarà d'entrega, si haguera sigut posterior.

Este termini té uns condicionants que han de ser tinguts en compte:

- Si el defecte es manifesta en els sis primers mesos des de l'entrega, s'entén que el defecte és d'origen, per tant, que estava en el moment en què va ser entregat i que, en cas contrari, correspon al venedor provar que no és així i que el defecte ha aparegut després per un mal ús o manteniment del consumidor.
- Si el defecte apareix durant els restants d'huit mesos, el consumidor serà qui haurà de provar al venedor que el defecte era d'origen i no és a causa del tractament fet al bé. Esta demostració necessitarà normalment d'un peritatge que la ratifique.
- El venedor no serà responsable per faltes de conformitat existents en el bé que el consumidor coneguera o no haguera pogut ignorar en la celebració del contracte o que tinguen el seu origen en materials subministrats pel consumidor i usuari.
- La falta de conformitat ha de ser comunicada al venedor en el moment que es detecte el problema i com a màxim en el termini de dos mesos.
- El termini per a reclamar la falta de conformitat que ha sorgit en un bé és de tres anys des de l'entrega. Cal recordar que la falta de conformitat ha d'haver aparegut en els dos anys esmentats.

No és d'aplicació allò que s'ha expressat en les compravendes entre particulars, llevat que al bé adquirit pel

nou propietari li reste un termini de temps de garantia legal.

Si el bé es compra quan ja ha finalitzat el termini de garantia legal, el venedor és responsable davant del comprador dels vicis ocults que es revelen en els sis mesos posteriors a la compra. Queda clar que el comprador ja ha assumit els defectes apreciables a simple vista en el moment de la compra. El comprador pot triar entre la resolució del contracte o una reducció del preu proporcionalment a la importància del defecte. El termini per a reclamar i presentar demanda en els Tribunals és de sis mesos.

VIVENDA COMUNITAT

Introducció

La Llei 49/1960, sobre Propietat Horitzontal, ha demostrat la gran utilitat d'esta en la regulació de les relacions entre els copropietaris sotmesos al seu règim, si bé hi ha determinats preceptes que necessitaven una adequació a les noves aspiracions dels propietaris que han sigut arreplegats en la nova Llei 8/1999, de 6 d'abril, de Reforma de la Llei 49/1960, sobre Propietat Horitzontal.

Entre els preceptes modificats cal destacar la regla de la unanimitat, en excés rigorosa, ja que obstaculitzava la realització de determinades actuacions convenients per a la comunitat, considerant-se convenient flexibilitzar el règim de majoria per a l'establiment de determinats servicis (porteries, ascensors, supressió de barreres arquitectòniques, servicis de telecomunicacions, etc).

Una altra de les grans demandes de la societat era aconseguir que les comunitats de propietaris pogueren legítimament cobrar el que els deuen els copropietaris integrants d'estes, la qual cosa es denomina "lluita contra la morositat", i que amb la reforma de la Llei s'han creat una sèrie de mesures com ara la creació d'un fons de reserva, afecció real de l'immoble transmés al pagament de les despeses generals corresponents a l'annualitat en la qual tinga lloc l'adquisició, establiment d'un procediment àgil i eficaç d'execució judicial per al cobrament dels deutes amb la comunitat, etc

Obligacions de cada propietari

Són obligacions de cada propietari:

- Respectar les instal·lacions generals de la comunitat i la resta d'elements comuns, fent-ne un ús adequat i evitant en tot moment que es causen danys o desperfectes.
- Mantindre en bon estat de conservació el seu propi pis o local en termes que no perjudiquen la comunitat ni altres propietaris.
- Consentir en la seua vivenda o local les reparacions que exigisca el servici de l'immoble.
- Contribuir, d'acord amb la quota de participació fixada, a les despeses generals per a l'adequat sosteniment de l'immoble, els seus servicis, càrregues i responsabilitats. En cas contrari, la comunitat podrà exigir-ho judicialment. El procediment judicial una vegada presentada la demanda i admesa a tràmit consistirà en el requeriment del jutge perquè, en el termini de vint dies, pague al demandant, o comparega davant este i al·legue en escrit d'oposició.
- L'adquirent d'una vivenda respon amb el mateix immoble adquirit de les quantitats degudes a la comunitat de propietaris fins al límit de què resulten imputables a la part vençuda de l'annualitat en la qual tinga lloc l'adquisició i a l'any natural immediatament anterior. En l'instrument públic per mitjà del qual es transmeta la vivenda, el transmetent haurà de declarar trobar-se al corrent en el pagament de les despeses generals de la comunitat o expressar el que dega.
- Contribuir, d'acord amb la seua respectiva quota de participació a la dotació del fons de reserva que existirà en la comunitat de propietaris per a atendre les obres de conservació i reparació de la finca. A càrrec del fons de reserva, la comunitat podrà subscriure un contracte d'assegurança que cobrisca els danys causats en la finca o bé concloure un contracte de manteniment permanent de l'immoble i les seues instal·lacions generals.
- Comunicar a la comunitat el domicili a efectes de citacions. En defecte d'esta comunicació s'entendrà per domicili el pertanyent a la comunitat. Si no és possible la notificació, s'entendrà realitzada per mitjà de la col·locació de la comunicació corresponent en el tauler d'anuncis de la comunitat.

Obligacions de la comunitat

Serà obligació de la comunitat:

- La realització de les obres necessàries per a l'adequat sosteniment i conservació de l'immoble i dels seus servicis, de manera que reunisca les degudes condicions estructurals, d'estanqueïtat, habitabilitat i seguretat. Cap propietari podrà exigir noves instal·lacions, servicis o millores no requerits per a l'adequada conservació, habitabilitat i seguretat de l'immoble. No obstant això, quan s'adopten vàlidament acords per a realitzar innovacions no exigibles a tenor del paràgraf anterior i la quota d'instal·lació del qual excedisca de l'import de tres mensualitats ordinàries de despeses comunes, el dissident no resultarà obligat, ni es modificarà la seua quota, fins i tot en el cas que no puga privar-se'l de la millora o avantatge.
- Nomenar i remoure les persones que exercisquen els càrrecs de President, Secretari i Administrador.
- Aprovar el pla de despeses i ingressos previsibles i els comptes corresponents.
- Aprovar els pressupostos i l'execució de totes les obres de reparació de la finca, siguen ordinàries o extraordinàries.
- Aprovar o reformar els estatuts i determinar les normes de règim interior.
- La Junta de Propietaris haurà de reunir-se almenys una vegada a l'any per a aprovar els pressupostos i comptes i en les altres ocasions que ho considere convenient el president o ho demanen la quarta part dels propietaris.

Acords de la Junta de Propietaris

Els acords de la Junta de Propietaris se subjectaran a les normes següents:

- 1.Necessitaran la unanimitat, els acords que impliquen l'aprovació o modificació de les regles contingudes en el títol constitutiu de la propietat horitzontal o en els estatuts de la comunitat.
- 2.Necessitaran les tres quintes parts del total de propietaris
 - L'establiment o supressió dels servicis d'ascensor, porteria, consergeria, vigilància i altres servicis comuns d'interés general.
 - L'arrendament d'elements comuns que no tinguen assignat un ús específic en l'immoble.
- 3.Necessitaran un terç del total de propietaris, la instal·lació de les infraestructures comunes per a l'accés als servicis de telecomunicacions (antenes col·lectives, televisió per cable, televisió via satèl·lit, etc). La comunitat no podrà repercutir el cost de la instal·lació sobre aquells propietaris que no hagueren votat expressament a favor de l'acord, no obstant això, si amb posterioritat sol·licitaren l'accés als servicis de telecomunicacions, podrà autoritzar-se'ls sempre que abonem l'import que els haguera correspost.
- 4.Necessitaran la majoria del total de propietaris, la realització d'obres que tinguen com a finalitat la supressió de barreres arquitectòniques que dificulten l'accés o mobilitat de persones amb minusvalidesa i els altres acords no previstos en els punts anteriors.

Als efectes establits en els punts anteriors es computaran com a vots favorables els d'aquells propietaris absents de la Junta degudament citats, els que una vegada informats de l'acord adoptat pels presents no manifesten la seua discrepància per comunicació en el termini de trenta dies naturals.

NETEJA

Introducció

Des del punt de vista del consumidor té especial importància la informació referent al material de neteja d'ús domèstic, ja que es tracta de productes químics que usarem i emmagatzemarem a la nostra llar i amb els quals hem de guardar algunes precaucions. És, per tant, de gran importància l'etiquetatge obligatori que ha de figurar-hi.

Es poden considerar productes de material de neteja d'ús domèstic els següents:

- Detergents per al llavat dels tèxtils.
- Detergents per al llavat de vaixelles.

- Detergents per a la neteja d'altres superfícies.
- Auxiliars per al tractament de tèxtils (llevataques, blanquejadors).
- Auxiliars per al llavat de vaixelles (sal, abrillantadors).
- Suavitzants per a la roba.
- Productes per a la neteja de sòl i parets.
- Leixius.

Etiquetatge

Tots els productes de neteja d'ús domèstic hauran de portar en el seu envàs el següent etiquetatge, necessàriament en la llengua espanyola oficial de l'estat:

- Marcar comercial i ús a què es destina.
- Contingut net. S'utilitzaran, segons els casos, les mesures següents: litre, centilitre, mil·lilitre, quilogram o gram.
- Identificació de l'empresa. Es farà constar el nom o raó social o la denominació del fabricant, envasador o importador i el seu domicili.
- Menció de biodegradabilitat, en els que estiguen subjectes a dita normativa.
- Incompatibilitat amb algun material, cas d'existir-hi, dins dels usos a què va destinat.
- Tots els detergents d'ús domèstic hauran de portar les següents llegendes "No ingerir" i "Mantinga's fora de l'abast dels xiquets".
- Els productes el PH DELS QUALS a dissolució de l'1 per 100 siga menor o igual de dos, o bé igual o major d'11,5, hauran de portar la llegenda "Evitar el contacte amb la pell i les mucoses".
- Els detergents que porten en la seua composició productes alliberadors de clor, amb una riquesa superior a 57 grams de clor actiu per litre hauran de portar, a més, les llegendes següents: "Perill, producte irritant" i "En cas de contacte amb els ulls i la pell, llavar immediatament i abundantment amb aigua".
- Estos productes hauran de portar el pictograma d'irritant constituït per una creu de Sant Andreu.
- Instruccions i dosi per a un ús adequat del producte, en els casos en què la seua omisió pugua causar una incorrecta utilització d'estos productes.
- La Llegenda "En cas d'intoxicació o accident telefonen al Servei Nacional d'Informació Toxicològica, Tel.: 91 562 04 20".

Emmagatzemament i venda

Estos productes podran ser emmagatzemats i venuts amb els productes alimentaris, si es complixen en la seua totalitat les condicions següents:

- Que existisca la deguda separació material i que en el cas dels comerços s'assegure l'aïllament dels uns respecte dels altres, tant en les prestatgeries com en les rebotigues i magatzems de reserva de l'establiment.
- Que les envoltures, envasos i embalatges complisquen els requisits següents:
 - 1.Resistència a la compressió: l'equivalent a dos metres d'altura d'apilat.
 - 2.Resistència a la ruptura: Suportarà l'impacte de la caiguda des d'un metre d'altura sense presentar fugues del producte.

Lleixius

Per les seues especials característiques i per la seua perillositat dins dels productes de neteja de la llar, els lleixius tenen una reglamentació especial quant a la informació que s'ha de subministrar al consumidor.

S'entén per lleixius les solucions d'hipoclorit alcalí amb un contingut de clor actiu no inferior a 20 grams per litre ni superior a 110 grams per litre.

En funció del seu contingut en clor actiu, els lleixius es classifiquen en:

- Lleixius diluïts: aquells el contingut dels quals en clor actiu no és inferior a 20 gr/l ni superior a 57 gr/l.
- Lleixius concentrats: aquells el contingut dels quals en clor actiu no és inferior a 57 gr/l ni superior a 110 gr/l.

Envasament, etiquetatge i retolació

Haurà de complir les normes següents:

- Els lleixius per a ús domèstic podran comercialitzar-se: els diluïts en envasos de fins a dos litres i mig de capacitat i els concentrats en envasos de fins a un litre. Queda prohibida la venda a granel d'este producte.
- Els envasos i els seus tancaments estaran dissenyats i fabricats de tal manera que siguin estancs i seran en totes les seues parts forts i sòlids.
- No s'autoritzaran en els envasos i etiquetes dissenys que puguen atraure a suscitar la curiositat infantil.
- Els envasos majors d'un litre hauran de tindre agafadors resistents que en permeten un maneig fàcil.
- Els envasos de lleixius destinats a l'ús domèstic no seran retornables per a la seua utilització.
- En l'etiquetatge hauran de figurar la denominació del producte amb la paraula "lleixiu" i la menció de diluït o concentrat, així com la indicació d'apte per a la desinfecció de l'aigua de beguda, si és el cas, així com les llegendes pròpies dels productes de neteja mencionades anteriorment.

TÈXTIL, PELL I CALÇAT

Productes tèxtils

Són tots aquells que estan compostos exclusivament per fibres tèxtils, així com també:

- Els productes el pes dels quals estiga constituït, almenys en un 80 per 100, per fibres tèxtils.
- Els recobriments de mobles, paraigües i para-sols i les parts tèxtils dels revestiments de sòls, parets, matalafs i articles de càmping, així com els forros d'abrics, per a calçat i guanteria, que continguen com a mínim el 80 per 100 del seu pes de matèria tèxtil.
- Els productes tèxtils incorporats a altres productes, quan se n'especifique la composició.

Etiquetat de productes tèxtils

Amb caràcter general els productes tèxtils, per a la seua posada en el mercat, hauran d'estar degudament etiquetats. Totes les indicacions que consten en l'etiquetat hauran d'aparéixer amb caràcters clarament visibles i fàcilment llegibles pel consumidor. És obligatori que estes figuren, almenys, en la llengua espanyola oficial de l'estat.

Etiquetat obligatori

La informació que, amb caràcter obligatori, haurà d'incloure's en l'etiquetat dels productes tèxtils estarà en funció de qui etiquete, tipus de producte tèxtil, així com el seu origen o procedència, però en tots els casos haurà de figurar:

- 1.Nom o raó social o denominació del fabricant i el seu domicili.
- 2.Per als productes fabricats a Espanya, el número de registre industrial del fabricant nacional.
- 3.Per als productes tèxtils importats de països no pertanyents a la Unió Europea, i distribuïts en el mercat nacional, el número d'identificació fiscal de l'importador.
- 4.Els comerciants, tant majoristes com detallistes podran etiquetar els productes tèxtils amb marques registrades, a les quals hauran d'afegir les dades relatives al seu nom, raó social o denominació i domicili, així com el seu número d'identificació fiscal.
- 5.Composició del producte, en les peces de confecció i punt, a excepció de calceteria i calces, l'etiqueta serà de qualsevol material resistent, preferentment de naturalesa tèxtil, anirà cosida o fixada a la mateixa peça de manera permanent i haurà de tindre la seua mateixa vida útil.
- 6.Quan els productes tèxtils siguin oferits a la venda amb embolcall, l'etiquetat haurà de figurar, a més, en el propi embolcall, llevat que pugui veure's clarament l'etiquetat del producte.

