

GUIA DE CONSULTAS

Servicios esenciales

AGUAS POTABLES

Contratación del servicio

La contratación del servicio se formalizará por escrito y la llevará a cabo la empresa suministradora (En la ciudad de Alicante “Aguas de Alicante Empresa Mixta”). Si el servicio lo presta el propio Ayuntamiento, habrá que dirigirse al mismo.

La documentación más usual para contratar el servicio de agua en una vivienda es la siguiente:

- Nombre y NIF del titular
- Dirección completa.
- Boletín del fontanero instalador facilitado por el promotor y sellado por la Consellería competente en materia de Industria.
- Poder notarial, autorización del propietario o arrendador (en caso de delegación)
- Licencia de primera ocupación para viviendas de renta libre expedida por el Ayuntamiento. Para las viviendas de Protección Oficial, se requiere la Cédula de Calificación Definitiva.
- Documento de propiedad (escritura, documento privado de compra-venta, nota informativa del Notario o contrato de arrendamiento)
- Tasas, derechos de enganche en algunos municipios.

Cuando se contrata, suele exigirse al usuario una cantidad en calidad de fianza para responder de las obligaciones económicas contraídas.

El contrato suele estar ya impreso (“contrato de adhesión”) debiendo contener cláusulas y estipulaciones, concretas, claras y sencillas en la redacción y fácilmente comprensibles. Cuando haya duda en su interpretación, se resolverán en contra del suministrador y a favor del usuario.

Factura

Las tarifas sobre el consumo del agua son autorizadas por la Generalitat Valenciana y el Ayuntamiento de Alicante.

La factura es generalmente trimestral y coincide con la lectura del contador. En el supuesto de que no se pueda realizar la lectura se hace una estimación del consumo.

Normalmente la factura detalla los siguientes conceptos:

- Las tarifas del servicio

Cantidad fija relacionada con el calibre del contador, en concepto de disponibilidad del servicio e independientemente del volumen de agua consumida.

- La cuota de consumo

Corresponde al volumen de agua consumida medido por el contador en el período

facturado. En la ciudad de Alicante y para clientes de uso doméstico se consideran cuatro tramos de consumo.

El coste por metro cúbico varía en cada uno de los tramos, de menos a más, con el objeto de fomentar un uso eficiente del agua y estimular la reducción de los consumos más elevados:

- De 0 a 9 m³
- De 10 a 30 m³
- De 31 a 60 m³
- De 61 m³ en adelante
- Otros conceptos
 - Alcantarillado. Incluye cuota de servicio y consumo
 - Canon de saneamiento de la Generalitat Valenciana. Incluye cuota de servicio y consumo.
 - I.V.A.

La facturación del consumo se ajustará a lo que señale el contador, a tal fin, un empleado de la empresa, tomará las indicaciones del aparato.

Se podrá verificar el contador, a través del organismo de la Administración competente en la materia, cuando se sospeche de su irregular funcionamiento.

Si por paro, mal funcionamiento del contador o imposibilidad de lectura no se pudiese saber el consumo efectuado por el abonado, la facturación se realizará en base al mismo período del año anterior y si no fuera posible según el promedio de hasta tres períodos anteriores. En el caso de suministros para usos que permitan por cálculo o estimación determinar el consumo, aquel servirá de base a la facturación. Y en cualquier caso, a criterio de la empresa, puede suspenderse la facturación, hasta conocer los consumos posteriores, y una vez corregida la anomalía.

Si por ausencia del abonado no fuera posible leer el contador durante cuatro períodos de facturación consecutiva, la empresa dirigirá un escrito al abonado dándole un plazo de diez días para normalizar tal situación. Transcurrido dicho plazo sin que el abonado haya establecido contacto con la emp

Cortes de suministro y averías

En cuanto a las averías que se puedan producir en la red y conductos habrá que tener en cuenta que:

- El suministrador es responsable de la canalización exterior del agua hasta la entrada a la finca.
- La Comunidad de Propietarios desde la entrada del inmueble a cada piso.
- Cada propietario es responsable dentro de su vivienda

Toda falta grave cometida en el uso del servicio prestado, será causa suficiente para la inmediata rescisión de la póliza de abono, con interrupción del suministro, sin perjuicio de las responsabilidades de distinto orden en que el abonado pueda incurrir.

Constituirá falta grave la comisión de los siguientes actos:

- Abusar del suministro concertado, consumiendo caudales desproporcionados con la actividad usual del abonado, sin causa justificada.
- Destinar el agua a usos distintos al pactado.
- Suministrar agua a terceros, sin autorización de la empresa.

- Mezclar el agua de la empresa con otras aguas.
- Remunerar a los empleados de la empresa, aunque sea por motivo de trabajo efectuados por éstos a favor del abonado sin autorización de la empresa.
- No permitir la entrada de personal autorizado por la empresa para revisar las instalaciones, habiéndose hecho constar la negativa ante un agente de la autoridad o ante un testigo.
- Manipular llaves de registros situadas en la vía pública, sin causa justificada, estén o no precintadas.
- Practicar actos que puedan perturbar la regularidad o medición del consumo.
- Faltar al pago puntual del importe del agua y servicios, a menos que haya en curso una reclamación, en cuyo caso deberá esperarse a que ésta se sustancie.
- Desatender los requerimientos que la empresa dirija a los abonados, para que subsanen los defectos observados de su instalación, que deberán ser atendidos en el plazo máximo de un mes, caso que no se indique plazo distinto.
- Cualesquiera otros actos y omisiones a los que la legislación vigente considere igualmente faltas graves.
- No permitir la lectura de los contadores o análisis de los vertidos.
- Alterar las características de los vertidos sin previo conocimiento de la empresa.
- Suministrar datos falsos con ánimo de lucro.
- Utilizar la acometida de una finca para efectuar el vertido de obra.

El disfrute de un vertido sin haber llevado a efecto la contratación del mismo, o sin ajustarse a las disposiciones de la Ordenanza de vertidos

ELECTRICIDAD

El contrato

El servicio de suministro de electricidad se formaliza en un documento escrito por la empresa suministradora y el usuario y establece las condiciones del contrato, es decir, los derechos y obligaciones de ambas partes.

Para realizar el contrato se han de tener las instalaciones adecuadas y presentar los documentos que se requieran (D.N.I., Boletín de instalación suscrito por un instalador autorizado y cédula de habitabilidad, esencialmente).

Desde el uno de enero de 2003, todos los consumidores pueden escoger con quien contratar ya que el mercado de la energía se ha liberalizado. Existen dos opciones:

- Contratar a tarifa. Es el que existía antes de la liberalización y está regulado con precios sujetos a las tarifas vigentes que cada año aprueba la Administración.
- Contratar a libre mercado. Se pacta el precio con la compañía suministradora.

En el caso de la contratación a tarifa hay que tener en cuenta:

- La potencia contratada consta de una póliza de abono, según las necesidades particulares, la cual se puede modificar una vez al año.

- La empresa eléctrica puede exigir un depósito de garantía en el momento de contratar que será devuelto en caso de resolución.
- La duración del contrato es anual y se prorroga por años.
- Las empresas eléctricas podrán negarse a efectuar una contratación si el solicitante ha sido declarado deudor de otra compañía por sentencia judicial siempre que no haya justificado después el pago de la deuda y esta fuera superior a 150 euros o si las instalaciones del inmueble no reúnen los requisitos de seguridad exigibles.

El contrato a libre mercado es un contrato privado y como tal ha de contener todos los acuerdos a que se haya llegado con la compañía pero como mínimo habrán de contener los siguientes conceptos:

- Duración del contrato (mínimo un año)
- Condiciones económicas de la energía que se consumirá: precio, descuentos, etc.
- Los servicios que tiene derecho a recibir el consumidor.

Para comprobar si realmente interesa utilizar una u otra modalidad, se ha de comparar el precio que se pagaba por tarifa durante el año anterior y lo que se pagará si se contrata a libre mercado. En ningún caso, precipitarse ante una propuesta de cambio.

El contador

El contador es el aparato que conecta la empresa a la instalación del abonado con el fin de medir la energía consumida. El abonado tiene derecho a que por el organismo público competente en materia de energía verifique el funcionamiento correcto del aparato de medida.

El contador puede ser propiedad del usuario o estar alquilado a la compañía suministradora. Los contadores están precintados y sólo pueden ser alterados o manipulados por la compañía. Si es alquilado, el mantenimiento correrá a cargo del prestador del servicio y del titular, en caso de que sea de su propiedad.

Las reparaciones o modificaciones de la acometida, así como su conservación, serán con cargo y por cuenta de la empresa suministradora. El usuario, por su parte, deberá reparar las averías que se produzcan desde su contador hasta los aparatos receptores.

Calidad del servicio

Las compañías han de suministrar la energía con unas garantías de calidad: continuidad del suministro (que no hayan continuos cortes), calidad de la energía (relativa a las ondas de tensión) y calidad en la atención al cliente.

Las compañías tienen una clasificación de las zonas en urbanas, semiurbanas, zonas rurales concentradas y zonas rurales dispersas. La calidad del suministro va determinada por el número y la duración de las interrupciones, que pueden ser programadas e imprevistas.

En caso de incumplimiento de los niveles de calidad, la compañía debe hacer un descuento.

Las tarifas

Son aprobadas por el Gobierno Español y se publican en el Boletín Oficial del Estado.

La factura

Cada cuatro meses se hace una lectura del contador que puede ser de propiedad o de alquiler.

Las facturas se expiden cada dos meses e incluyen los siguientes conceptos:

- Consumo en kWh obtenido de la lectura del contador.
- La cuota fija que depende de la potencia contratada. Se obtiene multiplicando la potencia contratada en kWh por el número de meses y el precio del kW al mes.
- Electricidad consumida. Se obtiene multiplicando el consumo kWh por el precio del kWh
- Impuesto sobre electricidad e IVA (16 %)
- Alquiler del contador, en su caso.

El consumidor ha de pagar la factura en los veinte días posteriores a su emisión.

Suspensión del suministro

La compañía eléctrica puede cortar el suministro eléctrico para permitir la ejecución de trabajos programados en la red, siempre que los comunique a los usuarios con una antelación de 48 horas. Esta comunicación se hará de manera individual (a ciertos consumidores) o mediante carteles anunciadores y anuncios en los dos medios de comunicación escritos de mayor difusión de la comarca. En cualquier caso, se debe explicar detalladamente el trabajo a efectuar.

La compañía no puede superar veinte cortes de duración menor a un minuto en zonas urbanas y cuarenta en zonas semiurbanas.

En el supuesto de que el prestador del servicio de suministro no cumpla con la continuidad del suministro y haga cortes de luz sin avisar, existe a los usuarios el derecho a que se le aplique unos descuentos, contemplados en la normativa, que varíaran en función de la duración de la interrupción y del número de interrupciones.

Resolución del contrato

En los siguientes supuestos:

- Impago de las facturas durante más de dos meses desde la fecha de suspensión del servicio.
- Fraude.
- No permitir la entrada en días hábiles al personal autorizado de la compañía.
- Negligencia en la custodia de los equipos de medida y control.

Para la resolución del contrato es necesario que el motivo de la resolución esté acreditado documentalmente y que se haya notificado fehacientemente.

Verificación de las instalaciones

Se puede solicitar la verificación del contador cuando se hagan modificaciones de los contratos de baja tensión a fin de acreditar el correcto funcionamiento. Asimismo, cuando se presuma un mal funcionamiento del contador (facturas excesivas).

En el supuesto de que se verificara un deficiente funcionamiento del contador, la compañía eléctrica debe hacer una refacturación.

Reclamaciones

Los servicios de atención al público de las compañías están obligados a disponer de hojas de reclamaciones a disposición de los clientes.

La competencia para resolver las reclamaciones y discrepancias corresponde al organismo de la Generalitat Valenciana, competente en materia de energía y de instalaciones eléctricas.

Recomendaciones

- La liberalización del mercado energético supone el poder contratar a Tarifa (precio fijado) o a libre mercado (precio pactado). Es necesario hacer un estudio de las ventajas e inconvenientes de una y otra para tomar una decisión del tipo de contratación.
- Es imprescindible solicitar el contrato escrito. En él se recogen los derechos y obligaciones de los contratantes.
- Para obtener la potencia óptima a contratar, es necesario sumar las potencias de los electrodomésticos de utilización simultánea de mayor consumo (lavadora, lavavajillas, estufas, aire acondicionado, etc.) siendo este cálculo meramente orientativo
 - Alumbrado doméstico: de 600 a 1.000 watios/hora
 - Aspirador: 500 watios/hora
 - Plancha: 750 watios/hora
 - Televisión: 200 watios/hora
 - Frigorífico: 250 watios/hora
 - Lavadora: 2.500 watios/hora
 - Lavavajillas: 3.000 watios/hora
 - Cocina eléctrica: 5.000 watios/hora
 - Horno eléctrico: 2000 watios/hora
 - Estufa: 1000 watios/hora

GAS

El Gas butano

Tarifas

El servicio de gas butano se contrata por escrito con la empresa suministradora que garantiza el suministro de bombonas, de un regulador y un seguro.

Las tarifas del gas butano son autorizadas por el Gobierno del Estado y se publican en el Boletín Oficial del Estado. Incluyen todos los gastos: bombonas, transporte, etc.

Revisiones

Los titulares de las instalaciones fijas receptoras deben justificar el buen estado de uso y conservación mediante la realización de revisiones periódicas cada cinco años y la obtención del certificado de revisión.

La empresa suministradora, con una antelación mínima de tres meses anteriores a la fecha de validez del certificado de revisión, notificará por escrito al titular la obligación de realizar una nueva revisión, entregándole, una vez realizada, un certificado que lo acredita. La revisión se paga en efectivo y no incluye el tubo flexible, que se cambia cuando caduca, y el regulador, que se sustituye si su funcionamiento es anormal.

Corte del suministro

Una de las razones por las que empresa suministradora puede proceder a privar del suministro de gas butano es la falta de conservación y revisión de sus instalaciones, siempre que el estado de la misma sea defectuoso y ponga en peligro la seguridad de las personas o bienes.

En ese supuesto, el suministrador deberá comunicarlo previamente al usuario.

Recomendaciones

- Conocer el momento de realizar la revisión de la instalación y cuales son las fechas de caducidad de los elementos que se han de cambiar (tubo flexible)
- La revisión es conveniente que la efectúe la empresa suministradora de gas, aunque la puede realizar cualquier otra, que esté autorizada. Muchas empresas envían a sus empleados a ofrecer sus servicios a los propios domicilios. Si esto ocurre, el consumidor no está obligado a aceptar el servicio, ni por supuesto dejar pasar a la vivienda a dicho personal. Es aconsejable concertar la visita con el suministrador.
- Comprobar que todas las llaves de paso están cerradas al salir de casa. Hay que tomar todas las medidas necesarias de ventilación y seguridad con los aparatos que funcionan con gas butano.

Gas natural

La contratación

Desde el uno de enero de 2003 todos los consumidores pueden escoger con quien contratar ya que el mercado de la energía se ha liberalizado. Eso significa, que los consumidores pueden comprar energía al mercado libre y por tanto, elegir que suministrador quieren. De esta manera al consumidor se le abren dos caminos, pudiendo optar entre:

- Contratar como hasta ahora, es decir, “a tarifa” que incluye: cuota fija, consumo, alquiler del contador e I.V.A.
- Contratar a libre mercado pactando el precio con la compañía suministradora.

En el supuesto de contratar a libre mercado, se debe informar al consumidor, como mínimo de:

- Duración del contrato (mínimo de un año)

- Las condiciones económicas de la energía que se consumirá: precio, descuentos, etc.
- Los servicios que tiene derecho a recibir el consumidor.

La documentación necesaria para la contratación es habitualmente:

- DNI
- Cédula de habitabilidad, escritura de compraventa o contrato de alquiler.
- Certificado de la instalación individual hecho por un instalador oficial
- Datos de domiciliación bancaria, en su caso.

Obligación de las partes

- Compañía suministradora:
 - Prestar el servicio a todo solicitante.
 - Mantener las condiciones de la póliza.
 - Realizar inspecciones periódicas.
- Usuarios:
 - Abono del servicio.
 - Comunicar cualquier modificación contractual.
 - Velar por la realización de las inspecciones periódicas por parte del suministrador.

La factura

Las tarifas de gas natural son aprobadas por el Gobierno del Estado y se publican en el BOE cada tres meses.

Se componen de un término fijo y uno variable y de diferentes tarifas según las necesidades energéticas.

La factura debe incluir la siguiente información mínima:

- Fecha de emisión de la factura
- Período al que corresponde la facturación.
- Código de identificación del punto de suministro (CUPS)
- Consumo de gas.
- Indicación de si la lectura es real o estimada.
- Tarifas aplicadas y su regulación oficial.
- Factores de conversión de unidades aplicadas con su justificación.
- Porcentajes correspondientes a la imputación de costos destinados a la retribución del gestor técnico del sistema y la Comisión Nacional de Energía, en su caso.
- Teléfono de atención de urgencias.
- Historial del consumo facturado en los dos últimos años.
- Tarifa de acceso a que esté acogido el suministro
- Alquiler del contador, si procede.

Seguridad de las instalaciones

La compañía suministradora de gas a de hacer un control de seguridad de las instalaciones receptoras de gas y de los aparatos si estas instalaciones se alimentan desde las redes de distribución (instalaciones de gas fijas que se alimenten desde la red de distribución por canalización). Este control se realiza en momento de la puesta en servicio de las nuevas instalaciones y de forma periódica en las mismas (mediante aviso a los vecinos de la finca).

Los puntos clave de la inspección, que se realiza cada cinco años, son los siguientes:

- Comprobación técnica obligatoria de la instalación y de la correcta combustión de los aparatos.
- Inspección de las instalaciones comunes de la finca y de cada una de las instalaciones interiores individuales de los abonados, en las partes visibles, sobretodo en aquellos puntos de los cuales se pueden derivar algunos de los defectos clasificados como anomalías principales y secundarias, de acuerdo con la norma UNE que es de aplicación.
- Realización de pruebas y verificaciones que se consideren necesarias para comprobar el estado de funcionamiento y conservación de la instalación receptora, los elementos y aparatos de consumo.
- El coste económico de la inspección periódica que genera un Certificado de inspección, lo debe soportar el usuario. Tiene un precio fijado y tiene una validez de cinco años.
- El distribuidor puede realizar la inspección dentro del año natural en que la instalación ha de pasar la revisión.
- El distribuidor ha de informar cada dos años a los usuarios de las recomendaciones para hacer un buen uso de las instalaciones.

Por otro lado, las revisiones periódicas se realizarán en todas aquellas instalaciones que no estén conectadas a redes de distribución tienen la periodicidad de cinco años y es obligación del titular de la instalación o si no hay, del usuario la realización de la revisión, para la cual habrá de solicitar los servicios de una empresa autorizada.

La compañía da un plazo de seis meses para subsanar las deficiencias detectadas, procediendo al corte del suministro si no se subsanan.

El instalador autorizado para reparar el defecto emite un certificado de instalación para corrección de defectos y el titular ha de comunicar la corrección a la empresa distribuidora.

TELÉFONO FIJO

El servicio de telefonía básica

Es el llamado “servicio universal” y tiene como objeto que los ciudadanos tengan la posibilidad de efectuar y recibir llamadas telefónicas, transmitir fax y acceder a internet a una velocidad razonable. Actualmente “Telefónica” es el operador que presta este Servicio, el cual le obliga a:

- Facilitar la conexión a la red telefónica pública desde un lugar fijo y acceso a la prestación del servicio de voz, fax y acceso a internet.
- Facilitar el acceso gratuito al servicio de atención de llamadas de urgencias mediante el 112, incluso mediante teléfonos públicos de pago.

- Publicación anual de una guía telefónica donde el usuario puede decidir si figurar o no en ella.
- Habilitar un número suficiente de teléfonos públicos de pago.
- Ofrecer los servicios adaptados a personas discapacitadas.
- Ofrecer a personas con necesidades sociales tarifas especiales.
- Derecho de las personas discapacitadas a beneficiarse de la capacidad de elección de operadores de la que dispone el resto de los usuarios.

Contratación del servicio

El contrato del servicio de telefonía se puede hacer por escrito. También se puede contratar telefónicamente, entendiéndose aceptado con el pago del primer recibo. El contratante puede solicitar a la compañía prestadora el contrato por escrito.

El contrato precisa como mínimo de una serie de requisitos establecidos y podrá ser modificado al abonado siempre que se le comunique con una antelación mínima de un mes y no haya mostrado la facultad de resolverlo. Podrá ser consultado en internet y no podrá tener ningún tipo de gasto.

Las compañías telefónicas podrán exigir al usuario la constitución de un depósito de garantía (fianza) tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato en los supuestos establecidos.

El operador designado para la prestación del servicio universal habrá de satisfacer cada solicitud razonable de conexión inicial a la red telefónica pública en un plazo máximo de 60 días naturales . En el caso, de no poder realizar el suministro y siempre que no intervengan causas de fuerza mayor u otras imputables al solicitante, el operador le habrá de compensar económicamente (número de cuotas mensuales de abono equivalentes al número de meses o fracción en que se haya superado el plazo)

La preasignación de operador

La preasignación de operador es la posibilidad que permite al usuario de decidir que operador telefónico cursará sus llamadas, sin necesidad de marcar un código previo de selección.

La solicitud de preasignación se puede realizar por teléfono (consentimiento verbal); para ello es necesario que un tercero independiente verifique tal hecho no pudiendo iniciar la tramitación de la solicitud hasta que hayan transcurrido 10 días desde que el operador haya enviado al abonado la confirmación documental de la actuación solicitada, sin que el abonado haya ejercitado su derecho a revocar el cambio de operador, para lo cual dispone de 7 días desde que recibe la citada confirmación.

La prestación del servicio

El usuario tiene derecho a que le presten los servicios telefónicos que ha contratado, de manera continuada y de acuerdo con los niveles de calidad contratados que serán vinculantes para las compañías telefónicas.

Cuando durante el período de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales del servicio telefónico disponible al público, el operador ha de indemnizar con una cantidad que sea al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la

interrupción.

- 5 veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción.

Las interrupciones por causas de fuerza mayor, el operador se limitará a compensar automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otros independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción.

Derecho de desconexión

Los abonados podrán solicitar la desconexión de determinados servicios, entre los que se incluirán, al menos, el de llamadas internacionales y las pertenecientes a números de tarificación especial (803, 806, 807,...).

La desconexión debe realizarse en un plazo máximo de 10 días desde la solicitud del abonado.

La factura

La factura puede ser mensual o bimestral, según el operador. Ha de estar debidamente desglosada por conceptos y servicios contratados:

- Cuota fija de abono de la línea telefónica y el aparato telefónico si es alquilado.
- Consumo realizado. Incluirán las llamadas efectuadas, su coste y el tipo: metropolitanas, provinciales, nacionales, internacionales o de tarificación especial.
- Otros servicios: tarifa plana, servicio de contestador, etc.
- IVA.

Cuando la facturación se realiza por tiempo, la factura telefónica habrá de contemplar el desglose, que será gratuito, del coste de todas las llamadas hechas para la conexión a internet.

Suspensión del servicio

- A petición del abonado
 - El plazo estará comprendido entre 1 y 3 meses
 - El período no podrá exceder de 90 días durante el año natural
 - En caso de suspensión se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.
- A petición del operador (por retraso en el pago)
 - Por un período superior a 1 mes desde la presentación factura
 - Sólo afectará a los servicios impagados (internet, tarificación adicional,...) y no a las llamadas entrantes ni las de urgencias.
 - El operador podrá interrumpir definitivamente el servicio cuando exista retraso en el pago por un período superior a 3 meses o la suspensión temporal del servicio en 2 ocasiones.

Bajas

El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y especialmente por

voluntad del abonado, comunicándolo previamente al prestador del servicio con una antelación mínima de 15 días naturales al momento en que ha de surtir efecto.

El operador no podrá facturar ni cobrar ninguna cantidad que se haya podido devengar por causas no imputables al usuario con posterioridad al plazo de 15 días en que había de surtir efecto la baja.

Protección y seguridad de datos personales

Los operadores deben garantizar la protección de los datos personales en el ejercicio de su actividad.

Si se utilizan datos personales con finalidad de promoción comercial el abonado debe dar su consentimiento.

El operador ha de dirigirse a los abonados, al menos con un mes de antelación al inicio de la promoción, informarlos del tipo de servicio por el que se efectuará el tratamiento, los tipos de datos y la duración. Esta comunicación habrá de efectuarse a través de un medio que garantice la recepción por parte del abonado, pudiendo llevarse a cabo de manera conjunta a la facturación del servicio prestado. La negativa al tratamiento de datos personales por el abonado será mediante un envío prefranqueado o a la llamada a un número de telefónico gratuito o a los servicios de atención al cliente. Si el abonado no se pronuncia en un plazo de un mes se entiende que consiente el tratamiento de datos.

NÚMEROS DE TARIFICACIÓN ESPECIAL

- Números gratuitos:
 - 112 corresponde al servicio de emergencias
 - Números que comienzan por 900
- Número parcialmente gratuitos:
 - Número que comienzan por 901. Estos números son de facturación compartida entre el que llama y el que recibe la llamada.
- Número con precio más elevado:
 - Números que comienzan por 902. Su precio es similar a una llamada provincial.
 - Número que comienzan por 905. Es utilizado por lo servicios de llamadas masivas, es decir utilizado por una empresa cuando presta un servicio con previsión de recibir un gran número de llamadas durante un período determinado de tiempo (encuestas, votaciones, etc.)
- Números de Tarificación Adicional (Al coste de la llamada se añade el coste del servicio especial)
 - 803. Servicios de uso exclusivo para mayores de 18 años y de contenido erótico, pornográfico o de contactos personales.
 - 806. Servicios de ocio y entretenimiento. Servicios dedicados a la infancia y juventud.
 - 807. Servicios profesionales, empresariales, artísticos,...
 - 907. Servicios de ocio y entretenimiento, así como servicios para adultos cuando la conexión sea a través de internet.

Es obligatorio, que al iniciarse cada llamada y mediante un mensaje, se informe al usuario del precio máximo por minuto de la llamada, incluidos los impuestos y se especifique el coste según se llame desde un teléfono de la red fija o móvil. El tiempo máximo de duración de una llamada telefónica de tarificación adicional, a partir de la cual la llamada debe cortarse automáticamente, será de 30 minutos con las siguientes limitaciones:

- Servicios orientados público infantil y juvenil: 8 minutos
- Concursos o sorteos: 5 minutos

Reclamaciones

En primera instancia el usuario deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente de su operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que motive la reclamación. En el caso de una reclamación de facturación, desde la fecha de recepción de la factura.

Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones por vía telefónica, a través de internet, por correo postal, o directamente en las oficinas comerciales del operador.

Cuando los usuarios presenten la reclamación, el operador está obligado a facilitarle un número de referencia que permitirá verificar el día de su solicitud y tener constancia de la misma.

Si la reclamación se presenta telefónicamente, el usuario tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación. El operador debe remitirlo en un plazo de 10 días desde la solicitud del usuario.

Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta del operador o la respuesta no le satisface, podrá acudir a las siguientes vías:

- Juntas Arbitrales de Consumo

Se trata de un procedimiento para usuarios finales que sean personas físicas. Es rápido, sencillo, gratuito y voluntario para las partes, que posee normativa reguladora propia. Puede acudir a ellas si el operador se encuentra previamente sometido a las Juntas Arbitrales.

- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI)

Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones ante la SETSI en el supuesto de que el operador no se someta a las Juntas Arbitrales o si se desea acudir directamente, sin reclamar previamente ante dichas Juntas. Los usuarios finales que sean empresas acudirán directamente a la SETSI.

Para presentar una reclamación ante la SETSI es preciso que el usuario haya reclamado previamente ante su operador, según se indica más arriba.

El plazo para acudir a esta vía es de 3 meses contados desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de 1 mes que tiene para responder.

Si se trata de una persona física que ha acudido a las Juntas Arbitrales en el plazo de estos 3 meses y el operador se niega a someterse a ellas, con dicha negativa se vuelve a abrir el plazo de 3 meses para reclamar ante la SETSI.

La SETSI tramitará y resolverá las reclamaciones sobre los derechos específicos de los usuarios de telecomunicaciones.

Ejemplos:

- Disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos incluidos

- Negativa o demora en la instalación de la línea telefónica
- Negativa o demora en tramitar la baja en el servicio por el operador
- Negativa o demora en la portabilidad de número o en la selección de operador
- Contratación no solicitada por el usuario
- Averías e interrupciones en el servicio
- Incumplimiento de ofertas del operador
- Incumplimiento del derecho de desconexión,....

Una vez realizados los trámites oportunos, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dictará resolución sobre la cuestión planteada. Cuando sea favorable al usuario, podrá incluir la restitución de derechos vulnerados o la obligación de devolución de cantidades indebidamente cobradas.

La Secretaria tiene un plazo para resolver de 6 meses, contados desde la fecha en que se presenta la reclamación ante ella.

Esta resolución agotará la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

Las reclamaciones dirigidas a la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrán presentarse ante la propia Secretaria de Estado en la C/ Capitán Haya, 41 - 28071 Madrid, o por las vías del artículo 38 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

TELÉFONO MOVIL

Acceso al servicio

Hay que tener en cuenta de forma general algunas cuestiones que afectan a la contratación de los servicios telefónicos:

- Ha de constar la voluntad inequívoca del usuario de contratar.
- En los contratos se prohíben cláusulas onerosas o desproporcionadas.
- La formalización del contrato será gratuita cuando legal o reglamentariamente ha de documentarse por escrito o en otro soporte duradero.
- La información precontractual se ha de facilitar de manera gratuita.
- Se consideran infracciones las limitaciones y exigencias injustificadas al derecho que tenemos como consumidores de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro de bienes de tracto sucesivo o continuado, la obstaculización al ejercicio de este derecho a través del procedimiento pactado, la falta de previsión de este o la falta de comunicación al usuario, del procedimiento para darse de baja en el servicio.
- Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas ponen a disposición de los consumidores habrán de asegurar que tengan constancia de sus quejas y reclamaciones.

Existen dos formas de acceder al servicio de telefonía móvil: por contrato y mediante tarjetas prepago.

- Por contrato.

El usuario se compromete a pagar una cuota fija mensual mínima.

Este tipo de contrato es recomendable a usuarios que realizan un consumo medio o alto del teléfono.

El contrato se formaliza por escrito y han de constar los siguientes datos:

- Nombre o razón social del operador y domicilio
- El teléfono de atención al cliente.
- Las características del servicio, indicando el plazo para la conexión inicial, descripción de las prestaciones incluidas, indicando los conceptos que se incluyen en la cuota de abono y en otras cuotas, el derecho a la desconexión y la manera de ejercerlo.
- Los niveles individuales de calidad del servicio que el operador se compromete a ofrecer y los supuestos de incumplimiento que den lugar a exigir una indemnización.
- Precios y otras condiciones económicas de los servicios.
- Período contractual.
- Política de compensaciones y reembolsos con indicación de los mecanismos de indemnización o reembolso, así como el método de determinación del importe.
- Tipos de servicio de mantenimiento ofertado.
- Procedimientos de resolución de conflictos.
- Causas y formas de extinción y renovación del contrato. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y especialmente por voluntad del abonado comunicándolo previamente al prestador del servicio con una antelación mínima de 15 días al momento en que han de surtir efecto.
- Dirección de la oficina comercial del operador, dirección postal y electrónica del Departamento o Servicio especializado de atención al cliente, especificando un procedimiento sencillo y gratuito que permita la presentación de quejas y reclamaciones y su acreditación.
- Reconocer el derecho a elegir el medio de pago entre los utilizados.
- Información referida al tratamiento de datos personales.
- Información al cliente sobre la protección de datos en los supuestos con finalidades de promoción comercial.
- Supuestos que dan derecho al operador a exigir la constitución de un depósito y su forma y procedimiento de constitución, cancelación y devolución.

Las modificaciones contractuales han de ser comunicadas al abonado con una antelación mínima de un mes, donde se informará del derecho del abonado a resolver anticipadamente el contrato sin penalización en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

Los operadores facilitarán la información sobre el contenido mínimo del contrato en su página de internet, por escrito si así lo solicita el consumidor y no tendrá ningún gasto.

- Tarjetas prepago.

Los consumidores que se adhieren a modalidades contractuales de prepago tendrán derecho a que el contenido mínimo conste en las condiciones generales y particulares que sean de aplicación.

Las tarjetas prepago se cargan periódicamente con una cantidad fija de dinero y cada vez que se hace una llamada disminuye el saldo disponible.

Son apropiadas para usuarios que realizan un consumo bajo o moderado.

Tipo de servicio

- Servicios de voz
- Servicios de valor añadido:
 - Buzón de voz
 - Servicio de mensajes cortos SMS
 - Servicios de información.
 - Servicios de ahorro.
 - Servicio de acceso a internet.
 - Pagos mediante el uso del móvil,

EL "ROAMING"

Es la posibilidad que tienen los usuarios de teléfonos móviles de utilizarlos en el extranjero efectuando y recibiendo llamadas telefónicas con el mismo número que usan en su país de origen. Por ello los operadores de las redes de telefonía han de celebrar acuerdos de itinerancia con los operadores de otros países.

Antes de salir de viaje, es conveniente informarse de las tarifas de itinerancia del operador, preguntando si existe alguna oferta especial.

Cuando se realiza una llamada en el extranjero, el emisor paga su totalidad; cuando la recibe, quien llama paga a su operador nacional la tarifa normal y quien la recibe los costos por el tránsito y tarifas internacionales.

Derechos de desconexión

Los operadores telefónicos han de garantizar a sus abonados el derecho a la desconexión de determinados servicios, entre los que se incluirá el de llamadas internacionales y el de llamadas a servicios de tarifas superiores (servicios de tarificación adicional).

El abonado comunicará al operador su intención de desconectarse de determinados servicios. El operador procederá a esta desconexión como máximo en el plazo de diez días desde la recepción de la comunicación del abonado.

Derecho a indemnización por interrupción temporal del servicio

Si durante un período de facturación, un abonado sufre interrupciones temporales del servicio telefónico disponible al público, el operador ha de indemnizar con una cantidad que sea, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

- 1.El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción.

2. Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

Las interrupciones por causa de fuerza mayor, el operador se limitará a compensar automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otros independientes del tráfico prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción.

La portabilidad

La portabilidad garantiza el poder cambiar de compañía telefónica conservando el número de teléfono.

Los pasos para solicitarla son los siguientes:

- Solicitar el servicio a la nueva operadora.
- Cumplimentar una solicitud con los siguientes datos:
 - Número de serie de la tarjeta SIM
 - Número que queremos portar.
 - Fecha y hora del cambio (momento en que se desea que se produzca la portabilidad, en el caso que se necesite que pase más de un mes desde la solicitud)
 - Datos personales referidos a abonados de contrato.

El cambio de numeración de un operador a otro se da durante un período temporal máximo de tres horas denominado “ventana de cambio” que es el tiempo en el cual el operador realiza las actuaciones asociadas al cambio. Durante este período, es posible que se perjudique la calidad del servicio pudiendo darse la interrupción temporal del mismo. La “ventana de cambio” se acordará entre el operador donante y el receptor y ha de ser comunicada al cliente por el nuevo operador. El abonado puede hacer constar a su solicitud el horario que le sea más favorable. También podrá solicitar que se lleve a término un día determinado que normalmente estará comprendido entre seis días y un mes. Dicha fecha será tenida en cuenta en el proceso pero no tiene carácter vinculante.

El término previsto por la legislación vigente para hacer efectiva la portabilidad es de 4 días hábiles contados desde el día siguiente a la recepción de la solicitud de baja por el operador donante (Se consideran días hábiles los días laborables, de lunes a viernes, de 8:00 a 20:00 sin incluir las fiestas nacionales y las festividades autonómicas y locales de la ciudad de Madrid, con independencia de la ciudad en la que se solicite la portabilidad).

Todos los usuarios del servicio telefónico tienen derecho, previa solicitud, a conservar los números que les hayan sido asignados. Los operadores no se pueden negar a donar la numeración a otro operador a menos que ocurra alguno de los siguientes supuestos:

- Que en la solicitud de portabilidad haya algún dato erróneo o incompleto
- Que exista ya una solicitud previa de portabilidad
- Que el abonado tenga el servicio suspendido o interrumpido por deuda pendiente
- Que la tarjeta SIM haya sido denunciada por robo o pérdida
- Que el abonado tenga tarjeta SIM múltiple o contrato multilínea. el contrato con todos los números.
- Que la numeración no corresponda al operador donante
- Por imposibilidad técnica

Tanto el operador donante como el receptor deben informar al abonado si existe algún tipo de

incidencia.

Robo o hurto del terminal

En caso de hurto o robo del terminal los pasos a seguir son los siguientes:

- Informar al operador y comunicar el número de teléfono y el IMEI (es un número identificativo del terminal que se puede obtener de la documentación que acompaña al mismo o marcando en el teclado *#06# , con ello se consigue bloquear el teléfono y la tarjeta SIM.
- Denunciar el robo o hurto a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

Protección y seguridad de los datos personales

Los operadores han de garantizar la protección de los datos personales en el ejercicio de su actividad, pudiendo tratar los datos con finalidad de promoción comercial siempre y cuando el abonado haya dado su consentimiento.

El operador debe dirigirse al abonado, al menos con una antelación de un mes de antelación al inicio de la promoción, informarlos de tipo de servicio por el que se efectuará el tratamiento, los tipos de datos y la duración. Esta comunicación habrá de efectuarse a través de un medio que garantice la recepción por parte del abonado, podrá llevarse a término de manera conjunta a la facturación del servicio prestado.

Si en el término de un mes desde que el abonado recibe la solicitud no se ha pronunciado al respecto, se entenderá que da su consentimiento al tratamiento de los datos. En todo caso, los abonados tendrán la posibilidad de retirarlo en cualquier momento.

Servicios de valor añadido SMS (mensajes cortos de texto) y MMS (mensajes multimedia)

La normativa vigente permite al abonado que desde su terminal telefónico se impida el envío de mensajes de coste superior a un SMS ordinario o con contenidos para adultos.

Se prohíbe que se exija a los consumidores el envío de dos o más mensajes consecutivos para solicitar un servicio.

Se garantiza la existencia de procedimientos armonizados de lata y baja en estos servicios, para reducir el riesgo de altas inadvertidas y facilitar a los usuarios darse de baja.

Los titulares de estos números deberán enviar a los usuarios uno o varios mensajes informativos sobre su identidad, el tipo de contenidos y el precio del servicio suministrado.

La normativa establece que si el mensaje es para participar en un concurso o votación, el usuario deberá recibir un mensaje de confirmación de su participación.

Reclamaciones

En primera instancia el usuario deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente de su operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que motive la reclamación. En el caso de una reclamación de facturación, desde la fecha de recepción de la factura.

Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones por vía telefónica, a través de internet, por correo

postal, o directamente en las oficinas comerciales del operador.

Cuando los usuarios presenten la reclamación, el operador está obligado a facilitarle un número de referencia que permitirá verificar el día de su solicitud y tener constancia de la misma.

Si la reclamación se presenta telefónicamente, el usuario tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación (carta, documento electrónico,...). El operador debe remitirlo en un plazo de 10 días desde la solicitud del usuario.

Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta del operador o la respuesta no le satisface, podrá acudir a las siguientes vías:

- Juntas Arbitrales de Consumo

Se trata de un procedimiento para usuarios finales que sean personas físicas. Es rápido, sencillo, gratuito y voluntario para las partes, que posee normativa reguladora propia. Puede acudir a ellas si el operador se encuentra previamente sometido a las Juntas Arbitrales.

- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información(SETSI)

Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones ante la SETSI en el supuesto de que el operador no se someta a las Juntas Arbitrales o si se desea acudir directamente, sin reclamar previamente ante dichas Juntas. Los usuarios finales que sean empresas acudirán directamente a la SETSI.

Para presentar una reclamación ante la SETSI es preciso que el usuario haya reclamado previamente ante su operador, según se indica más arriba.

El plazo para acudir a esta vía es de 3 meses contados desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de 1 mes que tiene para responder.

Si se trata de una persona física que ha acudido a las Juntas Arbitrales en el plazo de estos 3 meses y el operador se niega a someterse a ellas, con dicha negativa se vuelve a abrir el plazo de 3 meses para reclamar ante la SETSI. La SETSI tramitará y resolverá las reclamaciones sobre los derechos específicos de los usuarios de telecomunicaciones.

Ejemplos:

- Disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos incluidos
- Negativa o demora en la instalación de la línea telefónica
- Negativa o demora en tramitar la baja en el servicio por el operador
- Negativa o demora en la portabilidad de número o en la selección de operador
- Contratación no solicitada por el usuario
- Averías e interrupciones en el servicio
- Incumplimiento de ofertas del operador
- Incumplimiento del derecho de desconexión,...

Una vez realizados los trámites oportunos, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dictará resolución sobre la cuestión planteada. Cuando sea favorable al usuario, podrá incluir la restitución de derechos vulnerados o la obligación de devolución de cantidades indebidamente cobradas.

La Secretaría tiene un plazo para resolver de 6 meses, contados desde la fecha en que se presenta la reclamación ante ella.

Esta resolución agotará la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

Las reclamaciones dirigidas a la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrán presentarse ante la propia Secretaria de Estado en la C/ Capitán Haya, 41 - 28071 Madrid, o por las vías del artículo 38 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

TRANSPORTE AÉREO

Introducción

En los últimos tiempos, los viajes en avión se han generalizado entre las personas. El turismo a zonas lejanas y el abaratamiento de tarifas con la aparición de compañías de bajo coste han favorecido que el desplazamiento en avión haya dejado de ser un privilegio de unos pocos para estar, cada vez más, al alcance de un mayor número de personas.

El billete

Las compañías aéreas o las agencias de viajes, expiden un billete del vuelo, nominativo e intransferible, que establece la reserva a favor de la persona titular en un determinado vuelo.

También se puede obtener un “billete electrónico”, en cuyo caso, la reserva, a través de un procedimiento informático, se registra en el ordenador central de la compañía y se elimina el billete físico tradicional. Esta forma de emisión es cada día más utilizada, por ser segura y cómoda, ya que desde cualquier ordenador provisto de internet podemos adquirirlo.

Cualquiera de las dos formas expuestas de emisión de los billetes no aseguran necesariamente plaza en el vuelo. Únicamente con la tarjeta de embarque, las personas pasajeras tienen reservado un asiento en el avión.

Por la compra del billete, la persona pasajera deberá realizar el pago correspondiente, según la tarifa ofrecida por la agencia o compañía aérea.

En cuanto a la posibilidad de cambiar el vuelo o de anular el billete habrá que conocer de antemano las condiciones sobre cambios y cancelaciones, sobre todo en las reservas realizadas por internet o en compañías de bajo coste, ya que es muy habitual la imposición de condiciones muy restrictivas.

La persona pasajera tiene la posibilidad de adquirir un “billete abierto” con una validez de un año, en el que no se identifica la fecha del vuelo. Su validación estará condicionada a la disponibilidad de plazas libres en el vuelo escogido.

La tarjeta de embarque

Para su obtención es necesario acudir con tiempo al aeropuerto (entre 45 y 60 minutos). La tarjeta le será entregada a la persona pasajera en los mostradores de facturación de la compañía aérea, previa presentación, en su caso, del billete impreso y del DNI o pasaporte de la persona titular del billete.

Si la persona pierde su vuelo por no llegar con la antelación suficiente, por las largas colas de los mostradores o por no presentar la documentación necesaria, la compañía no está obligada a proporcionarle un vuelo alternativo o a pagarle una indemnización.

Existen diversas formas de obtención de la tarjeta de embarque:

- Según el sistema tradicional mencionado, es posible obtener la tarjeta en los mostradores de facturación de la compañía aérea en el aeropuerto.
- En las diferentes oficinas o sucursales de la compañía aérea en la ciudad donde se encuentre la persona pasajera (método poco habitual en las compañías llamadas de bajo coste)
- Mediante el sistema “autocheck-in”, es decir a través de las máquinas de facturación de las compañías situadas en los aeropuertos.
- También es posible conseguir la tarjeta de embarque mediante el “autocheck-in on-line”, sistema que permite imprimir la tarjeta de vuelo, con el asiento correspondiente, a través de la página de internet de la compañía. Es el procedimiento más ágil ya que la persona pasajera no necesita realizar ningún trámite a la llegada al aeropuerto.

Lo habitual en los tres últimos supuestos es que la persona pasajera no facture su equipaje y que, por tanto, lleve su pertenencias consigo durante el vuelo.

Incidencias en el vuelo

Los viajes en avión pueden plantear numerosos tipos de incidencias, que pueden provocar graves trastornos y molestias a las personas usuarias.

Con el fin de garantizar un suficiente nivel de protección en los vuelos civiles, las legislaciones nacionales y especialmente, la europea e internacional han venido regulando históricamente, diferentes tipos de derechos que asisten a las personas pasajeras (Reglamento CE nº 261/2004 del Parlamento y del Consejo de 11 de febrero de 2004, Convenio de Montreal y Reglamento CE nº 889/2002).

Denegación de embarque, anulación de vuelo y grandes retrasos:

- Vuelos en los que se aplica: “Regulares” y “chárter”
- Con salida de un aeropuerto de la Unión Europea (UE)
- Con salida de un aeropuerto situado en un país no comunitario (cuyas normas no dispongan de compensaciones y asistencia) con destino a un aeropuerto comunitario y el transportista encargado de efectuar el vuelo sea comunitario.
- Compensaciones por denegación de embarque y anulación de vuelos (salvo causa de fuerza mayor):
- Cuando el nº de pasajeros supere al de plazas disponibles, la compañía aérea deberá pedir voluntarios que renuncien a sus asientos a cambio de ciertas compensaciones que se acuerden. Si no hay suficientes voluntarios, el transportista podrá denegar el embarque a pasajeros contra su voluntad, teniendo derecho a las siguientes compensaciones :
- 250 euros para vuelos de hasta 1.500 km.
- 400 euros para vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y los demás comprendidos entre 1.500 y 3.500 km.
- 600 euros para los vuelos de más de 3.500 km efectuados fuera de la UE.

La compensación puede reducirse un 50 % si el retraso no es superior a 2, 3 y 4 horas

respectivamente.

·Además el usuario tiene derecho a elegir entre las siguientes opciones:

·Que se le lleve a su destino previsto, lo más rápidamente posible.

·Que se le lleve a su destino previsto, en una fecha posterior que le convenga y cuente con plazas disponibles.

·Que en el plazo de 7 días, le devuelvan el precio del billete por transferencia bancaria o cheque o previo acuerdo del viajero, en bonos de viaje, correspondiente tanto al viaje efectuado como al restante (incluidos los enlaces), si se demuestra que el vuelo ha perdido su razón de ser (por ejemplo, porque ya no alcanza a llegar a una reunión de trabajo a la que se dirigía)

·También tiene derecho a:

·Tener comida y refrescos suficientes durante la espera.

·Alojamiento en un hotel si es necesario pernoctar.

·2 llamadas telefónicas, fax o correos electrónicos

·Se pueden solicitar otras indemnizaciones adicionales si se pueden demostrar otros perjuicios, aunque seguramente en los Tribunales de Justicia.

·Compensaciones por grandes retrasos (Salvo causa de fuerza mayor)

·Comida y refrescos suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea necesario (incluidos los desplazamientos) así como facilitarle gratuitamente dos llamadas telefónicas, fax o correos electrónicos, siempre que haya un retraso en el vuelo de:

·2 horas o más para los vuelos de hasta 1.500 km. 3 horas o más para vuelos más largos dentro de la UE de más de 1.500 km. y de todos los demás vuelos entre 1.500 y 3.500 km.

·4 horas o más para vuelos de más de 3.500 km. efectuados fuera de la UE

·Además cuando el retraso sea de 5 horas o más, además la compañía deberá ofrecerle también la devolución del importe del billete, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan inicial del pasajero, junto con, cuando proceda un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

·Si el responsable del retraso en un vuelo en cualquier parte del mundo es una compañía de la UE, se puede reclamar hasta 4150 DEG adicionalmente por los perjuicios ocasionados. El Derecho Especial de Giro (DEG) es una unidad definida por el Fondo Monetario Internacional, cuyo valor es la suma de determinadas cantidades de varias monedas. Se puede consultar su equivalencia en euros en la página web del Banco de España www.bde.es (Tipos de interés y tipos de cambio/ Tipos de cambio (datos diarios)/ Cambios oficiales del euro del Banco Central Europeo)

Incidencias sobre equipajes

- Vuelos de aplicación. Se aplica, según el Convenio de Montreal (en vigor desde el 28 de junio de 2004), a las compañías comunitarias y las no comunitarias que realicen transporte internacional entre dos puntos situados en el territorio de dos de los estados siguientes (o entre dos puntos situados dentro de un Estado con escala en otro Estado).

Estados UE	Bulgaria	Japón	Nigeria	Rumania
A. Saudita	Camerún	Jordania	Nueva Zelanda	San Vicente
Bahrein	Canadá	Kenya	Panamá	Las Granadinas
Barbados	Colombia	Kuwait	Paraguay	Tonga
Belice	E. Arabes	Macedonia	Perú	
Benin	EEUU	México	Siria	
Botswana	Gambia	Namibia	Tanzania	

·Indemnizaciones

Hasta 1.000 D.E.G. (Derechos Especiales de Giro), salvo declaración especial de valor

Situación del equipaje:

. Equipaje retrasado (menos de 21 días)

A partir de los 21 días, se da el equipaje como perdido y no como retrasado. No hay normas establecidas del tratamiento que debe hacer la compañía ante la entrega de un equipaje entregado con retraso. Como norma general se compensa para cubrir los gastos de primera necesidad (artículos de aseo, ropa interior, etc.) previa presentación de los justificantes de su compra.

. Equipaje retrasado (más de 21 días)

Se considera que el equipaje se ha perdido

. Equipaje perdido

El Convenio de Montreal requiere a la compañía aérea que considere el equipaje como perdido si han transcurrido 21 días desde que surgió la incidencia y no ha aparecido. Para valorar la reclamación del usuario el transportista probablemente solicite una relación del contenido así como facturas originales de determinados objetos. La responsabilidad máxima, por pérdida de equipaje, salvo declaración especial de valor es de 1.000 DEG.

. Equipaje dañado

Para valorar las reclamaciones por equipaje dañado, muchas líneas aéreas hacen un pago ajustado al valor de la maleta o al objeto de su interior que ha resultado dañado. Otras compañías directamente ofrecen una maleta nueva similar a la dañada o remiten al viajero a un establecimiento para su adquisición.

Procedimiento de reclamaciones

Cumplimentar en el mostrador de la Compañía en el aeropuerto el Parte de Irregularidad del Equipaje (P.I.R.). Este documento es imprescindible para presentar cualquier reclamación.

·Presentar una reclamación por escrito ante el transportista (por seguridad jurídica es aconsejable burofax, o al menos carta certificada con acuse de recibo) en el plazo de 7 días para el equipaje facturado a partir de su entrega en el caso de destrucción o deterioro. En el caso de retraso en la entrega del equipaje hay 21 días para presentar la reclamación, desde su recepción.

Viajes combinados

En el supuesto de que el vuelo forme parte de un contrato de viaje combinado o “paquete turístico” se puede presentar una reclamación por daños al operador turístico si éste no presta los servicios contratados. Estos derechos se aplican también si algún vuelo incluido en el viaje no se realiza. Igualmente cuando el operador turístico no nos ofrezca una parte considerable de los servicios contratados, estará obligado a prestar asistencia, sin ningún coste suplementario. Esto no será de aplicación cuando un viaje combinado se cancele y el motivo no sea la cancelación del vuelo.

Competencias y reclamaciones

Si la reclamación se dirige en relación con alguno de los servicios aeroportuarios, AENA dispone de hojas de reclamaciones en las oficinas de información de los aeropuertos. También se pueden utilizar tales hojas en aquellos casos en que la compañía aérea a la que quiere reclamar no disponga de ellas.

Las reclamaciones más usuales que se presentan frente a las compañías son por incumplimiento de las condiciones de transporte. Este incumplimiento puede ser diverso y comprende, entre otros, pérdida de equipaje, deterioro del mismo, denegación de embarque, cancelaciones y retraso de vuelos.

Las compañías aéreas, generalmente disponen de hojas de reclamaciones que se encontrarán en sus mostradores. Aunque la compañía no disponga de ellas, usted puede reclamar mediante carta dirigida a la compañía aérea o utilizando mejor una hoja de reclamaciones de AENA, la cual dará traslado de la misma al operador que corresponda.

