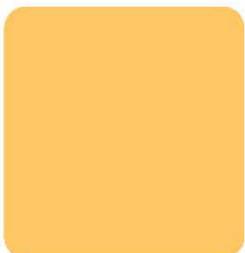




Guía del Consumidor



Guía del Consumidor

Edición: noviembre 2008

Tirada: 2.000 ejemplares

Autora: Ana M.ª Sanz Foix

Edita: Dirección General de Consumo
Gobierno de Aragón

Internet: portal.aragon.es
www.aragon.es/consumo

Imprime: Arpirelieve, S. A.

Diseño: *a + d* arte digital

D. L.: Z-3788/2008

Índice

Presentación	9
--------------------	---

1	LOS CONTRATOS MÁS FRECUENTES QUE REALIZA EL CONSUMIDOR DOCUMENTADOS O NO	
1.1.	La electricidad, el agua, el teléfono y el gas	13
1.1.1.	La electricidad	13
1.1.2.	El suministro del agua	15
1.1.3.	El servicio telefónico	17
	La telefonía fija	17
	El móvil	20
1.1.4.	El suministro del gas	21
	El suministro del gas natural	22
	El suministro del gas butano, otra forma de tener calor en casa	23
1.2.	Los contratos en internet	25
1.2.1.	De compras por la red. Cómo contratar	25
1.2.2.	La seguridad	28
1.2.3.	La firma electrónica	30

2	LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN TELECOMUNICACIONES	
2.1.	Derechos de los usuarios	35
2.2.	Tarificación adicional	36
2.3.	Cómo reclamar	37

3	LA VIVIENDA Y SU GARANTÍA LEGAL	
3.1.	La compra de la vivienda	41
3.1.1.	Analizar y buscar	41
3.1.2.	Posibilidades de compra	41
3.1.3.	Exigir y estudiar la información	42
3.1.4.	La publicidad como garantía	44
3.1.5.	Qué se debe exigir según a quién compra	45
3.1.6.	Calcular bien el coste total	47
3.1.7.	Modelo de contrato de compraventa: D. G. A. y asociaciones de constructores	49
3.1.8.	Cómo pagar la vivienda	50
3.1.9.	El préstamo hipotecario	50
3.1.10.	Otros costes del préstamo	51
3.1.11.	Busque y compare	52
3.1.12.	La hipoteca inversa	55
3.2.	La garantía legal de la vivienda; la Ley de Ordenación de la Edificación (L.O.E.)	56
3.2.1.	Qué es el proceso de edificación	56

3.2.2. Quiénes intervienen en la edificación	56
3.2.3. Defectos de los que responden y duración	58
3.2.4. Responsabilidades	58

4 EL ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA

4.1. El arrendamiento desde el 1 de enero de 1995	63
4.1.1. Duración del contrato	63
4.1.2. Renta	64
4.1.3. Obras de mejora	64
4.1.4. Régimen de las obras	65
4.1.5. Derecho de adquisición preferente	66
4.1.6. Extinción del contrato por incumplimiento de obligaciones	66
4.2. Contratos de arrendamiento de viviendas celebrados con anterioridad al 9 de mayo de 1985	67
4.2.1. Subrogaciones	67
4.2.2. Repercusión de costes al arrendatario	68
4.2.3. Actualización progresiva de la renta en contratos anteriores a 1985	68
4.3. Contratos de arrendamiento de viviendas celebrados desde el 9 de mayo de 1985 al 31 de diciembre de 1994	70
4.4. Arrendamiento de viviendas de protección oficial. (V.P.O.)	70
4.4.1. Viviendas protegidas de alquiler en Aragón	70
4.4.2. Ayudas económicas para viviendas de alquiler	71