Fixació de l'etiquetat

L'etiquetat obligatori dels productes tèxtils, per a la seua posada en el mercat i venda directa al consumidor, s'efectuarà de la forma següent:

1. Filats, figurarà en les caixes o embolcalls, fent constar el nombre d'unitats que conté cada envàs, excepte quan la unitat de venda tinga un pes igual o superior a 40 gr, i en este cas, l'etiquetat, haurà de constar també en cada unitat.
2. Teixits, l'etiquetat serà obligatori en cada peça, podent estar teixit o imprès sobre la peça o en el voraviu, cada tres metres o per mitjà d'etiqueta adherida en ambdós extrems.
3. Passamaneria, randes i brodats, haurà de figurar en la caixa o embolcall, amb indicació del nombre d'unitats que conté, així com el metratge o pes de cada unitat.
4. Confecció i gèneres de punt, cada peça individual portarà el preceptiu etiquetat.

Etiquetat voluntari

No és obligatori i pot ser informatiu o de conservació:

- Informatiu: quan les empreses inclouen algun dels següents símbols sobre els productes tèxtils:



Marca "Pura Lana Virgen"



Marca "rico en lana virgen"



Marca algodón



Marca seda



Marca lino



Etiqueta informativa "CALITAX"

-De conservació : Existixen 4 tipus de símbols (llavat, aplicació de lleixiu, planxat, neteja en sec))

Lavado



El lavado acuoso puede ser a máquina o manual.



La línea que subraya la cubeta indica agitación mecánica reducida



La mano que se introduce en la cubeta indica agitación muy débil: sólo lavado a mano



Lavado exclusivo a mano. temperatura máxima 40 C.



Prohibición de lavado.



Temperatura máxima 95 C. Lavado y aclarado con acción mecánica normal y centrifugado normal



Temperatura máxima 95 C. Lavado y aclarado con acción mecánica reducida y centrifugado corto.



Temperatura máxima 60 C. Lavado y aclarado con acción mecánica normal y centrifugado normal.



Temperatura máxima 60 C. Lavado y aclarado con acción mecánica reducida y centrifugado corto



Temperatura máxima 40 C. Lavado y aclarado con acción mecánica reducida y centrifugado corto.



Temperatura máxima 40 C. Lavado y aclarado con acción mecánica reducida y centrifugado corto.



Temperatura máxima 30 C. Lavado y aclarado con acción mecánica reducida y centrifugado corto



El blanqueo con lejía no se indican graduaciones, sino solo la posibilidad o no de tratar el artículo con lejía. Puede utilizarse lejía. Únicamente artículos blancos de color.



PROHIBICION DE LEJIADO



Los puesto situados en el interior de la plancha indican la temperatura máxima de planchado.



Temperatura alta: máxima 200 C. Algodón, lino











Temperatura media: máxima 150 C. Lana, mezclas poliéster.




Temperatura media: máxima 110 C. Seda natural,




PROHIBICION DE PLANCHADO

-  Las letras en el interior del círculo indican distintos disolventes de limpieza en seco.
-  La línea que subraya el círculo indica precaución o restricciones.
-  Limpieza con todos los disolventes corrientes.
-  Limpieza con percloroetileno, disolventes fluorados y esencias minerales.
-  Con restricciones de adición de agua, de acción mecánica.
-  Limpieza solo con esencias minerales
-  Con restricciones de adición de agua, de acción mecánica.
-  PROHIBICION DE LAVADO

 Se puede secar en secadora

 No secar en secadora

 Secar la prenda colgando de una cuerda

 Tender sin escurrir

 Secar en un plano horizontal sin tender

El calçat

Les parts fonamentals del calçat que hem de conèixer i sobre les quals l'etiquetat ens aportarà informació són:

- L'EMPENYA: És la cara exterior de l'element estructural que va unit a la sola. EL FORRO I LA PLANTILLA: Està format pel forro de l'empenya i la plantilla i constitueixen el revestiment interior del calçat.
- LA SOLA: És la part inferior del calçat, la qual està sotmesa a desgast per fregament i va unida a l'empenya.

L'etiquetat en el calçat

L'etiqueta del calçat conté informació sobre la composició de les tres parts del calçat: Empenya, forro i plantilla i sola. La composició i les parts del calçat poden indicar-se per mitjà de frases o amb pictogrames. L'etiqueta indicarà el material que represente, almenys el 80 per cent de la composició de les distintes parts del calçat. Si cap material representa com a mínim el 80 per cent, l'etiqueta indica els dos materials principals que componen el calçat.

L'etiqueta

Pot aparèixer impresa, apegada, estampada o recórrer a un suport lligat, en una, almenys, de les peces de calçat de cada parell. Ha de ser ben visible, trobar-se ben subjecta i si apareixen pictogrames, les seues dimensions han de ser prou grans perquè es puguin comprendre amb facilitat.

Tipus d'etiqueta en què ha d'aparéixer la informació sobre composició

- El calçat, en general, que pot ser des de sandàlies, la part superior del qual consisteix simplement en cordons o cintes, fins a botes altes, l'empenya de les quals cobrisca la cama i la cuixa.
- Tot tipus de calçat esportiu, per a patinar, esquiar, ciclisme, boxa, etc.
- Sabatilles de ball.
- Calçat obtingut en una sola peça, en especial per mitjà de l'emmotllament de cautxú o de plàstic.
- Fundes per a cobrir altres articles de calçat.
- Calçat d'usar i tirar, amb soles.
- Calçat ortopèdic.

VEHICLES NOUS

Adquisició d'un vehicle nou

En primer lloc, hem de tindre en compte el pressupost de què disposem a més de l'ús que donarem al vehicle, la distància habitual dels trajectes, el consum de combustible i les persones que el conduiran. Una vegada tingudes en compte estes condicions, cal decidir-se pel model de vehicle que més és del nostre grat, comparant preus i equipament sense càrrec en diferents establiments i concessionaris oficials del nostre entorn.

Si el vehicle no està disponible en eixe moment, cal realitzar una comanda. En este cas, abans de firmar qualsevol contracte que se'ns presente, cal llegir totes les clàusules, determinant entre altres, la forma de pagament triada.

EL CONTRACTE DE COMPRA. GARANTIA

En el contracte de compra han de figurar les dades següents:

- Nom, adreça i NIF del comprador i venedor.
- Lloc i data d'entrega del vehicle.
- Preu desglossat del vehicle (preu de fàbrica, equipament opcional, IVA i impost de matriculació).
- Número d'identificació del vehicle.
- Marca, model i color del vehicle.
- Firmes de les parts.

Així mateix, el venedor ha d'entregar-nos la documentació següent:

- El contracte de compravenda.
- La fitxa tècnica del vehicle.
- La factura de compra.
- Manual d'instruccions en castellà, almenys.

El venedor respon dels defectes originaris en el vehicle durant dos anys des de l'entrega. Si el defecte es manifesta en els sis primers mesos s'entén que ja estava en el moment de ser adquirit. El comprador haurà d'informar el venedor dins dels dos mesos següents al moment de conèixer-ho. Esta garantia legal pot "millorar-se" per mitjà de la garantia comercial, que opcionalment oferixen venedors i fabricants.

RECOMANACIONS

- En el cas que financem la compra del vehicle, hem de conèixer l'interés (TAE) que ens cobren i l'import de les quotes a pagar. És aconsellable sol·licitar una proposta de finançament a l'entitat bancària amb què treballem habitualment.
- A l'hora de contractar una assegurança del vehicle és més important que el preu, la cobertura i els

límits d'indemnització que ens oferix: robatori, incendi, explosió, llunes, danys al mateix vehicle, defensa jurídica etc. En un vehicle nou, és aconsellable contractar una assegurança a tot risc. Sol ser cara, encara que l'opció que incloga una franquícia pot abaratir-la i sol ser una opció molt interessant.

- En cas de dubte, en qualsevol qüestió referida a la compra d'un vehicle nou (tècnica, financera, etc.) és aconsellable sol·licitar l'ajuda d'un especialista en la matèria.
- Si no queda conforme amb el producte o servici adquirit i no és possible arribar a un acord satisfactori amb l'empresa venedora, sol·licite un full de reclamacions oficial de la Generalitat Valenciana.

VIVENDA DE LLOGUER

Introducció

La normativa que regix actualment els arrendaments urbans és la Llei d'Arrendaments Urbans de 1994, que afecta els contractes celebrats a partir de gener de 1995 i modifica algunes qüestions dels contractes celebrats amb anterioritat a esta Llei.

Si viu en una vivenda de lloguer ha de saber, per tant, que la normativa aplicable dependrà de la data de firma del contracte de lloguer entre l'arrendador i l'arrendatari.

Convé familiaritzar-se amb alguns termes de la Llei:

- Arrendador: És el propietari de la vivenda a llogar.
- Arrendatari: És l'inquilí de la vivenda, el que l'habita.
- Fiança: És la quantia en metàl·lic que ha de pagar l'inquilí al propietari com a garantia.
- Renda: És la quantitat en metàl·lic que ha de pagar l'inquilí al propietari en concepte de lloguer.
- IPC: Índex de preus al consum. Té importància per a actualitzar la renda.
- LAU: Llei d'Arrendament Urbans, es referix tant a la Llei de 1964 com a la nova Llei de 1994

Arrendaments celebrats després de l'1 de gener de 1995

Estan regulats per la Llei 29/1994, d'Arrendaments Urbans i tenen com a principals novetats les següents:

Duració del contracte

- La duració de l'arrendament serà lliurement pactada per les parts.
- Si esta fóra inferior a cinc anys, arribat el dia del venciment del contracte, este es prorrogarà obligatòriament per terminis anuals, fins que l'arrendament arribe a una duració mínima de cinc anys, llevat que l'arrendatari manifeste la seua voluntat de no renovar-lo.
- S'entendran celebrats per un any els arrendaments per als quals no s'haja estipulat termini de duració o este siga indeterminat

Fiança

- A la celebració del contracte serà obligatòria l'exigència i prestació de fiança en metàl·lic en quantitat equivalent a una mensualitat de la renda.
- El saldo de la fiança en metàl·lic que haja de ser restituït a l'arrendatari al final del lloguer, meritara l'interés legal, transcorregut un mes des de l'entrega de les claus per este sense que s'haguera fet efectiva la dita restitució.

Determinació de la renda

- La renda serà la que lliurement estipulen les parts.

- Llevat de pacte en contra, el pagament de la renda serà mensual i haurà d'efectuar-se en els set primers dies del mes.
- L'arrendador queda obligat a entregar a l'arrendatari rebut del pagament.

Actualització de la renda

- Durant els cinc primers anys de duració del contracte, la renda només podrà ser actualitzada per l'arrendador o l'arrendatari en la data en què es complisca cada any de vigència del contracte, aplicant a la renda corresponent a l'anualitat anterior la variació percentual experimentada per l'IPC, en un període de dotze mesos immediatament anteriors a la data de cada actualització.
- A partir del sisé any de duració, l'actualització de la renda es regirà pel que s'haja estipulat respecte d'això per les parts i, si no s'ha fet, pel que estableix l'apartat anterior.

Despeses generals i de servicis individuals

- Les parts podran pactar que les despeses generals per a l'adequat sosteniment de l'immoble, els seus servicis, tributs, càrregues i responsabilitats que no siguin susceptibles d'individualització i que corresponguen a la vivenda arrendada o als seus accessoris, siguin a càrrec de l'arrendatari.

Règim d'obres i reparacions

- El propietari està obligat a realitzar les reparacions necessàries per a conservar la vivenda en les condicions d'habitabilitat, excepte quan el deteriorament siga causat per l'arrendatari.
- El inquilí per la seua banda ha de realitzar les xicotetes reparacions que exigisca el desgast per l'ús ordinari de la vivenda. No podrà realitzar sense el consentiment de l'arrendador, expressat per escrit, obres que modifiquen la configuració de la vivenda arrendada.

Causes d'extinció

- L'Arrendador podrà acabar el contracte en el cas que l'arrendatari no pague la renda o la fiança, provoqe danys o faça obres no consentides, cedisca la vivenda sense consentiment del propietari o quan la utilitze per a finalitats diferents de la d'habitar-la.
- L'Arrendatari podrà acabar el contracte quan l'arrendador no faça les reparacions necessàries per a conservar la vivenda en condicions d'habitabilitat o la pertorbació en la utilització de la vivenda per part de l'arrendador.

Arrendaments celebrats abans de l'1 de gener de 1995

Els contractes celebrats abans de l'entrada en vigor de la nova Llei d'Arrendaments Urbans es regiran per l'anterior Llei de 1964 però depenent igualment de la data de celebració del contracte la nova Llei els afectarà en major o menor mesura:

- Contractes celebrats a partir del dia 9 de maig de 1985 es regiran exclusivament per la Llei de 1964 i per l'article 9 del Reial Decret 2/1985, que afecta principalment l'actualització de la renda.
- Contractes celebrats abans del dia 9 de maig de 1985, es regiran per la Llei de 1964 i per la disposició transitòria segona de la nova Llei que introduïx les modificacions següents:

Drets de l'arrendador:

- Podrà exigir de l'arrendatari el total import de la quota de l'Impost sobre Béns Immobles que corresponga a l'immoble arrendat.
- Podrà repercutir en l'arrendatari l'import de les obres de reparació necessàries per a mantindre la vivenda en estat de servir per a l'ús convingut quan haja sigut sol·licitada per l'arrendatari.

Actualització de la renda:

- La renda del contracte podrà ser actualitzada a instància de l'arrendador previ requeriment fefaent a l'arrendatari. Efectuat tal requeriment, en cada un dels anys en què s'aplique esta actualització l'arrendador haurà de notificar a l'arrendatari l'import de l'actualització, acompanyant certificació de

l'Institut Nacional d'Estadística expressiva dels índexs determinants de la quantitat notificada.

•Per a actualitzar se seguiran els passos següents:

1º.- Es calcularà la renda actualitzada seguint la regla següent: dividir l'IPC del mes anterior a la data d'actualització de la renda entre l'IPC del mes anterior a la data del contracte i el resultat es multiplica per la renda inicial:

$$\frac{\text{IPC mes anterior a la data actualització}}{\text{IPC mes anterior a la data del contracte}} \times \text{renda inicial}$$

* Per a consultar l'IPC corresponent a cada període consulte la pàgina de l'Institut Nacional d'Estadística (Índex de Preus al Consum)

2º.- Amb la renda actualitzada es calcula el percentatge que correspon a l'any d'actualització, ja que l'actualització no s'aplica d'una sola vegada, sinó progressivament durant 5 o 10 anys i que serà la quantitat exigida a l'arrendatari.