Es imprescindible que cumplimente en cualquiera de las formas su reclamación a la mayor brevedad posible y siempre antes de abandonar el aeropuerto, con el objeto de poner en conocimiento de la compañía la incidencia sufrida lo antes posible.

La Dirección General de Aviación Civil ha sido designada como organismo responsable en España del cumplimiento del Reglamento CE 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen las normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

La citada Dirección General adopta las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros, pero si a pesar de la intervención del citado organismo, la compañía aérea no cumple con las obligaciones que le corresponden, sólo quedará la vía judicial para poder compeler al transportista a cumplir con las obligaciones que legalmente le corresponden o para obtener una indemnización por daños y perjuicios.

La Dirección General de Aviación Civil puede sancionar a la compañía por el incumplimiento pero no tiene competencia alguna en el contrato privado de transporte entre compañía y pasajero, ni puede, por tanto, indemnizarle, ni ejercer reclamaciones ni acciones judiciales contra los transportistas.

TRANSPORTE TERRESTRE

Instalaciones

Las estaciones deben tener un local para despacho de billetes que se abra como mínimo 30 minutos antes de la hora prevista para la salida.

En la taquilla figurará un cartel con los itinerarios, horarios, calendarios y precios y debe contar con Hoja de Reclamaciones.

Billetes

Se trata del documento a través del cual se formaliza el contrato con la persona pasajera.

Existen diversos canales para la compra de billetes: en ventanilla, por Internet, por teléfono y a través de agencias colaboradoras.

Todo billete contiene unos datos mínimos (nombre de la empresa, fecha del viaje, destino y hora de llegada, precio con tasas incluidas, peso del equipaje y número de bultos, número de coche clase y número de plaza).

Puede anularse el billete adquirido. Si la anulación se produce con más de 48 horas de antelación, se percibirá el 90 por ciento del valor del billete; si se produce con menos de 48 horas y más de horas de la salida se recibirá el 80 por ciento del mismo. No se tiene derecho a devolución alguna si se anulan con menos de dos horas de antelación a la hora de salida.

Los billetes llevan incluido un seguro obligatorio de viajeros que cubre daños corporales, incapacidad, muerte y asistencia sanitaria.

Equipajes

Cada viajero puede transportar gratuitamente un equipaje de 30 kilogramos. El equipaje de mano tiene que transportarse de forma que se pueda colocar encima o debajo del asiento.

En caso de pérdida o deterioro, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, la empresa indemnizará hasta con 14,5 € por cada kilogramo de equipaje.

Si se llevan objetos de valor, es conveniente declararlos, pues, para tener derechos a una indemnización superior, deberá abonarse una prima adicional en relación con el valor declarado.

Condiciones durante el viaje

El autocar debe tener como mínimo: (condiciones higiénicas y de seguridad, iluminación, calefacción, botiquín, puertas y ventanas de emergencia).

Existirá separación entre zona de fumadores y no fumadores.

El vehículo debe detenerse en las paradas establecidas en el itinerario. En ningún caso se podrá conducir más de 4,5 horas seguidas.

Si se interrumpe el viaje, la empresa tiene que adoptar los medios para que los viajeros lleguen a su destino. Salvo causa de fuerza mayor, el transportista deberá sufragar los gastos de manutención y hospedaje si fuera necesario.

Los viajeros que renunciaron a seguir el viaje, pueden reclamar la devolución de una parte del precio del billete proporcional al trayecto no realizado y el abono de los medios de transporte alternativos que se hayan visto obligados a usar.

Reclamaciones

El usuario debe dirigirse a la empresa transportista explicando los hechos ocurridos y los perjuicios sufridos. Debe adjuntar hoja de reclamaciones que debió cumplimentar en la estación de destino, de atención al cliente, etc. También copia del billete, que es la prueba del contrato y copias de todos los justificantes que justifiquen su pretensión (facturas, medios de transporte alternativos utilizados, etc.)

Si el transportista no le contesta o no le hace de forma satisfactoria en un plazo razonable, tendrá que reclamar por la vía específica que proporcionan las juntas arbitrales de transporte terrestre. Su adhesión es obligatoria para todas las empresas de transporte urbano o interurbano, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- Cuando el importe que se discute no exceda de 6.000 euros ó más de 6.000 euros si hay pacto expreso.
- Que en el contrato (normalmente el billete) no se haya excluido expresamente someterse al arbitraje.

Las Juntas Arbitrales de Transporte resuelven reclamaciones e intervienen en conflictos de contenido económico, en relación con los siguientes transportes terrestres (ferrocarril, carretera y cable):

- Urbanos (autobús, taxi, tranvía y funicular, etc.)
- Interurbanos (autocar, taxi, ferrocarril, etc.)
- Mercancías (carga completa, fraccionada, etc.)
- Viajeros (regular, discrecional, turístico, alquiler de vehículos, etc.)

Se incluyen tanto los transportes internos como los internacionales y los intermodales cuando uno de los modos es terrestre (carretera-barco, ferrocarril-aéreo, etc.)

La reclamación se presenta, a elección del reclamante, en la Junta Arbitral del lugar de origen o destino del transporte o de celebración del contrato, salvo que se hubiera pactado de forma expresa al suscribir el contrato la sumisión a una Junta concreta.

El laudo o acuerdo de la Junta sustituye a la sentencia o decisión judicial y produce efectos idénticos a la cosa juzgada.

VEHÍCULOS DE ALQUILER

Condiciones generales de contratación

En todos los casos, para poder alquilar un vehículo, las compañías exigen una edad mínima que puede variar de una compañía a otra y a veces también una cierta antigüedad en la posesión del permiso de conducir.

La documentación exigida para formalizar el contrato de alquiler consiste en el D.N.I. o pasaporte y el carnet de conducir.

En el contrato, que debe firmarse en todos los casos, constarán los siguientes datos:

- Nombre, domicilio y N.I.F. del arrendador o arrendatario.
- Plazo de duración del contrato.
- Precio convenido.

- Matrícula del vehículo contratado.
- El número de autorización del arrendamiento a cuyo amparo se celebra el contrato.
- El resto de circunstancias que libremente pacten las partes.

La empresa deberá conservar copia de los contratos durante un plazo de tres años.

Tarifas

Tanto las tarifas de alquiler como los precios de los seguros, accesorios, etc., no están sujetos a tarifa administrativa, si bien deben estar expuestos al público en lugares visibles, y suficientemente accesibles, de los locales de alquiler, mediante los correspondientes listados o folletos.

Por lo general, existen varias modalidades de tarifas que el usuario puede elegir a su conveniencia:

- Alquiler por día, con kilometraje ilimitado.
- Alquiler por días más un precio por kilómetro.
- Existen también tarifas de alquiler por semana, fin de semana y de kilometraje ilimitado...

El precio del alquiler no incluye el combustible, el vehículo suele entregarse con el depósito lleno y el usuario debe devolverlo de la misma forma. En caso contrario, la empresa cobra el importe del carburante. También son a cargo del cliente las multas que le sean impuestas durante la utilización del automóvil.

Algunos establecimientos exigen una fianza que, si no hay problemas, se devuelve al entregar el vehículo.

Seguro

La tarifa de alquiler de un automóvil incluye el seguro obligatorio del automóvil y el seguro de responsabilidad civil ilimitada a terceros. Algunas empresas incluyen también otras coberturas.

En caso de accidente hay que contactar con la empresa propietaria del vehículo en un plazo máximo de 24 horas.

Igualmente hay que contactar con la empresa en caso de avería del automóvil. Al firmar el contrato de alquiler, el cliente se obliga a no efectuar ni encargar ninguna reparación el coche. Por otra parte, la empresa se exime de responsabilidades por los inconvenientes derivados de una avería.

Recomendaciones

- Es muy importante que antes de firmar el contrato de alquiler revisemos el estado del vehículo: chapa, cristales, faros, etc. Si encontramos algún desperfecto se debe solicitar que conste por escrito en el contrato.
- Es aconsejable devolver el vehículo en horario de atención al público para que la empresa prestadora del servicio compruebe el estado de entrega ante nosotros.
- Comprobar el tipo de seguro de que dispone el vehículo.

SERVICIO PÚBLICO DE TAXI

Taxímetro

Todos los vehículos "Taxi" deben ir provistos de un aparato "Taxímetro", debidamente comprobado y precintado, situado en la parte delantera, de forma que sea visible en todo momento la lectura de tarifa o precio, por lo que debe estar siempre iluminado.

El "Taxímetro" debe entrar en funcionamiento al bajar la bandera. Calcula automáticamente e indica en todo momento las sumas que pagará el usuario.

Tarifas

Dentro de cualquier taxi debe existir un ejemplar oficial de las tarifas vigentes y obligatorias, situado en lugar visible para el usuario desde el interior del vehículo y sus condiciones de aplicación. En el cuadro de tarifas figuran igualmente los suplementos y las tarifas especiales que correspondan aplicar a determinados servicios de transporte "especiales".

En el Area de Prestación Conjunta de Alicante, existen dos tipos de tarifas dependiendo el día (laborable o festivo) y la hora del servicio. Los servicios interurbanos se realizan con sujeción a las tarifas fijadas en la normativa del Ministerio de Fomento.

Las tarifas establecidas únicamente podrán percibirse una vez estén introducidas en el taxímetro, no pudiendo cobrarse en ningún caso complemento adicional alguno al importe que marque el taxímetro salvo, en su caso, la cuantía establecida como mínimo de percepción

Documentación

Durante la prestación del servicio, los conductores deben ir provistos de los siguientes documentos:

Referentes al vehículo:

- Licencia.
- Placa con el número de licencia municipal del vehículo y la indicación del número de plazas del mismo y matrícula.
- Permiso de circulación en vigor.
- Póliza del seguro en vigor

Referentes al conductor:

- Carnet de conducir.
- Permiso municipal de conducir.

Referentes al servicio:

- Libro de reclamaciones.
- Ejemplar de la Ordenanza Municipal.
- Direcciones y emplazamientos de sanatorios, hospitales, comisaría de policía, bomberos y demás servicios de urgencia.
- Plano y callejero de la ciudad.
- Talonario de recibos autorizado por el Ayuntamiento.
- Ejemplar oficial de la tarifa vigente.

Situación de disponibilidad

Los taxis deben indicar su situación de "libre" mediante un cartel indicador en el parabrisas.

Por la noche llevarán encendida una luz verde y que sea visible desde el exterior cuando se encuentren en situación de disponibilidad..

Condiciones de la prestación del servicio

El conductor solicitado, personalmente o por vía telefónica, para realizar el servicio no podrá negarse salvo que exista causa justa, a saber:

- Si es requerido por individuos perseguidos por la policía.
- Si es requerido para transportar un número de personas superior al de las plazas autorizadas.
- Si alguno de los viajeros se halla en estado de embriaguez o intoxicación por estupefacientes.
- Si la naturaleza del equipaje o la presencia de animales pueden causar daños en el interior del vehículo.
- Si es requerido para realizar un servicio por vías intransitables que ofrezcan peligro para la seguridad e integridad tanto de los ocupantes y del conductor como del vehículo.

Los conductores podrán llevar en el interior del vehículo un cartel que prohíba fumar a los usuarios. Del mismo modo, deberán abstenerse de fumar aquellos si a tal efecto fueran requeridos por el viajero.

Cuando el viajero abandone transitoriamente el vehículo y el conductor deba esperar su regreso, podrá recabar, como garantía y contra recibo, el importe del recorrido efectuado más media hora de espera en zona urbana y una en descampado, transcurrida la cual, podrá considerarse desvinculado del servicio.

Cuando se produzca un incidente no imputable al usuario, el taxista debe situar la bandera en posición de punto muerto, de modo que se detenga el contador.

Los conductores de los vehículos facilitarán a los clientes cambio de hasta 20 euros. Si el cambio a devolver fuera superior a 20 euros, el conductor tendrá derecho a continuar con el taxímetro en marcha hasta que se le proporcione el importe del servicio o billete de 20 euros.

Asimismo, el taxista está obligado a facilitar factura del servicio si el usuario se la pide. Sus datos deben permitir la plena identificación del taxi y del conductor: número de licencia, fecha, recorrido, precio y firma.

Bienes

ALIMENTACIÓN

Decálogo del consumidor de alimentos

- 1.Exija información, seguridad e higiene en los alimentos frescos y envasados que vaya a consumir.
- 2.Compre productos etiquetados, la etiqueta es una garantía de seguridad.
- 3.No adquiera productos que haya rebasado su fecha de caducidad o de consumo preferente.
- 4.Compre aquellos alimentos en los que le garanticen identificación y un control desde su origen.
- 5.Al comprar productos congelados asegúrese de que no se ha roto la cadena del frío.
- 6.Evite contaminaciones: proteja los alimentos con papel de uso alimentario. Es imprescindible separar los crudos de los cocinados.
- 7.Los aditivos alimentarios autorizados por la Unión Europea cumplen los requisitos de seguridad para un uso y consumo determinados.
- 8.Los organismos modificados genéticamente, identificados y etiquetados según la legislación, están autorizados por la Unión Europea.
- 9.No se deje llevar por las alegaciones terapéuticas, preventivas o curativas de algunas marcas. Recuerde que son solo reclamos publicitarios.
- 10.Compre en establecimientos que le garanticen una correcta manipulación de los alimentos, tanto en su preparación como en su conservación.

Etiquetado de Alimentos

En las etiquetas de productos alimenticios envasados se puede encontrar dos clases de información: la general (común a todos y obligatoria) y la opcional (por ejemplo el etiquetado nutricional, que ofrecen sólo algunos productos)

Existen determinados alimentos que junto a esta información obligatoria, deben incluir otras indicaciones reguladas en sus normas específicas:

- Denominación del producto. Normalmente es el nombre previsto para cada producto en la legislación (por ejemplo: tomate, leche, yogurt,...). Es diferente de la marca comercial y no puede sustituirse por un nombre de fantasía
- La lista de ingredientes: en orden decreciente a su peso en el momento en que se incorporen durante el proceso de elaboración, incluidos los aditivos. No es preciso cuando el producto tiene uno solo. Siempre deberán indicarse aquellos que la normativa reconoce como susceptibles de provocar la mayoría de alergias o intolerancias.
- La cantidad neta, mediante unidades de volumen para productos líquidos (l, cl, ml) o de masa para los demás (kg, g)
- La fecha de consumo preferente o fecha de caducidad (en el caso de productos muy perecederos)
- El responsable del producto establecido en la Unión Europea: fabricante, envasador o vendedor.
- Lote de fabricación: Indica el conjunto de unidades de un producto fabricado y envasado en condiciones homogéneas.

Y cuando sea necesario, dependiendo del tipo de producto:

- Cantidad de determinados ingredientes.
- Condiciones especiales de conservación y utilización.
- Modo de empleo o utilización.
- País de origen o procedencia.
- Grado alcohólico.

Conservación de los alimentos

La correcta utilización de los alimentos es fundamental para la salud y crecimiento de nuestro cuerpo. No todos tienen las mismas características, por lo que su tratamiento y conservación variará según el caso.

Conservación de los alimentos por refrigeración

Se considera refrigeración las temperaturas entre -1 C. y $+7$ C. con las que se consigue un más lento crecimiento de los microorganismos (gérmenes) y una más lenta velocidad de descomposición del alimento, tanto química como enzimática.

Se tendrán en cuenta los siguientes principios:

- El producto debe tener una alta calidad inicial.
- La temperatura será lo más baja posible, pero teniendo cuidado de que no se congele el producto.
- Con las carnes, pescados y platos preparados, la temperatura deberá ser inferior a 3 C.
- Las carnes y pescados crudos se introducirán en el frigorífico en recipientes que eviten la contaminación de los alimentos ya elaborados.
- Se tendrá especial cuidado en evitar goteos de los productos crudos sobre preparados para comer.
- El enfriamiento del alimento cocinado deberá ser lo más rápido posible, especialmente hasta los 5 C.
- Las variaciones de temperatura en el frigorífico deberán ser las menores posibles.
- La temperatura del frigorífico se medirá de una forma periódica, a fin de que sea inferior a 3 C. en la parte en la que se conservan carnes, pescados y platos elaborados.

Conservación de los alimentos por congelación.

Cuando se conserve un alimento por congelación, se tendrán en cuenta los siguientes principios:

- La calidad inicial del producto deberá ser muy alta; además, debe considerarse que la calidad de un congelado es muy vulnerable si no se observan unas precauciones mínimas desde su fabricación hasta su utilización.
- El proceso de congelación de un producto hasta alcanzar la temperatura de conservación de -18 C. deberá hacerse lo más rápidamente posible, especialmente hasta temperaturas inferiores a 3 C. para impedir el desarrollo de microorganismos patógenos.
- Para que el enfriamiento sea rápido, el tamaño del producto será lo más pequeño posible, y su envasado se hará con materiales buenos conductores del calor en recipientes de amplia base y poca altura.
- Cuando un congelado se ve sometido a variaciones de temperatura, puede volverse más vulnerable

a las oxidaciones, oscurecimientos, amarillamiento y otras pérdidas de calidad que, en el peor de los casos, pueden también suponer disminución de sus cualidades sanitarias.

En la descongelación se deberá tener presente:

- Cuando se produce la descongelación de un alimento, los microorganismos existentes en el mismo comenzarán su multiplicación acelerada.
- Se hará lo más rápidamente posible, distinguiendo entre los alimentos de pequeño tamaño, que se descongelarán en el frigorífico a temperatura inferior a 10 C. (el crecimiento microbiano, las pérdidas de peso y los cambios de color son mínimos), y los de gran volumen, que se descongelarán forzando el proceso mediante métodos adecuados.
- La descongelación de grandes piezas cocinándolas hace que en el centro de las mismas no se alcance la temperatura adecuada para la destrucción de los patógenos. El cocinado de estas piezas puede durar hasta dos veces y media más que si han sido previamente descongelado.
- En los alimentos cocinados, y después congelados, la descongelación a temperatura ambiente es especialmente peligrosa.
- La descongelación con microondas se podrá hacer en productos de pequeño tamaño y de composición uniforme.

Almacenamiento de los alimentos

Conservación en frigorífico

Todos los recipientes destinados a contener alimentos bajo frío, estarán perfectamente limpios y secos al utilizarlos. Antes de guardar los productos adquiridos a granel, se les quitará la envoltura y se limpiarán; las verduras lavadas y despojadas de la tierra o partes inútiles que tuvieran. Posteriormente se envolverán con láminas de aluminio o film especial para alimentos y así evitaremos que se resequen con el frío y se presten olores unos a otros.

Por esta misma razón, deben estar tapadas todas las vasijas que contengan alimentos.

Con los alimentos que adquirimos envasados nos atenderemos a las normas indicadas en el etiquetado. Por último no guardar en el frigorífico alimentos calientes, porque elevarían la temperatura interior, perjudicando así al resto.

Los principales alimentos que deben conservarse en frigorífico son: la leche pasteurizada, la esterilizada y UHT una vez abiertas, la carne fresca (3 o 4 días), las aves (2 o 3 días), pescado (1 o 2 días), los huevos (una semana), las verduras frescas y frutas (2 o 3 días).

Conservación en congelador

Con una temperatura de -18 C. podrán conservarse:

- Carne de vacuno hasta 12 meses.
- Carne de cordero hasta 8 meses.
- Carne de cerdo hasta 6 meses.
- Carne picada hasta 2 meses.
- Despojos y callos hasta 3 meses.
- Pollos y aves hasta 10 meses.
- Caza hasta 6 meses.

- Pescados magros (merluza) hasta 6 meses.
- Pescados grasos (salmón) hasta 3 meses.
- Mariscos hasta 12 meses.
- Hortalizas hasta 12 meses.
- Tartas y pasteles horneados hasta 6 meses.
- Pan, bollos y masa de pasteles sin hornear hasta 3 meses.

Conservación fuera del frigorífico

Aquellos alimentos que no necesitan conservarse en frío (legumbres secas, pasta de sopa, azúcar) conviene agruparlos por similitud, al resguardo de la luz, del calor y de la humedad; sobre superficies lisas y lavables, en recipientes fáciles de limpiar o desechables, que no hayan sido utilizados anteriormente con productos no alimenticios.

Las legumbres secas, convenientemente guardadas, pueden conservarse hasta doce meses y también los frutos secos, si se guardan con cierres herméticos, el arroz un año o más, también el azúcar, las galletas y pastas alimenticias un año o más, salvo las rellenas y frescas; el aceite un año desde la fecha de envasado. No obstante siempre mirar la etiqueta con las fechas de consumo preferente.

Intoxicaciones alimentarias

ENFERMEDAD	FUENTE DE LA INFECCIÓN
Gastroenteritis	Manipuladores que no se han lavado las manos. Aguas contaminadas con vertidos fecales.
Salmonelosis	Consumo de productos contaminados (ternera o pollo poco cocidos), huevos, productos lácteos.
Toxiinfección estafilocócica	Se da en cremas, pasteles y mariscos. Comida tratada con poca higiene. Contacto con piel de manipulador. Insuficiente cocción. Deficiente refrigeración.
Hepatitis A	Manipulador con esta enfermedad. Mariscos crudos provenientes de aguas contaminadas.
Campilobacteriosis	Carne de ternera contaminada cruda o poco cocida. Leche no pasteurizada. Agua contaminada. Mariscos contaminados.
Yersinia	Productos lácteos conservados a temperatura ambiente. Carne de cerdo mal curada y envasada o sus derivados.
Intoxicación por clostridios	Crece en alimentos que se enfrían lentamente. Alimentos mal refrigerados. Puede desarrollarse en carne y pollo.
Shigelosis	Manipulación de alimentos poco higiénica. Alimentos conservados a temperatura ambiente.
Botulismo	Conservas mal procesadas (caseras). Poco ácidas (judías verdes, pimientos, espárragos).
Cólera	Pescado y marisco contaminado. Agua contaminada. Alimentos contaminados.

ELECTRODOMÉSTICOS

Etiquetado

Los electrodomésticos son productos industriales, es decir, tienen carácter duradero o fungible, y son el resultado de un proceso industrial, estando destinados para su venta a los consumidores o usuarios a través de su comercialización en establecimientos minoristas.

Como tales, la información obligatoria que debe figurar en su etiquetado, que debe figurar en, al menos, la lengua española oficial del Estado es la siguiente:

- Identificación de la empresa. Se indicará el nombre o la razón social o la denominación del fabricante o del envasador o transformador o de un vendedor, establecidos en la Unión Europea y, en todo caso, su domicilio.
- Características esenciales del producto, instrucciones, advertencias, consejos o recomendaciones sobre instalación, uso y mantenimiento, manejo, manipulación, peligrosidad o condiciones de seguridad.
- Lugar de procedencia o origen, en el caso de que su omisión pudiera inducir a error al consumidor, en cuanto al verdadero origen o procedencia del producto. Los productos importados de terceros países no firmantes del Acuerdo de Ginebra deberán figurar en el etiquetado.
- Potencia máxima, tensión de alimentación y consumo energético en el caso de productos que utilicen energía eléctrica para su normal funcionamiento.
- Marcado CE. Indica que el artículo ha sido fabricado siguiendo las directrices comunitarias de seguridad y atribuyen la responsabilidad de este proceso de fabricación al fabricante, a su representante en la Unión Europea o al responsable de su comercialización.

Eficiencia energética

La etiqueta está dividida en cuatro zonas:

- los datos relativos al fabricante y al modelo de electrodoméstico.
- la clase de eficiencia energética del aparato, indicada con flechas de diversos colores. La letra A significa la máxima eficacia, mientras la G, la mínima posible. Existen siete clases. La asignación de estas etiquetas es realizada por los propios fabricantes a través de laboratorios homologados, que asignan las etiquetas a sus productos. A la hora de asignar las etiquetas energéticas, se midió el consumo anual de cada electrodoméstico, y al consumo medio, se le asignó el punto intermedio entre las letras D y E.
- los datos específicos para cada tipo de electrodoméstico.
- el ruido que emite el aparato mientras funciona, medido en decibelios y siempre que sea necesario indicarlo (lavavajillas)

Garantías

El vendedor de electrodomésticos responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo de dos años desde la entrega del bien.

Si la falta de conformidad se manifiesta durante los seis primeros meses desde la entrega, se presume, salvo prueba en contrario, que dicha falta existía cuando se entregó.

A partir del sexto mes, el consumidor deberá demostrarlo.

Las opciones prioritarias que tiene el consumidor son la reparación o sustitución excepto en el supuesto que una de estas posibilidades sea imposible o desproporcionada.

Si al consumidor le resulta imposible o le supone un carga excesiva dirigirse al vendedor puede reclamar directamente al fabricante o importador (por ejemplo si el establecimiento donde adquirió el artículo ha cerrado o éste fue adquirido en otro lugar distante).

En determinados casos, el vendedor o fabricante otorga, por escrito una garantía comercial, que mejora las condiciones de la garantía legal (aumentando su duración, incluyendo faltas de conformidad que no sean de origen, etc.)

Marcado y gestión de residuos

Desde el 13 de agosto de 2005 cada productor tiene que adoptar las medidas necesarias para que los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos sean recogidos de forma selectiva y tengan una correcta gestión medioambiental.

Existe obligación de marcado de los aparatos a fin de identificar al productor y dejar constancia de que han sido puestos e el mercado después de esta fecha (excepcionalmente, si no pudiera etiquetarse por la dimensión o por la función que tiene que desarrollar, el símbolo se estampará en el envase, en la instrucciones de uso y en la garantía).

Como usuarios de aparatos eléctricos y electrónicos, tenemos que entregarlos si no nos son necesarios para que sean gestionados correctamente y esta entrega es, por lo menos, sin coste para el último poseedor.

Precauciones

- No utilizar aparatos conectados a la red eléctrica (es decir que funcionen a 220 V ó125 V), en lugares húmedos, con los pies y/o las manos mojadas y jamás si se está duchando o bañando.
- Los electrodomésticos siempre deben estar en perfecto estado y cuidar en especial sus cables y enchufes sustituyendo los gastados y deteriorados.
- Si es posible deben tener conexión de toma de tierra en las condiciones reglamentarias y la vivienda o lugar donde estén instalados deben estar dotados de interruptor-diferencial, que es un instrumento que interrumpe la electricidad, entre otros casos, ante una descarga eléctrica.

VIVIENDA EN PROPIEDAD

Compra de la vivienda nueva, construida o en construcción

La vivienda es en la actualidad uno de los productos de uso diario y generalizado. Su adquisición, por tanto, tiene una gran trascendencia en la vida del consumidor y tiene su apoyo en la propia Constitución, que en su artículo 47 establece que "todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada".