5 COMPRAR Y FORMAS DE PAGAR

5.1. Comprar y pagar con tarjetas	75
5.1.1. Los derechos y obligaciones de las partes	75
5.1.2. Si la tarjeta se pierde o se la sustraen	77
5.2. La compra a plazos de bienes muebles	78
5.2.1. Formas de aplazar el pago	78
5.3. Pagar con créditos	80
5.3.1. Los créditos rápidos	82
5.4. Pagar en internet	84
5.5. Los vales por cambio de producto	86

6 EL SOBREENDEUDAMIENTO

6.1. Concepto	89
---------------------	----

6.2. Causas	89
6.3. Reunificación de créditos. Ventajas e inconvenientes	90
6.4. Consejos para prevenir el sobreendeudamiento	90
6.5. Ventajas y desventajas de la reunificación de créditos	91
6.5.1. Ventajas	91
6.5.2. Desventajas	91

7 LOS CONSUMIDORES ANTE LOS SEGUROS

7.1 ¿Qué es un contrato de seguro?	95
7.1.1. Figuras que intervienen en el seguro	95
7.1.2. Documentos que se utilizan en el contrato de seguro	95
7.1.3. Duración del contrato	96
7.1.4. Franquicias	96
7.1.5. Obligaciones y derechos de las partes firmantes	96
7.1.6. Agente de seguros – corredor de seguros	98
7.1.7. Infraseguro – sobreseguro	98
7.1.8. Venta del objeto asegurado	98
7.2. Seguros	98
7.2.1. Seguro del automóvil	98
7.2.2. Seguro del hogar	101
7.2.3. Seguros de vida	102
7.2.4. Seguro de accidentes	103
7.2.5. Seguro de enfermedad	104
7.2.6. Seguro de asistencia sanitaria	105
7.2.7. Seguro de dependencia	106

8 EL DERECHO A LA INFORMACIÓN

8.1. La Ley General de Publicidad	109
8.1.1. La publicidad ilícita	109
8.1.2. La publicidad engañosa	109
8.1.3. La publicidad subliminal	110
8.1.4. Cesar y rectificar la publicidad ilícita.	110
8.1.5. Lo publicitado se puede exigir	110
8.2. Proteger nuestros datos personales.	111
8.2.1. Principios relativos a los datos	111
8.2.2. Cuáles son nuestros derechos y cómo ejercerlos	113

8.2.3. El censo promocional	114
8.2.4. La Agencia de Protección de Datos	114
8.2.5. Cómo protegerse contra la publicidad no solicitada	115
8.2.6. Las listas de morosos	116
8.3. Garantías en la venta de bienes de consumo	117
8.3.1. Principios generales	117
8.3.2. Reparación y sustitución del bien	118
8.3.3. Rebaja del precio y resolución del contrato	118
8.3.4. Plazos	118
8.3.5. La garantía comercial	119

9 EL ETIQUETADO

9.1. Alimentos y su etiqueta	123
9.1.1. Información mínima obligatoria	123
9.1.2. Alimentos transgénicos	126
9.1.3. Alimentos ecológicos	126
9.2. El etiquetado en productos aragoneses	126
9.3. El etiquetado en el calzado	127
9.3.1. Armonización de la normativa	129
9.4. El etiquetado en los juguetes	129
9.4.1. Exigencias esenciales de seguridad de los juguetes	130
9.4.2. Indicaciones de las precauciones de uso o manejo	133
9.5. El etiquetado energético en los electrodomésticos	135
9.6. El etiquetado textil	137
9.6.1. Denominaciones	138
9.6.2. Mezcla de fibras textiles	138
9.6.3. El etiquetado	139
9.6.4. Confección y géneros de punto	140
9.6.5. Etiquetado de conservación	140

10 EL OCIO

10.1. Los viajes	145
10.1.1. Las agencias de viajes	145
10.1.2. Servicios que prestan las agencias de viajes	146
10.1.3. Derecho a desistir del viaje	148
10.1.4. Desistimiento por parte de la agencia	149
10.1.5. Cesión de la reserva	149
10.1.6. Revisión de precios	150
10.1.7. Recomendaciones si durante el transcurso del viaje surgen problemas ...	150