Actualització des de la vigència de la Llei	Actualització en 10 anys	Actualització en 5 anys
1.- any	10 %	20 %
2.- any	20 %	40 %
3.- any	30 %	60 %
4.- any	40 %	80 %
5.- any	50 %	100 %
6.- any	60 %	
7.- any	70 %	
8.- any	80 %	
9.- any	90 %	
10.- any	100 %	

L'actualització es farà:

- En 10 anys, si la suma dels ingressos anuals de la unitat familiar no supera 5,5 vegades el Salari Mínim Interprofessional.
- En 5 anys, si la suma dels ingressos anuals de la unitat familiar és igual o superior a eixa quantitat.

No procedirà l'actualització en els casos següents:

- Quan la suma dels ingressos totals percebuts per la unitat familiar no excedix dels límits següents:

Nombre de persones que conviuen el la vivenda	Límit en nombre de vegades el Salari Mínim Interprofessional
1 o 2	2,5
3 o 4	3
más de 4	3,5

- Quan l'inquilí opte per conservar la renda sense actualització, i en este cas la renda només s'incrementarà amb la variació de l'Índex de Preus al Consum. Si l'inquilí opta per esta opció, el contracte quedarà extingit en un termini de huit anys.

MATERIAL INFORMÀTIC

Introducció

El mercat de productes informàtics és un mercat relativament nou i invadit majoritàriament per productes estrangers per la qual cosa s'incomplix en molts casos la normativa espanyola actual quant a etiquetatge, garanties, etc. Juntament amb l'escassa informació subministrada pels productes, el tipus de comprador és un comprador inexpert, fet pel qual majoritàriament es compra el que el venedor vol vendre i el rendiment que es trau als equips és mínim. L'adquisició d'un ordinador i el posterior maneig d'este, requereixen uns coneixements per part del comprador que en la majoria dels casos no es tenen, per la qual cosa una major informació en els productes facilitaria un poc l'elecció lliure al consumidor segons les necessitats reals que té. Actualment, s'estan venent els ordinadors per peces i cada consumidor, ben o mal informat, compra les peces que necessita o que li diuen, sense saber com serà el resultat final.

Actualment, el material informàtic de venda al públic, tant en programari com en maquinari no té una legislació específica per la qual cosa la normativa que la regula serà el Reial Decret 1468/1.988, de 2 de desembre, Reglament d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes industrials, destinats a la venda directa a consumidors i usuaris. Esta normativa és d'obligat compliment i prohibeix la venda d'aquells productes que la incompliquen, per la qual cosa a l'hora d'adquirir-ne un ha de fixar-se en els punts següents.

Etiquetatge

Tots els productes informàtics, tant en maquinari (equips, màquines, perifèrics) com en programari (programes, sistemes operatius, jocs), han de tindre la seua corresponent etiqueta amb les següents dades mínimes en llengua castellana oficial de l'Estat:

- Nom o denominació usual o comercial del producte.
- Característiques essencials del producte, instruccions, advertències, consells o recomanacions sobre instal·lació, ús i manteniment, maneig, manipulació, perillositat o condicions de seguretat.
- Identificació de l'empresa. S'indicarà el nom o la raó social, la denominació del fabricant i el domicili.
- Lot de fabricació, quan el procés de fabricació es realitze en sèries identificables.
- Lloc de procedència o origen.
- Potència màxima, tensió d'alimentació i consum energètic en el cas de productes que utilitzen energia elèctrica.
- Preu venda al públic.

Garanties

El venedor respon de les faltes de conformitat que es manifesten en el termini de dos anys des de l'entrega del bé.

Si la falta de conformitat es manifesta durant els sis primers mesos des de l'entrega de la cosa, s'entén que esta falta de conformitat existia quan es va entregar aquella.

A partir del sisé mes, el consumidor haurà de demostrar que la falta de conformitat existia en el moment de l'entrega del bé.

Adicionalment, es podrà emetre la "garantia comercial", que tindrà en tot cas el contingut mínim de la llei.

SERVICIS

JOIERIES I RELLOTGERIES

Introducció

Són metalls preciosos el platí, l'or i la plata i els aliatges d'estos metalls entre si o amb altres metalls, sempre que el contingut del metall que conferix específicament la condició de precios arribe, en l'aliatge, a la proporció legalment establida.

S'entén per "lleis" la proporció en pes en què el metall precios pur entra en un aliatge. S'expressarà en mil·lèsimes i es representarà convencionalment per un número de tres dígit.

Com a "Lleis" oficials per a cada un dels metalls preciosos s'establixen les següents:

- Platí: 950 mil·lèsimes.
- Or primera llei: 750 mil·lèsimes.
- Or segona llei: 585 mil·lèsimes.
- Plata primera llei: 925 mil·lèsimes.
- Plata segona llei: 800 mil·lèsimes.

Es denominen contrastos els senyals amb què, per mitjà de mandrinada, hauran de ser marcats els objectes de metalls preciosos, com a prova i control de la seua idoneïtat, quan així estiga legalment establida.

Els contrastos per a objectes de metalls preciosos són:

- Punxó d'identificació d'origen.
- Punxó de garantia.

Identificació d'origen

La marca dels punxons d'identificació d'origen identifica el fabricant o l'importador d'objectes de metalls preciosos, el qual assumirà la responsabilitat que tals objectes complisquen les normes legals i reglamentàries a què estan sotmesos.

Els objectes de metalls preciosos, que no estiguen marcats amb el contrast d'origen, seran considerats per al seu tràfic en l'interior del país com d'origen desconegut i, per tant, tal tràfic estarà considerat com a clandestí, llevat que vinguen mandrinats amb el contrast de garantia.

Garantia o contrast oficial

Els contrastos de garantia acrediten que els fabricants o importadors dels corresponents objectes de metalls preciosos estan reconeguts com a tals. Els objectes contrastats hauran de complir les prescripcions legals i reglamentàries que els són d'aplicació i hauran d'arribar o sobrepassar alguna de les "lleis" legals que els corresponen.

Els punxons per als contrastos de garantia són d'exclusiva utilització pels Laboratoris de Contrastació, que en portaran un adequat control.

Les marques dels punxons de garantia oficial seran les següents:

- Per al platí, un rombe, el costat i la diagonal menor del qual seran iguals, en el seu interior i en el sentit de la diagonal major portarà la llei del metall i a la dreta la contrasenya del laboratori.
- Per al l'or, una el·lipse, l'eix major de la qual serà de longitud doble de la del menor, en el seu interior i en el sentit de l'eix major portarà la llei del metall i a la dreta, la contrasenya del laboratori.
- Per a la plata, un rectangle horitzontal, el costat major del qual serà de longitud doble que la del menor, en el seu interior i en el sentit del costat major portarà la llei del metall i a la dreta, la contrasenya del laboratori.

Establiments comercials

Es consideren comerciants d'objectes de metalls preciosos totes aquelles persones naturals o jurídiques que exercisquen activitats incloses en els epígrafs corresponents de la Llicència Fiscal d'Activitats Comercials.

En els comerços s'exposaran i emmagatzemaran degudament identificats i etiquetats almenys en la llengua oficial de l'Estat.

- Els objectes de metalls preciosos.
- Els objectes, que fins i tot contenint metalls preciosos no complisquen la "lleï" del seu aliatge. Estos objectes es vendran identificats com a "platí de baix aliatge", "or de baix aliatge" o "plata de baix aliatge".
- Els objectes recoberts amb un bany de metall precios, siga quina siga la "lleï" de recobriment, els quals seran identificats com a "metall platinat", "metall daurat" o "metall platejat".
- Els objectes xapats amb metalls preciosos, siga quina siga la "lleï" de la xapa i que s'identificaran i etiquetaran com a "metall xapat amb platí", "metall xapat amb or", "metall xapat amb plata".

Els comerciants d'objectes de metalls preciosos hauran de complir l'obligació de facilitar als compradors tota la informació que sol·liciten sobre aquells, especialment, la "lleï" oficial de l'aliatge, la identitat del fabricant i el laboratori responsable de la marca de garantia.

Igualment tots els articles hauran de tindre etiquetat el seu preu de venda al públic en l'interior del comerç, si bé queden exceptuats de l'obligació de tindre marcats els preus en els aparadors, per raons de seguretat.

Cases de compravenda o canvi

Les cases de compravenda o canvi podran adquirir objectes de metalls preciosos, no contrastats, per al seu desballestament o fosa, però, si es destinaren novament per a la seua venda o canvi al públic, hauran de sotmetre'ls prèviament, al contracte de garantia, en un laboratori oficial autoritzat.

Els titulars d'estes activitats hauran de portar un llibre-registre foliat i segellat en tots els seus fulls per la Direcció Superior de Policia corresponent, en el qual, per orde correlatiu i sense interrupció de continuïtat, assentaran totes les operacions que realitzen, consignant:

- Data de l'operació.
- Nom, cognoms, domicili i DNI de l'interessat.
- Classe i pes de metall de l'objecte de què es tracte, i si conté pedres precioses, el pes en quirats.
- Ressenya dels contrastos oficials, si n'hi haguera.
- Preu abonat.
- Ressenya, si és el cas, de la papereta d'interés.
- Data d'alienació de l'objecte i objectes.

Els titulars hauran d'entregar setmanalment en la Comissaria fotocòpia dels fulls del citat llibre-registre.

Durant un termini de quinze dies a comptar de la data de presentació de la mencionada fotocòpia hauran de conservar en el seu poder els objectes adquirits i no podran disposar-ne lliurement.

ELECTRODOMÈSTICS

ETIQUETATGE

Els electrodomèstics són productes industrials, és a dir, tenen caràcter durador o fungible, i són el resultat d'un procés industrial. Estan destinats per a la venda als consumidors o usuaris a través de la seua comercialització en establiments detallistes.

Com a tals, la informació obligatòria que ha de figurar en el seu etiquetatge, que ha de figurar en, almenys, la llengua espanyola oficial de l'Estat és la següent:

- Identificació de l'empresa. S'indicarà el nom o la raó social o la denominació del fabricant o de l'envasador o transformador o d'un venedor, establits en la Unió Europea i, en tot cas, el seu domicili.

- Característiques essencials del producte, instruccions, advertències, consells o recomanacions sobre instal·lació, ús i manteniment, maneig, manipulació, perillositat o condicions de seguretat.
- Lloc de procedència o origen, en el cas que la seua omisió poguera induir a error el consumidor, quant al verdader origen o procedència del producte. Els productes importats de tercers països no firmants de l'Acord de Ginebra hauran de figurar en l'etiquetatge.
- Potència màxima, tensió d'alimentació i consum energètic en el cas de productes que utilitzen energia elèctrica per al seu funcionament normal.
- Marcat CE. Indica que l'article ha sigut fabricat seguint les directrius comunitàries de seguretat i atribuïxen la responsabilitat d'este procés de fabricació al fabricant, al seu representant en la Unió Europea o al responsable de la seua comercialització.

EFICIÈNCIA ENERGÈTICA

L'etiqueta està dividida en quatre zones:

- les dades relatives al fabricant i al model d'electrodomèstic.
- la classe d'eficiència energètica de l'aparell, indicada amb fletxes de diversos colors. La lletra A significa la màxima eficàcia, mentre la G, la mínima possible. N'hi ha set classes. L'assignació d'estes etiquetes és realitzada pels mateixos fabricants a través de laboratoris homologats, que assignen les etiquetes als seus productes. A l'hora d'assignar les etiquetes energètiques, es va mesurar el consum anual de cada electrodomèstic, i al consum mitjà, es va assignar el punt intermedi entre les lletres D i E.
- les dades específiques per a cada tipus d'electrodomèstic.
- el soroll que emet l'aparell mentre funciona, mesurat en decibels i sempre que siga necessari indicar-ho (rentaplats).



GARANTIES

El venedor d'electrodomèstics respon de les faltes de conformitat que es manifesten en el termini de dos anys des de l'entrega del bé.

Si la falta de conformitat es manifesta durant els sis primers mesos des de l'entrega, se suposa, excepte prova en contra, que esta falta existia quan es va entregar.

A partir del sisé mes, el consumidor haurà de demostrar-ho.

Les opcions prioritàries que té el consumidor són la reparació o substitució excepte en el supòsit que una d'estes possibilitats siga impossible o desproporcionada.

Si al consumidor li resulta impossible o li suposa un càrrega excessiva dirigir-se al venedor, pot reclamar directament al fabricant o l'importador (per exemple si l'establiment on va adquirir l'article ha tancat o este va ser adquirit en un altre lloc distant).

En determinats casos, el venedor o fabricant atorga, per escrit, una garantia comercial, que millora les condicions de la garantia legal (augmentant la seua duració, incloent faltes de conformitat que no siguen d'origen, etc.)

MARCAT I GESTIÓ DE RESIDUS

Des del 13 d'agost del 2005 cada productor ha d'adoptar les mesures necessàries perquè els residus d'aparells elèctrics i electrònics siguen arreglats de forma selectiva i tinguen una correcta gestió mediambiental.

Hi ha obligació de marcat dels aparells a fi d'identificar-ne el productor i deixar constància que han sigut posats en el mercat després d'esta data (excepcionalment, si no poguera etiquetar-se per la dimensió o per la funció que ha de desenvolupar, el símbol s'estamparà en l'envàs, en les instruccions d'ús i en la garantia).

Com a usuaris d'aparells elèctrics i electrònics, hem d'entregar-los si no ens són necessaris perquè siguen gestionats correctament i esta entrega és, almenys, sense cost per a l'últim posseïdor.

PRECAUCIONS

- No utilitzar aparells connectats a la xarxa elèctrica (és a dir que funcionen a 220 V o 125 V), en llocs humits, amb els peus i/o les mans mullades i mai si s'està dutxant o banyant.
- Els electrodomèstics sempre han d'estar en perfecte estat, s'ha de cuidar en especial els seus cables i endolls i s'han de substituir els gastats i deteriorats.

Si és possible, han de tindre connexió de presa de terra en les condicions reglamentàries i la vivenda o lloc on estiguen instal·lats han d'estar dotats d'interruptor diferencial, que és un instrument que interromp l'electricitat, entre altres casos, davant d'una descàrrega elèctrica.