Para ejercitar este derecho, parece imprescindible que los que adquieren viviendas, sobre todo siendo destinatarios finales, gocen de una adecuada protección. Esta necesidad de protección cobra especial importancia cuando se venden viviendas en proyecto, o en construcción.

El Real Decreto 515/89 establece que la oferta, promoción y publicidad dirigida a la venta de viviendas, se ajustará a las verdaderas características, condiciones y utilidad de la vivienda, expresando si se encuentra en construcción o si la edificación está finalizada. También establece que se hará de modo que no induzcan ni puedan inducir a error a sus destinatarios de tal manera que afecte a su comportamiento económico y tampoco silenciará datos fundamentales de la misma

Información que los vendedores han de tener a disposición del público

Se trata de una información sobre los datos más relevantes de la vivienda, evitando que el comprador se forme una imagen equivocada sobre ella. Entre otros deberá figurar:

- Nombre de la empresa, domicilio y datos de inscripción en el Registro Mercantil. En muchas ocasiones necesitamos saber la solvencia de la empresa, si tiene un buen historial en la venta, buscar referencia de edificios que han construido, etc.
- Plano general de emplazamiento de la vivienda y plano de la vivienda misma. Con el plano general podemos comprobar qué parcela ocupa dentro del Plan Urbanístico, con qué otras parcelas linda, si la zona es, o no urbanizable, etc. Cuando se desea una información minuciosa debe consultarse el Plan General de los Ayuntamientos. En el plano de la vivienda, nos facilitarán la distribución y las medidas, puesto que el comprador que no está habituado a trabajar con planos, le resulta difícil hacerse cargo de cómo es la vivienda, mientras que viendo las medidas de cada habitáculo puede hacer comparaciones.
- Descripción y trazado de redes eléctricas, de agua, gas y calefacción. Los planos del proyecto de obra nos ayudarán a conocer si se ajusta a nuestras necesidades
- Medidas de seguridad contra incendios con que cuenta el inmueble.
- Descripción de la vivienda, con expresión de la superficie útil y descripción general del edificio en que se encuentra, de las zonas comunes y de los servicios accesorios. La superficie útil es el espacio total ocupado por el suelo de la vivienda y locales anejos, descontando la superficie de los muros, tabiques y conductos. Los balcones y terrazas cubiertas, tejadillos y cobertizos se computarán cuando tengan tres paredes perimetrales, en caso contrario se computará la mitad de la superficie. La superficie construida se cuenta desde el exterior de las fachadas, más las superficie de los balcones y terrazas cubiertas, más los garajes y trasteros.
- Referencia de materiales empleados en la construcción, incluidos los aislamientos térmicos y acústicos. La estructura del edificio es de gran importancia para la duración del mismo, Las normas en este sentido son claras y detalladas y las supervisan los Colegios Oficiales de Arquitectos, salvo en las viviendas de Protección Oficial que es la Administración Pública. Estas revisiones de la estructura de los edificios tienen que ser una garantía más que suficiente para los consumidores. La calidad de los elementos que integran la construcción sin formar parte de la estructura, vendrá determinada por la "Memoria de Calidades" que en las viviendas de nueva construcción debe entregar el promotor al comprador.
- Instrucciones sobre el uso y conservación de las instalaciones que exijan algún tipo de conocimiento especial.
- Datos identificativos de la inscripción del inmueble en el Registro de la Propiedad, o expresión de no hallarse inscrito.
- Precio total y formas de pago. La normativa dice textualmente "La información será especialmente detallada y clara en cuanto al precio de venta, debiéndose tener a disposición del público de las

autoridades competentes una nota explicativa que contendrá los siguientes datos:

1. Precio total de la venta, incluyendo honorarios del agente y el IVA o Impuesto de Transmisiones.
2. Forma de pago. Si hay aplazamientos se indicará el tipo de interés y fechas de vencimiento. Cantidades aplazadas (letras de cambio, recibos, etc).
3. Si se prevé la subrogación del consumidor en alguna operación de crédito no concertada por él, se indicará con claridad al Notario autorizante, fecha de ésta, datos de inscripción en el Registro de la Propiedad y la responsabilidad hipotecaria, con expresión de vencimientos y cantidades.
4. Garantías que debe constituir el comprador por el precio o la parte aplazada. Es decir, medidas que se toman para garantizar que el comprador va a cumplir el contrato.
5. Copia del documento de garantía de las cantidades entregadas a cuenta, si la vivienda no se encuentra totalmente terminada. Este dato se refiere a que debe indicarse que entidad bancaria o de seguros garantizará la devolución de cantidades anticipadas, más el 6 % de interés, en el caso de que la edificación no se inicie, o no llegue a buen fin.

Formalización de los contratos de venta

El Real Decreto 515/89 también incide en la información que debe estar a disposición del comprador, cuando se vayan a formalizar los contratos de venta y será la siguiente:

- Las autorizaciones para la construcción, o certificación que acredite las circunstancias urbanísticas de la finca y, en su caso, la licencia de ocupación de la vivienda y de las zonas comunes y servicios accesorios.
- Los estatutos y normas de funcionamiento de la Comunidad de Propietarios e información de los contratos de servicios y suministros de la Comunidad.
- Información en cuanto al pago de los tributos de todas clases que graven la propiedad de la vivienda.
- Forma en que está previsto documentar el contrato, indicando expresamente que el consumidor no soporta los gastos que corresponden legalmente al vendedor y los artículos 1280 y 1279 del Código civil, que se refieren a la necesidad de documento público para la transmisión de derechos reales sobre bienes inmuebles y posibilidad de obligarse a hacerlo desde que intervenga el consentimiento. El derecho de elección de Notario corresponde al consumidor.
- Fecha de entrega, en el caso de que la vivienda o zonas comunes no se encuentren totalmente edificadas, indicando igualmente la fase en que se encuentra la edificación o la fecha del inicio. El incumplimiento del vendedor en cuanto a los plazos de iniciación, o finalización de las obras, dará lugar a que el comprador puede optar por rescindir el contrato con derecho a que le devuelvan las cantidades que ya entregó más el 6% de intereses. (Ley 57/1968, de 27 de julio)
- Nombre y domicilio del Arquitecto y del constructor, si se trata de primera transmisión.

Garantías y responsabilidades

La ley regula de forma específica la figura de la garantía de los inmuebles, aunque actualmente coexisten dos regímenes legales distintos, en función de si la licencia de edificación o construcción se solicitó antes del 6 de mayo de 2000 o después.

A partir de esta fecha la garantía de los edificios está regulada por la Ley de Ordenación de la Edificación (LOE). Según ella, los agentes intervinientes en el proceso de la edificación (promotor, proyectista, constructor, director de obra, director de ejecución de obra, ...) deben responder, en la

medida que sean responsables, de los daños existentes en los plazos siguientes:

·Los daños materiales que aparezcan en el edificio en un plazo de 10 años y estén causados por defectos que afectan a la cimentación, los soportes, las vigas, los forjados, los muros de carga u otros elementos estructurales y que comprometan directamente la resistencia mecánica y la estabilidad del edificio.

·Los daños materiales que aparezcan en el plazo de 3 años y estén causados por vicios o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones, que ocasionen el incumplimiento de los requisitos de habitabilidad (por ejemplo humedades que o afecten a la estructura, defectos que anulen el aislamiento acústico, etc.)

·Los defectos en elementos de terminación o acabado durante el plazo de un año (desprendimientos en la pintura, azulejos rotos, desajustes en la grifería, etc)

El plazo en cada uno de los casos empieza a contar desde la fecha de recepción y aceptación de las obras. La recepción de la obra es el acto formalizado por escrito en el que el constructor, una vez concluido el edificio, hace entrega de éste al promotor y es aceptada por éste. Todo ello se recoge en un acta que pasa a formar parte de la documentación del edificio. En la generalidad de los casos, la recepción y aceptación se entiende producida transcurridos 30 días desde el Certificado Final de Obra.

Además de los plazos de garantía indicados, la ley establece un plazo de dos años para reclamar judicialmente los daños una vez hayan aparecido.

ENSERES DEL HOGAR

Introducción

Junto con la vivienda y el automóvil, los enseres del hogar son una parte muy importante del destino de las rentas de los presupuestos familiares y por ello merece al igual que los anteriores una especial protección.

Se consideran enseres del hogar todos aquellos productos destinados a ser utilizados en las distintas estancias de la vivienda, así como a su decoración, incluyéndose los muebles, lámparas, objetos de decoración, menaje, etc. y excluyendo expresamente en esta clasificación los electrodomésticos que tienen una normativa específica ya contemplada en capítulo aparte, así como todo producto textil (toallas, colchas, colchones, etc.) que igualmente se rigen por normativa distinta en concreto la de productos textiles.

La protección a los consumidores se refiere principalmente a la información que hay que proporcionar a los mismos a la hora de adquirir sus bienes, información relativa a precios, características de los productos, garantías, etc. y a tal efecto en el año 1.989, se publica el Reglamento de Etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a su venta directa a los consumidores y usuarios (Real Decreto 1468/89, de 2 de diciembre, que resulta de aplicación para gran parte de los enseres del hogar.

Etiquetado

El etiquetado de los productos será la información escrita, impresa o gráfica relativa al mismo, que como mínimo será la siguiente:

·Datos de identificación de la empresa responsable, indicando el nombre o la razón social o la denominación del fabricante o transformado, o de un vendedor establecido en la Unión Europea, y

en todo caso, su domicilio. Se indicará el lugar de procedencia u origen, su omisión pudiera inducir a error al consumidor.

·Nombre o denominación usual o comercial del producto, salvo que razonablemente sean identificables.

·Características esenciales del producto: instrucciones, advertencias, consejos o recomendaciones sobre instalación, uso y mantenimiento, manejo, manipulación, peligrosidad o condiciones de seguridad, siempre que dicha información sea necesaria para el uso correcto y seguro.

En el supuesto de que el producto utilice para su funcionamiento energía eléctrica (sillones de relax, camas articuladas, etc.) deberá indicar la potencia máxima, tensión de alimentación y consumo energético.

·La composición debe figurar cuando es una característica de su calidad, eficacia o seguridad.

En un mueble debe figurar la composición de las distintas partes del muebles tanto la visibles como las ocultas:

·Estructura: madera, metálica, metacrilato,

·Revestimientos: chapa, melamina,....

·Rellenos: espuma, muelles, ...

·Acabados: cuero, algodón, ...

Cuando se trate de un mueble textil, la composición constará, sólo en el caso de que dicho material represente al menos el 80 % del total del recubrimiento.

·La información figurará, al menos, en la lengua española, oficial del Estado.

·Deberá figurar asimismo el Precio de Venta al Público (P.V.P.).

Garantías

El vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, en el caso de que no fuera conforme, según los casos y de acuerdo con las reglas establecidas en la citada norma. El consumidor tiene derecho como opciones prioritarias a la reparación o sustitución del bien, salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada. También, en determinados casos puede solicitar la rebaja del precio o la resolución del contrato.

El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo de dos años desde la entrega del bien. Se presume que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis primeros meses a la entrega ya existían en el momento de la entrega del bien.

En determinados casos, el vendedor o el responsable del bien (fabricante, importador, etc.), puede mejorar las condiciones de la garantía “legal”. Se trata de la garantía “comercial” y debe entregarse por escrito.

ANIMALES DOMÉSTICOS

Consejos prácticos

1. Sea responsable, un animal no es un objeto, hay que dedicarle tiempo, darle una alimentación

adecuada, afecto y velar por su salud.

2. Sepa que un animal puede causar molestias a sus vecinos derivadas de los ruidos que produzca o malos olores que pueda desprender. Sea consciente de ello.

3. Conozca el grado de peligrosidad de un animal, bien porque sea una especie peligrosa, o por su carácter agresivo. Infórmese de lo que compra y reflexione sobre su capacidad para controlarlo.

4. Solicite información en su Ayuntamiento sobre las obligaciones y derechos que tienen los poseedores de animales que residen en el núcleo urbano. Hay ordenanzas que regulan la tenencia de los mismos.

5. Las tiendas de animales son establecimientos especializados, fíjese en su estado de limpieza, orden, ventilación, espacio, etc..., y sobretodo la higiene de las instalaciones que albergan animales; jaulas, terrarios, peceras. Los animales deben estar sanos, bien nutridos, piel, pelo o plumas brillantes, no presentar lesiones, disponer de comida y agua limpia permanentemente, presentar un comportamiento normal conforme a su especie, estar protegidos de las inclemencias del tiempo y no estar hacinados durante su exposición, disponiendo de suficiente espacio.

6. Exija siempre la factura y además un certificado veterinario que garantice que el animal está desparasitado y libre de toda enfermedad, si bien este certificado no exime de responsabilidad al vendedor en caso de existencia de enfermedades en periodo de incubación no detectadas en el momento de la compra. En cualquier caso sepa que tiene un periodo de garantía mínimo de quince días.

7. En caso de adquirir una especie animal exótica solicite el certificado CITES. Lo normal es que no le faciliten este documento, pero si el número del mismo. Con ello se garantiza que la especie animal que usted adquiere, procede del tráfico legal de especies protegidas.

8. No adquiera ningún animal que le vendan en la calle, no tendrá garantía de su estado sanitario. Además la venta no sedentaria de animales está prohibida.

9. Una vez adquirido el animal, acuda siempre a su veterinario. Le aconsejará sobre temas trascendentes relativos a nutrición, comportamiento, desparasitaciones, vacunaciones, etc.

10. Identifique siempre a su mascota, garantizará su propiedad, evitará robos y lo encontrará más fácilmente en caso de extravío. La identificación será indeleble mediante la implantación de un microchip en la parte izquierda del cuello o por tatuaje en la cara interna del pabellón auricular. Su veterinario le informará. Es obligatoria en perros y recomendable en el resto de especies.

11. En los perros es obligatoria la vacuna contra la rabia.

12. Nunca abandone un animal que ya no desea tener, es un crimen contra su vida. Acuda a su Ayuntamiento, Veterinarios o Sociedades Protectoras de Animales donde le informarán y le darán la mejor solución.

GARANTÍAS

Ámbito de aplicación

Se aplicará siempre que se realice una compraventa entre un profesional que se dedique a la venta de bienes de consumo y una persona física o jurídica que compra un producto como destinatario final.

Bienes incluidos

Bienes muebles corporales, ya sean nuevos o de segunda mano. Son la mayoría: alimentos, electrodomésticos, calzados, ropa, muebles, libros... y todos los contratos de suministro que se hayan de fabricar o producir.

No es aplicable a los bienes inmuebles (vivienda), al suministro de agua, luz y electricidad que no se vendan envasados, a los bienes adquiridos en venta judicial y los bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa.

Responsabilidades

El vendedor es el que responde de las faltas de conformidad y es a él al que dirigirse en el caso de que el bien tenga algún problema. En el supuesto de que sea imposible (porque el vendedor haya cerrado) o le suponga una carga excesiva (porque el vendedor se encuentra lejos de nuestro domicilio habitual) el consumidor puede reclamar directamente al fabricante o productor

·El vendedor responde de los defectos que se manifiesten en el bien durante dos años desde la fecha de la entrega, excepto en los bienes de segunda mano, en que se puede negociar que la garantía legal de dos años pueda ser reducida como máximo a un año. Es imprescindible, por lo tanto guardar, el justificante de la compra (factura, ticket, etc.) y albarán de entrega, si hubiera sido posterior.

Este plazo tiene unos condicionantes que deben ser tenidos en cuenta:

·Si el defecto se manifiesta en los seis primeros meses desde la entrega, se entiende que el defecto es de origen, por tanto, que estaba en el momento en que fue entregado y que, en caso contrario, corresponde al vendedor probar que no es así y que el defecto ha aparecido después por un mal uso o mantenimiento del consumidor.

·Si el defecto aparece durante los restantes dieciocho meses, el consumidor será quien habrá de probarle al vendedor que el defecto era de origen y no es debido al tratamiento hecho al bien. Esta demostración necesitará normalmente de una peritación que lo ratifique.

·La falta de conformidad debe ser comunicada al vendedor en el momento que se detecte el problema y como máximo en el plazo de dos meses.

·El término para reclamar la falta de conformidad que ha surgido en un bien es de tres años desde la entrega. Hay que recordar que la falta de conformidad ha de haber aparecido en los dos años citados.

Derechos del consumidor

El vendedor está obligado a entregar al consumidor un bien que sea conforme con el contrato de compraventa, es decir:

·Se ajuste a la descripción hecha por el vendedor conforme al modelo mostrado.

·Sea apto para el uso al que se destinan ordinariamente bienes del mismo tipo.

·Sea apto para el uso especial que el consumidor haya indicado al vendedor.

·Tenga la calidad y prestaciones habituales que el consumidor pueda esperar de un bien del mismo tipo.

·Que la instalación sea correcta por parte del vendedor, en el caso de que estuviera incluida en el precio, por lo tanto debe estar incluida en la factura de venta

·Que las instrucciones de instalación del bien no contengan errores.

El consumidor no podrá reclamar cuando en el momento de la compra conozca los defectos o características especiales del artículo

Ante la falta de conformidad de un bien, el consumidor puede optar prioritariamente entre la reparación o la sustitución, salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada. Es desproporcionada cuando los gastos, comparados con la otra opción, no sean razonables teniendo en cuenta:

- El precio del bien si no tuviera defectos
- La importancia del defecto.
- Los inconvenientes que puede tener el consumidor si optara por la otra solución.

En cualquiera de los casos:

- Es gratuita para el consumidor.
- Se realizará en un tiempo razonable y sin mayores inconvenientes.
- Mientras dure la reparación o se entrega un nuevo bien queda suspendido el plazo de la garantía.
- Si el bien ha sido reparado y entregado y continua sin ser conforme, el consumidor puede escoger entre la sustitución del bien o la rebaja del precio o la resolución del contrato.
- Igualmente, si el bien ha sido sustituido y sigue sin ser conforme, el consumidor puede optar por la reparación, la rebaja del precio o la resolución del contrato.
- No se podrá solicitar la sustitución en bienes de segunda mano o bienes no fungibles (obras de arte, antigüedades, etc.) al ser “únicos” y no haber dos iguales.

Garantía comercial

Junto a la garantía “legal” que se ha indicado en los puntos anteriores, el vendedor puede dar voluntariamente y por escrito una garantía “comercial” que debe mejorar las condiciones de la “legal” (derechos, plazo,.....)

Especial referencia a las ventas entre particulares

No es de aplicación lo expresado en las compraventas entre particulares, salvo que al bien adquirido por el nuevo propietario le reste un plazo de tiempo de garantía legal.

Si el bien se compra cuando ya ha finalizado el plazo de garantía legal, el vendedor es responsable ante el comprador de los vicios ocultos que se revelen en los seis meses posteriores a la compra. Queda claro que el comprador ya ha asumido los defectos apreciables a simple vista en el momento de la compra. El comprador puede elegir entre la resolución del contrato o una reducción del precio proporcionalmente a la importancia del defecto. El plazo para reclamar y presentar demanda en los Tribunales es de seis meses.

El mercado de productos informáticos es un mercado relativamente nuevo e invadido mayoritariamente por productos extranjeros por lo que se incumple en muchos casos la normativa española actual en cuanto a etiquetado, garantías, etc. Junto con la escasa información suministrada por los productos el tipo de comprador es un comprador inexperto por lo que mayoritariamente se compra lo que el vendedor quiere vender y el rendimiento que se le saca a los equipos es mínimo. La adquisición de un ordenador y el posterior manejo del mismo, requiere unos conocimientos por parte del comprador que en la mayoría de los casos no se tienen, por lo que una mayor información en los productos facilitaría algo la elección libre al consumidor según las necesidades reales que tiene. Actualmente se están vendiendo los ordenadores por piezas y cada consumidor, bien o mal informado, compra las piezas que necesita o que le dicen, sin saber como va a ser el resultado final.

Actualmente el material informático de venta al público, tanto en software como en hardware no tiene una legislación específica por lo que la normativa que lo regula será el Real Decreto 1468/1.988, de 2 de diciembre, Reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales, destinados a la venta directa a consumidores y usuarios. Esta normativa es de obligado cumplimiento prohibiendo la venta de aquellos productos que la incumplan, por lo que a la hora de adquirir uno de ellos debe fijarse en los siguientes puntos.

VEHÍCULOS USADOS

Adquisición de un vehículo de segunda mano

Existen 3 posibilidades donde ir a buscar un automóvil de segunda mano:

- SERVICIOS DE OCASION DE LOS FABRICANTES DE AUTOMOVILES.
- ESTABLECIMIENTOS DEDICADOS A LA VENTA DE SEGUNDA MANO.
- DE PARTICULAR A PARTICULAR.

Documentación del vehículo

Los aspectos legales de la operación deben tratarse minuciosamente, puesto que de esta forma evitaremos complicaciones posteriores. Los trámites de la transferencia pueden hacerse personalmente, o se pueden contratar los servicios de una gestoría.

Aparte del contrato de compraventa, que deberá incluir:

- Identificación completa de las partes contratantes.
- Identificación y características del vehículo.
- Cargas y gravámenes que puedan pesar sobre el vehículo.
- Precio total incluidos todos los gastos e impuestos.
- Forma de pago.

Los documentos necesarios para efectuar la transferencia son:

- Impresos oficiales de tráfico para la transferencia, debidamente cumplimentados por el vendedor y el comprador.
- Permiso de circulación firmado por el vendedor (en el que deberá aparecer la palabra "transferido", fecha y firma reconocida por banco en el reverso).
- Impresos de transferencia del Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, cumplimentados y firmados por el vendedor y el comprador.
- Justificante de pago del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica del año en curso.

Además deberán de expedir una factura con los detalles de la operación.

Comprobación de un vehículo usado de segunda mano

Neumáticos

Comprobaremos el estado de los neumáticos, incluyendo el de repuesto, pues un gasto desigual de

los mismos no está advirtiéndole de que hay algún problema de mecánica.

Carrocería exterior

Buscar posibles rugosidades en la capa de pintura o diferencias de color que puedan ser síntomas de un pasado accidente.

Nos colocaremos, alternativamente, en cada uno de los extremos del coche produciendo un movimiento de vaivén. El coche debe volver a su altura inicial. Si permanece oscilando es posible que necesite unos amortiguadores nuevos.

Interior

Ver si el asiento no se hunde; un hundimiento excesivo demuestra un gran uso.

Pisar el pedal del freno a fondo: la recuperación ha de ser rápida.

Pisar el pedal del embrague; las velocidades deben entrar bien sin sonar.

Pisar el acelerador; no debe tener holguras a fin de que la respuesta del motor sea rápida y eficaz.

Comprobar que el volante no tiene holgura; al girarlo deben moverse las ruedas.

Comprobar que los elevavinas funcionan correctamente.

Comprobar el estado de la tapicería.

Comprobar las cerraduras y el cierre centralizado.

Comprobar los limpiaparabrisas.

Motor

La dirección no ha de tener juego.

Someter a prueba el motor, comprobando su respuesta al subir una pendiente pronunciada con todos los ocupantes permitidos.

Comprobar en la instalación eléctrica visible que no estén los cables pelados ni quemados.

Comprobar los posibles escapes de humo poniendo el motor en marcha con el vehículo parado.

Compruebe que el vehículo no rezuma aceite por las juntas o retenes.

Comprobar que no hay olor a gasolina y no tiene ningún goteo.

Comprobar en el circuito cerrado que la bomba de expansión del agua no está turbia ni tiene ningún residuo; en el supuesto de que le hayan cambiado el agua, comprobar que no burbujea; si esto sucede puede ser síntoma de que hay un poro o fisura en el bloque o que la junta de culata está mal.

Garantía

El vendedor es el que responde de las faltas de conformidad y es a él al que dirigirse en el caso de que el bien tenga algún problema. En el supuesto de que sea imposible (porque el vendedor haya cerrado) o le suponga una carga excesiva (porque el vendedor se encuentra lejos de nuestro domicilio habitual) el consumidor puede reclamar directamente al fabricante o productor

·El vendedor responde de los defectos que se manifiesten en los bienes de segunda mano, durante un mínimo de un año desde la fecha de entrega. Es imprescindible, por lo tanto guardar, el justificante de la compra (factura, ticket, etc.) y albarán de entrega, si hubiera sido posterior.

Este plazo tiene unos condicionantes que deben ser tenidos en cuenta:

- Si el defecto se manifiesta en los seis primeros meses desde la entrega, se entiende que el defecto es de origen, por tanto, que estaba en el momento en que fue entregado y que, en caso contrario, corresponde al vendedor probar que no es así y que el defecto ha aparecido después por un mal uso o mantenimiento del consumidor.
- Si el defecto aparece durante los restantes dieciocho meses, el consumidor será quien habrá de probarle al vendedor que el defecto era de origen y no es debido al tratamiento hecho al bien. Esta demostración necesitará normalmente de una peritación que lo ratifique.
- El vendedor no será responsable por faltas de conformidad existentes en el bien que el consumidor conociera o no hubiera podido ignorar en la celebración del contrato o que tengan su origen en materiales suministrados por el consumidor y usuario.
- La falta de conformidad debe ser comunicada al vendedor en el momento que se detecte el problema y como máximo en el plazo de dos meses.
- El término para reclamar la falta de conformidad que ha surgido en un bien es de tres años desde la entrega. Hay que recordar que la falta de conformidad ha de haber aparecido en los dos años citados.

No es de aplicación lo expresado en las compraventas entre particulares, salvo que al bien adquirido por el nuevo propietario le reste un plazo de tiempo de garantía legal.

Si el bien se compra cuando ya ha finalizado el plazo de garantía legal, el vendedor es responsable ante el vendedor de los vicios ocultos que se revelen en los seis meses posteriores a la compra. Queda claro que el comprador ya ha asumido los defectos apreciables a simple vista en el momento de la compra. El comprador puede elegir entre la resolución del contrato o una reducción del precio proporcionalmente a la importancia del defecto. El plazo para reclamar y presentar demanda en los Tribunales es de seis meses.

VIVIENDA COMUNIDAD

Introducción

La Ley 49/1960, sobre Propiedad Horizontal, ha demostrado la gran utilidad de ésta en la regulación de las relaciones entre los copropietarios sometidos a su régimen, si bien hay determinados preceptos que necesitaban una adecuación a las nuevas aspiraciones de los propietarios que han sido recogidos en la nueva Ley 8/1999, de 6 de abril, de Reforma de la Ley 49/1960, sobre Propiedad Horizontal y la Ley 8/2013, de 26 de junio, de rehabilitación, regeneración y renovación urbanas.