10.2. Viajes en avión	150
10.2.1. Derechos de los pasajeros	150
10.3. Reserva tu lugar de residencia de verano	150
10.3.1. Establecimientos de alojamiento turístico	155
10.3.2. Establecimientos hoteleros	157
10.3.3. Apartamentos turísticos	157
10.3.4. Alojamientos turísticos al aire libre y albergues turísticos	158
10.3.5. Alojamientos de turismo rural	159
10.4. De compras por las rebajas	160
10.4.1. Fechas de inicio y final de las temporadas de rebajas	162
10.5. Bares, restaurantes, cafeterías y establecimientos con música, espectáculo y baile	163
10.5.1. Clasificación y categorías	163
10.5.2. Disposiciones comunes	167

11 RECLAMAR EFICAZMENTE

11.1. Denunciar o reclamar	171
11.2. Reclamar verbalmente	172
11.3. Las hojas de reclamaciones	172
11.4. La Junta Arbitral de Consumo	175
11.5. Las asociaciones de consumidores	178
11.6. Vía judicial	181

12 CONSUMIR ECOLÓGICAMENTE

12.1. Vivienda	187
12.1.1. Factores a tener en cuenta	187
12.2. Transportes públicos	189
12.3. Renovación de electrodomésticos	189
12.4. Compras verdes: catálogo de productos y proveedores en Aragón	190
12.5. Alimentos ecológicos	190
12.5.1. Agricultura ecológica	190
12.5.2. Certificación	190

PRESENTACIÓN

El consumo es el modo de relación que con más intensidad y mayor amplitud impregna los vínculos sociales, tejiendo un entramado de conexiones jurídicas y económicas cuya complejidad se profundiza con la incorporación constante de conceptos que hacen referencia a nuevos patrones de adquisición de bienes o prestación de servicios.

En este marco global, entra dentro de la lógica que gran parte de la inquietud y falta de confianza de los ciudadanos hacia determinados aspectos del consumo esté provocada por la inseguridad que genera la falta de información o una información deficiente. Evitar ese déficit y fomentar en los aragoneses la práctica de unos hábitos de consumo responsables, reflexivos, ecológicos y solidarios es un objetivo prioritario para el Gobierno de Aragón.

La reedición y actualización de la Guía del Consumidor forma parte de las múltiples iniciativas que el Departamento de Salud y Consumo lleva a cabo en esta línea de concienciación y sensibilización. Sólo a partir de un mejor y más profundo conocimiento de aquellos derechos que nos asisten, como consumidores y usuarios, podremos ejercitar su defensa, tanto a título personal como colectivo.

Creemos que esta guía es una interesante réplica a la permanente demanda de información y necesidad de divulgación que suscita el consumo en nuestra sociedad. Por eso, esperamos que tenga la acogida que recompense el trabajo de las personas que han intervenido en su elaboración y que sea una herramienta práctica para quienes la consulten.

Luisa María Noeno Ceamanos
Consejera de Salud y Consumo

***1. Los contratos más frecuentes
que realiza el consumidor
documentados o no***

1.1. LA ELECTRICIDAD, EL AGUA, EL TELÉFONO Y EL GAS

Es necesario advertir que en este tipo de contratos de suministro existen unas Condiciones Generales a las que todos los consumidores deben adherirse sin posibilidad alguna de cambio o negociación con la empresa.

El contrato debe estar redactado de forma clara, concreta y sencilla.

En dichos contratos, también conocidos como «contratos de adhesión» no hay negociación de sus cláusulas o condiciones sino irremediamente una aceptación o adhesión mediante la correspondiente firma del solicitante.

En caso de duda siempre se interpretará a favor del consumidor y usuario, por eso es conveniente guardar las condiciones del contrato, la publicidad y cualquier comunicación que nos realice la empresa en cuanto a la prestación del servicio o precios.