SANITAT

Drets dels usuaris de la sanitat

Tots els usuaris tenen els següents drets respecte a la sanitat:

1. Al respecte a la seua personalitat, dignitat humana i intimitat sense que pugui ser discriminat per raons de raça, de tipus social, de sexe, moral, econòmic, ideològic, polític o sindical.
2. A la informació sobre els servicis sanitaris a què pot accedir i sobre els requisits necessaris per al seu ús.
3. A la confidencialitat de tota la informació relacionada amb el seu procés i amb la seua estada en institucions sanitàries públiques i privades que col·laboren amb el sistema públic.
4. A ser advertit de si els procediments de pronòstic, diagnòstic i terapèutics que se li apliquen poden ser utilitzats en funció d'un projecte docent o d'investigació, que, en cap cas, podrà comportar perill addicional per a la seua salut. En tot cas serà imprescindible l'autorització prèvia i per escrit del pacient i l'acceptació per part del metge i de la Direcció del corresponent Centre Sanitari.
5. Que se li done en termes comprensibles, a ell i als seus familiars o acostats, informació completa i continuada, verbal i escrita, sobre el seu procés, incloent diagnòstic, pronòstic i alternatives de tractament.
6. A la lliure elecció entre les opcions que li presente el responsable mèdic del seu cas, sent necessari el previ consentiment escrit de l'usuari per a la realització de qualsevol intervenció, excepte en els casos següents:
 1. Quan no estiga capacitat per a prendre decisions, i en este cas, el dret correspondrà als seus familiars o persones a ell acostades.
 2. Quan la no intervenció supose risc per a la salut pública.
 3. Quan la urgència no permeta demores per poder-se ocasionar lesions irreversibles o existir perill de defunció.
7. Que se li assigne un metge, el nom del qual se li donarà a conèixer, que serà el seu interlocutor principal amb l'equip assistencial. En cas d'absència, un altre facultatiu de l'equip assumirà tal responsabilitat.
8. Que se li estenga certificat acreditatiu del seu estat de salut, quan la seua exigència s'establisca per una disposició legal o reglamentària.
9. A negar-se al tractament. Per a això, ha de sol·licitar l'alta voluntària.
10. A participar, a través de les institucions comunitàries, en les activitats sanitàries.
11. Que quede constància per escrit de tot el seu procés. Al finalitzar l'estada de l'usuari en una institució hospitalària, el pacient, familiar o persona a ell acostada rebrà el seu Informe d'Alta.
12. A utilitzar les vies de reclamació i de proposta de suggeriments en els terminis previstos. En un o altre cas haurà de rebre resposta per escrit en els terminis que reglamentàriament s'establisquen.
13. A triar el metge i els altres sanitaris titulats d'acord amb les condicions de la Llei General de Sanitat.
14. A obtindre els medicaments i productes sanitaris que es consideren necessaris per a promoure, conservar o restablir la seua salut, en els termes que reglamentàriament s'establisquen per l'Administració de l'Estat.

Obligacions dels usuaris de la sanitat

Seràn obligacions dels ciutadans amb les institucions i organismes del sistema sanitari:

1. Complir les prescripcions generals de naturalesa sanitària comuna a tota la població, així com les específiques determinades pels Serveis Sanitaris.
2. Cuidar les instal·lacions i col·laborar en el manteniment de l'habitabilitat de les Institucions Sanitàries.
3. Responsabilitzar-se de l'ús adequat de les prestacions oferides pel sistema sanitari, fonamentalment en les que es referixen a la utilització de serveis, procediments de baixa laboral, o incapacitat permanent i prestacions terapèutiques i socials.
4. Firmar el document d'alta voluntària en els casos de no acceptació del tractament.

Serveis d'atenció a l'usuari

Els Serveis d'Atenció a l'Usuari són unitats responsables d'atendre als usuaris dels serveis sanitaris públics i als seus familiars vetllant pel respecte dels seus drets, informant-los de les seues obligacions i orientant-los en tot el que necessiten.

Els centres sanitaris públics disposaran d'un Servei d'Atenció a l'Usuari.

Els Serveis d'Atenció a l'Usuari queden estructurats en tres àrees funcionals:

1. Àrea d'informació i recepció.
2. Àrea de suggeriments i reclamacions.
3. Àrea d'animació sociocultural.

Correspon a l'àrea d'informació i recepció les funcions següents:

- Informar i assessorar l'usuari sobre aquelles qüestions que demande, directament o dirigint-se a l'òrgan administratiu o sanitari competent si fóra necessari.
- Entregar el Llibre Guia de l'Usuari de l'Hospital, que inclou la carta de drets i deures i l'enquesta de post hospitalització, a tots els pacients que vagen a ser ingressats.
- Tutelar el compliment dels drets dels pacients i usuaris.
- Proporcionar informació d'incidències als familiars i acompanyants en el servei d'urgències, àrea d'observació i en el bloc quirúrgic.
- Realitzar divulgació sanitària per mitjà de fullets que estaran a disposició dels usuaris sobre totes aquelles patologies que l'Hospital considere d'interès.
- Elaborar dades estadístiques sobre el funcionament dels Serveis d'Atenció a l'Usuari.

Correspon a l'àrea de suggeriments i reclamacions les funcions següents:

- Atendre, tramitar i impulsar totes les queixes, reclamacions i suggeriments presentats pels usuaris.
- Realitzar anàlisis periòdiques de les enquestes hospitalàries i comunicar els seus resultats a la direcció del centre.
- Informar i proposar a l'òrgan directiu competent resolució sobre queixes i reclamacions presentades.

Correspon a l'àrea d'animació sociocultural les funcions següents:

- Proposar i impulsar les iniciatives que en esta àrea sorgisquen en l'hospital, com són els programes d'animació sociocultural i altres relacionats amb l'educació per a xiquets, tercera edat i pacients de mitjana i llarga duració.
- Gestionar biblioteca hospitalària per a usuari i videoteca.
- Aquelles altres funcions dirigides a fer més satisfactòria l'estada dels usuaris.

Queixes i reclamacions

Per a la tramitació de les queixes i reclamacions, el Servei d'Atenció a l'Usuari actuarà per pròpia iniciativa i a petició de pacients, familiars o usuaris, que podran en tot moment demanar l'actuació d'estos serveis.

El sistema de tramitació de queixes i reclamacions s'ajustarà a criteris de celeritat i senzillesa, seguint en qualsevol cas les regles següents:

1. Els Serveis d'Atenció a l'Usuari registraran totes les reclamacions que es formulen davant d'ells.
2. Estaran obligats a transcriure les queixes presentades verbalment quan es tracte de persones amb dificultats d'escriptura o d'expressió.
3. Les reclamacions es tramitaran per escrit a través d'este Servei als responsables de la direcció que

corresponga. La direcció haurà de donar resposta per escrit, firmada pel director o persona en qui delegue.

4. Els firmants de les queixes i reclamacions rebran comunicació escrita sobre el tràmit adoptat dins dels terminis que es determinen. En qualsevol cas no s'han de superar els quinze dies.

5. En la investigació de les queixes i reclamacions presentades, els Servicis d'Atenció a l'Usuari arreblegaran el paréixer de totes les parts afectades, i podran formular propostes de mediació quan la naturalesa de l'assumpte així ho permeti.

AGÈNCIA DE VIATGES

Definicions

S'entén per "viatge combinat" la combinació prèvia, d'almenys, dos dels següents elements, venuda i oferida en venda d'acord amb un preu global, quan la dita prestació sobrepassi les vint-i-quatre hores o inclogui una nit d'estada.

1. Transport.
2. Allotjament.
3. Altres servicis turístics no accessoris del transport o de l'allotjament i que constituïsquen una part significativa del viatge combinat.

Informació al consumidor

El detallista, o si és el cas, l'organitzador haurà de posar a disposició dels consumidors un programa o fullet informatiu que contingui per escrit la corresponent oferta sobre el viatge combinat i que haurà d'incloure una clara i precisa informació sobre els punts següents:

- Destinacions i mitjans de transport, amb menció de les seues característiques i classe.
- Duració, itinerari i calendari del viatge.
- Relació d'establiments d'allotjament, amb indicació del seu tipus, situació, categoria o nivell de comoditat i les seues principals característiques, així com la seua homologació i classificació turística en aquells països en què existisca classificació oficial.
- El nombre de menjars que se serviran.
- La informació d'índole general sobre les condicions aplicables als passaports i visats, i les formalitats sanitàries necessàries per al viatge i l'estada.
- Preu del viatge combinat i preu estimat de les excursions facultatives.
- Nombre mínim d'inscripcions, si és el cas.
- Clàusules aplicables a possibles responsabilitats, cancel·lacions i la resta de condicions del viatge.
- Nom i domicili de l'organitzador del viatge.

La informació continguda en el programa-oferta serà vinculant per a l'organitzador o el detallista del viatge combinat.

Compliment del contracte

El contracte del viatge combinat haurà de formular-se per escrit i contindre entre les seues clàusules, en funció de les característiques de l'oferta de què es tracte, referència, almenys, als elements següents:

- La destinació o les destinacions del viatge.
- En cas de fraccionament de l'estada, els distints períodes i les seues dates.
- Els mitjans, les característiques i les categories dels transports que s'utilitzaran.
- Les dates, hores i llocs d'eixida i de tornada.
- En el cas que el viatge combinat inclogui allotjament, la seua situació, la seua categoria turística i les seues característiques principals, així com la seua homologació i classificació turística, en aquells països en què existisca classificació oficial, i el nombre de menjades que se servisquen.
- Nombre mínim de persones exigint, si és el cas, per a la realització del viatge combinat i, en tal supòsit, data límit d'informació al consumidor en cas de cancel·lació.
- L'itinerari.

- Les visites, excursions o altres servicis inclosos en el preu total convingut del viatge combinat.
- El nom i l'adreça de l'organitzador i del detallista.
- El preu del viatge combinat.

En cas de cancel·lació del viatge per causa imputable a l'organitzador o detallista hauran de pagar una indemnització del 5 per 100 si l'anul·lació es produïx amb dos mesos i quinze dies immediatament anteriors a la data prevista del viatge; del 10 per 100 si es produïx entre els quinze i tres dies anteriors; del 25 per 100 en el supòsit d'incompliment en les quaranta-huit hores anteriors.

L'usuari podrà desistir dels servicis sol·licitats, i té dret a la devolució de les quantitats que haguera abonat, però haurà d'indemnitzar l'organitzador o detallista amb les despeses de gestió, i les d'anul·lació, si n'hi haguera, a més d'una penalització del 5 per 100 si el desistiment es produïx amb més de deu i menys de quinze dies d'antelació a la data del començament del viatge; el 15 per 100 entre els dies tres i deu, i el 25 per 100 dins de les quaranta-huit hores anteriors a l'eixida. Si no es presenta a l'eixida, haurà d'abonar l'import total del viatge.

En el cas que, després de l'eixida del viatge, l'organitzador no subministre una part important dels servicis previstos en el contracte, adoptarà les solucions adequades per a la continuació del viatge organitzat, sense cap suplement de preu per al consumidor, i, si és el cas, abonarà a este últim l'import de la diferència entre les prestacions previstes i les subministrades.

BANCS I FINANCERES

SERVICIS FINANCERS

El sistema financer espanyol està constituït per tres grans sectors: el mercat de crèdit, el mercat de valors i el mercat de les assegurances privades.

L'activitat bancària es caracteritza per les relacions que estableix una entitat que actua com a intermediària entre les persones que depositen fons i aquelles que ho sol·liciten.

Per això, una entitat de crèdit d'una banda capta estalvis oferint la seua garantia i d'altra ofereix liquiditat, és a dir, possibilitat de recuperació d'estos.

Els servicis bancaris s'utilitzen per a depositar i rendibilitzar els estalvis, finançar compres i concedir préstecs personals i hipotecaris.

TAULER D'ANUNCIS

Hauran de tindre un tauler d'anuncis en què figuren obligatòriament:

- El tipus d'interés preferencial, tipus aplicables als descoberts en compte corrent, tipus aplicables als excedits en compte de crèdit, i tipus de referència corresponents a altres suports financers o terminis i en particular les que afecten el consum i l'adquisició hipotecària de vivendes.
- L'existència i la disponibilitat d'un fullet de tarifes i normes de valoració, de manera que invite a la seua consulta.
- Les modificacions del tipus d'interés, comissions o despeses repercutibles, en contractes de duració indefinida.
- Les modificacions de tipus d'interés de títols emesos a tipus variable.
- Referència al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya i si és el cas la adreça del Defensor del Client, o òrgan equivalent, quan l'Entitat dispose d'ell.
- Referència a la normativa que regula la transparència de les operacions bancàries i la protecció a la clientela.

PUBLICITAT

S'obliga a les entitats financeres que les tarifes de comissions, condicions i despeses repercutibles a la clientela corresponents a totes les operacions o servicis que l'entitat realitza habitualment s'arreglen en un

fullet redactat de forma clara, concreta i fàcilment comprensible per a la clientela havent de ser remès al Banc d'Espanya abans de la seua aplicació. Juntament amb este fullet general poden haver-hi fullets parcials, confeccionats per les entitats, que arreglen de forma íntegra i textual tots els conceptes del fullet general que s'apliquen a una o diverses operacions d'ús comú de la clientela. Han de remetre's també al Banc d'Espanya.

COMISSIONS

Les entitats bancàries tenen dret a cobrar comissions pels diferents servicis que presten als seus clients. La quantia d'estes comissions és la que determinen lliurement les entitats, sempre que complisquen els requisits següents:

- Que la comissió s'arregle en un fullet redactat de forma clara per a la clientela i autoritzat pel Banc d'Espanya, on també és possible consultar-la.
- Que la comissió responga a servicis efectivament prestats per l'entitat financera.
- Que la comissió estiga inclosa en el contracte o bé s'haja obtingut la conformitat expressa del client.
- Que els servicis que justifiquen la comissió hagen sigut sol·licitats i acceptats pel client.
- Que la comissió cobrada siga proporcional al servici prestat.

No es podrà cobrar comissió per igualar una oferta vinculant en un préstec hipotecari o cobrar una comissió d'amortització superior a l'1 % del capital que s'amortitza.

HIPOTECA IMMOBILIÀRIA

A través d'ella, el prestador s'assegura executar el bé hipotecat per a cobrar-se les quantitats deixades d'abonar pel deutor.

Abans de la contractació, el client té dret que se li facilite un fullet informatiu on han de constar les dades següents:

- Identificació del préstec
- Terminis
- Tipus d'interés
- Comissions
- Despeses
- Quotes periòdiques.

Una vegada examinat el fullet informatiu i quan el client s'ha decidit per un determinat préstec, pot sol·licitar una oferta vinculant per escrit. El termini de vigència pot ser lliurement estipulat per l'entitat financera però mai serà inferior a deu dies.

El contracte de préstec hipotecari es formalitza per escrit, s'eleva a escriptura pública i s'inscriu en el Registre de la Propietat, perquè quede legalment constituït. Durant almenys tres dies hàbils anteriors a l'atorgament de l'escriptura pública, el consumidor té dret a examinar-la en el despatx del notari.

TARGETES BANCÀRIES

Les targetes bancàries són un mitjà de pagament amb què es pot comprar productes i utilitzar servicis, obtindre diners en metàl·lic i fins i tot obtindre crèdit.