El marco legal que regula las relaciones vecinales con las modificaciones indicadas en la Ley sobre Propiedad Horizontal se ha ido adecuando a las circunstancias surgidas en el transcurso del tiempo.

Obligaciones de cada propietario

Son obligaciones de cada propietario:

- Respetar las instalaciones generales de la comunidad y demás elementos comunes, haciendo un uso adecuado de los mismos y evitando en todo momento que se causen daños o desperfectos.
- Mantener en buen estado de conservación su propio piso o local en términos que no perjudiquen a la comunidad ni a otros propietarios.

- Consentir en su vivienda o local las reparaciones que exija el servicio del inmueble.
- Contribuir, con arreglo a la cuota de participación fijada a los gastos generales para el adecuado sostenimiento del inmueble, sus servicios, cargas y responsabilidades. En caso contrario la comunidad podrá exigirlo judicialmente. El procedimiento judicial una vez presentada la demanda y admitida a trámite consistirá en el requerimiento del juez para que, en el plazo de veinte días, pague al demandante, o comparezca antes éste y alegue en escrito de oposición.
- El adquirente de una vivienda responde con el propio inmueble adquirido de las cantidades adeudadas a la comunidad de propietarios hasta el límite de los que resulten imputables a la parte vencida de la anualidad en la cual tenga lugar la adquisición y al año natural inmediatamente anterior. En el instrumento público mediante el que se transmita la vivienda, el transmitente deberá declarar hallarse al corriente en el pago de los gastos general de la comunidad o expresar los que adeude.
- Contribuir, con arreglo a su respectiva cuota de participación a la dotación del fondo de reserva que existirá en la comunidad de propietarios para atender las obras de conservación y reparación de la finca. Con cargo al fondo de reserva la comunidad podrá suscribir un contrato de seguro que cubra los daños causados en la finca o bien concluir un contrato de mantenimiento permanente del inmueble y sus instalaciones generales.
- Comunicar a la comunidad el domicilio a efectos de citaciones. En defecto de esta comunicación se entenderá por domicilio el perteneciente a la comunidad. Si no es posible la notificación, se entenderá realizada mediante la colocación de la comunicación correspondiente en el tablón de anuncios de la comunidad.

Obligaciones de la comunidad

Será obligación de la comunidad:

- La realización de las obras necesarias para el adecuado sostenimiento y conservación del inmueble y de sus servicios, de modo que reúna las debidas condiciones estructurales, de estanqueidad, habitabilidad y seguridad. Ningún propietario podrá exigir nuevas instalaciones, servicios o mejoras no requeridos para la adecuada conservación, habitabilidad y seguridad del inmueble. No obstante cuando se adopten válidamente acuerdos para realizar innovaciones no exigibles a tenor del párrafo anterior y cuya cuota de instalación exceda del importe de tres mensualidades ordinarias de gastos comunes, el disidente no resultará obligado, ni se modificará su cuota, incluso en el caso de que no pueda privársele de la mejora o ventaja.
- Nombrar y remover a las personas que ejerzan los cargos de Presidente, Secretario y Administrador.
- Aprobar el plan de gastos e ingresos previsibles y las cuentas correspondientes.
- Aprobar los presupuestos y la ejecución de todas las obras de reparación de la finca, sean ordinarias o extraordinarias.
- Aprobar o reformar los estatutos y determinar las normas de régimen interior.
- La Junta de propietarios deberá reunirse por lo menos una vez al año para aprobar los presupuestos y cuentas y en las demás ocasiones que lo considere conveniente el presidente o lo pidan la cuarta parte de los propietarios.

Acuerdos de la junta de propietarios

Los acuerdos de la Junta de Propietarios se sujetarán a las siguientes normas:

- 1.Necesitarán la unanimidad, los acuerdos que impliquen la aprobación o modificación de las reglas

contenidas en el título constitutivo de la propiedad horizontal o en los estatutos de la comunidad.

2.Necesitarán las tres quintas partes del total de propietarios

·El establecimiento o supresión de los servicios de ascensor, portería, conserjería, vigilancia y otros servicios comunes de interés general.

·El arrendamiento de elementos comunes que no tengan asignado un uso específico en el inmueble.

3.Necesitarán un tercio del total de propietarios, la instalación de las infraestructuras comunes para el acceso a los servicios de telecomunicaciones (antenas colectivas, televisión por cable, televisión vía satélite, etc). La comunidad no podrá repercutir el coste de la instalación sobre aquellos propietarios que no hubieran votado expresamente a favor del acuerdo, no obstante sin con posterioridad solicitasen el acceso a los servicios de telecomunicaciones, podrá autorizárseles siempre que abonen el importe que les hubiera correspondido.

4.>Necesitarán la mayoría del total de propietarios, la realización de obras que tengan por finalidad la supresión de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso o movilidad de personas con minusvalía y los demás acuerdos no contemplados en los puntos anteriores.

A los efectos establecidos en los puntos anteriores se computarán como votos favorables los de aquellos propietarios ausentes de la Junta debidamente citados, quienes una vez informados del acuerdo adoptado por los presentes, no manifiesten su discrepancia por comunicación en el plazo de treinta días naturales.

LIMPIEZA Y ASEO

Introducción

Desde el punto de vista del consumidor tiene especial importancia la información referente al material de limpieza de uso doméstico, ya que se trata de productos químicos que vamos a usar y almacenar en nuestro hogar y con los que debemos guardar algunas precauciones, siendo por tanto de gran importancia el etiquetado obligatorio que debe figurar en los mismos.

Se pueden considerar productos de material de limpieza de uso doméstico los siguientes:

- Detergentes para el lavado de los textiles.
- Detergentes para el lavado de vajillas.
- Detergentes para la limpieza de otras superficies.
- Auxiliares para el tratamiento de textiles (quitamanchas, blanqueadores).
- Auxiliares para el lavado de vajillas (sal, abrillantadores).
- Suavizantes para la ropa.
- Productos para la limpieza de suelo y paredes.
- Lejías.

Etiquetado

Todos los productos de limpieza de uso doméstico, deberán llevar en su envase el siguiente etiquetado, necesariamente en la lengua española oficial del estado:

- Marcar comercial y uso a que se destina.

- Contenido neto. Se utilizarán, según los casos, las medidas siguientes: litro centilitro, mililitro, kilogramo o gramo.
- Identificación de la empresa. Se hará constar el nombre o razón social o la denominación del fabricante, envasador o importador y su domicilio.
- Mención de biodegradabilidad, en los que estén sujetos a dicha normativa.
- Incompatibilidad con algún material, caso de existir, dentro de los usos a que va destinado.
- Todos los detergentes de uso doméstico deberán llevar las siguientes leyendas "No ingerir" y "Manténgase fuera del alcance de los niños".
- Los productos cuyo Ph a disolución del 1 por 100 sea menor o igual de dos, o bien igual o mayor de 11,5, deberán llevar la leyenda "Evitar el contacto con la piel y mucosas".
- Los detergentes que lleven en su composición productos liberadores de cloro, con una riqueza superior a 57 gramos de cloro activo por litro deberán llevar, además, las siguientes leyendas: "Peligro, producto irritante" y "En caso de contacto con los ojos y la piel, lavar inmediata y abundantemente con agua".
- Estos productos deberán llevar el pictograma de irritante constituido por una cruz de San Andrés
- Instrucciones y dosis para un uso adecuado del producto, en los casos en que su omisión pueda causar una incorrecta utilización de los mismos.
- La Leyenda "En caso de intoxicación o accidente llamen al Servicio Nacional de Información Toxicológica, Tfno: 91 562 04 20".

Almacenamiento y venta

Estos productos podrán ser almacenados y vendidos con los productos alimenticios, si se cumplen en su totalidad las siguientes condiciones:

- Que exista la debida separación material y que en el caso de los comercios se asegure el aislamiento de los unos respecto de los otros, tanto en las estanterías como en las trastiendas y almacenes de reserva del establecimiento.
- Que las envolturas, envases y embalajes cumplan los siguientes requisitos:
 - 1.Resistencia a la compresión: el equivalente a dos metros de altura de apilado.
 - 2.Resistencia a la rotura: Soportará el impacto de la caída desde un metro de altura sin presentar fugas del producto.

Lejías

Por sus especiales características y por su peligrosidad dentro de los productos de limpieza del hogar, las lejías tienen una reglamentación especial en cuanto a la información a suministrar al consumidor.

Se entiende por lejías las soluciones de hipoclorito alcalino con un contenido de cloro activo no inferior a 20 gramos por litro ni superior a 110 gramos por litro.

En función de su contenido en cloro activo, las lejías se clasifican en:

- Lejías diluidas: aquellas cuyo contenido en cloro activo no es inferior a 20 gr/l ni superior a 57 gr/l.
- Lejías concentradas: aquellas cuyo contenido en cloro activo no es inferior a 57 gr/l ni superior a 110 gr/l.

Envasado, etiquetado y rotulación

Tendrá que cumplir las siguientes normas:

- Las lejías para uso doméstico podrán comercializarse: las diluidas en envases de hasta dos litros y medio de capacidad y las concentradas en envases de hasta un litro, quedando prohibido la venta a granel de este producto.
- Los envases y sus cierres estarán diseñados y fabricados de manera tal que sean estancos y serán en todas su partes fuertes y sólidos.
- No se autorizará en los envases y/o etiquetas diseños que puedan atraer a suscitar la curiosidad infantil.
- Los envases mayores de un litro deberán tener asideros resistentes que permitan su fácil manejo.
- Los envases de lejías destinados al uso doméstico no serán retornables para su utilización.
- En el etiquetado deberán figurar la denominación del producto con la palabra "lejía" y la mención de diluida o concentrada, así como la indicación de "apta para la desinfección del agua de bebida", en su caso, así como las leyendas propias de los productos de limpieza mencionadas anteriormente.

TEXTIL, PIEL Y CALZADO

Productos textiles

Son todos aquellos que están compuestos exclusivamente por fibras textiles, así como también:

- Los productos cuyo peso esté constituido, al menos en un 80 por 100, por fibras textiles.
- Los recubrimientos de muebles, paraguas y parasoles y las partes textiles de los revestimientos de suelos, paredes, colchones y artículos de camping, así como los forros de abrigos, para calzado y guantería, que contengan como mínimo el 80 por 100 de su peso de materia textil.
- Los productos textiles incorporados a otros productos, cuando se especifique la composición de aquellos.

Etiquetado de productos textiles

Con carácter general los productos textiles, para su puesta en el mercado, deberán estar debidamente etiquetados. Todas las indicaciones que consten en el etiquetado deberán aparecer con caracteres claramente visibles y fácilmente legibles por el consumidor, siendo obligatorio que las mismas figuren, al menos, en la lengua española oficial del estado.

Etiquetado obligatorio

La información que, con carácter obligatorio, deberá incluirse en el etiquetado de los productos textiles estará en función de quien etiquete, tipo de producto textil, así como su origen o procedencia, pero en todos los casos deberá figurar:

- 1.Nombre o razón social o denominación del fabricante y su domicilio.
- 2.Para los productos fabricados en España, el número de registro industrial del fabricante nacional.
- 3.Para los productos textiles importados de países no pertenecientes a la Unión Europea, y distribuidos en el mercado nacional, el número de identificación fiscal del importador

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

5.Composición del producto, en las prendas de confección y punto, a excepción de calcetería y medias, la etiqueta será de cualquier material resistente, preferentemente de naturaleza textil, irá cosida o fijada a la propia prenda de manera permanente y deberá tener su misma vida útil.

6.Cuando los productos textiles sean ofrecidos a la venta con envoltura, el etiquetado deberá figurar, además, en la propia envoltura, salvo que pueda verse claramente el etiquetado del producto.

Fijación del etiquetado

El etiquetado obligatorio de los productos textiles, para su puesta en el mercado y venta directa al consumidor, se efectuará de la siguiente forma:

1.Hilados, figurará en las cajas o envoltorios, haciendo constar el número de unidades que contiene cada envase, excepto cuando la unidad de venta tenga un peso igual o superior a 40 gr., en cuyo caso, el etiquetado, deberá constar también en cada unidad.

2.Tejidos, el etiquetado será obligatorio en cada pieza, pudiendo estar tejido o impreso sobre la pieza o en el orillo, cada tres metros o mediante etiqueta adherida en ambos extremos.

3.Pasamanería, encajes y bordados, deberá figurar en la caja o envoltorio, con indicación del número de unidades que contiene, así como el metraje o peso de cada unidad.

4.Confección y géneros de punto, cada prenda individual llevará el preceptivo etiquetado.

Etiquetado voluntario

No es obligatorio y puede ser informativo o de conservación:

- Informativo: al incluir las empresas alguno de los siguientes símbolos sobre los productos textiles:
- De conservación: Existen 4 tipos de símbolos (lavado, aplicación de lejía, planchado, limpieza en seco)

El calzado

Las partes fundamentales del calzado que debemos conocer y sobre las que el etiquetado nos aportará información son:

·EL EMPEINE: Es la cara exterior del elemento estructural que va unido a la suela. EL FORRO Y LA PLANTILLA: Está formado por el forro del empeine y la plantilla y constituyen el revestimiento interior del calzado.

·LA SUELA: Es la parte inferior del calzado, la cual está sometida a desgaste por rozamiento y va unida al empeine.

El etiquetado en el calzado

La etiqueta del calzado contiene información sobre la composición de las tres partes del calzado: Empeine, forro y plantilla y suela. La composición y las partes del calzado pueden indicarse mediante frases o con pictogramas. La etiqueta indicará el material que represente, al menos el 80 por ciento de la composición de las distintas partes del calzado. Si ningún material representa como mínimo el 80 por ciento, la etiqueta indica los dos materiales principales que compone el calzado.

La etiqueta

Puede aparecer impresa, pegada, estampada o recurrir a un soporte atado, en una, al menos, de las piezas de calzado de cada par. Tiene que ser bien visible, encontrarse bien sujeta y si aparecen pictogramas, sus dimensiones deben ser suficientemente grandes para que se puedan comprender con facilidad.

Tipo de etiqueta en los que debe aparecer la información sobre composición

- El calzado, en general, que puede ser desde sandalias, cuya parte superior consiste simplemente en cordones o cintas, hasta botas altas, cuyo empeine cubra la pierna y el muslo.
- Todo tipo de calzado deportivo, para patinar, esquiar, ciclismo, boxeo, etc.
- Zapatillas de baile.
- Calzado obtenido en una sola pieza, en especial mediante el moldeo de caucho o de plástico.
- Fundas para cubrir otros artículos de calzado.
- Calzado desechable, con suelas.
- Calzado ortopédico.

VEHÍCULOS NUEVOS

Adquisición de un vehículo nuevo

En primer lugar debemos tener en cuenta el presupuesto del que disponemos además del uso que le vamos a dar al vehículo, la distancia habitual de los trayectos, el consumo de combustible y las personas que lo van a conducir. Una vez tenidas en cuenta estas condiciones hay que decidirse por el modelo de vehículo que más es de nuestro agrado comparando precios y equipamiento sin cargo en diferentes establecimientos y concesionarios oficiales de nuestro entorno.

Si el vehículo no está disponible en ese momento, hay que realizar un pedido. En este caso, antes de firmar cualquier contrato que se nos presente, hay que leer todas las cláusulas, determinando entre otros, la forma de pago elegida.

El contrato de compra. Garantía

En el contrato de compra deben figurar los datos siguientes:

- Nombre, dirección y N.I.F. del comprador y vendedor.
- Lugar y fecha de entrega del vehículo.

- Precio desglosado del vehículo (Precio de fábrica, equipamiento opcional, IVA e impuesto de matriculación)
- Número de identificación del vehículo.
- Marca, modelo y color del vehículo.
- Firmas de las partes.

Asimismo, el vendedor debe entregarnos la siguiente documentación:

- El contrato de compra-venta
- La ficha técnica del vehículo.
- La factura de compra.
- Manual de instrucciones en castellano, al menos.

El vendedor responde de los defectos originarios en el vehículo durante dos años desde la entrega. Si el defecto se manifiesta en los seis primeros meses se presume que ya estaba en el momento de ser adquirido, debiendo el comprador informar al vendedor dentro de los dos meses siguientes al momento de conocerlo. Esta garantía legal puede “mejorarse” por medio de la garantía comercial, que opcionalmente ofrecen vendedores y fabricantes

Recomendaciones

- En el supuesto de que financemos la compra del vehículo, debemos conocer el interés (T.A.E.) que nos cobran y el importe de las cuotas a pagar. Es aconsejable, solicitar una propuesta de financiación a la entidad bancaria con la que trabajemos habitualmente.
- A la hora de contratar un seguro del vehículo es más importante que el precio, la cobertura y los límites de indemnización que nos ofrece el mismo: robo, incendio, explosión, lunas, daños al propio vehículo, defensa jurídica etc. En un vehículo nuevo, es aconsejable, contratar un seguro a todo riesgo. Suele ser caro, aunque la opción de que incluya una franquicia puede abaratarlo y suele ser una opción muy interesante.
- En caso de duda, en cualquier cuestión referida a la compra de un vehículo nuevo (técnica, financiera, etc.) es aconsejable solicitar la ayuda de un especialista en la materia.
- Si no queda conforme con el producto o servicio adquirido y no es posible llegar a un acuerdo satisfactorio con la empresa vendedora, solicite una hoja de reclamaciones oficial de la Generalitat Valenciana.

VIVIENDA DE ALQUILER

Introducción

La normativa que rige actualmente los arrendamientos urbanos es la Ley de Arrendamientos Urbanos de 1.994, que afecta a los contratos celebrados a partir de enero de 1.995 y modifica algunas cuestiones de los contratos celebrados con anterioridad a esta Ley.

La Ley 4/2013 de Medidas de Flexibilización y Fomento del Mercado del Alquiler de Viviendas modifica sustancialmente la Ley de Arrendamientos Urbanos

Arrendamientos celebrados después del 1 de enero de 1995

Están regulados por la Ley 29/1994, de Arrendamientos Urbanos y tienen como principales novedades las siguientes:

Duración del contrato

- La duración del arrendamiento será libremente pactada por las partes.
- Si esta fuera inferior a cinco años llegado el día del vencimiento del contrato, éste se prorrogara obligatoriamente por plazos anuales, hasta que el arrendamiento alcance una duración mínima de cinco años, salvo que el arrendatario manifieste su voluntad de no renovarlo.
- Se entenderá celebrados por un año los arrendamientos para los que no se haya estipulado plazo de duración o éste sea indeterminado

Fianza

- A la celebración del contrato será obligatoria la exigencia y prestación de fianza en metálico en cantidad equivalente a una mensualidad de la renta.
- El saldo de la fianza en metálico que deba ser restituido al arrendatario al final del alquiler, devengará el interés legal, transcurrido un mes desde la entrega de las llaves por el mismo sin que se hubiere hecho efectiva dicha restitución.

Determinación de la renta

- La renta será la que libremente estipulen las partes.
- Salvo pacto en contrario, el pago de la renta será mensual y habrá de efectuarse en los siete primeros días del mes.
- El arrendador queda obligado a entregar a el arrendatario recibo del pago.

Actualización de la renta

- Durante los cinco primeros años de duración del contrato la renta sólo podrá ser actualizada por el arrendador o el arrendatario en la fecha en que se cumpla cada año de vigencia del contrato, aplicando a la renta correspondiente a la anualidad anterior la variación porcentual experimentada por el IPC, en un período de doce meses inmediatamente anteriores a la fecha de cada actualización.
- A partir del sexto año de duración la actualización de la renta se regirá por lo estipulado al respecto por las partes y, en su defecto, por lo establecido en el apartado anterior.

Gastos generales y de servicios individuales

- Las partes podrá pactar que los gastos generales para el adecuado sostenimiento del inmueble, sus servicios, tributos, cargas y responsabilidades que no sean susceptibles de individualización y que correspondan a la vivienda arrendada o a sus accesorios, sean a cargo del arrendatario.

Régimen de obras y reparaciones

- El propietario está obligado a realizar las reparaciones necesarias para conservar la vivienda en las

condiciones de habitabilidad, salvo cuando el deterioro sea causado por el arrendatario.

·El inquilino por su parte ha de realizar las pequeñas reparaciones que exija el desgaste por el uso ordinario de la vivienda. No podrá realizar sin el consentimiento del arrendador, expresado por escrito, obras que modifiquen la configuración de la vivienda arrendada.

Causas de extinción

·El Arrendador podrá acabar el contrato en caso de que el arrendatario no pague la renta o la fianza, provoque daños o haga obras no consentidas, ceda la vivienda sin consentimiento del propietario o cuando la utilice para finalidad distintas de la de habitarla.

·El Arrendatario podrá acabar el contrato cuando el arrendador no haga las reparaciones necesarias para conservar la vivienda en condiciones de habitabilidad o la perturbación en la utilización de la vivienda por parte del arrendador.

Arrendamientos celebrados antes del 1 de enero de 1995

Los contrato celebrados antes de la entrada en vigor de la nueva Ley de Arrendamientos Urbanos se registrarán por la anterior Ley de 1.964 pero dependiendo igualmente de la fecha de celebración del contrato la nueva Ley les afectará en mayor o menor medida:

·Contratos celebrados a partir del día 9 de mayo de 1.985 se registrarán exclusivamente por la Ley de 1.964 y por el artículo 9 del Real Decreto 2/1985, que afecta principalmente a la actualización de la renta.

·Contratos celebrados antes del día 9 de mayo de 1.985, se registrarán por la Ley de 1.964 y por la disposición transitoria segunda de la nueva Ley que introduce las siguientes modificaciones:

Derechos del arrendador:

·Podrá exigir del arrendatario el total importe de la cuota del Impuesto sobre Bienes Inmuebles que corresponda al inmueble arrendado.

·Podrá repercutir en el arrendatario el importe de las obras de reparación necesarias para mantener la vivienda en estado de servir para el uso convenido cuando haya sido solicitada por el arrendatario.

Actualización de la renta:

·La renta del contrato podrá ser actualizada a instancia del arrendador previo requerimiento fehaciente al arrendatario. Efectuado dicho requerimiento, en cada uno de los años en que se aplique esta actualización el arrendador deberá notificar al arrendatario el importe de la actualización, acompañando certificación del Instituto Nacional de Estadística expresiva de los índices determinantes de la cantidad notificada.

·Para actualizar se seguirán los siguientes pasos:

1º.-Se calculará la renta actualizada siguiendo la siguiente regla: dividir el IPC del mes anterior a la fecha de actualización de la renta entre el IPC del mes anterior a la fecha del contrato y el resultado se multiplica por la renta inicial:

IPC mes anterior a la fecha actualización

----- x renta inicial

IPC mes anterior a la fecha del contrato

*Para consultar el IPC correspondiente a cada periodo consulte la página del Instituto Nacional de

Estadística (Índice de Precios al Consumo)

2º.-Con la renta actualizada se calcula el porcentaje que corresponde al año de actualización, ya que la actualización no se aplica de una sola vez, sino progresivamente durante 5 o 10 años y que será la cantidad exigida al arrendatario.

Actualización desde la vigencia de la Ley	Actualización en 10 años	Actualización en 5 años
1.- año	10 %	20 %
2.- año	20 %	40 %
3.- año	30 %	60 %
4.- año	40 %	80 %
5.- año	50 %	100 %
6.- año	60 %	
7.- año	70 %	
8.- año	80 %	
9.- año	90 %	
10.- año	100 %	

La actualización se hará:

·En 10 años, si la suma de los ingresos anuales de la unidad familiar no supera 5,5 veces el Salario Mínimo Interprofesional.

·En 5 años, si la suma de los ingresos anuales de la unidad familiar es igual o superior a esa cantidad.

No procederá la actualización en los siguientes casos:

·Cuando la suma de los ingresos totales percibidos por la unidad familiar no excede de los siguientes límites:

Número de personas que conviven en la vivienda	Límite en número de veces el Salario Mínimo Interprofesional
1 o 2	2,5
3 o 4	3
más de 4	3,5

·Cuando el inquilino opte por conservar la renta sin actualización, en cuyo caso la renta solo se incrementará con la variación del Índice de Precios al Consumo. Si el inquilino opta por esta opción, el contrato quedará extinguido en un plazo de ocho años.

MATERIAL INFORMÁTICO

Introducción

El mercado de productos informáticos es un mercado relativamente nuevo e invadido mayoritariamente por productos extranjeros por lo que se incumple en muchos casos la normativa española actual en cuanto a etiquetado, garantías, etc. Junto con la escasa información suministrada por los productos el tipo de comprador es un comprador inexperto por lo que mayoritariamente se compra lo que el vendedor quiere vender y el rendimiento que se le saca a los equipos es mínimo. La adquisición de un ordenador y el posterior manejo del mismo, requiere unos conocimientos por

parte del comprador que en la mayoría de los casos no se tienen, por lo que una mayor información en los productos facilitaría algo la elección libre al consumidor según las necesidades reales que tiene. Actualmente se están vendiendo los ordenadores por piezas y cada consumidor, bien o mal informado, compra las piezas que necesita o que le dicen, sin saber como va a ser el resultado final.

Actualmente el material informático de venta al público, tanto en software como en hardware no tiene una legislación específica por lo que la normativa que lo regula será el Real Decreto 1468/1.988, de 2 de diciembre, Reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales, destinados a la venta directa a consumidores y usuarios. Esta normativa es de obligado cumplimiento prohibiendo la venta de aquellos productos que la incumplan, por lo que a la hora de adquirir uno de ellos debe fijarse en los siguientes puntos.

Etiquetado

Todos los productos informáticos, tanto en hardware (Equipos, máquinas, periféricos) como software (programas, sistemas operativos, juegos), deben de tener su correspondiente etiqueta con los siguientes datos mínimos en lengua castellana oficial del estado:

- Nombre o denominación usual o comercial de producto.
- Características esenciales del producto, instrucciones, advertencias, consejos o recomendaciones sobre instalación uso y mantenimiento, manejo, manipulación, peligrosidad o condiciones de seguridad.
- Identificación de la empresa. Se indicará el nombre o la razón social, denominación del fabricante y domicilio.
- Lote de fabricación, cuando el proceso de fabricación se realice en series identificables.
- Lugar de procedencia u origen.
- Potencia máxima, tensión de alimentación y consumo energético en el caso de productos que utilicen energía eléctrica.
- Precio venta al Público.

Garantías

El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo de dos años desde la entrega del bien.