Si el contrato se ha realizado telefónica o electrónicamente, se nos debe enviar una copia de forma inmediata.

1.1.1. LA ELECTRICIDAD

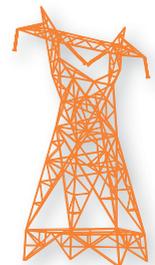
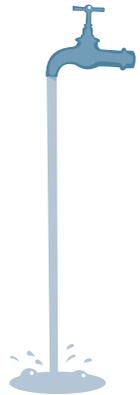
El suministro de energía eléctrica es esencial para el funcionamiento de nuestra sociedad. La Administración se encarga de su regulación por medio de la Ley del Sector Eléctrico de 1997, con el Real Decreto de 2008 y por medio de una Orden Ministerial del año 2002 para que todos los consumidores tengamos garantizado el suministro y la calidad del mismo.

Mediante el contrato de suministro, que debe formalizarse por escrito, existe la obligación para las empresas distribuidoras de energía eléctrica de efectuar el suministro a los usuarios de acuerdo con las tarifas oficiales que previamente han sido publicadas en el Boletín Oficial del Estado, regulado en Real Decreto 871/2007, de 29 de junio, por el que se ajustan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2007.

Los consumidores tienen derecho a conocer el precio de un servicio previamente a su contratación.

Sólo puede la empresa negarse a dar el suministro y por lo tanto no se podrá suscribir la póliza en los siguientes casos:

1. Si el consumidor no está de acuerdo con el contrato, es decir, si no lo firma.
2. Si existen defectos en la instalación; porque antes habrá que repararlos en caso de que no reúnan las condiciones de seguridad reglamentarias.



Es el consumidor el que tiene la opción de poder elegir la modalidad, tarifa y potencia que le convenga, que dependerá de la instalación de la casa y el uso que se haga de los aparatos eléctricos, pero la empresa es la que mejor le informará y asesorará sobre este tema ya que está obligada a ello.



Hasta ahora el consumidor también podía elegir una tarifa llamada «nocturna» que suponía un gran descuento en los hogares y un pequeño recargo en el consumo diario. Sin embargo, esta tarifa ya no se puede contratar, siendo sustituida por otra tarifa «por discriminación horaria» en la que se establece un número de horas llamadas «horas valle» en las que se aplica un precio más bajo en su consumo.



En el momento de formalizar el contrato, la empresa puede solicitar un **depósito** como fianza que se devuelve al acabar el contrato.

La **duración** del mismo es anual y se prorroga tácitamente cada año aunque, si antes de la fecha hay que darlo de baja se debe comunicar a la empresa por escrito, de forma fehaciente, y con un mínimo de cinco días de antelación a la fecha en la que se quiere rescindir el contrato de suministro.



Una vez que tiene contratado el servicio, la empresa suministradora debe mandar la información en los **recibos** y por otro lado usted debe abonar la correspondiente **factura** en las entidades financieras autorizadas por la empresa suministradora o a través de la cuenta que se señale para tal efecto.

Los recibos deben contener de forma clara, entre otros, los siguientes datos:



- El domicilio del abonado al que se le remitirán las facturas.
- El domicilio para el abono donde se le suministrará la electricidad y estará el contador.
- La tarifa aplicada.
- La potencia contratada que fija el máximo de Kw que simultáneamente podrá consumir en los electrodomésticos.
- El consumo medio facturado en Kw/h.
- El importe total del suministro formado por lo que le cobran por la potencia más el coste de los Kw/h consumidos y el alquiler de los aparatos de medida. También hay un impuesto especial sobre la electricidad y el IVA.
- La suma total de la factura.
- Los lugares donde se puede realizar el pago, etc.



Algunas compañías incluyen un histórico del consumo medio y consejos sobre cómo ahorrar energía en la vivienda.

Guarda todos los recibos para poder reclamar.

La compañía distribuidora está autorizada para realizar **interrupciones programadas** por trabajos previstos en la red, de los que los usuarios debemos estar avisados con carteles donde se especificará la fecha y la hora en que va a suceder el corte de suministro.