Les targetes poden ser de crèdit, quan l'emissor de la targeta concedix crèdit al seu titular fins a un determinat límit que figura en el contracte i targetes de dèbit, en la qual la despesa es carrega de forma immediata en el compte del titular.

Tant el titular de la targeta com el seu emissor tenen una sèrie d'obligacions.

Entre les obligacions del titular es troben:

- Abonar a l'emissor les quantitats que ha pagat més comissions i interessos.
- No sobrepassar el límit màxim de disponibilitat pactat.
- Fer un bon ús de la targeta, sent especialment diligent amb l'ús del número d'identificació personal (NIP).
- Notificar immediatament la pèrdua o el robatori a l'emissor.

El problema que sorgix en esta qüestió és qui ha de respondre de la pèrdua en cas d'existència d'un justificant de pagament amb targeta amb firma falsificada. Segons la Recomanació de la CEE de 17 de novembre de

1988, fins al moment de la comunicació la responsabilitat del titular de la targeta queda limitada a 150 euros. Esta recomanació, a pesar de no ser vinculant, ha sigut arreglada per la majoria de les entitats de crèdit en els seus contractes. La responsabilitat, després de la comunicació de la pèrdua o el robatori d'una targeta és de l'entitat emissora.

- Comunicar amb rapidesa a l'emissor qualsevol transacció no autoritzada de la qual el titular se n'haja adonat.

REGISTRE D'IMPAGATS

Les entitats de crèdit disposen d'un sistema d'intercanvi d'informació amb un organisme central relatiu a la solvència dels seus clients.

Són registres d'impagats el RAI i l'ASNEF entre altres.

Els Registres d'impagats han de complir el que estableix la Llei de Protecció de Dades.

Els drets dels consumidors enfront del titular del fitxer són:

- Dret a conèixer l'existència del registre.
- Dret a la informació d'estar inclòs en ell.
- Dret de rectificació i cancel·lació de les dades inexactes o incomplets.

Si es disposa de documentació que acredita la cancel·lació o inexistència del deute s'haurà d'exercitar davant del Registre acompanyant l'escrit amb la fotocòpia del DNI.

En un termini de deu dies el titular del fitxer ha de contestar a l'interessat.

Si en l'esmentat termini no hi ha resposta o es denega la rectificació o cancel·lació de les dades, podem interposar una denúncia davant de l'Agència de Protecció de Dades.

CRÈDITS RÀPIDS

És un tipus de crèdit que es concedeix a un consumidor en un termini molt curt de temps (entre 24 i 48 hores) sense necessitat de justificar el motiu de la petició i per quanties no molt elevades, entre 600 euros i 6.000 euros.

Els inconvenients principals són els alts interessos (en la majoria el TAE supera el 20 %) i normalment la falta d'informació del crèdit abans de la firma.

REUNIFICACIÓ DE CRÈDITS

És una operació financera que permet reunificar els deutes existents en un únic crèdit de llarga duració i de quotes mensuals més baixes.

Si s'opta per un reagrupament de crèdits hem de saber que normalment consisteixen a contractar un nou préstec hipotecari o bé a ampliar el que tenim ja contractat. Este nou préstec hipotecari permet cancel·lar anticipadament els préstecs que ja tenim contractats i, per tant, de deixar de pagar cada una de les quotes mensuals, començant a pagar una única quota mensual durant un termini de temps molt superior al termini dels crèdits antics.

Abans de prendre-hi una decisió, és important valorar les despeses i comissions de la modificació, les noves quotes resultants, el termini d'amortització... i comparar les distintes ofertes.

RECLAMACIONS

En primer lloc s'ha d'acudir a l'Oficina que ha causat el problema, per a intentar una solució amistosa. En el cas que no es resolga s'ha d'acudir a altres instàncies.

Les entitats han de tindre un departament o servici d'atenció al client i algunes també tenen un defensor del client, encara que la seua figura és voluntària. Cal dirigir la reclamació a qualsevol d'ells.

L'adreça postal o electrònica es pot sol·licitar en qualsevol Oficina de l'entitat o en la pàgina web del Banc d'Espanya www.bde.es

Si el servici d'atenció al client o el defensor del client, no dóna la raó al reclamant, no admet la seua

reclamació o no li contesten en el termini de 2 mesos des que la va presentar, pot acudir a continuació, aportant la prova d'haver reclamat a algun dels òrgans anteriors, al:

- Comissionat per a la Defensa del Client de Servicis Bancaris
 - Servici de Reclamacions del Banc d'Espanya.
 - C/ Alcalà, 50
 - 28014 Madrid
 - Telèfon: 913 386 530

L'escrit de reclamació es pot presentar en paper, o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics i ho pot fer a l'adreça esmentada o presentant-lo en qualsevol sucursal del Banc d'Espanya

En tot cas, s'hi farà constar:

- Dades d'identificació de l'interessat (nom i cognoms o denominació social, domicili a efecte de notificacions, DNI, i representació en cas d'haver-ne).
- Entitat reclamada i oficina implicada.
- Motiu de la queixa o reclamació.
- Antecedents, circumstàncies, elements i dubtes suscitats, en el cas de consultes.
- Acreditació del compliment del tràmit previ davant del Servici d'Atenció o Defensor del Client de l'entitat.
- Lloc, data i firma.

Juntament amb l'escrit s'haurà d'adjuntar tota la documentació que siga imprescindible per a resoldre els temes plantejats.

Este organisme ha de resoldre en el termini de 4 mesos des del moment que presente la queixa o reclamació.

Les seues resolucions no són vinculants per a l'entitat. No obstant això, una resolució del Comissionat favorable al reclamant, però no admesa per l'entitat financera, és una prova molt beneficiosa si es decidix acudir a la via judicial.

Les reclamacions contra Caixes d'Estalvi integrades en la Federació Valenciana de Caixes d'Estalvi ("CAM", "Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Onteniente" i "Bancaixa"), es podran interposar en primera instància, enfront del Servici d'Atenció/Defensor del Client de cada Caixa, o directament davant del Defensor del Client de la Federació (sempre que la quantia en este últim cas no supere els 90.000 euros). En 2a instància, després del pronunciament del Servici d'Atenció/Defensor del Client, podrà sotmetre's la qüestió al Defensor del Client de la Federació de Caixes d'Estalvi. Les seues resolucions seran d'acceptació voluntària per al reclamant, però seran d'obligat compliment per les entitats afectades quan siguen favorables a aquell.

TINTORERIES

Informació a l'usuari

Tots els establiments dedicats a la neteja, tenyit i/o conservació de productes tèxtils, cuiros, pells i sintètics, estaran obligats a exhibir al públic, de forma visible, almenys en castellà:

- Els preus màxims dels diferents servicis-tipus i dels altres servicis complementaris que oferisquen els establiments, referits a cada una de les peces d'ús més corrent entenent-se com a tals: abric, gavadina, jaqueta, trage cavaller, trage sastre, vestit llis, pantaló, falda llisa, brusa, camisa, jersei, jupetí i corbata. Els preus relatius a estores i moquetes hauran de constar en el cartell anunciat per unitats de metre quadrat.
- L'horari de prestació de servicis.
- "Este establiment indemnitzarà per pèrdua o deteriorament irreparable de la peça, amb la quantitat que de mutu acord haja sigut consignada en el resguard".
- "Este establiment disposa de fulls de reclamacions a disposició del client que els sol·licite".
- Tots els establiments hauran de tindre un exemplar del Reglament regulador dels servicis de neteja, conservació i tenyit de productes tèxtils, cuiros, pells i sintètics a disposició d'aquells clients que el sol·liciten.

•Tots els establiments estaran obligats a facilitar de forma gratuïta, a instància del client, la "carta de recomanacions a l'usuari de serveis de neteja, conservació i tenyit de productes tèxtils, cuiros, pells i sintètics"

Documentació del servei

En el moment de l'entrega de la peça per part del client, el prestador del servei haurà d'expedir en tots els casos un resguard, en el qual figuraran com a mínim, i almenys en castellà, les dades següents:

- Nom, domicili i NIF o DNI de l'empresa.
- Número d'orde o referència per a identificar el servei requerit i data de recepció de la peça.
- Nom i domicili de l'usuari.
- Designació de la peça (pantaló, brusa, etc)
- Servei sol·licitat (neteja, neteja en sec, planxat, etc)
- Data prevista de terminació del servei.
- Preu del servei sol·licitat per a cada peça i el total.
- Totes les observacions que es considere necessari especificar per part de l'usuari o del prestador del servei respecte al color, estat de la peça, etc. Quan hi haja possibilitat de deteriorament de les peces sotmeses al tractament sol·licitat, s'expressarà clarament esta circumstància amb declinació, si és el cas, de responsabilitats per part del prestador del servei.
- L'usuari i el prestador del servei podran pactar de mutu acord, a efectes d'indemnització, una valoració prèvia de la peça, que seria d'obligatòria aplicació per a ambdós parts en cas de pèrdua o deteriorament d'esta. Esta valoració haurà de constar expressament en el resguard.
- Els establiments conservaran els resguards durant un termini mínim de sis mesos, a comptar de la data d'entrega de la peça o peces a què es referisca. Tal obligació té com a objecte que puguen dur-se a terme les comprovacions que s'estimen pertinents per part dels organismes competents en matèria d'inspecció del consum.

Responsabilitats

Els prestadors dels serveis de tintoreria i neteja de productes tèxtils seran responsables dels danys i perjuís que es produïsquen amb ocasió de la prestació d'estos. No obstant això, els establiments es podran eximir de responsabilitat en els supòsits de danys o deteriorament, sempre que s'hagueren consignat en el resguard les observacions corresponents a tals danys i hagen sigut acceptades amb la seua firma pel client.

En els supòsits de danys, deteriorament o pèrdua de les peces, l'Empresa responsable haurà d'abonar en concepte d'indemnització la quantitat que haguera sigut fixada. De no haver-se fixat un preu d'indemnització per endavant, les associacions de tintoreries disposen d'unes taules d'indemnització, prèviament pactades amb les associacions de consumidors on s'estima el valor de la peça en funció de la seua antiguitat, seguint generalment els barems següents:

- Peces normals:

Peces de menys de 6 mesos	80 % del valor d'adquisició
Peces de 7 a 12 mesos	70 % del valor d'adquisició
Peces de 13 a 18 mesos	50 % del valor d'adquisició
Peces de 19 a 36 mesos	30 % del valor d'adquisició
Peces a partir de 3 anys	Sense valor indemnizatori

- Peces de gran valor, superiors a 600 €.

Peces de menys de 12 mesos	80 % del valor d'adquisició
Peces de 13 a 24 mesos	70 % del valor d'adquisició
Peces de fins a 3 anys	50 % del valor d'adquisició
Peces de fins a 5 anys	30 % del valor d'adquisició
Peces a partir de 5 anys	Sense valor indemnizatori

- Peces d'un sol ús i les de nóvia i comunió.

Peça de fins a 12 mesos	50 % del valor d'adquisició
-------------------------	-----------------------------

Peça d'1 a 2 anys	25 % del valor d'adquisició
Peça de 3 a 5 anys	10 % del valor d'adquisició
Peça a partir de 5 anys	Sense valor indemnitzatori

L'antiguitat de la peça es determinarà segons la factura o tiquet de compra o de mutu acord entre el prestador del servei i el client.

Es considera extraviada una peça quan, requerida pel client, no siga tornada per l'Empresa en un termini de trenta dies a partir de la data prevista d'entrega.

Recomanacions a l'usuari

•A l'entregar una peça a un establiment de neteja en sec, és convenient i li evitarà problemes que comprove amb el major deteniment possible el següent:

- 1.Estat i valoració que, al seu parer mereix la peça (nova, seminova, usada)
- 2.Faltes o desperfectes en els botons, gafets i altres elements que poguera tindre la peça.
- 3.Absència d'objectes estranys com papers, bolígrafs, etc, en les butxaques.

•En el moment d'encarregar la realització del treball ha de sol·licitar que li entreguen el corresponent resguard o justificant, cerciorant-se que les observacions que es consignen corresponen al servei sol·licitat i a les característiques de la peça.

•Verifique si el preu que figura en el justificant per l'import del servei, coincideix amb el que figura en el quadre que a estos efectes ha d'existir en l'establiment.

•Establisca de comú acord amb el responsable de l'establiment, la valoració de la peça objecte del servei, a efectes d'indemnització, en cas de pèrdua o deteriorament.

•Quan li tornen la peça una vegada acabat el servei, és convenient que comprove detingudament si han desaparegut totes les taques o si hi ha algun desperfecte que no s'haguera fet constar prèviament en el resguard.

•Si estimara que la neteja ha sigut defectuosa, podrà exigir que li la realitzen novament, sense cap càrrec.

•Si la peça ha patit durant la neteja algun desperfecte, podrà exigir una indemnització en funció d'este, amb l'acord previ amb el responsable de l'establiment.

•En cas de no arribar a un acord, podrà utilitzar els fulls de reclamacions que a este efecte han d'existir a l'establiment.

APARCAMENTS

MODALITATS DEL SERVEI

L'aparcament és una activitat mercantil en què una persona cedix un espai amb el deure de vigilància i custòdia del vehicle a canvi d'un preu determinat.

N'hi ha dos modalitats:

- Estacionament amb reserva de plaça durant un període de temps pactat i a un preu determinat prèviament.
- Estacionament rotatori on el titular de l'aparcament s'obliga a facilitar una plaça per un període de temps variable i a un preu conegut per minuts, no existint possibilitat d'arredonir a unitats de temps no consumides.

No es consideren aparcaments d'acord amb la normativa vigent, entre altres, els que es duen a terme en zones d'estacionament regulat (ORA) i aquells que no estan retribuïts de forma directa o indirecta (normalment en grans superfícies comercials).

OBLIGACIONS DEL TITULAR

- 1.Proporcionar un espai per a aparcar el vehicle sempre que s'haja permés l'accés per disponibilitat de

places.

2. Entregar un resguard o justificant en què s'identifique el vehicle en format paper o un altre suport durador.

3. Indicar de manera visible i llegible per mitjà de rètols, cartells, etc., el preu, l'horari i les normes de funcionament.

4. Restituir el vehicle en les mateixes condicions en què va ser depositat incloent els accessoris i components incorporats a ell de manera fixa i inseparable. No es podrà fer responsable l'aparcament dels accessoris no fixos i extraïbles, com ara telèfons mòbils, ordinadors portàtils, radiocassetes, etc.