Si la falta de conformidad se manifiesta durante los seis primeros meses desde la entrega de la cosa, se presume que dicha falta de conformidad existía cuando se entregó aquella.

A partir del sexto mes, el consumidor deberá demostrar que la falta de conformidad existía en el momento de la entrega de bien.

Adicionalmente, se podrá emitir la "garantía comercial", que tendrá en todo caso el contenido mínimo de la ley.

Servicios

JOYERÍAS Y RELOJERÍAS

Introducción

Son metales preciosos el platino, el oro y la plata y las aleaciones de estos metales entre sí o con otros metales, siempre que el contenido del metal que confiere específicamente la condición de precioso alcance, en la aleación, la proporción legalmente establecida.

Se entiende por "ley" la proporción en peso en que el metal precioso puro entra en una aleación. Se expresará en milésimas y se representará convencionalmente por un número de tres dígitos.

Como "Leyes" oficiales para cada uno de los metales preciosos se establecen las siguientes:

- Platino: 950 milésimas.
- Oro primera ley: 750 milésimas.
- Oro segunda ley: 585 milésimas.
- Plata primera ley: 925 milésimas.
- Plata segunda ley: 800 milésimas.

Se denominan contrastes las señales con las que, mediante punzonado, deberán ser marcados los objetos de metales preciosos, como prueba y control de su idoneidad, cuando así esté legalmente establecido.

Los contrastes para objetos de metales preciosos son:

- Punzón de identificación de origen.
- Punzón de garantía.

Identificación de origen

La marca de los punzones de identificación de origen identifica al fabricante o al importador de objetos de metales preciosos, el cual asumirá la responsabilidad de que tales objetos cumplan las normas legales y reglamentarias a que están sometidos.

Los objetos de metales preciosos, que no vengan marcados con el contraste de origen, serán considerados para su tráfico en el interior del país como de origen desconocido y, por lo tanto, dicho tráfico como clandestino, a menos que vengan punzonados con el contraste de garantía.

Garantía o contraste oficial

Los contrastes de garantía acreditan que los fabricantes o importadores de los correspondientes objetos de metales preciosos están reconocidos como tales. Los objetos contrastados deberán cumplir las prescripciones legales y reglamentarias que les son de aplicación y alcanzar o sobrepasar alguna de las "leyes" legales que les corresponden.

Los punzones para los contrastes de garantía son de exclusiva utilización por los Laboratorios de Contrastación, que llevarán un adecuado control de los mismos.

Las marcas de los punzones de garantía oficial, serán las siguientes:

- Para el platino, un rombo, cuyo lado y diagonal menor serán iguales, en su interior y en el sentido de la diagonal mayor, llevará la ley del metal y a la derecha la contraseña del laboratorio.
- Para el oro, una elipse, cuyo eje mayor será de longitud doble de la del menor, en su interior y en el sentido del eje mayor llevará la ley del metal y a la derecha la contraseña del laboratorio.
- Para la plata, un rectángulo horizontal, cuyo lado mayor será de longitud doble que la del menor, en su interior y en el sentido del lado mayor llevará la ley del metal y a la derecha la contraseña del laboratorio.

Establecimientos comerciales

Se consideran comerciantes de objetos de metales preciosos, todas aquellas personas naturales o jurídicas que desarrollen actividades incluidas en los epígrafes correspondientes de la Licencia Fiscal de Actividades Comerciales.

En los comercio se expondrán y almacenarán debidamente identificados y etiquetados por lo menos en la lengua oficial del Estado.

- Los objetos de metales preciosos.
- Los objetos, que aun conteniendo metales preciosos no cumplan la "ley" de su aleación. Estos objetos se venderán identificados como "platino de baja aleación", "oro de baja aleación" o "plata de baja aleación".
- Los objetos recubiertos con un baño de metal precioso, cualquiera que sea la "ley" de recubrimiento, los cuales serán identificados como "metal platinado", "metal dorado" o "metal plateado".
- Los objetos chapados con metales preciosos, cualquiera que sea la "ley" de la chapa y que se identificarán y etiquetarán como "metal chapado con platino", "metal chapado con oro", "metal chapado con plata".

Los comerciantes de objetos de metales preciosos deberán cumplir la obligación de facilitar a los compradores cuanta información soliciten acerca de aquellos, especialmente, la "ley" oficial de la aleación, la identidad del fabricante y el laboratorio responsable de la marca de garantía.

Igualmente todos los artículos deberán tener etiquetado su precio de venta al público en el interior del comercio, si bien quedan exceptuados de la obligación de tener marcados los precios en los escaparates, por razones de seguridad.

Casas de compraventa o cambio

Las casas de compraventa o cambio podrán adquirir objetos de metales preciosos, no contrastados, para su desguace o fundición, pero, si se destinases de nuevo para su venta o cambio al público, deberán someterlos previamente, al contrate de garantía, en un laboratorio oficial autorizado.

Los titulares de estas actividades deberán llevar un libro-registro foliado y sellado en todas su hojas por la Jefatura Superior de Policía, correspondiente, en el que, por orden correlativo y sin interrupción de continuidad, asentarán todas las operaciones que realicen, consignando:

- Fecha de la operación.
- Nombre, apellidos, domicilio y D.N.I. del interesado.
- Clase y peso de metal del objeto de que se trate, y si contiene piedras preciosas, el peso en quilates.
- Resena de los contrastes oficiales, si los hubiere.
- Precio abonado.

·Reseña, en su caso, de la papeleta de empeño.

·Fecha de enajenación del objeto y objetos.

Los titulares deberán entregar semanalmente en la Comisaría fotocopia de los folios del citado libro-registro.

Durante un plazo de quince días a contar desde la fecha de presentación de la mencionada fotocopia deberán conservar en su poder los objetos adquiridos no pudiendo disponer libremente de ellos.

S.A.T ELECTRODOMÉSTICOS

Introducción

Los electrodomésticos son aquellos bienes de consumo duradero de uso doméstico que utilizan, directa o indirectamente para su funcionamiento cualquier tipo de energía y/o la transforman.

Con objeto de proteger los derechos de los consumidores o usuarios en los servicios de reparación de estos aparatos se promulgó el Real Decreto 58/1988, de 29 de enero.

Concepto

Los establecimientos o personas que, cumpliendo los requisitos reglamentarios establecidos para esta actividad, se dediquen a la instalación, reparación y/o conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico se denominan "Servicios o Talleres de Asistencia Técnica".

La comercialización de aparatos de uso doméstico en el territorio nacional exige la existencia del SAT que asuma la reparación, conservación y mantenimiento de dichos aparatos.

Estos SAT se denominan "Oficiales o de Marca" si poseen autorización escrita del fabricante o de su representante legal en España y podrán anunciarse como tales es decir "SERVICIO OFICIAL DEL FABRICANTE". Cualquier otra denominación tales como "SERVICIOS TECNICOS ESPECIALIZADOS" junto con los nombres de las marcas no son los servicios oficiales de la marca, aunque si puedan reparar dichos electrodomésticos. Los SAT que no son oficiales de las marcas no podrán hacer ostentación de las mismas ni en el exterior ni en el interior del taller.

Derecho a un presupuesto previo

Todo usuario tiene derecho a un presupuesto previo por escrito de la reparación a efectuar y tendrá una validez mínima de 30 días.

En el presupuesto deberá figurar:

·Nombre, domicilio y número identificación fiscal del SAT.

·Nombre y domicilio del usuario.

·Marca, modelo y número de serie del aparato.

·Motivo de la reparación.

·Diagnóstico de la avería.

·Pagos a satisfacer por la prestación del servicio, referencia genérica a las piezas de repuesto a

utilizar o cualquier otro concepto.

- Fecha y firma de la persona responsable del SAT
- Fecha prevista de entrega del aparato ya reparado
- Espacio reservado para la fecha y firma de aceptación por el usuario.
- Tiempo de validez para el usuario.

La cuantía del presupuesto, en lo relativo a mano de obra y de otros conceptos, deberá responder también, como máximo, al valor de los precios aplicables por tiempo de trabajo de conformidad con los precios de la hora de trabajo, transporte, desplazamientos, etc... según se halle exhibido en carteles adecuados y responderá igualmente a los tiempos de ocupación real previstos para la reparación.

El usuario queda obligado a satisfacer al SAT el importe de la elaboración del presupuesto sólo cuando, habiéndolo solicitado, no fuera aceptado. En este caso podrá exigirse como importe de dicho presupuesto, como máximo:

- Para electrodomésticos de línea blanca y similares: 30 minutos.
- Para la línea marrón: 60 minutos.
- Para pequeños aparatos de uso doméstico y otros no contemplados anteriormente: 15 minutos.

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

Resguardo de depósito

En todos los casos en que el aparato de uso doméstico quede depositado en el servicio de asistencia técnica, tanto para la elaboración de un presupuesto, como para llevar a cabo una reparación previamente aceptada, el servicio de asistencia técnica entregará al usuario un resguardo acreditativo de su depósito. En los casos en que exista presupuesto, éste debidamente firmado por el SAT y el usuario, hará las veces de resguardo de depósito.

Piezas de repuesto

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

El servicio de asistencia técnica que efectúe la reparación, está obligado a ofrecer al usuario y a entregarle, al término de la misma, si así lo desea, las piezas que hayan sido sustituidas, siempre que la reparación no esté amparada por la garantía del aparato.

Todos los servicios de asistencia técnica están obligados a dar servicio de piezas de repuesto durante al menos siete años para las funcionales, salvo en el caso de aparatos cuyo precio de venta no supere los 60 €, que será de cinco años, y dos para las estéticas, contados todos ellos a partir del cese de la fabricación de ese modelo.

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

Facturas

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

empleado, con expresión de sus respectivos importes. Igualmente deberá reflejarse la cuantía de los conceptos por desplazamiento, transporte y otros que se facturen incluyéndose los datos fiscales en la forma prevista en su normativa reguladora.

Cuando exista presupuesto, la cuantía y concepto de la factura deberá corresponderse con éste.

En aquellos servicios realizados en el domicilio del usuario, los gastos del desplazamiento, que deberán reflejarse en factura no podrán ser exigidos más que por una sola vez, aún cuando el servicio requerido afecte a varios aparatos o fueran necesarios varios desplazamientos para la realización de un mismo servicio.

Garantías de las reparaciones

Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier servicio de asistencia técnica, quedarán garantizadas en las siguientes condiciones:

- La garantía que otorgue el servicio de asistencia técnica tendrá un período de validez mínimo de tres meses.
- El período de garantía se entenderá desde la fecha de entrega del aparato y tendrá validez en cuanto el mismo no sea manipulado por terceros.
- La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los del transporte, el desplazamiento, piezas de repuesto y mano de obra.

SANIDAD

Derechos de los usuarios de la sanidad

Todos los usuarios tienen los siguientes derechos con respecto a la sanidad:

1. Al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, de sexo, moral, económico, ideológico, político o sindical.
2. A la información sobre los servicios sanitarios a que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.
3. A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y con su estancia en instituciones sanitarias públicas y privadas que colaboren con el sistema público.
4. A ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le apliquen pueden ser utilizados en función de un proyecto docente o de investigación, que, en ningún caso, podrá comportar peligro adicional para su salud. En todo caso será imprescindible la previa autorización y por escrito del paciente y la aceptación por parte del médico y de la Dirección del correspondiente Centro Sanitario.
5. A que se le dé en términos comprensibles, a él y a sus familiares o allegados, información completa y continuada, verbal y escrita, sobre su proceso, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento.
6. A la libre elección entre las opciones que le presente el responsable médico de su caso, siendo preciso el previo consentimiento escrito del usuario para la realización de cualquier intervención,

excepto en los siguientes casos:

1. Cuando no esté capacitado para tomar decisiones, en cuyo caso, el derecho corresponderá a sus familiares o personas a él allegadas.
2. Cuando la no intervención suponga riesgo para la salud pública.
3. Cuando la urgencia no permita demoras por poderse ocasionar lesiones irreversibles o existir peligro de fallecimiento.
7. A que se le asigne un médico, cuyo nombre se le dará a conocer, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial. En caso de ausencia, otro facultativo del equipo asumirá tal responsabilidad.
8. A que se le extienda certificado acreditativo de su estado de salud, cuando su exigencia se establezca por una disposición legal o reglamentaria.
9. A negarse al tratamiento, debiendo para ello, solicitar el alta voluntaria.
10. A participar, a través de las instituciones comunitarias, en las actividades sanitarias.
11. A que quede constancia por escrito de todo su proceso. Al finalizar la estancia del usuario en una Institución hospitalaria, el paciente, familiar o persona a él allegada recibirá su Informe de Alta.
12. A utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos. En uno u otro caso deberá recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente se establezcan.
13. A elegir el médico y los demás sanitarios titulados de acuerdo con las condiciones de la Ley General de Sanidad.
14. A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar o restablecer su salud, en los términos que reglamentariamente se establezcan por la Administración del Estado.

Obligaciones de los usuarios de la sanidad

Serán obligaciones de los ciudadanos con las instituciones y organismos del sistema sanitario:

1. Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población, así como las específicas determinadas por los Servicios Sanitarios.
2. Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las Instituciones Sanitarias.
3. Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente en los que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral, o incapacidad permanente y prestaciones terapéuticas y sociales.
4. Firmar el documento de alta voluntaria en los casos de no aceptación del tratamiento.

Servicios de atención al usuario

Los Servicios de Atención al Usuario son unidades responsables de atender a los usuarios de los servicios sanitarios públicos y a sus familiares velando por el respeto de sus derechos, informándoles de sus obligaciones y orientándoles en todo lo que necesiten.

Los centros sanitarios públicos dispondrán de un Servicio de Atención al Usuario.

Los Servicios de Atención al Usuario quedan estructurados en tres áreas funcionales:

1. Área de información y recepción.
2. Área de sugerencias y reclamaciones.

3. Área de animación sociocultural.

Corresponde al área de información y recepción las siguientes funciones:

- Informar y asesorar al usuario sobre aquellas cuestiones que demande, directamente o dirigiéndose al órgano administrativo o sanitario competente si fuera necesario.
- Entregar el Libro Guía del Usuario del Hospital, que incluye la carta de derechos y deberes y la encuesta de post hospitalización, a todos los pacientes que vayan a ser ingresados.
- Tutelar el cumplimiento de los derechos de los pacientes y usuarios.
- Proporcionar información de incidencias a los familiares y acompañantes en el servicio de urgencias, área de observación y en el bloque quirúrgico.
- Realizar divulgación sanitaria mediante folletos que estarán a disposición de los usuarios sobre todas aquellas patologías que el Hospital considere de interés.
- Elaborar datos estadísticos sobre el funcionamiento de los Servicios de Atención al Usuario.

Corresponde al área de sugerencias y reclamaciones las siguientes funciones:

- Atender, tramitar e impulsar todas las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por los usuarios.
- Realizar análisis periódicos de las encuestas hospitalarias y comunicar sus resultados a la dirección del centro.
- Informar y proponer al órgano directivo competente resolución sobre quejas y reclamaciones presentadas.

Corresponde al área de animación sociocultural las siguientes funciones:

- Proponer e impulsar las iniciativas que en esta área surjan en el hospital, como son los programas de animación sociocultural y otros relacionados con la educación para niños, tercera edad y pacientes de media y larga duración.
- Gestionar biblioteca hospitalaria para usuario y videoteca.
- Aquellas otras funciones dirigidas a hacer más satisfactoria la estancia de los usuarios.

Quejas y reclamaciones

Para la tramitación de las quejas y reclamaciones, el Servicio de Atención al Usuario actuará por propia iniciativa y a petición de pacientes, familiares o usuarios, que podrá en todo momento recabar la actuación de estos servicios.

El sistema de tramitación de quejas y reclamaciones se ajustará a criterios de celeridad y sencillez, siguiendo en cualquier caso las siguientes reglas:

1. Los Servicios de Atención al Usuario registrarán todas las reclamaciones que se formulen ante ellos.
2. Vendrá obligados a transcribir las quejas presentadas verbalmente cuando se trate de personas con dificultades de escritura o de expresión.
3. Las reclamaciones se tramitarán por escrito a través de este Servicio a los responsables de la dirección de corresponda. Dicha dirección deberá dar respuesta por escrito, firmada por el director o persona en quien delegue.
4. Los firmantes de las quejas y reclamaciones recibirán comunicación escrita sobre el trámite adoptado dentro de los plazos que se determinen, no debiendo, en cualquier caso superar los quince días.

5. En la investigación de las quejas y reclamaciones presentadas, los Servicios de Atención al Usuario recogerán el parecer de todas las partes afectadas, pudiendo formular propuestas de mediación cuando la naturaleza del asunto así lo permita.

AGENCIA DE VIAJES

Definiciones

Se entiende por "viaje combinado" la combinación previa de, por lo menos, dos de los siguientes elementos, vendida y ofrecida en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro horas o incluya una noche de estancia.

1. Transporte.
2. Alojamiento.
3. Otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

Información al consumidor

El detallista, o en su caso, el organizador deberá poner a disposición de los consumidores un programa o folleto informativo que contenga por escrito la correspondiente oferta sobre el viaje combinado y que deberá incluir una clara y precisa información sobre los siguientes extremos:

- Destinos y medios de transporte, con mención de sus características y clase.
- Duración, itinerario y calendario del viaje.
- Relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su tipo, situación categoría o nivel de comodidad y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística en aquellos países en los que exista clasificación oficial.
- El número de comidas que se vayan a servir.
- La información de índole general sobre las condiciones aplicables a los pasaportes y visados, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia.
- Precio del viaje combinado y precio estimado de las excursiones facultativas.
- Número mínimo de inscripciones, en su caso.
- Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje.
- Nombre y domicilio del organizador del viaje.

La información contenida en el programa-oferta será vinculante para el organizador o el detallista del viaje combinado.

Cumplimiento del contrato

El contrato del viaje combinado deberá formularse por escrito y contener entre sus cláusulas, en función de las características de la oferta de que se trate, referencia, al menos, a los siguientes elementos:

- El destino o los destinos del viaje.
- En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y sus fechas.
- Los medios, características y categorías de los transportes que se vayan a utilizar.
- Las fechas, horas y lugares de salida y de regreso.
- En caso de que el viaje combinado incluya alojamiento, su situación, su categoría turística y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística, en aquellos países en los que exista clasificación oficial, y el número de comidas que se sirvan.
- Número mínimo de personas exigido, en su caso, para la realización del viaje combinado y, en tal supuesto, fecha límite de información al consumidor en caso de cancelación.
- El itinerario.
- Las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total convenido del viaje combinado.
- El nombre y la dirección del organizador y del detallista.
- El precio del viaje combinado

En caso de cancelación del viaje por causa imputable al organizador o detallista deberán pagar una indemnización del 5 por 100 si la anulación se produce con dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista del viaje; del 10 por 100 si se produce entre los quince y tres días anteriores; del 25 por 100 en el supuesto de incumplimiento en las cuarenta y ocho horas anteriores.

El usuario podrá desistir de los servicios solicitados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador o detallista con los gastos de gestión, y los de anulación, si los hubiere, además de una penalización del 5 por 100 si el desistimiento se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15 por 100 entre los días tres y diez, y el 25 por 100 dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida. De no presentarse a la salida deberá abonar el importe total del viaje.

En el caso de que, después de la salida del viaje, el organizador no suministre una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor, y, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas.

SERVICIOS FINANCIEROS

Servicios Financieros

El sistema financiero español está constituido por tres grandes sectores: el mercado de crédito, el mercado de valores y el mercado de los seguros privados.

La actividad bancaria se caracteriza por las relaciones que establece una entidad que actúa como intermediaria entre las personas que depositan fondos y aquellas que lo solicitan.

Por ello, una entidad de crédito capta ahorros ofreciendo su garantía y por otro ofrece liquidez, es decir posibilidad de recuperación de los mismos.

Los servicios bancarios se utilizan para depositar y rentabilizar los ahorros, financiar compras y conceder préstamos personales e hipotecarios.

Tablón de anuncios

Deberán tener un tablón de anuncios en que figuren obligatoriamente:

- El tipo de interés preferencial, tipos aplicables a los descubiertos en cuenta corriente, tipos aplicables a los excedidos en cuenta de crédito, y tipo de referencia correspondientes a otros apoyos financieros o plazos y en particular las que afecten al consumo y la adquisición hipotecaria de viviendas.
- La existencia y disponibilidad de un folleto de tarifas y normas de valoración, de forma que invite a su consulta.
- Las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles, en contratos de duración indefinida.
- Las modificaciones de tipos de interés de títulos emitidos a tipo variable.
- Referencia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y en su caso la dirección del Defensor del Cliente, u órgano equivalente, cuando la Entidad disponga de él.
- Referencia a la normativa que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección a la clientela.

Publicidad

Se obliga a las entidades financieras a que las tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a la clientela correspondientes a todas las operaciones o servicios que la entidad realiza habitualmente se recojan en un folleto redactado de forma clara, concreta y fácilmente comprensible para la clientela debiendo ser remitido al Banco de España antes de su aplicación. Junto a este folleto general pueden existir folletos parciales, confeccionados por las entidades, que recojan de forma íntegra y textual todos los conceptos del folleto general que sean de aplicación a una o varias operaciones de uso común de la clientela debiendo también remitirse al Banco de España.

Comisiones

Las entidades bancarias tienen derecho a cobrar comisiones por los diferentes servicios que prestan a sus clientes. La cuantía de estas comisiones es la que determinan libremente las entidades, siempre y cuando cumplan los siguientes requisitos:

- Que las comisión se recoja en un folleto redactado de forma clara para la clientela y autorizado por el Banco de España, donde también es posible consultarla.
- Que la comisión responda a servicios efectivamente prestados por la entidad financiera.
- Que la comisión venga incluida en el contrato o bien se haya obtenido la conformidad expresa del cliente.
- Que los servicios que justifiquen la comisión hayan sido solicitados y aceptados por el cliente.
- Que la comisión cobrada sea proporcional al servicio prestado.

No se podrá cobrar comisión por igualar una oferta vinculante en un préstamo hipotecario o cobrar

una comisión de amortización superior al 1 % del capital que se amortiza.

Hipoteca inmobiliaria

A través de ella, el prestamista se asegura ejecutar el bien hipotecado para cobrarse las cantidades dejadas de abonar por el deudor.

Antes de la contratación el cliente tiene derecho a que se le facilite un folleto informativo donde han de constar los siguientes datos:

- Identificación del préstamo.
- Plazos
- Tipo de interés
- Comisiones
- Gastos
- Cuotas periódicas.

Una vez examinado el folleto informativo y se ha decidido el cliente por un determinado préstamo, puede solicitar una oferta vinculante por escrito. El plazo de vigencia puede ser libremente estipulado por la entidad financiera pero nunca será inferior a diez días.

El contrato de préstamo hipotecario se formaliza por escrito, se eleva a escritura pública y se inscribe en el Registro de la Propiedad, para que quede legalmente constituido. Durante al menos tres días hábiles anteriores al otorgamiento de la escritura pública, el consumidor tiene derecho e examinarla en el despacho del Notario.

Tarjetas bancarias

Las tarjetas bancarias son un medio de pago con las que se puede comprar productos y utilizar servicios, obtener dinero en metálico e incluso obtener crédito.

Las tarjetas pueden ser de crédito, cuando el emisor de la tarjeta concede crédito a su titular hasta un determinado límite que figura en el contrato y tarjetas de débito, en la que el gasto se carga de forma inmediata en la cuenta del titular.

Tanto el titular de la tarjeta como su emisor tienen una serie de obligaciones.

Entre las obligaciones del titular se encuentran:

- Abonar al emisor las cantidades que ha pagado más comisiones e intereses.
- No sobrepasar el límite máximo de disponibilidad pactado.
- Hacer un buen uso de la tarjeta, siendo especialmente diligente con el uso del número de identificación personal (NIP)
- Notificar inmediatamente la pérdida o robo al emisor.

El problema que surge en esta cuestión es quien a de responder de la pérdida en caso de existencia de un justificante de pago con tarjeta con firma falsificada. Según la Recomendación de la CEE de 17 de noviembre de 1988, hasta el momento de la comunicación la responsabilidad del titular de la tarjeta queda limitada a 150 euros. Esta Recomendación, pese a no ser vinculante, ha sido recogida por la mayoría de las entidades de crédito en sus contratos. La responsabilidad, después de la comunicación de la pérdida o robo de una tarjeta es de la entidad emisora.

- Comunicar con rapidez al emisor cualquier transacción no autorizada de la que el titular se haya dado cuenta.

Registro de impagados

Las entidades de crédito disponen de un sistema de intercambio de información con un organismo central relativo a la solvencia de sus clientes.

Son registros de impagados el RAI y el ASNEF entre otros.

Los Registros de impagados, deben cumplir lo establecido en la Ley de Protección de datos.

Los derechos de los consumidores frente al titular del fichero son:

- Derecho a conocer la existencia del registro.
- Derecho a la información de estar incluido en él.
- Derecho de rectificación y cancelación de los datos inexactos o incompletos.

Si se dispone de documentación que acredita la cancelación o inexistencia de la deuda se habrá de ejercitar ante el Registro acompañando el escrito con la fotocopia del DNI

En un plazo de diez días el titular del fichero ha de contestar al interesado.

Si en el citado plazo no hay respuesta o se deniega la rectificación o cancelación de los datos, podemos interponer una denuncia ante la Agencia de Protección de datos.

Créditos rápidos

Es un tipo de crédito que se concede a un consumidor en un plazo muy corto de tiempo (entre 24 y 48 horas) sin necesidad de justificar el motivo de la petición y por cuantía no muy elevadas, entre 600 euros y 6.000 euros.

Los inconvenientes principales son los altos intereses (en la mayoría el TAE supera el 20 %) y normalmente la falta de información del crédito antes de la firma.

Reunificación de créditos

Es una operación financiera que permite reunificar las deudas existentes en un único crédito de larga duración y de cuotas mensuales más bajas.

Si se opta por un reagrupamiento de créditos hemos de saber que normalmente consisten en contratar un nuevo préstamo hipotecario o bien en ampliar el que tenemos ya contratado. Este nuevo préstamo hipotecario permite cancelar anticipadamente los préstamos que ya tenemos contratados y por tanto dejar de pagar cada una de las cuotas mensuales, comenzando a pagar una única cuota mensual durante un plazo de tiempo muy superior al plazo de los créditos antiguos.

Antes de tomar una decisión al respecto es importante valorar los gastos y comisiones de la modificación, las nuevas cuotas resultantes, el plazo de amortización,... y comparar las distintas ofertas.

Reclamaciones

En primer lugar se debe acudir a la Oficina que ha causado el problema, para intentar una solución amistosa. En el caso de que no se resuelva se debe acudir a otras instancias.

Las entidades deben tener un departamento o servicio de atención al cliente y algunas también tienen un defensor del cliente, aunque su figura es voluntaria. Hay que dirigir la reclamación a cualquiera de ellos.

La dirección postal o electrónica se puede solicitar en cualquier Oficina de la entidad o en la página

web del Banco de España www.bde.es

Si el servicio de atención al cliente o el defensor del cliente, no le da la razón al reclamante, no admite su reclamación o no le contestan en el plazo de 2 meses desde que la presentó, puede acudir a continuación, aportando la prueba de haber reclamado a alguno de los órganos anteriores, al:

Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios

Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

C/ Alcalá, 48

28014 Madrid

Teléfono: 913386530

El escrito de reclamación se puede presentar en papel, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos y lo puede hacer a la dirección citada o presentándolo en cualquier sucursal del Banco de España

En cualquier caso, se hará constar:

l Datos de identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efecto de notificaciones, DNI, y representación en caso de haberla).

l Entidad reclamada y oficina implicada.

l Motivo de la queja o reclamación.

l Antecedentes, circunstancias, elementos y dudas suscitadas, en el caso de consultas.

l Acreditación del cumplimiento del trámite previo ante el Servicio de Atención o Defensor del Cliente de la entidad.

l Lugar, fecha y firma.

Junto al escrito se deberá adjuntar cuanta documentación sea imprescindible para resolver los temas planteados.

Este organismo debe resolver en el plazo de 4 meses desde el momento que presente la queja o reclamación.

Sus resoluciones no son vinculantes para la entidad. No obstante, una resolución del Comisionado favorable al reclamante, pero no admitida por la entidad financiera, es una prueba muy beneficiosa si se decide acudir a la vía judicial.

Las reclamaciones contra Cajas de Ahorro integradas en la Federación Valenciana de Cajas de Ahorro (“C.A.M.”, “Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent” y “Bancaja”), se podrán interponer en primera instancia, frente al Servicio de Atención/Defensor del Cliente de cada Caja, o directamente ante el Defensor del Cliente de la Federación (siempre que la cuantía en este último caso no supere los 90.000 euros). En 2ª instancia, tras el pronunciamiento del Servicio de Atención/Defensor del Cliente, podrá someterse la cuestión al Defensor del Cliente de la Federación de Cajas de Ahorro. Sus resoluciones serán de aceptación voluntaria para el reclamante, pero serán de obligado cumplimiento por las entidades afectadas cuando sean favorables a aquel.

TINTORERÍAS

Documentación del servicio

En el momento de la entrega de la prenda por parte del cliente, el prestador del servicio deberá expedir en todos los casos un resguardo, en el que figurarán como mínimo, y al menos en castellano, los siguientes datos:

- Nombre, domicilio y NIF o DNI de la empresa.
- Número de orden o referencia para identificar el servicio requerido y fecha de recepción de la prenda.
- Nombre y domicilio del usuario.
- Designación de la prenda (pantalón, blusa, etc)
- Servicio solicitado (limpieza, limpieza en seco, planchado, etc)
- Fecha prevista de terminación del servicio.
- Precio del servicio solicitado para cada prenda y el total.
- Cuantas observaciones se considere necesario especificar por parte del usuario o del prestador del servicio respecto al color, estado de la prenda, etc. Cuando exista posibilidad de deterioro de las prendas sometidas al tratamiento solicitado, se expresará claramente esta circunstancia con declinación en su caso, de responsabilidades por parte del prestador del servicio.
- El usuario y el prestador del servicio podrán pactar de mutuo acuerdo, a efectos de indemnización, una valoración previa de la prenda, que sería de obligatoria aplicación para ambas partes en caso de extravío o deterioro de la misma. Esta valoración deberá constar expresamente en el resguardo.
- Los establecimientos conservarán los resguardos durante un plazo mínimo de seis meses, a contar desde la fecha de entrega de la prenda o prendas a que se refiera. Tal obligación tiene como objeto que puedan llevarse a cabo las comprobaciones que se estimen pertinentes por parte de los organismos competentes en materia de inspección del consumo.

Responsabilidades

Los prestadores de los servicios de tintorería y limpieza de productos textiles serán responsables de los daños y perjuicios que se produzcan con ocasión de las prestación de los mismos. No obstante los establecimientos podrán eximir de responsabilidad en los supuestos de daños o deterioro, siempre y cuando se hubieran consignado en el resguardo las observaciones correspondientes a tales daños siendo aceptadas con su firma por el cliente.

En los supuestos de daños, deterioro o pérdida de las prendas, la Empresa responsable deberá abonar en concepto de indemnización la cantidad que hubiera sido fijada. De no haberse fijado un precio de indemnización de antemano, las asociaciones de tintorerías disponen de unas tablas de indemnización, previamente pactadas con las asociaciones de consumidores donde se estima el valor de la prenda en función de su antigüedad, siguiendo generalmente los siguientes baremos:

·Prendas normales:

Prendas de menos de 6 meses	80 % del valor de adquisición
Prendas de 7 a 12 meses	70 % del valor de adquisición
Prendas de 13 a 18 meses	50 % del valor de adquisición
Prendas de 19 a 36 meses	30 % del valor de adquisición
Prendas a partir de 3 años	Sin valor indemnizatorio

·Prendas de gran valor, superiores a 600 €.

Prendas de menos de 12 meses	80 % del valor de adquisición
Prendas de 13 a 24 meses	70 % del valor de adquisición
Prendas de hasta 3 años	50 % del valor de adquisición
Prendas de hasta 5 años	30 % del valor de adquisición
Prendas a partir de 5 años	Sin valor indemnizatorio

·Prendas de un solo uso y las de novia y comunión.

Prenda de hasta 12 meses	50 % del valor de adquisición
--------------------------	-------------------------------

Prenda de 1 a 2 años	25 % del valor de adquisición
Prenda de 3 a 5 años	10 % del valor de adquisición
Prenda a partir de 5 años	Sin valor indemnizatorio

La antigüedad de la prenda se determinará según la factura o ticket de compra o de mutuo acuerdo entre el prestador del servicio y el cliente.

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

Recomendaciones al usuario

·Al entregar una prenda a un establecimiento de limpieza en seco, es conveniente y le evitará problemas que compruebe con el mayor detenimiento posible lo siguiente:

- 1.Estado y valoración que, a su juicio merece la prenda (nueva, seminueva, usada)
- 2.Faltas o desperfectos en los botones, corchetes y otros elementos que pudiera tener la prenda.
- 3.Ausencia de objetos extraños como papeles, bolígrafos, etc, en los bolsillos.

·Al encargar la realización del trabajo debe solicitar que le entreguen el correspondiente resguardo o justificante, cerciorándose de que las observaciones que se consignen corresponden al servicio solicitado y a las características de la prenda.

·Verifique si el precio que figura en el justificante por el importe del servicio, coincide con el que figura en el cuadro que a estos efectos debe existir en el establecimiento.

·Establezca de común acuerdo con el responsable del establecimiento, la valoración de la prenda objeto del servicio, a efectos de indemnización, en caso de extravío o deterioro.

·Cuando le devuelvan la prenda una vez terminado el servicio, es conveniente que compruebe detenidamente si han desaparecido todas las manchas o si existe algún desperfecto que no se hubiese hecho constar previamente en el resguardo.

·Si estimase que la limpieza ha sido defectuosa, podrá exigir que se la realicen de nuevo, sin cargo alguno.

·Si la prenda ha sufrido durante la limpieza algún desperfecto, podrá exigir una indemnización en función de éste, previo acuerdo con el responsable del establecimiento.

·En caso de no llegar a un acuerdo, podrá utilizar las hojas de reclamaciones que al efecto deben existir en el establecimiento.

APARCAMIENTO

Modalidades del servicio

El aparcamiento es una actividad mercantil en la que una persona cede un espacio con el deber de vigilancia y custodia del vehículo a cambio de un precio determinado.

Existen dos modalidades:

- Estacionamiento con reserva de plaza durante un período de tiempo pactado y a un precio determinado previamente.
- Estacionamiento rotatorio donde el titular del aparcamiento se obliga a facilitar una plaza por un período de tiempo variable y a un precio conocido por minutos, no existiendo

posibilidad de redondear a unidades de tiempo no consumidas.

No se consideran aparcamientos de acuerdo con la normativa vigente, entre otros, los que se llevan a cabo en zonas de estacionamiento regulado (O.R.A.) y aquellos que no están retribuidos de forma directa o indirecta (normalmente en grandes superficies comerciales).

Obligaciones del titular

1. Proporcionar un espacio para aparcar el vehículo siempre que se haya permitido el acceso por disponibilidad de plazas.
2. Entregar un resguardo o justificante en el que se identifique el vehículo en formato papel u otro soporte duradero.
3. Indicar de manera visible y legible mediante rótulos, carteles, etc., el precio, horario y las normas de funcionamiento.
4. Restituir el vehículo en las mismas condiciones en que fue depositado incluyendo los accesorios y componentes incorporados a él de manera fija e inseparable. No se podrá hacer responsable al aparcamiento de los accesorios no fijos y extraíbles, tales como teléfonos móviles, ordenadores portátiles, radiocassetes, etc.
5. Disponer de hojas de reclamaciones y anunciar su disponibilidad.

Derechos del usuario

1. Abonar el precio acordado en las condiciones anunciadas.
2. Declarar los accesorios especiales en el caso de que se haya contratado un aparcamiento con servicio de custodia.
3. Respetar las normas y seguir las instrucciones de los responsables del aparcamiento y de sus empleados.

Responsabilidades

1. El titular del aparcamiento será responsable de los daños y perjuicios que se hayan derivado de un incumplimiento de su deber de vigilancia y custodia del vehículo.
2. Los usuarios serán responsables de los daños y perjuicios que puedan ocasionar en el aparcamiento cuando estos se hayan producido por su actuación negligente. La responsabilidad solidaria de los mismos recae en el propietario del vehículo.
3. El titular del aparcamiento tiene el derecho de retención del vehículo en garantía de pago del precio del aparcamiento.

HOSTELERÍA

Normas comunes a los establecimientos de hostelería

Se consideran establecimientos de hostelería todos aquellos establecimientos públicos dedicados a dar servicio de alojamiento, restauración, bebidas o servicios de ocio tales como hoteles, hostales, pensiones, restaurantes, cafeterías, pub, bares, casinos, club, etc.

Los precios de los diferentes servicios son libres, debiendo estar situados en lugar visible que permita su lectura sin dificultad.

Gozarán de la máxima publicidad, constarán detallada y separadamente los diferentes servicios y los servicios sueltos. Estarán expuestos en lugar destacado y de fácil localización y en los restaurantes también se exhibirán fuera del establecimiento.

Todos los precios serán finales y completos, incluyendo el correspondiente IVA.

Estos establecimientos tendrán en todo momento a disposición de los clientes hojas de reclamaciones. En la reclamación, el cliente hará constar su nombre, domicilio, D.N.I., hora y fecha de la reclamación. Dichas hojas tienen 4 folios, el original de color blanco que se enviará, una vez relleno y antes de un mes, al Servicio Territorial de Turismo, adjuntando cuantas pruebas y documentos sirvan para mejor enjuiciamiento de los hechos, en especial copia de la factura. La hoja rosa y la amarilla son para el establecimiento y la verde queda en poder del reclamante.

Establecimientos hoteleros

Pueden ser de diferentes tipos y categorías:

- Hoteles y Hoteles-Apartamentos de 5, 4, 3, 2 y 1 estrella y pensiones de 2 y 1.
- La categoría y modalidad figurarán obligatoriamente en una placa a la entrada del establecimiento.
- Al cliente, antes de la admisión, se le entregará una hoja donde conste el número e identificación del alojamiento, el precio y las fecha de llegada y de salida.
- El precio de la pensión alimenticia no podrá exceder del 85% de la suma de los precios señalados al desayuno, almuerzo y cena.
- El precio de la pensión completa se obtendrá por la suma de los correspondientes a la habitación y a la pensión alimenticia. Ningún cliente estará obligado a seguir el régimen de pensión completa.
- El cliente que solicite acogerse al régimen de pensión completa, queda obligado al pago del precio convenido, aunque no utilice ocasionalmente alguno de los servicios.
- El hospedaje comprende el uso y goce pacífico de la unidad de alojamiento y servicios complementarios anejos a la misma o comunes a todo el establecimiento (piscina, hamacas, toldos y aparcamiento exterior) no pudiendo percibirse suplemento alguno de precio por la utilización de estos últimos.
- En el caso de que, por no existir habitaciones individuales, el cliente ocupe una doble, se le podrá facturar, como máximo, el 80 % de lo que cuesta la doble, si se solicitan y usan.
- De las camas supletorias, el establecimiento podrá cobrar un suplemento según los porcentajes establecidos legalmente.
- La posible instalación de camas para menores de dos años tendrá carácter gratuito.
- El precio de la unidad de alojamiento se contará por días o jornadas, conforme al número de pernoctaciones. La jornada terminará a las doce horas, salvo que el cliente y el empresario hayan pactado lo contrario.

Restaurantes y bares con o sin comidas

- Los restaurantes se clasificarán, en función de la calidad de sus instalaciones y servicios y del cumplimiento de unos requisitos técnicos establecidos en la normativa.
- Los bares, con o sin comidas, no se clasificarán en categorías.
- Existe una categoría especial para establecimientos de cocina autóctona.

·Los restaurantes deberán disponer de “carta de platos” y “carta de bebidas”, en las que deberá constar los precios correspondientes e incluirán toda la oferta del establecimiento.

·No se podrá cobrar cantidad alguna en concepto de servicios o bienes que no hayan sido solicitados.

·Los titulares de los establecimientos velarán especialmente por la limpieza, calidad y conservación de sus servicios e instalaciones.

·Los establecimientos de restauración deberán expedir recibo o justificante de pago de los servicios o bienes consumidos, emitiendo factura, en su caso.

·El acceso a estos locales es libre, estando prohibida cualquier práctica discriminatoria. Pero la empresa podrá prohibir el acceso a aquellas personas que incumplan las normas ordinarias de convivencia.

REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL HOGAR

Introducción

La reparación y mantenimiento del hogar es una actividad que se realiza por los profesionales, en la mayoría de los casos, dentro del propio hogar por lo que se diferencia especialmente de otro tipo de servicios donde el usuario acude al domicilio social del prestador a solicitar el servicio, y por tanto es más difícil de obtener información tales como precios, condiciones del servicio, etc.

A la vez hay que señalar que al prestarse el servicio dentro de la propia vivienda, es el titular de la misma la única persona que puede facilitar el acceso a la misma a las personas encargadas de la reparación o mantenimiento, por lo tanto en aquellos servicios a domicilio que no han sido solicitados por el consumidor, sino que son ofertados por los profesionales (instaladores del gas, etc), el usuario no tiene ninguna obligación en permitirles el paso.

Para regular estas actividades, dentro del ámbito de la Comunidad Valenciana, existe el Decreto 11/1995, de 10 de enero, sobre prestación a los consumidores y usuarios de servicios a domicilio.

Presupuestos

·Todo usuario, o quien actúe en su nombre, tiene derechos a un presupuesto previo por escrito. El prestador del servicio deberá acreditar documentalmente que ha informado al cliente de esta posibilidad antes de la realización del servicio.

·En el presupuesto deberá figurar:

- 1.Nombre y apellidos o denominación social, domicilio, teléfono, CIF o NIF del prestador del servicio y número de autorización y/o registro, en el caso de que el tipo de actividad lo requiera.
- 2.Nombre, apellidos, NIF y domicilio del cliente, descripción del servicio con indicación de las características, calidades y resultado final solicitados, y dirección donde debe ser realizado.
- 3.Cantidad, calidad concreta y detallada con expresión de marcas o modelos, en caso de su existencia, y precio unitario de los materiales a emplear.
- 4.Precio de la mano de obra por hora, día, metros, superficies, volúmenes u otro tipo de tarifas usuales en el tipo de servicio a realizar y gastos de desplazamiento.

- 5.Fecha aproximada de inicio y finalización del servicio, desde la fecha de conformidad al presupuesto por el usuario.
 - 6.Precio total del servicio, impuestos incluidos, y forma de pago.
 - 7.Período de garantía.
 - 8.Período de validez de la oferta realizada en el presupuesto.
 - 9.Indicación de la existencia de hojas de reclamaciones a disposición de los clientes.
 - 10.Fecha, firma y sello del prestador del servicio y un recuadro reservado para la firma de aceptación del cliente, donde expresamente debe constar, en letras mayúsculas de igual tamaño a las empleadas en el resto del documento, la frase "Presupuesto recibido antes de la realización de los trabajos".
- Si al iniciarse o durante la prestación del servicio se advirtiera la existencia de vicios o defectos ocultos en la obra, instalación u objeto al que se refiere el servicio a prestar y que no han sido considerados en el presupuesto aceptado, deberán ponerse por escrito en conocimiento inmediato del cliente, con indicación del incremento del importe del coste del servicio y las causas del mismo.
 - En el caso de que el consumidor no acepte el presupuesto ofertado, se podrá cobrar el importe de la elaboración del mismo, siempre que se acredite documentalmente que se ha informado de la obligación de pago previamente a su solicitud.
 - La renuncia a la elaboración del presupuesto previo se hará constar de forma expresa en la factura con la frase "renuncio al presupuesto", escrita de puño y letra del cliente, y la firma de éste.

Facturas

- Realizado el servicio, el prestador del mismo deberá entregar al cliente una factura en la que consten los siguientes datos:
- 1.Número de la factura.
 - 2.Nombre y apellidos o denominación social, domicilio, NIF y teléfono del prestador del servicio.
 - 3.Nombre, apellidos y domicilio del cliente.
 - 4.Descripción del servicio realizado.
 - 5.Precio total con desglose de materiales, mano de obra e impuestos.
 - 6.Período de duración de la garantía.
 - 7.Fecha y firma del prestador del servicio y del cliente.
- La cuantía de la factura deberá corresponder con el importe presupuestado. En caso de ser superior, el usuario no tiene obligación de satisfacer la diferencia; no obstante, si la abonase, el prestador del servicio vendrá obligado a la devolución inmediata al cliente de la cantidad cobrada en exceso sobre el presupuesto aceptado.
 - En ningún caso podrá el prestador del servicio cobrar los materiales empleados para la realización del mismo por encima de su precio de venta al público. A tal fin, tendrá a disposición del cliente las respectivas facturas de compra y/o las correspondientes tarifas de precios, en su caso.

VENTAS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO

Definición

Se considera venta fuera de establecimiento comercial permanente, aquella que se realiza en el domicilio del comprador (venta domiciliaria), o la realizada en establecimientos no fijos (mercadillos) o móviles (furgonetas, etc) (venta no sedentaria).

Para la regulación de la venta fuera de establecimiento comercial permanente en la modalidad de venta no sedentaria (mercadillos), se estará a lo dispuesto por las Ordenanzas Municipales de los municipios correspondientes.

Venta domiciliaria

Se entiende por venta domiciliaria la realizada profesionalmente mediante la visita del vendedor, o de sus empleados o agentes, al domicilio de los posibles compradores, tanto si se produce la entrega de la cosa vendida en el mismo momento, como si no.

Se consideran asimiladas a este tipo de ventas:

- las que se realizan en el lugar de trabajo del comprador
- las llamadas "ventas de reunión" de un grupo de personas convocadas por una de ellas a petición del vendedor
- las celebradas durante una excursión organizada por el ofertante

Obligaciones y derechos

Obligaciones de la empresa

Las empresas que practiquen la venta domiciliaria deberán proveer a sus vendedores de la documentación acreditativa de su condición, así como de una lista de los productos autorizados a ofertar, haciendo constar en dicha documentación:

- Nombre o razón social del comerciante.
- Dirección de la misma.
- Fecha de inscripción en el Registro General de Comerciantes y de Comercio.
- D.N.I. del vendedor.

Derechos del consumidor

En todos los casos de venta domiciliaria, el comprador dispondrá de un periodo de al menos siete días naturales para rescindir el compromiso de la compra, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que pudiera haber abonado en concepto de señal o a cuenta.

El periodo de siete días se computará a partir de la firma del contrato tanto si se produce en ese acto la entrega de la cosa comprada como si no.

Cuando la entrega del bien adquirido se produzca con posterioridad a la firma del contrato, a partir de ese momento el comprador dispondrá de un nuevo período de siete días para rescindir el compromiso.

El vendedor está obligado a informar por escrito al consumidor sobre el derecho a rescindir el contrato. En la citada información se incluirá expresamente el nombre y dirección de una persona ante la que el comprador pueda ejercer este derecho.

El comprador podrá notificar a la empresa vendedora su decisión de ejercer el derecho de rescisión, dentro del plazo mediante cualquier medio que permita tener constancia fehaciente de la notificación.

Cuando el ejercicio del derecho comporte la devolución de la cosa vendida, la empresa suministradora viene obligada a hacerse cargo de los gastos de transporte originados por la devolución.

TALLER DE AUTOMÓVIL

Presupuestos, facturas y resguardo del depósito

Todo usuario que desee efectuar una reparación a un vehículo tiene derecho a presupuesto escrito, en el que deberá figurar:

- 1.El número de taller en el Registro Especial correspondiente.
- 2.Nombre y domicilio del usuario.
- 3.Identificación del vehículo con expresión de marca, matrícula y número de kilómetros recorridos
- 4.Reparaciones a efectuar, elementos a reparar o sustituir y/o cualquier otra actividad, con indicación del precio total a pagar desglosado.
- 5.La fecha y firma del prestador del servicio.
- 6.La fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado.
- 7.Indicación del tiempo de validez del presupuesto.
- 8.Espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación por el usuario.

En el caso de que el presupuesto no sea aceptado, el vehículo deberá devolverse en análogas condiciones a las que fue entregado antes de la realización del presupuesto, pudiendo en este caso cobrar el taller por la confección de dicho presupuesto.

Únicamente podrá procederse a la reparación una vez el usuario, o persona autorizada, haya concedido su conformidad mediante la firma del presupuesto o haya dejado constancia de su renuncia a la elaboración del mismo.

Todo taller está obligado a entregar al cliente factura escrita debidamente firmada y sellada donde conste: operaciones realizadas, piezas o elementos utilizados y horas de trabajo empleadas, especificando conceptos e importes correspondientes, así como cualquier tipo de cargos devengados.

En todos los casos en que el vehículo quede depositado en el taller tanto para elaborar presupuesto como para reparar, la empresa entregará al usuario un resguardo acreditativo del depósito del vehículo.

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

Sólo se podrá cobrar gastos de estancia cuando, confeccionado el presupuesto o reparado el

vehículo, y puesto el hecho en conocimiento del usuario, éste no de contestación al presupuesto o no proceda a la retirada del vehículo en el plazo de tres días hábiles.

Piezas de repuesto y garantía de las reparaciones

Todas las piezas o conjuntos que utilicen los talleres en sus reparaciones deben ser nuevas y adecuadas al modelo de vehículos. En determinados casos (modelos antiguos, etc), puede instalarse piezas reacondicionadas o usadas, pero siempre que exista conformidad escrita del cliente.

El taller está obligado a entregar al cliente las piezas, elementos o conjuntos que hayan sido sustituidos, salvo que el usuario renuncie expresamente.

Igualmente, el taller está obligado a tener a disposición del público documentación que acredite el origen y precio de los repuestos utilizados en las reparaciones no pudiendo incrementar el precio de los mismos aunque si beneficiarse de los descuentos que les hagan sus proveedores.

Los talleres oficiales de marca tendrán a disposición del público en todo momento catálogos y tarifas de piezas actualizados y tablas de tiempos de trabajos y su sistema de valoración en euros.

La garantía de las reparaciones será de tres meses o 2.000 kilómetros. Estos periodos se entienden desde la fecha de entrega del vehículo y su validez queda condicionada a que el vehículo no sea manipulado por terceros.

La garantía afecta a materiales aportados y mano de obra, así como a los gastos que se puedan ocasionar, como transporte, desplazamiento de operarios o imposición fiscal que grave la nueva operación.

SANIDAD

Derechos de los usuarios de la sanidad

Todos los usuarios tienen los siguientes derechos con respecto a la sanidad:

1. Al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, de sexo, moral, económico, ideológico, político o sindical.
2. A la información sobre los servicios sanitarios a que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.
3. A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y con su estancia en instituciones sanitarias públicas y privadas que colaboren con el sistema público.
4. A ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le apliquen pueden ser utilizados en función de un proyecto docente o de investigación, que, en ningún caso, podrá comportar peligro adicional para su salud. En todo caso será imprescindible la previa autorización y por escrito del paciente y la aceptación por parte del médico y de la Dirección del correspondiente Centro Sanitario.
5. A que se le dé en términos comprensibles, a él y a sus familiares o allegados, información completa y continuada, verbal y escrita, sobre su proceso, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento.
6. A la libre elección entre las opciones que le presente el responsable médico de su caso, siendo preciso el previo consentimiento escrito del usuario para la realización de cualquier

intervención, excepto en los siguientes casos:

1. Cuando no esté capacitado para tomar decisiones, en cuyo caso, el derecho corresponderá a sus familiares o personas a él allegadas.
2. Cuando la no intervención suponga riesgo para la salud pública.
3. Cuando la urgencia no permita demoras por poderse ocasionar lesiones irreversibles o existir peligro de fallecimiento.
7. A que se le asigne un médico, cuyo nombre se le dará a conocer, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial. En caso de ausencia, otro facultativo del equipo asumirá tal responsabilidad.
8. A que se le extienda certificado acreditativo de su estado de salud, cuando su exigencia se establezca por una disposición legal o reglamentaria.
9. A negarse al tratamiento, debiendo para ello, solicitar el alta voluntaria.
10. A participar, a través de las instituciones comunitarias, en las actividades sanitarias.
11. A que quede constancia por escrito de todo su proceso. Al finalizar la estancia del usuario en una Institución hospitalaria, el paciente, familiar o persona a él allegada recibirá su Informe de Alta.
12. A utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos. En uno u otro caso deberá recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente se establezcan.
13. A elegir el médico y los demás sanitarios titulados de acuerdo con las condiciones de la Ley General de Sanidad.
14. A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar o restablecer su salud, en los términos que reglamentariamente se establezcan por la Administración del Estado.