5. Disposar de fulls de reclamacions i anunciar la seua disponibilitat.

DRETS DE L'USUARI

1. Abonar el preu acordat en les condicions anunciades.

2. Declarar els accessoris especials en el cas que s'haja contractat un aparcament amb servici de custòdia.

3. Respectar les normes i seguir les instruccions dels responsables de l'aparcament i dels seus empleats.

RESPONSABILITATS

- El titular de l'aparcament serà responsable dels danys i perjuís que s'hagen derivat d'un incompliment del seu deure de vigilància i custòdia del vehicle.
- Els usuaris seran responsables dels danys i perjuís que puguen ocasionar en l'aparcament quan estos s'hagen produït per la seua actuació negligent. La responsabilitat solidària d'estos recau en el propietari del vehicle.
- El titular de l'aparcament té el dret de retenció del vehicle en garantia de pagament del preu de l'aparcament.

HOTELERIA

Normes comunes als establiments d'hoteleria

Es consideren establiments d'hoteleria tots aquells establiments públics dedicats a donar servici d'allotjament, restauració, begudes o servicis d'oci com ara hotels, hostals, pensions, restaurants, cafeteries, pubs, bars, casinos, clubs, etc.

Els preus dels diferents servicis són lliures però hauran de coincidir amb els presentats i segellats davant del Servici Territorial de Turisme.

Gaudiran de la màxima publicitat, constaran detalladament i separatament els diferents servicis i els servicis solts. Estaran exposats en lloc destacat i de fàcil localització i en els restaurants també s'exhibiran fora de l'establiment.

Tots els preus són globals, excepte l'IVA que podrà cobrar-se a banda sempre que esta circumstància conste en les llistes de preus i/o cartes.

Estos establiments tindran en tot moment a disposició dels clients fulls de reclamacions. En la reclamació, el client farà constar el seu nom, domicili, DNI, hora i data de la reclamació. Els dits fulls tenen 4 folis, l'original de color blanc que s'enviarà, una vegada omplit i abans d'un mes, al Servici Territorial de Turisme, adjuntant totes les proves i documents que servisquen per a millor enjudiciament dels fets, en especial còpia de la factura. El full rosa i el groc són per a l'establiment i el verd queda en poder del reclamant.

Establiments hotelers

Poden ser de diferents tipus i categories:

- Hotels i hotels-apartaments de 5, 4, 3, 2 i 1 estrela i pensions de 2 i 1.
- La categoria i modalitat figuraran obligatòriament en una placa a l'entrada de l'establiment.
- Al client, abans de l'admissió, se li entregarà un full on conste el número i identificació de l'allotjament, el preu i les dates d'arribada i d'eixida.
- El preu de la pensió alimentària no podrà excedir el 85% de la suma dels preus assenyalats al desdijuni, esmorzar i sopar.
- El preu de la pensió completa s'obtindrà per la suma dels corresponents a l'habitació i a la pensió alimentària. Cap client estarà obligat a seguir el règim de pensió completa.
- El client que sol·licite acollir-se al règim de pensió completa, queda obligat al pagament del preu convingut, encara que no utilitzi ocasionalment algun dels servicis.
- L'hostalatge comprén l'ús i gaudi pacífic de la unitat d'allotjament i servicis complementaris annexos a esta o comuns a tot l'establiment (piscina, hamaques, tendals i aparcament exterior). No es pot percebre cap suplement de preu per la utilització d'estos últims.
- En el cas que, per no existir habitacions individuals, el client n'ocupe una doble, se li podrà facturar, com a màxim, el 80 % del que costa la doble, si se sol·liciten i s'usen.
- Dels llits supletoris, l'establiment podrà cobrar un suplement segons els percentatges establits legalment.
- La possible instal·lació de llits per a menors de dos anys tindrà caràcter gratuït.
- El preu de la unitat d'allotjament es comptarà per dies o jornades, conforme al nombre de pernотacions. La jornada acabarà a les dotze hores, llevat que el client i l'empresari hagen pactat el contrari.

Restaurants i cafeteries

- Les seues categories varien segons el nombre de forquetes o tasses i figuraran en l'exterior.
- No es podrà cobrar cap quantitat en concepte de cobert, carta, reserva de plaça, o qualsevol altre semblant.
- Tots els restaurants estan obligats a oferir al públic les cartes de plats i vins, gaudint l'empresa de llibertat en la confecció i disseny.
- Podran elaborar lliurement menús en el preu dels quals s'entendrà inclòs el vi i el pa.
- Els restaurants d'una, dos i tres forquetes tindran obligació d'oferir almenys un Menú de la casa, en el qual, davall un preu global, estiguen inclosos el pa, el vi i les postres.
- Les cafeteries estan obligades a oferir al públic, almenys un plat combinat de la casa.
- L'accés a estos locals és lliure i està prohibida qualsevol pràctica discriminatòria. Però l'empresa podrà prohibir l'accés a aquelles persones que incomplisquen les normes ordinàries de convivència.

Bars, cafés, pubs, clubs, casinos, etc.

En tots estos establiments públics hauran, en el moment de concessió de l'autorització de l'activitat, figurar l'aforament màxim permés el qual haurà de figurar en una placa identificativa a l'exterior del local.

En estos establiments, en el cas de sobrepreu per oferir-se espectacle, ball o qualsevol altra atracció, serà objecte de publicitat destacada en la relació de preus, així com es facturarà independentment de les consumicions efectuades.

Per a la celebració d'espectacles i a fi de facilitar al públic l'obtenció de localitats, les taquilles hauran d'estar obertes al públic el temps necessari abans del començament de l'espectacle.

Tots estos establiments hauran de respectar les normes següents:

- No podrà haver-hi falta de neteja o higiene en lavabos i servicis.
- No podrà celebrar espectacles sense les degudes autoritzacions.
- No podrà celebrar espectacles sense la preceptiva qualificació per l'edat o amb falta de respecte als espectadors, assistents o usuaris.
- No podrà efectuar venda pel carrer de bitllets o localitats.
- No podrà despatxar begudes alcoholiques a menors de 16 anys.
- No permetran l'accés de nombre més gran de persones de les permeses en l'aforament.
- No podrà ocupar les eixides d'emergència amb barres, mobles, etc.

VENDES FORA DE L'ESTABLIMENT

Definició

Es considera venda fora d'establiment comercial permanent, aquella que es realitza en el domicili del comprador (venda domiciliària), o la realitzada en establiments no fixos (mercats ambulants) o mòbils (furgonetes, etc) (venda no sedentària).

Per a la regulació de la venda fora d'establiment comercial permanent, en la modalitat de venda no sedentària (mercats ambulants), caldrà ajustar-se al que disposen les Ordenances Municipals dels municipis corresponents.

Venda domiciliària

S'entén per venda domiciliària la realitzada professionalment per mitjà de la visita del venedor, o dels seus empleats o agents, al domicili dels possibles compradors, tant si es produïx l'entrega de la cosa venuda en el mateix moment, com si no.

Es consideren assimilades a este tipus de vendes:

- les que es realitzen en el lloc de treball del comprador.
- les anomenades "vendes de reunió" d'un grup de persones convocades per una d'elles a petició del venedor.
- les celebrades durant una excursió organitzada per l'ofertant.

Obligacions i drets

Obligacions de l'empresa

Les empreses que practiquen la venda domiciliària hauran de proveir els seus venedors de la documentació acreditativa de la seua condició, així com d'una llista dels productes autoritzats a oferir, fent constar en la dita documentació:

- Nom o raó social del comerciant.
- Adreça de l'empresa.
- Data d'inscripció en el Registre General de Comerciants i de Comerç.
- D.N.I. del venedor.

Drets del consumidor

En tots els casos de venda domiciliària, el comprador disposarà d'un període d'almenys set dies naturals per a rescindir el compromís de la compra, i té dret a la devolució de les quantitats que poguera haver abonat en concepte de senyal o a compte.

El període de set dies es computarà a partir de la firma del contracte tant si es produïx en eixe acte l'entrega de la cosa comprada com si no.

Quan l'entrega del bé adquirit es produïska amb posterioritat a la firma del contracte, a partir d'eixe moment, el comprador disposarà d'un nou període de set dies per a rescindir el compromís.

El venedor està obligat a informar per escrit el consumidor sobre el dret a rescindir el contracte. En l'esmentada informació s'inclourà expressament el nom i l'adreça d'una persona davant la qual el comprador puga exercir este dret.

El comprador podrà notificar a l'empresa venedora la seua decisió d'exercir el dret de rescissió, dins del termini, mitjançant qualsevol mitjà que permeta tindre'n constància fefaent de la notificació.

Quan l'exercici del dret comporte la devolució de la cosa venuda, l'empresa subministradora està obligada a fer-se càrrec de les despeses de transport originades per la devolució.

TALLER D'AUTOMÒBIL

Informació a l'usuari

Tots els tallers estan obligats a exhibir de forma perfectament visible amb lletres de grandària no inferior a 7 mm el següent:

- Els preus aplicats per hora de treball i per servicis concrets així com els preus d'altres servicis com els desenvolupats fora de la jornada normal de treball, servicis mòbils propis o despeses d'estada. Estos preus han d'incloure tot tipus de càrregues o gravàmens amb menció diferenciada de la part que del preu correspon a impostos, càrregues o gravàmens.
- LLEGENDA "Tot usuari té dret a pressupost escrit de les reparacions o servicis que sol·licite"
- LLEGENDA "L'usuari només quedarà obligat al pagament per l'elaboració del pressupost en les condicions que reglamentàriament es determinen"
- LLEGENDA "Totes les reparacions estan garantides per 3 mesos o 2.000 quilòmetres."
- LLEGENDA "Este establiment disposa de fulls de reclamacions a disposició del client"
- HORARI de prestació al públic, visible des de l'exterior.

Pressupostos, factures i resguard del depòsit

Tot usuari que desitge efectuar una reparació a un vehicle té dret a pressupost escrit, en el qual haurà de figurar:

- 1.El número de taller en el Registre Especial corresponent.
- 2.Nom i domicili de l'usuari.
- 3.Identificació del vehicle amb expressió de marca, matrícula i nombre de quilòmetres recorreguts.
- 4.Reparacions a efectuar, elements a reparar o substituir i qualsevol altra activitat, amb indicació del preu total que s'ha de pagar desglossat.
- 5.La data i firma del prestador del servici.
- 6.La data prevista d'entrega del vehicle ja reparat.
- 7.Indicació del temps de validesa del pressupost.
- 8.Espai reservat per a la data i la firma d'acceptació per l'usuari.

En el cas que el pressupost no siga acceptat, el vehicle haurà de tornar-se-li en anàlogues condicions a les que va ser entregat abans de la realització del pressupost. En este cas el taller podrà cobrar per la confecció de tal pressupost.

Únicament podrà procedir-se a la reparació una vegada l'usuari, o persona autoritzada, haja concedit la seua conformitat per mitjà de la firma del pressupost o haja deixat constància de la seua renúncia a la seua elaboració.

Tot taller està obligat a entregar al client factura escrita degudament firmada i segellada on conste: operacions realitzades, peces o elements utilitzats i hores de treball emprades, especificant conceptes i imports corresponents, així com qualsevol tipus de càrrecs meritats.

En tots els casos en què el vehicle quede depositat en el taller tant per a elaborar pressupost com per a reparar, l'empresa entregarà a l'usuari un resguard acreditatiu del depòsit del vehicle.

L'usuari podrà desistir de l'encàrrec realitzat en qualsevol moment, abonant al taller l'import pels treballs efectuats fins a la retirada del vehicle.

Només es podran cobrar despeses d'estada quan, una vegada confeccionat el pressupost o reparat el vehicle, i posat el fet en coneixement de l'usuari, este no done contestació al pressupost o no procedisca a la retirada del vehicle en el termini de tres dies hàbils.

Peces de recanvi i garantia de les reparacions

Totes les peces o conjunts que utilitzen els tallers en les seues reparacions han de ser noves i adequades al

model de vehicles. En determinats casos (models antics, etc), poden instal·lar-s'hi peces reparades o usades, però sempre que hi haja conformitat escrita del client.

El taller està obligat a entregar al client les peces, els elements o els conjunts que hagen sigut substituïts, llevat que l'usuari hi renuncié expressament.

Igualment, el taller està obligat a tindre a disposició del públic documentació que acredite l'origen i el preu dels recanvis utilitzats en les reparacions. A més, no podrà incrementar-ne el preu encara que sí que podrà beneficiar-se dels descomptes que els facen els seus proveïdors.

Los tallers oficials de marca tindran a disposició del públic en tot moment catàlegs i tarifes de peces actualitzats i taules de temps de treballs i el seu sistema de valoració en euros.

La garantia de les reparacions serà de tres mesos o 2.000 quilòmetres. Estos períodes s'entenen des de la data d'entrega del vehicle i la seua validesa queda condicionada que el vehicle no siga manipulat per tercers.

La garantia afecta els materials aportats i mà d'obra, així com les despeses que es puguen ocasionar, com transport, desplaçament d'operaris o imposició fiscal que grave la nova operació.

SANITAT

Drets dels usuaris de la sanitat

Tots els usuaris tenen els següents drets respecte a la sanitat:

1. Al respecte a la seua personalitat, dignitat humana i intimitat sense que pugua ser discriminat per raons de raça, de tipus social, de sexe, moral, econòmic, ideològic, polític o sindical.

2. A la informació sobre els servicis sanitaris a què pot accedir i sobre els requisits necessaris per al seu ús.

3. A la confidencialitat de tota la informació relacionada amb el seu procés i amb la seua estada en institucions sanitàries públiques i privades que col·laboren amb el sistema públic.

4. A ser advertit de si els procediments de pronòstic, diagnòstic i terapèutics que se li apliquen poden ser utilitzats en funció d'un projecte docent o d'investigació, que, en cap cas, podrà comportar perill addicional per a la seua salut. En tot cas serà imprescindible l'autorització prèvia i per escrit del pacient i l'acceptació per part del metge i de la Direcció del corresponent Centre Sanitari.

5. Que se li done en termes comprensibles, a ell i als seus familiars o acostats, informació completa i continuada, verbal i escrita, sobre el seu procés, incloent diagnòstic, pronòstic i alternatives de tractament.

6. A la lliure elecció entre les opcions que li presente el responsable mèdic del seu cas, sent necessari el previ consentiment escrit de l'usuari per a la realització de qualsevol intervenció, excepte en els casos següents:

- Quan no estiga capacitat per a prendre decisions, i en este cas, el dret correspondrà als seus familiars o persones a ell acostades.
- Quan la no intervenció supose risc per a la salut pública.
- Quan la urgència no permeta demores per poder-se ocasionar lesions irreversibles o existir perill de defunció.

7. Que se li assigne un metge, el nom del qual se li donarà a conèixer, que serà el seu interlocutor principal amb l'equip assistencial. En cas d'absència, un altre facultatiu de l'equip assumirà tal responsabilitat.

8. Que se li estenga certificat acreditatiu del seu estat de salut, quan la seua exigència s'establisca per una disposició legal o reglamentària.

9. A negar-se al tractament. Per a això, ha de sol·licitar l'alta voluntària.

10. A participar, a través de les institucions comunitàries, en les activitats sanitàries.

11. Que quede constància per escrit de tot el seu procés. Al finalitzar l'estada de l'usuari en una institució hospitalària, el pacient, familiar o persona a ell acostada rebrà el seu Informe d'Alta.

12. A utilitzar les vies de reclamació i de proposta de suggeriments en els terminis previstos. En un o altre cas haurà de rebre resposta per escrit en els terminis que reglamentàriament s'establisquen.

13. A triar el metge i els altres sanitaris titulats d'acord amb les condicions de la Llei General de Sanitat.

14. A obtindre els medicaments i productes sanitaris que es consideren necessaris per a promoure, conservar o restablir la seua salut, en els termes que reglamentàriament s'establisquen per l'Administració de l'Estat.

Obligacions dels usuaris de la sanitat

Seràn obligacions dels ciutadans amb les institucions i organismes del sistema sanitari:

1. Complir les prescripcions generals de naturalesa sanitària comuna a tota la població, així com les específiques determinades pels Serveis Sanitaris.
2. Cuidar les instal·lacions i col·laborar en el manteniment de l'habitabilitat de les Institucions Sanitàries.
3. Responsabilitzar-se de l'ús adequat de les prestacions oferides pel sistema sanitari, fonamentalment en les que es referixen a la utilització de serveis, procediments de baixa laboral, o incapacitat permanent i prestacions terapèutiques i socials.
4. Firmar el document d'alta voluntària en els casos de no acceptació del tractament.

Serveis d'atenció a l'usuari

Els Serveis d'Atenció a l'Usuari són unitats responsables d'atendre als usuaris dels serveis sanitaris públics i als seus familiars vetllant pel respecte dels seus drets, informant-los de les seues obligacions i orientant-los en tot el que necessiten.

Els centres sanitaris públics disposaran d'un Servei d'Atenció a l'Usuari.

Els Serveis d'Atenció a l'Usuari queden estructurats en tres àrees funcionals:

1. Àrea d'informació i recepció.
2. Àrea de suggeriments i reclamacions.
3. Àrea d'animació sociocultural.

Correspon a l'àrea d'informació i recepció les funcions següents:

- Informar i assessorar l'usuari sobre aquelles qüestions que demande, directament o dirigint-se a l'òrgan administratiu o sanitari competent si fóra necessari.
- Entregar el Llibre Guia de l'Usuari de l'Hospital, que inclou la carta de drets i deures i l'enquesta de post hospitalització, a tots els pacients que vagen a ser ingressats.
- Tutelar el compliment dels drets dels pacients i usuaris.
- Proporcionar informació d'incidències als familiars i acompanyants en el servei d'urgències, àrea d'observació i en el bloc quirúrgic.
- Realitzar divulgació sanitària per mitjà de fullets que estaran a disposició dels usuaris sobre totes aquelles patologies que l'Hospital considere d'interès.
- Elaborar dades estadístiques sobre el funcionament dels Serveis d'Atenció a l'Usuari.

Correspon a l'àrea de suggeriments i reclamacions les funcions següents:

- Atendre, tramitar i impulsar totes les queixes, reclamacions i suggeriments presentats pels usuaris.
- Realitzar anàlisis periòdiques de les enquestes hospitalàries i comunicar els seus resultats a la direcció del centre.
- Informar i proposar a l'òrgan directiu competent resolució sobre queixes i reclamacions presentades.

Correspon a l'àrea d'animació sociocultural les funcions següents:

- Proposar i impulsar les iniciatives que en esta àrea sorgisquen en l'hospital, com són els programes d'animació sociocultural i altres relacionats amb l'educació per a xiquets, tercera edat i pacients de mitjana i llarga duració.
- Gestionar biblioteca hospitalària per a usuari i videoteca.
- Aquelles altres funcions dirigides a fer més satisfactòria l'estada dels usuaris.

Queixes i reclamacions

Per a la tramitació de les queixes i reclamacions, el Servei d'Atenció a l'Usuari actuarà per pròpia iniciativa i a petició de pacients, familiars o usuaris, que podran en tot moment demanar l'actuació d'estos serveis.

El sistema de tramitació de queixes i reclamacions s'ajustarà a criteris de celeritat i senzillesa, seguint en qualsevol cas les regles següents:

1. Els Serveis d'Atenció a l'Usuari registraran totes les reclamacions que es formulen davant d'ells.
2. Estaran obligats a transcriure les queixes presentades verbalment quan es tracte de persones amb dificultats d'escriptura o d'expressió.
3. Les reclamacions es tramitaran per escrit a través d'este Servei als responsables de la direcció que

corresponga. La direcció haurà de donar resposta per escrit, firmada pel director o persona en qui delegue.

4. Els firmants de les queixes i reclamacions rebran comunicació escrita sobre el tràmit adoptat dins dels terminis que es determinen. En qualsevol cas no s'han de superar els quinze dies.

5. En la investigació de les queixes i reclamacions presentades, els Servicis d'Atenció a l'Usuari arrellegaran el paréixer de totes les parts afectades, i podran formular propostes de mediació quan la naturalesa de l'assumpte així ho permeti.

CONTRACTES

Clàusules abusives per al consumidor

Quan firmem un contracte amb un particular ho tenim clar, si no estem d'acord amb alguna clàusula perquè entenem que hi ha un manifest desequilibri entre els drets i obligacions de l'altra part i els nostres, intentem modificar-la o suprimir-la, és a dir, podem negociar les condicions del contracte. No obstant això, quan contractem un servei o comprem un bé (automòbil, vivenda, etc), tenim poques possibilitats de negociar el contracte, es tracta de contractes d'adhesió, perquè el consumidor o usuari únicament pot adherir-se al contracte prèviament redactat per l'altra part. No obstant estos contractes en massa ocasions incorporen alguna clàusula clarament perjudicial per al consumidor. Són les anomenades clàusules abusives.

Alguns exemples de clàusules abusives

- Clàusula segons la qual "el prestador d'un servei s'exonera de responsabilitat si el contracte no es complix o es complix deficientment per causes tècniques o de força major", quan al contrari el consumidor sí que s'obliga a complir-lo en qualsevol circumstància.
- Estipulació del preu en el moment de l'entrega del bé o servei o la facultat del professional per a augmentar el preu final sobre el convingut. "el preu final podrà variar si els fabricants han variat el preu, acceptant el comprador expressament en este moment la variació del preu"
- La que es reserva a favor del professional la facultat d'interpretar el contracte o modificar-lo unilateralment. En la compra d'una vivenda, "el promotor entregará la vivenda al comprador en el termini de 16 mesos, llevat que sorgisquen imprevistos en la finalització de les obres"
- Clàusula ambigua que deixa oberta qualsevol interpretació en benefici del professional o que faci al·lusió a allò que s'ha disposat en algun text o document el qual no es proporciona al consumidor.
- L'exclusió o limitació de forma inadequada dels drets legals del consumidor per imposició de renúncies. En un contracte de compravenda d'un vehicle "l'eficàcia de la garantia quedarà supeditada a la prèvia acceptació de la fàbrica de l'existència de defectes o "l'entrega del vehicle és a sencera satisfacció del comprador renunciat a qualsevol futura reclamació".

Llija detingudament totes les condicions del contracte abans de firmar. Si una vegada firmat tenim el convenciment que hi ha alguna que altra clàusula abusiva que ens perjudica com a consumidors, no es preocupe, la clàusula en qüestió no té validesa i es considera nul·la. Haurà d'acudir als tribunals que seran, en última instància, els que declaren que la clàusula és abusiva i per tant no té validesa.

ASSEGURANCES

Introducció

La contractació d'una assegurança suposa un dels actes més comuns de contractació que hui en dia es poden realitzar. Tots, en major o menor mesura, tenim contractat una o diverses assegurances de distinta naturalesa. El contracte d'assegurança és aquell pel qual l'entitat asseguradora, a canvi de percebre una quantitat de diners, es compromet a indemnitzar l'assegurat d'acord amb allò que s'ha pactat en el contracte si es produïx el fet el risc del qual s'assegura.

PARTS QUE HI INTERVENEN

Assegurador: És l'entitat que s'obliga a indemnitzar, en cas de sinistre, l'assegurat quan es produïx el dany previst en el contracte.

Prenedor: Persona que s'obliga a pagar la prima i a contestar el qüestionari al qual el sotmet l'assegurador; pot o no coincidir amb l'assegurat. Excepte en casos específics no té drets, ja que estos corresponen a l'assegurat.

Assegurat: És el titular de l'interés que es contracta i qui rep la indemnització o la prestació acordada en el contracte en cas de sinistre. Si és persona diferent del prenedor, l'assegurador no pot negar-se que l'assegurat complisca amb les obligacions d'este. Al contrari, qui únicament és prenedor no rep mai la indemnització.

Beneficiari: Persona que rep la indemnització. Este terme és el normalment utilitzat en les assegurances de vida.

Agent d'assegurances: Persona que depenen de la companyia asseguradora, promociona els seus productes i dóna assistència. Qualsevol tràmit realitzat davant d'ell és com si s'haguera fet davant de la mateixa companyia.

Corredor d'assegurances: És aquella persona física o jurídica que actua d'intermediari entre l'asseguradora i el consumidor, però que no té cap vinculació contractual amb la companyia.

El corredor ha d'oferir un assessorament imparcial i assessorar el consumidor de la millor oferta d'acord amb els riscos que vulga cobrir.

En el cas dels corredors, a diferència dels agents, els pagaments que es realitzen no s'entenen per abonats a la companyia fins que no es dispose del rebut expedit per ella.

Elements

Prima: Quantitat a pagar a l'asseguradora per a cobrir el risc; llevat que les parts convinguen una altra cosa la pòlissa no entrarà en vigor si no es paga. Quan arriba el venciment, l'assegurat disposa d'un mes per a abonar-la sense que finalitze la cobertura.

Suma assegurada: Quantitat consignada en la pòlissa i que servix com a referència per al càlcul de la prima i com a límit màxim a indemnitzar. En les assegurances de danys hi ha certs termes específics que cal tindre en compte per a contractar:

Assegurança plena: És aquella que cobrix totalment el valor de l'interés assegurat. És la situació ideal dins d'una assegurança

Infraassegurança: És aquella en què la suma assegurada és inferior al valor real de l'interés assegurat. És important tindre-ho en compte, ja que si es produïx un sinistre s'aplicarà la regla proporcional, és a dir, es disminuirà proporcionalment la indemnització en la mesura que faltara fins a arribar a la situació d'assegurança plena.

Sobreassegurança: Situació en la qual s'ha assegurat per més valor del real. És una situació perillosa per a l'assegurat que en tot cas pagarà més prima i en canvi, en cas de sinistre, només rebrà la indemnització pel valor d'allò efectivament sinistrat.

Franquícia: Part inicial que sempre paga l'assegurat en un sinistre. Té com a avantatge que abaratix la pòlissa i com a desavantatge és que l'assegurat ha de pagar una part del sinistre.

Valor de nou: És l'import que s'ha de pagar a conseqüència d'un sinistre per a reposar un objecte nou semblant al sinistrat.

Valor final: És el valor que té l'objecte usat posat a la venda en el mercat.

El contracte d'assegurança

El contracte d'assegurança és aquell pel qual l'assegurador s'obliga, per mitjà del cobrament d'una prima i per al cas que es produïska l'esdeveniment el risc del qual és objecte de cobertura, a indemnitzar el dany produït a l'assegurat, a pagar-li una quantitat, una renda o a satisfer un altre tipus de prestacions.

Abans del contracte pot realitzar-se una proposició d'assegurança per part de l'assegurador. La proposta té una validesa mínima de 15 dies, excepte si es tracta d'una assegurança obligatòria d'ús i circulació de vehicles de motor. En este cas la validesa mínima és de 20 dies.

El titular d'una assegurança ha de pagar una prima, anualment o amb la periodicitat pactada en la pòlissa. La pòlissa és un contracte d'adhesió pel qual les seues clàusules han d'estar redactades de forma clara i precisa.

En el cas que açò no siga així, la interpretació es farà en el sentit més favorable a l'assegurat.

La duració de la pòlissa ha d'estar indicada en les condicions particulars de la mateixa pòlissa, la qual no podrà fixar un termini superior als 10 anys. Es pot contractar anualment i establir que es prorrogue automàticament cada any. Les parts poden oposar-se a esta pròrroga per mitjà d'una notificació escrita a l'altra part, efectuada amb un termini de 2 mesos d'antelació a la data de venciment.

En el cas de pèrdua de la pòlissa es pot sol·licitar un duplicat a la companyia asseguradora.

La pòlissa

La pòlissa ha de contindre les dades següents:

- **Condicions generals:** Clàusules del contracte que han sigut redactades i imposades per l'entitat asseguradora i són comuns a totes les pòlisses del mateix tipus d'assegurança que ofereix una entitat asseguradora (vehicles, vivenda, comunitats, sanitari,...)
- **Condicions particulars:** Identifiquen l'assegurança:
 - Nom i cognoms o denominació social de les parts contractants i el seu domicili, així com la designació de l'assegurat i el beneficiari, si és el cas.
 - El concepte en el qual s'assegura.
 - Naturalesa del risc cobert.
 - Designació dels objectes assegurats i de la seua situació.
 - Suma assegurada o abast de la cobertura.
 - Import de la prima, recàrrecs i impostos.
 - Venciment de les primes, lloc i forma de pagament.
 - Duració del contracte, amb expressió del dia i l'hora en què comencen i acaben els seus efectes.
 - Nom de l'agent o agents, si és el cas.
- **Condicions especials:** mencions de caràcter especial que poden variar alguna clàusula general.
- **Suplement:** document emés de comú acord entre l'acceptant i la companyia que provoca una modificació en la pòlissa.

Deures del prenedor o assegurat

- Pagar la prima en les condicions estipulades en la pòlissa. Si s'han pactat primes periòdiques, la primera d'elles serà exigible una vegada firmat el contracte.
- Si per culpa del prenedor la primera prima no ha sigut pagada, o la prima única no ho ha sigut al seu venciment, l'assegurador té dret a resoldre el contracte o a exigir el pagament de la prima deguda en via executiva amb base en la pòlissa. En cas de falta de pagament d'una de les primes següents, la cobertura de l'assegurador queda suspesa un mes després del dia del seu venciment.
- El prenedor de l'assegurança, l'assegurat o el beneficiari hauran de comunicar a l'assegurador el sinistre dins del termini de 7 dies a partir del moment en què se n'haja tingut coneixement, sempre que la pòlissa no establisca un termini superior. En cas d'incompliment, l'assegurador podrà reclamar els danys i perjudicis causats per la falta de declaració.
- El prenedor de l'assegurança a l'assegurat, a més, haurà de donar a l'assegurador qualsevol classe d'informacions sobre les circumstàncies i conseqüències del sinistre.
- L'assegurat o el prenedor de l'assegurança hauran d'emprar els mitjans al seu abast per a minorar les conseqüències del sinistre. L'incompliment d'este deure donarà dret a l'assegurador a reduir la seua prestació en la proporció oportuna.