Obligaciones de los usuarios de la sanidad

Serán obligaciones de los ciudadanos con las instituciones y organismos del sistema sanitario:

1. Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población, así como las específicas determinadas por los Servicios Sanitarios.
2. Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las Instituciones Sanitarias.
3. Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente en los que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral, o incapacidad permanente y prestaciones terapéuticas y sociales.
4. Firmar el documento de alta voluntaria en los casos de no aceptación del tratamiento.

Servicios de atención al usuario

Los Servicios de Atención al Usuario son unidades responsables de atender a los usuarios de los servicios sanitarios públicos y a sus familiares velando por el respeto de sus derechos, informándoles de sus obligaciones y orientándoles en todo lo que necesiten.

Los centros sanitarios públicos dispondrán de un Servicio de Atención al Usuario.

Los Servicios de Atención al Usuario quedan estructurados en tres áreas funcionales:

1. Área de información y recepción.
2. Área de sugerencias y reclamaciones.
3. Área de animación sociocultural.

Corresponde al área de información y recepción las siguientes funciones:

- Informar y asesorar al usuario sobre aquellas cuestiones que demande, directamente o dirigiéndose al órgano administrativo o sanitario competente si fuera necesario.
- Entregar el Libro Guía del Usuario del Hospital, que incluye la carta de derechos y deberes y la encuesta de post hospitalización, a todos los pacientes que vayan a ser ingresados.
- Tutelar el cumplimiento de los derechos de los pacientes y usuarios.
- Proporcionar información de incidencias a los familiares y acompañantes en el servicio de urgencias, área de observación y en el bloque quirúrgico.
- Realizar divulgación sanitaria mediante folletos que estarán a disposición de los usuarios sobre todas aquellas patologías que el Hospital considere de interés.
- Elaborar datos estadísticos sobre el funcionamiento de los Servicios de Atención al Usuario.

Corresponde al área de sugerencias y reclamaciones las siguientes funciones:

- Atender, tramitar e impulsar todas las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por los usuarios.
- Realizar análisis periódicos de las encuestas hospitalarias y comunicar sus resultados a la dirección del centro.
- Informar y proponer al órgano directivo competente resolución sobre quejas y reclamaciones presentadas.

Corresponde al área de animación sociocultural las siguientes funciones:

- Proponer e impulsar las iniciativas que en esta área surjan en el hospital, como son los programas de animación sociocultural y otros relacionados con la educación para niños, tercera edad y pacientes de media y larga duración.
- Gestionar biblioteca hospitalaria para usuario y videoteca.
- Aquellas otras funciones dirigidas a hacer más satisfactoria la estancia de los usuarios.

Quejas y reclamaciones

Para la tramitación de las quejas y reclamaciones, el Servicio de Atención al Usuario actuará por propia iniciativa y a petición de pacientes, familiares o usuarios, que podrá en todo momento recabar la actuación de estos servicios.

El sistema de tramitación de quejas y reclamaciones se ajustará a criterios de celeridad y sencillez, siguiendo en cualquier caso las siguientes reglas:

1. Los Servicios de Atención al Usuario registrarán todas las reclamaciones que se formulen ante ellos.
2. Vendrá obligados a transcribir las quejas presentadas verbalmente cuando se trate de personas con dificultades de escritura o de expresión.
3. Las reclamaciones se tramitarán por escrito a través de este Servicio a los responsables de la dirección de correspondencia. Dicha dirección deberá dar respuesta por escrito, firmada por el director o persona en quien delegue.

4.Los firmantes de las quejas y reclamaciones recibirán comunicación escrita sobre el trámite adoptado dentro de los plazos que se determinen, no debiendo, en cualquier caso superar los quince días.

5.En la investigación de las quejas y reclamaciones presentadas, los Servicios de Atención al Usuario recogerán el parecer de todas las partes afectadas, pudiendo formular propuestas de mediación cuando la naturaleza del asunto así lo permita.

CONTRATOS

Cláusulas abusivas para el consumidor

Cuando firmamos un contrato con un particular lo tenemos claro, si no estamos de acuerdo con alguna cláusula porque entendemos que hay un manifiesto desequilibrio entre los derechos y obligaciones de la otra parte y los nuestros intentamos modificarla o suprimirla, es decir, podemos negociar las condiciones del contrato. Sin embargo cuando contratamos un servicio o compramos un bien (automóvil, vivienda, etc), tenemos pocas posibilidades de negociar el contrato, se trata de contratos de adhesión, porque el consumidor o usuario únicamente puede adherirse al contrato previamente redactado por la otra parte. Sin embargo estos contratos en demasiadas ocasiones incorporan alguna cláusula claramente perjudicial para el consumidor. Son las llamadas cláusulas abusivas.

Algunos ejemplos de cláusulas abusivas

- Cláusula según la cual "el prestador de un servicio se exonera de responsabilidad si el contrato no se cumple o se cumple deficientemente por causas técnicas o de fuerza mayor", cuando por el contrario el consumidor si se obliga a cumplirlo en cualquier circunstancia.
- Estipulación del precio en el momento de la entrega del bien o servicio o la facultad del profesional para aumentar el precio final sobre el convenido. "el precio final podrá variar si los fabricantes han variado el precio, aceptando el comprador expresamente en este momento la variación del precio"
- La que se reserva a favor del profesional la facultad de interpretar el contrato o modificarlo unilateralmente. En la compra de una vivienda, "el promotor entregará la vivienda al comprador en el plazo de 16 meses, salvo que surjan imprevistos en la finalización de las obras"
- Cláusulas ambiguas que deja abierta cualquier interpretación en beneficio del profesional o que haga alusión a lo dispuesto en algún texto o documento el cual no se proporciona al consumidor.
- La exclusión o limitación de forma inadecuada de los derechos legales del consumidor por imposición de renunciias. En un contrato de compraventa de un vehículo "la eficacia de la garantía quedará supeditada a la previa aceptación de la fábrica de la existencia de defectos o "la entrega del vehículo es a entera satisfacción del comprador renunciado a cualquier futura reclamación".

Lea detenidamente todas las condiciones del contrato antes de firmar. Si una vez firmado tenemos el convencimiento de que hay alguna que otra cláusula abusiva que nos perjudica como consumidores, no se preocupe, la cláusula en cuestión no tiene validez y se considera nula. Deberá acudir a los tribunales que será en última instancia los que declaren que la cláusula es abusiva y por tanto no

tiene validez.

SEGUROS

Introducción

La contratación de un seguro supone uno de los actos más comunes de contratación que hoy día se pueden realizar. Todos en mayor o menor medida, tenemos contratado uno o varios seguros de distinta naturaleza. El contrato de seguro es aquel por el cual la entidad aseguradora, a cambio de percibir una cantidad de dinero, se compromete a indemnizar al asegurado de acuerdo con lo pactado en el contrato si se produce el hecho cuyo riesgo se asegura.

Partes que intervienen

- **Asegurador:** Es la entidad que se obliga a indemnizar en caso de siniestro al asegurado cuando se produce el daño previsto en el contrato.
- **Tomador:** Persona que se obliga a pagar la prima y a contestar el cuestionario al que le somete el asegurador; puede o no coincidir con el asegurado. Salvo en casos específicos no tiene derechos, ya que éstos corresponden al asegurado.
- **Asegurado:** Es el titular del interés que se contrata y quien recibe la indemnización o la prestación acordada en el contrato en caso de siniestro. Si es persona distinta al tomador, el asegurador no puede negarse a que el asegurado cumpla con las obligaciones del mismo. Por el contrario, quien únicamente es tomador no recibe nunca la indemnización.
- **Beneficiario:** Persona que recibe la indemnización. Este término es el normalmente utilizado en los seguros de vida.
- **Agente de seguros:** Persona que dependen de la compañía aseguradora, promociona sus productos y da asistencia. Cualquier trámite realizado ante él es como si se hubiera hecho ante la misma compañía.
- **Corredor de seguros:** Es aquella persona física o jurídica que actúa de intermediario entre la aseguradora y el consumidor, pero que no tiene ninguna vinculación contractual con la compañía.

El corredor debe ofrecer un asesoramiento imparcial y asesorar al consumidor de la mejor oferta de acuerdo con los riesgos que quiera cubrir.

En el caso de los corredores, a diferencia de los agentes, los pagos que se realicen no se entienden por abonados a la compañía hasta que no se disponga del recibo expedido por ella.

Elementos

- **Prima:** Cantidad a pagar a la aseguradora para cubrir el riesgo; salvo que las partes convengan otra cosa la póliza no entrará en vigor si no se paga. Cuando llega el vencimiento, el asegurado dispone de un mes para abonarla sin que finalice la cobertura.
- **Suma asegurada:** Cantidad consignada en la póliza y que sirve como referencia para el cálculo de la prima y como límite máximo a indemnizar.

En los seguros de daños existen ciertos términos específicos que hay que tener en cuenta para

contratar:

- Seguro pleno: Es aquel que cubre totalmente el valor del interés asegurado. Es la situación ideal dentro de un seguro
- Infraseguro: Es aquel en el que la suma asegurada es inferior al valor real del interés asegurado. Es importante tenerlo en cuenta ya que de producirse un siniestro se aplicará la regla proporcional, es decir, se disminuirá proporcionalmente la indemnización en la medida que faltara hasta llegar a la situación de seguro pleno.
- Sobreseguro: Situación en la cual se ha asegurado por más valor del real. Es una situación peligrosa para el asegurado que en todo caso pagará más prima y en cambio, en caso de siniestro, sólo recibirá la indemnización por el valor de lo efectivamente siniestrado.
- Franquicia: Parte inicial que siempre paga el asegurado en un siniestro. Tiene como ventaja que abarata la póliza y como desventaja es que el asegurado debe pagar una parte del siniestro
- Valor de nuevo: Es el importe que se debe pagar a consecuencia de un siniestro para reponer un objeto nuevo similar al siniestrado.
- Valor final: Es el valor que tiene el objeto usado puesto a la venta en el mercado.

El contrato de seguro

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

Antes del contrato puede realizarse una proposición de seguro por parte del asegurador. La propuesta tiene una validez mínima de 15 días, excepto si se trata de un seguro obligatorio de uso y circulación de vehículos de motor. En este caso la validez mínima es de 20 días.

El titular de un seguro debe pagar una prima, anualmente o con la periodicidad pactada en la póliza. La póliza es un contrato de adhesión por lo que sus cláusulas deben estar redactadas de forma clara y precisa. En el caso de que esto no sea así, la interpretación se hará en el sentido más favorable al asegurado.

La duración de la póliza debe estar indicada en las condiciones particulares de la misma póliza, la cual no podrá fijar un plazo superior a los 10 años. Se puede contratar anualmente y establecer que se prorrogue automáticamente cada año. Las partes pueden oponerse a esta prórroga mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de 2 meses de antelación a la fecha de vencimiento.

En el caso de pérdida de la póliza se puede solicitar un duplicado a la compañía aseguradora.

La póliza

La póliza debe contener los siguientes datos:

- Condiciones generales: Cláusulas del contrato que han sido redactadas e impuestas por la entidad aseguradora y son comunes a todas las pólizas del mismo tipo de seguro que ofrece una entidad aseguradora (vehículos, vivienda, comunidades, sanitario,...)
- Condiciones particulares: Identifican el seguro:
 - Nombre y apellidos o denominación social de las partes contratantes y su domicilio, así como la designación del asegurado y beneficiario, en su caso.

- El concepto en el cual se asegura.
 - Naturaleza del riesgo cubierto.
 - Designación de los objetos asegurados y de su situación.
 - Suma asegurada o alcance de la cobertura.
 - Importe de la prima, recargos e impuestos.
 - Vencimiento de las primas, lugar y forma de pago.
 - Duración del contrato, con expresión del día y hora en que comienzan y terminan sus efectos.
 - Nombre del agente o agentes, en su caso.
- Condiciones especiales: menciones de carácter especial que pueden variar alguna cláusula general.
 - Suplemento: documento emitido de común acuerdo entre el tomador y la compañía que provoca una modificación en la póliza.

Deberes del tomador o asegurado

- Pagar la prima en las condiciones estipuladas en la póliza. Si se han pactado primas periódicas, la primera de ellas será exigible una vez firmado el contrato.
- Si por culpa del tomador la primera prima no ha sido pagada, o la prima única no lo ha sido a su vencimiento, el asegurador tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la prima debida en vía ejecutiva con base en la póliza. En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento.
- El tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario deberán comunicar al asegurador el siniestro dentro del plazo de 7 días a partir del momento en que se haya tenido conocimiento del mismo, siempre que la póliza no establezca un plazo superior. En caso de incumplimiento, el asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración.
- El tomador del seguro o el asegurado deberá, además, dar al asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro.
- El asegurado o el tomador del seguro deberán emplear los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro. El incumplimiento de este deber dará derecho al asegurador a reducir su prestación en la proporción oportuna.

Deberes del asegurador

- Informar al tomador del seguro sobre el contrato y entregarle toda la documentación.
- El asegurador está obligado a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro y, en su caso, el importe de los daños que resulten del mismo. En cualquier supuesto, el asegurador deberá efectuar, dentro de los 40 días, a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el pago del importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber, según las circunstancias por él conocidas.
- No incluir en la póliza cláusulas abusivas ni lesivas para el asegurado.

- Destacar de manera especial las cláusulas limitativas del derecho del asegurado y hacerlas aceptar expresamente por escrito.
- Informar sobre la legislación aplicable al contrato y a las reclamaciones futuras.

Clases de seguros

Existen muchos tipos de seguros, según el objeto que se asegure: el hogar, el automóvil, la asistencia sanitaria, de vida, de especial valor del equipaje en transporte aéreo, etc. y se denominan ramas.

Es conveniente comparar todos los detalles de los seguros complementarios y procurar no duplicar indemnizaciones y prestaciones.

La distinción más importante que se puede hacer sobre los seguros es entre obligatorios y no obligatorios.

Ciertas actividades exigen la contratación de un seguro (caza, conducir vehículos automóviles...) son los denominados seguros obligatorios. Estos seguros tienen carácter legal. El resto de actividades no precisan de un seguro, por lo tanto, la opción de contratarlo es del consumidor, son los seguros no obligatorios.

- Seguros de personas
 - Seguro de vida
 - Seguro de accidentes
 - Seguro de enfermedad y asistencia sanitaria
- Seguro contra daños
 - Seguro obligatorio de vehículos automóviles

La ley obliga a disponer de este tipo de seguro por la responsabilidad que se derive de los daños que pueda ocasionar el vehículo a las personas y a los bienes.

Este seguro es “a terceros”, ya que el conductor del vehículo no recibirá ninguna indemnización aunque sufra daños, ni se pagarán los daños del vehículo que causa el accidente, ni queda asegurado el robo del vehículo.

En el seguro obligatorio de vehículos, el propietario del vehículo o tomador del seguro puede solicitar a su compañía aseguradora un certificado con el historial de siniestros relativo a los dos últimos períodos. Puede ser requerido al cambiar de compañía.

Es importante conocer el baremo que tiene la compañía para subir o bajar la prima dependiendo de los accidentes que tengan lugar en el año.

Corresponde al Consorcio de Compensación de Seguros (Entidad de derecho público adscrita al Ministerio de Hacienda) a indemnizar en determinados casos en los que el vehículo causante sea desconocido, robado, no esté asegurado o en el supuesto de que la compañía de seguros se haya declarado insolvente.

- Seguro del hogar
- Seguro de lucro cesante
- Seguro de caución
- Seguro de crédito

Reclamaciones

- Presentar la reclamación por escrito o por vía electrónica ante el Servicio de Atención al

Cliente o, en su caso, ante el Defensor del Cliente (su figura es voluntaria).

•Si cualquiera de los anteriores no dan la razón al reclamante, no contestan o no admiten la reclamación en el plazo de 2 meses desde que fue presentada, se puede dirigir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

•COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL ASEGURADO Y DEL PARTICIPE EN PLANES DE PENSIONES

•DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

•PASEO DE LA CASTELLANA, 44

•28046 MADRID

•TLFNO: 913397000

La reclamación o queja deberá contener:

- Los datos identificativos del reclamante
- La perfecta identificación de la entidad reclamada
- Expresar con claridad el motivo, haciendo constar claramente que no se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o judiciales. En ningún caso, podrá alegarse motivo distinto del aducido en la reclamación previa ante el departamento o servicio de atención al cliente, o en su caso, defensor del cliente, salvo que se refiera a hechos relacionados que se hubieran producido con posterioridad.
- Acreditar que ha transcurrido el plazo de 2 meses desde la fecha de presentación de la reclamación ante los organismos citados sin que se haya sido resuelta, denegada o desestimada la petición.
- Lugar, fecha y firma

Este organismo debe resolver en el plazo de 4 meses desde el momento de presentar la reclamación o queja.

Sus resoluciones no son vinculantes, aunque las mismas son muy tenidas en cuenta si el afectado decide acudir a la vía judicial.

Consejos

1. Antes de firmar, léase el contrato.
2. Guarde toda documentación del seguro, contrato, recibos, etc.
3. Si se plantea contratar un plan de pensiones, debe estar convencido de continuar hasta el final, sino perderá dinero.
4. No acumule seguros de vivienda, hogar, robo, incendio. Observe bien que quiere cubrir y procure no tener dos seguros para lo mismo.
5. Si decide cancelar el seguro, comuníquelo por escrito a la compañía con dos meses de antelación.
6. Entérese de bonificaciones que le corresponden por no tener siniestros.
7. Lea detenidamente el listado de exclusiones de su seguro, para conocer exactamente el alcance de la cobertura.

8. En los seguros de vida y de jubilación, consulte la tabla de valores de rescate para el caso de cancelar la póliza.

Comercio Electrónico

Concepto

El comercio electrónico es una modalidad de la compra a distancia muy corriente en nuestra sociedad, consecuencia de su adaptación a las nuevas tecnologías.

Las ventajas de este sistema de compra se basan en la comodidad para el consumidor y el ofrecimiento de precios competitivos, aunque presenta sus riesgos, por lo que se deben tomar ciertas precauciones.

Información previa

La primera premisa necesaria antes de realizar una compra en Internet es que figuren los datos físicos donde se encuentra ubicada la empresa comercializadora: nombre, dirección completa y población. Asimismo, los mecanismos para ponerse en contacto con ella (e-mail, teléfono, fax...)

Además debemos valorar el país donde se encuentra ubicada, ya que las dificultades en el supuesto de presentar una reclamación pueden verse afectadas.

Oferta

La información relativa a la compra debe facilitarse de manera clara, comprensible e inequívoca, mediante cualquier técnica adecuada al medio de comunicación a distancia utilizado, y deberá respetar el principio de buena fe en las transacciones comerciales, así como los principios de protección de los que sean incapaces de contratar.

La oferta que debe ofrecer el vendedor, debe incluir la siguiente información:

- Identidad completa del proveedor
- Características del producto
- Precio completo del bien (impuestos, transporte,...)
- Forma de pago atendiendo a la modalidad de entrega del bien.
- Plazo de validez de la oferta
- Coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia, si fuera superior a la tarifa básica.
- Derecho de desistimiento mínimo de 7 días a partir de la recepción del producto, salvo determinados tipos de artículos
- Posibilidad de que el vendedor facilite un producto equivalente en sustitución del solicitado.
- Adhesión, en su caso, a un sistema extrajudicial de solución de conflictos en materia de consumo (sistema arbitral de consumo)

El pedido

La tienda virtual tiene que avisar de la recepción del pedido que hace el cliente, sin demora y también por vía electrónica. Sólo se considerará que se han recibido el pedido y el aviso de recepción cuando las partes a las que se dirigen hayan podido tener acceso a éstos.

El vendedor debe poner a disposición del cliente los medios técnicos adecuados y eficaces que le permitan identificar y corregir los errores de introducción de datos, antes de realizar el pedido.

Régimen de entrega

El plazo de entrega del producto solicitado es de 30 días a partir de la aceptación expresa del consumidor. Si esto no es posible, el vendedor debe comunicarlo al consumidor con el objeto de que éste pueda recuperar el dinero abonado.

La devolución de importe se debe hacer en 30 días como máximo; en caso contrario, el comprador podrá reclamar el doble de la suma que se le adeuda y la correspondiente indemnización por los perjuicios sufridos.

En el supuesto de que no fuera posible la entrega del bien inicialmente adquirido, se podrá entregar otro bien de características similares de igual o superior calidad.

El consumidor tendrá que recibir el producto adquirido, con la información escrita en la lengua utilizada en la oferta referida a:

- Los datos informativos que se debían facilitar con la oferta.
- La dirección del establecimiento vendedor y su domicilio social.
- Las condiciones de pago.
- El documento de desistimiento o revocación que incluya plazo, destinatario y lugar.
- Justificación de la compra realizada mediante factura.

Queda prohibido el envío de productos no solicitados cuando se incluya una petición de pago. En este caso, el receptor no está obligado a la devolución ni se le puede reclamar el precio.

Derecho de desistimiento

Los consumidores que adquieren un producto a distancia tienen el derecho de desistir libremente de su compra en el plazo de 7 días, a partir de su recepción, sin tener que justificar ningún motivo.

El vendedor está obligado a informar de ello y a adjuntar junto al producto el documento de revocación. Este desistimiento se puede comunicar de forma fehaciente mediante burofax con certificación de texto y acuse de recibo (el de mayor seguridad jurídica), carta certificada con acuse de recibo o telegrama.

En el caso de que el consumidor opte por desistir de la compra, deberá devolver el producto adquirido, satisfacer los gastos de devolución y solicitar el abono del importe de la compra.

Sin embargo, si el vendedor puede suministrar un producto de calidad y precio equivalente en sustitución del producto solicitado, los gastos directos de devolución, si se ejerce el derecho de desistimiento, serán por cuenta del vendedor, que tendrá que haber informado al consumidor de este hecho.

La cláusula que imponga una penalización por el ejercicio del derecho de desistimiento será nula.

En el supuesto de que el vendedor no cumpla con el deber de información, el plazo de revocación

será de 3 meses desde la entrega del bien. Si esta información se da dentro del período de 3 meses, el plazo de 7 días empezará a contar desde ese momento. En el caso de que el comprador que ejerce el derecho de revocación alegue la falta de información, no se le podrá exigir los gastos de devolución.

Una vez efectuado el derecho de desistimiento, el vendedor tiene que devolver las cantidades abonadas en un período máximo de 30 días desde el derecho ejercitado, en caso contrario, el comprador podrá reclamarlas duplicadas. También podrá pedir daños y perjuicios.

Salvo acuerdo en contrario, no se aplicará el derecho de desistimiento en los siguientes contratos:

- Contratos de suministro de bienes cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el vendedor ni puede controlar.
- Contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a lo indicado por el consumidor o claramente personalizados que, por su naturaleza, no se puedan devolver o se puedan deteriorar con rapidez.
- Contratos de suministro de grabaciones sonoras o de vídeos, de discos y de programas informáticos que hubieran sido desprecintados por el consumidor, así como de ficheros informáticos suministrados por vía electrónica, susceptibles de ser descargados o reproducidos de carácter inmediato.
- Contratos de suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas.

Pago con tarjeta

El titular de una tarjeta de crédito utilizada fraudulentamente podrá exigir la inmediata anulación del cargo.

Si la compra ha sido realizada por el titular y la exigencia de devolución no es consecuencia del derecho de desistimiento o de resolución en el plazo de 3 meses, éste quedará obligado, ante el vendedor, del resarcimiento de los daños y perjuicios que la anulación haya ocasionado.

Venta a distancia de servicios

No son de aplicación los citados derechos en los siguientes casos

- Contratos de servicios financieros
- Contratos establecidos con operadores de telecomunicaciones para la utilización de los teléfonos públicos.
- Contratos para la construcción de bienes inmuebles.
- Contratos que regulen relaciones familiares y sucesorios.
- Contratos de sociedades.

No existirá la obligación de especificar, la oferta, de dar la información previa, de ejecutar el pedido en 30 días, ni el derecho al ejercicio de desistimiento, ni a la información escrita sobre condiciones, en los siguientes contratos de suministro, siempre que el proveedor se comprometa a suministrar los servicios en una fecha o período concreto:

- Servicios de alojamiento
- Servicios de transporte
- Servicios de comidas

- Servicios de recreo

- La obligación de información y documentación o afecta a los servicios cuya ejecución se realice utilizando una técnica de comunicación a distancia, que se presten de una sola vez y que su facturación se efectúe por el operador de la técnica de comunicación.
- El plazo de desistimiento empieza a contar desde el día de la firma del contrato o a partir del día en que se haya completado la información.
- Los días hábiles los determina la ley del lugar donde se debe prestar el servicio.
- El plazo de 3 meses para la resolución del contrato por la falta de cumplimiento del deber de información empieza a contar a partir de la fecha de la firma del contrato.
- Excepto pacto en contra, el adquirente no dispondrá del derecho de desistimiento en los contratos de prestación de servicios y en los servicios de apuestas y loterías cuando su ejecución haya empezado, con el acuerdo del consumidor, antes de finalizar el plazo de 7 días hábiles.

Reclamaciones

En primer lugar, es necesario contactar con el vendedor a fin de llegar a una solución amistosa. Si ello no fuera posible, es necesario presentar una reclamación ante el Organismo municipal o provincial donde tenga su domicilio social la empresa reclamada.

Si la empresa vendedora está situada en otro Estado de la Unión Europea, se puede recurrir al Centro Europeo del Consumidor en España.

Los derechos que reconoce la ley a los consumidores son irrenunciables y podrán ser ejercidos aunque la legislación aplicable al contrato no sea la española, siempre que el contrato presente un vínculo con el territorio de cualquier Estado de la Unión Europea.

Recomendaciones

- Que la página web donde se compre sea segura. Es así, cuando el icono que refleja el nivel de seguridad, normalmente un candado cambia de estado, cerrándose o iluminándose, y la URL pasa de ser <http://> a ser <https://>
- Que se informe de los datos, dirección e identidad de la empresa vendedora. Además de las características del producto o servicio, su precio y si éste incluye el coste del transporte, la forma de pago, la modalidad de entrega e información sobre el documento de desistimiento.
- Al realizar el pedido, el vendedor nos tiene que avisar de su recepción sin demora. Es conveniente imprimir toda la información relativa a la compra.
- Es muy recomendable utilizar una tarjeta de crédito vinculada a una cuenta bancaria en la que podamos hacer impositones por el importe exacto de nuestras compras. Con ello se limita el riesgo de cobros no esperados, en el supuesto de utilización fraudulenta de los datos.