Deures de l'assegurador

- Informar el prenedor de l'assegurança sobre el contracte i entregar-li tota la documentació.
- L'assegurador està obligat a satisfer la indemnització al terme de les investigacions i peritatges necessàries per a establir l'existència del sinistre i, si és el cas, l'import dels danys que en resulten. En qualsevol supòsit, l'assegurador haurà d'efectuar, dins dels 40 dies, a partir de la recepció de la declaració del sinistre, el pagament de l'import mínim d'allò que l'assegurador puga deure, segons les circumstàncies per ell conegudes.
- No incloure en la pòlissa clàusules abusives ni lesives per a l'assegurat.
- Destacar de manera especial les clàusules limitadores del dret de l'assegurat i fer-les acceptar

expressament per escrit.

• Informar sobre la legislació aplicable al contracte i a les reclamacions futures.

CLASSES D'ASSEGURANCES

Hi ha molts tipus d'assegurances, segons l'objecte que s'assegure: la llar, l'automòbil, l'assistència sanitària, de vida, d'especial valor de l'equipatge en transport aeris, etc. i es denominen branques.

És convenient comparar tots els detalls de les assegurances complementàries i procurar no duplicar indemnitzacions i prestacions. La distinció més important que es pot fer sobre les assegurances és entre obligatòries i no obligatòries.

Certes activitats exigixen la contractació d'una assegurança (caça, conduir vehicles automòbils...) són les denominades assegurances obligatòries. Estes assegurances tenen caràcter legal. La resta d'activitats no necessiten una assegurança, per tant, l'opció de contractar-la és del consumidor, són les assegurances no obligatòries.

- Assegurances de persones
 - Assegurança de vida
 - Assegurança d'accidents
 - Assegurança de malaltia i assistència sanitària
- Assegurança contra danys
 - Assegurança obligatòria de vehicles automòbils

La llei obliga a disposar d'este tipus d'assegurança per la responsabilitat que es derive dels danys que puga ocasionar el vehicle a les persones i als béns.

Esta assegurança és "a tercers", ja que el conductor del vehicle no rebrà cap indemnització encara que patisca danys, ni es pagaran els danys del vehicle que causa l'accident, ni queda assegurat el robatori del vehicle.

En l'assegurança obligatòria de vehicles, el propietari del vehicle o beneficiari de l'assegurança pot sol·licitar a la seua companyia asseguradora un certificat amb l'historial de sinistres relatiu als dos últims períodes. Pot ser requerit en canviar de companyia.

És important conèixer el barem que té la companyia per a pujar o abaixar la prima depenent dels accidents que tinguen lloc durant l'any.

Correspon al Consorci de Compensació d'Assegurances (entitat de dret públic adscrita al Ministeri d'Hisenda) indemnitzar en determinats casos en què el vehicle causant siga desconegut, robat, no estiga assegurat o en el cas que la companyia d'assegurances s'haja declarat insolvent.

- Assegurança de la llar
- Assegurança de lucre cessant
- Assegurança de caució
- Assegurança de crèdit

Reclamacions

• Presentar la reclamació per escrit o per via electrònica davant del Servei d'Atenció al Client o, si és el cas, davant del Defensor del Client (la seua figura és voluntària).

• Si qualsevol dels anteriors no donen la raó al reclamant, no contesten o no admeten la reclamació en el termini de 2 mesos des que va ser presentada, es pot dirigir al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partíip en Plans de Pensions adscrit a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

La reclamació o queixa haurà de contindre:

- Les dades identificatives del reclamant
- La perfecta identificació de l'entitat reclamada
- Expressar amb claredat el motiu, fent constar clarament que no es troba pendent de resolució o litigi davant d'òrgans administratius, arbitralis o judicials. En cap cas, podrà al·legar-se motiu diferent de l'adduït en la reclamació prèvia davant del departament o servei d'atenció al client, o si és el cas, defensor del client, llevat que es referisca a fets relacionats que s'hagueren produït amb posterioritat.
- Acreditar que ha transcorregut el termini de 2 mesos des de la data de presentació de la reclamació davant dels organismes esmentats sense que haja sigut resolta, denegada o desestimada la petició.
- Lloc, data i firma

Este organisme ha de resoldre en el termini de 4 mesos des del moment de presentar la reclamació o queixa. Les seues resolucions no són vinculants, encara que estes són molt tingudes en compte si l'afectat decidix acudir a la via judicial.

CONSELLS

1. Abans de firmar, llija el contracte.
2. Guarde tota documentació de l'assegurança, contracte, rebuts, etc.
3. Si es planteja contractar un pla de pensions, ha d'estar convençut de continuar fins al final, sinó perdrà les quantitats invertides.
4. No acumule assegurances de vivenda, llar, robatori, incendi. Observe bé què vol cobrir i procure no tindre dos assegurances per al mateix. Comprove si la Comunitat on viu disposa d'assegurança.
5. Si decidix cancel·lar l'assegurança, comuniqui-ho per escrit a la companyia amb dos mesos d'antelació.
6. Assabente's de les bonificacions que li corresponen per no tindre sinistres.
7. Llija detingudament el llistat d'exclusions de la seua assegurança, per a conèixer exactament l'abast de la cobertura.
8. En les assegurances de vida i de jubilació, consulte la taula de valors de rescat per al cas de cancel·lar la pòlissa.

COMERÇ ELECTRÒNIC

Concepte

El comerç electrònic és una modalitat de la compra a distància molt corrent en la nostra societat, conseqüència de la seua adaptació a les noves tecnologies.

Els avantatges d'este sistema de compra es basen en la comoditat per al consumidor i l'oferiment de preus competitius, encara que presenta els seus riscos, per la qual cosa s'han de prendre certes precaucions.

INFORMACIÓ PRÈVIA

La primera premissa necessària abans de realitzar una compra en Internet és que figuren les dades físiques on es troba ubicada l'empresa comercialitzadora: nom, adreça completa i població. Així mateix, els mecanismes per a posar-se en contacte amb ella (e-mail, telèfon, fax...) A més, hem de valorar el país on es troba ubicada, ja que les dificultats en el supòsit de presentar una reclamació poden veure's afectades.

L'oferta

La informació relativa a la compra ha de facilitar-se de manera clara, comprensible i inequívoca, per mitjà de qualsevol tècnica adequada al mitjà de comunicació a distància utilitzat, i haurà de respectar el principi de bona fe en les transaccions comercials, així com els principis de protecció dels que siguen incapaços de contractar:

L'oferta que ha d'oferir el venedor, ha d'incloure la informació següent:

- Identitat completa del proveïdor
- Característiques del producte
- Preu complet del bé (impostos, transport...)
- Forma de pagament atenent a la modalitat d'entrega del bé
- Termini de validesa de l'oferta
- Cost de la utilització de la tècnica de comunicació a distància, si fóra superior a la tarifa bàsica
- Dret de desistiment mínim de 7 dies a partir de la recepció del producte, excepte determinats tipus d'articles
- Possibilitat que el venedor facilite un producte equivalent en substitució del sol·licitat
- Adhesió, si és el cas, a un sistema extrajudicial de solució de conflictes en matèria de consum

(sistema arbitral de consum)

LA COMANDA

La botiga virtual hi ha d'avisar de la recepció de la comanda que fa el client, sense demora i també per via electrònica. Només es considerarà que s'han rebut la comanda i l'avis de recepció quan les parts a què es dirigixen hagen pogut tindre accés a estos.

El venedor ha de posar a disposició del client els mitjans tècnics adequats i eficaços que li permeten identificar i corregir els errors d'introducció de dades, abans de realitzar la comanda.

RÈGIM D'ENTREGA

El termini d'entrega del producte sol·licitat és de 30 dies a partir de l'acceptació expressa del consumidor. Si açò no és possible, el venedor ha de comunicar-ho al consumidor amb l'objecte que este puga recuperar els diners abonats.

La devolució d'import s'ha de fer en 30 dies com a màxim; en cas contrari, el comprador podrà reclamar el doble de la suma que se li deu i la corresponent indemnització pels perjudis patits.

En el cas que no fóra possible l'entrega del bé inicialment adquirit, es podrà entregar un altre bé de característiques semblants d'igual o superior qualitat.

El consumidor haurà de rebre el producte adquirit, amb la informació escrita en la llengua utilitzada en l'oferta referida a:

- Les dades informatives que s'havien de facilitar amb l'oferta.
- L'adreça de l'establiment venedor i el seu domicili social.
- Les condicions de pagament.
- El document de desistiment o revocació que incloga termini, destinatari i lloc.
- Justificació de la compra realitzada per mitjà de factura.

Queda prohibit l'enviament de productes no sol·licitats quan s'incloga una petició de pagament. En este cas, el receptor no està obligat a la devolució ni se li pot reclamar el preu.

EL DRET DE DESISTIMENT

Els consumidors que adquirixen un producte a distància tenen el dret de desistir lliurement de la seua compra en el termini de 7 dies, a partir de la seua recepció, sense haver de justificar cap motiu.

El venedor està obligat a informar d'això i a adjuntar juntament amb el producte el document de revocació. Este desistiment es pot comunicar de forma fefaent per mitjà de burofax amb certificació de text i justificant de recepció (el de major seguretat jurídica), carta certificada amb justificant de recepció o telegrama.

En el cas que el consumidor opte per desistir de la compra, haurà de tornar el producte adquirit, satisfer les despeses de devolució i sol·licitar l'abonament de l'import de la compra.

No obstant això, si el venedor pot subministrar un producte de qualitat i preu equivalent en substitució del producte sol·licitat, les despeses directes de devolució, si s'exercix el dret de desistiment, seran per compte del venedor, que haurà d'haver informat el consumidor d'este fet.

La clàusula que impose una penalització per l'exercici del dret de desistiment serà nul·la.

En el cas que el venedor no complisca amb el deure d'informació, el termini de revocació serà de 3 mesos des de l'entrega del bé. Si esta informació es dóna dins del període de 3 mesos, el termini de 7 dies començarà a comptar d'eixe moment. En el cas que el comprador que exercix el dret de revocació al·legue la falta d'informació, no se li podran exigir les despeses de devolució.

Una vegada efectuat el dret de desistiment, el venedor ha de tornar les quantitats abonades en un període màxim de 30 dies des del dret exercitat, en cas contrari, el comprador podrà reclamar-les duplicades. També podrà demanar danys i perjudis.

Excepte acord en contra, no s'aplicarà el dret de desistiment en els contractes següents:

- Contractes de subministrament de béns el preu dels quals estiga subjecte a fluctuacions de coeficients del mercat financer que el venedor no pot controlar.
- Contractes de subministrament de béns confeccionats conforme a allò que s'ha indicat pel consumidor o clarament personalitzats que, per la seua naturalesa, no es pugen tornar o es pugen

deteriorar amb rapidesa.

- Contractes de subministrament de gravacions sonores o de vídeos, de discos i de programes informàtics que hagueren sigut desprecintats pel consumidor, així com de fitxers informàtics subministrats per via electrònica, susceptibles de ser descarregats o reproduïts de caràcter immediat.
- Contractes de subministrament de premsa diària, publicacions periòdiques i revistes.

PAGAMENT AMB TARGETA

El titular d'una targeta de crèdit utilitzada fraudulentament podrà exigir la immediata anul·lació del càrrec.

Si la compra ha sigut realitzada pel titular i l'exigència de devolució no és conseqüència del dret de desistiment o de resolució en el termini de 3 mesos, este quedarà obligat, davant del venedor, del rescabament dels danys i perjudicis que l'anul·lació haja ocasionat.

VENDA A DISTÀNCIA DE SERVICIS

•No s'apliquen els citats drets en els casos següents:

- Contractes de servicis financers.
- Contractes establits amb operadors de telecomunicacions per a la utilització dels telèfons públics.
- Contractes per a la construcció de béns immobles.
- Contractes que regulen relacions familiars i successoris.
- Contractes de societats.

•No existirà l'obligació d'especificar l'oferta, de donar la informació prèvia, d'executar la comanda en 30 dies, ni el dret a l'exercici de desistiment, ni a la informació escrita sobre condicions, en els següents contractes de subministrament, sempre que el proveïdor es compromet a subministrar els servicis en una data o període concret:

- Servicis d'allotjament
- Servicis de transport
- Servicis de menjars
- Servicis de recreació

•L'obligació d'informació i documentació no afecta els servicis l'execució dels quals es realitze utilitzant una tècnica de comunicació a distància, que es presten d'una sola vegada i que la seua facturació s'efectue per l'operador de la tècnica de comunicació.

•El termini de desistiment comença a comptar del dia de la firma del contracte o a partir del dia en què s'haja completat la informació.

•Els dies hàbils els determina la llei del lloc on s'ha de prestar el servici.

•El termini de 3 mesos per a la resolució del contracte per la falta de compliment del deure d'informació comença a comptar a partir de la data de la firma del contracte.

•Excepte pacte en contra, l'adquirent no disposarà del dret de desistiment en els contractes de prestació de servicis i en els servicis d'apostes i loteries quan la seua execució haja començat, amb l'acord del consumidor, abans de finalitzar el termini de 7 dies hàbils.

RECLAMACIONS

En primer lloc, és necessari contactar amb el venedor a fi d'arribar a una solució amistosa. Si això no fóra possible, és necessari presentar una reclamació davant de l'Organisme municipal o provincial on tinga el seu domicili social l'empresa reclamada.

Si l'empresa venedora està situada en un altre Estat de la Unió Europea, es pot recórrer al Centre Europeu del Consumidor a Espanya.

Els drets que reconeix la llei als consumidors són irrenunciables i podran ser exercits encara que la legislació aplicable al contracte no siga l'espanyola, sempre que el contracte presente un vincle amb el territori de qualsevol Estat de la Unió Europea.

RECOMANACIONS

- Que la pàgina web on es compra siga segura. És així, quan la icona que reflectix el nivell de seguretat, normalment un cadenat canvia d'estat, tancant-se o il·luminant-se, i la URL passa de ser http:/ a ser https://
- Que s'informe de les dades, adreça i identitat de l'empresa venedora. A més de les característiques del producte o servei, el seu preu i si este inclou el cost del transport, la forma de pagament, la modalitat d'entrega i informació sobre el document de desistiment.
- En realitzar la comanda, el venedor ens ha d'avisar de la seua recepció sense demora. És convenient imprimir tota la informació relativa a la compra.
- És molt recomanable utilitzar una targeta de crèdit vinculada a un compte bancari en la qual podem fer imposicions per l'import exacte de les nostres compres. Amb això es limita el risc de cobraments no esperats, en el supòsit d'utilització fraudulenta de les dades.