Sólo en caso de que la **interrupción no** estuviera **programada** y dure más de tres minutos, la ley establece unos límites al año que de superarse, dan derecho a descuento de unas cantidades estipuladas en Real Decreto 1634/2006, de 29 de diciembre, por el que se establece la tarifa eléctrica a partir de 1 de enero de 2007 en su anexo VIII.

1.1.2. EL SUMINISTRO DEL AGUA

Para que pueda usted disponer de **agua corriente en su vivienda**, es necesario que solicite la contratación de este importante servicio en el Ayuntamiento de su municipio o bien telefónicamente.

Zaragoza: Plaza del Pilar, 18. Teléfono: 976 200 800.

Huesca: Plaza de la Catedral, 1. Teléfono: 974 292 100.

Teruel: Plaza de la Catedral, 1. Teléfono: 978 619 900.

Cada Ayuntamiento desarrolla un reglamento regulador del servicio de suministro, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia, y una ordenanza municipal que regula aspectos económicos y tasas municipales.

Los **requisitos** que le van a exigir para dar de alta el servicio varían un poco en función del estado de la finca. Le pueden requerir los siguientes documentos:

1. Si la finca es nueva (a estrenar):
 - DNI.
 - Datos del Banco para domiciliar el recibo.
 - Contrato de alquiler si es de alquiler.
 - Boletín del instalador sellado por Industria.
2. Si la finca de compra ya ha tenido agua (vivienda usada):
 - DNI.
 - Datos del Banco para domiciliar el recibo.
 - Escritura de propiedad o contrato privado.
 - Recibo o nombre completo del anterior titular.



3. Si la finca de alquiler ya ha tenido agua (vivienda usada):

- DNI.
- Datos del Banco para domiciliar el recibo.
- Contrato de alquiler.
- Recibo o nombre completo del anterior titular.

Tenga en cuenta que:

VIVIENDA NUEVA	VIVIENDA USADA
La constructora debe entregar al primer propietario un bole-tín para presentar en el Ayuntamiento.	Es necesario presentar en el Ayuntamiento la nueva escritura de propiedad o el contrato privado y en caso de que sea de alquiler, el contrato de arrendamiento .

En la contratación de este servicio, el Ayuntamiento puede solicitar un **de-pósito** en concepto de fianza al usuario que en el momento de solicitar la baja del servicio es devuelta si se ha podido desmontar el contador y todos los recibos están abonados.

También es interesante conocer las **bonificaciones** que se establecen por Ordenanza Municipal ya que, por ejemplo, los desempleados, pensionistas y familias numerosas gozan de tarifas especiales.

Resulta obvio entender que **el agua es un bien importante y muy necesario**, por lo que todo el mundo tiene derecho a tener agua en casa y a que le suministren el servicio en las mejores condiciones que sea posible. También es un bien escaso por lo que se debe utilizar sólo lo justo y no despilfarrar nada.

Ya suministrado el servicio, el paso siguiente es la obligación de pagar el correspondiente recibo, que contendrá en líneas generales:

- Los datos personales del titular, la fecha de facturación, fecha límite para pagar, el período al que corresponde y el número de recibo.
- La situación de la finca, los metros cúbicos consumidos por día, el precio al que resulta el metro cúbico tras aplicar la tarifa que corresponda, en las que varían los precios aplicables.
- Los metros cúbicos que marcaba la lectura anterior y los que marca la última.
- La categoría de la calle y el uso de la póliza (doméstico), la cuota fija diaria, y los días transcurridos entre la lectura anterior y la última.
- El total a pagar y el 7% de IVA.

La **cuota a pagar** que se calcula sumando a una cuota fija diaria, una cuota variable en función del consumo del precio del metro cúbico que aumenta según aumente nuestro consumo medio diario. (Se trata de un método castigo ya que, el que más consume más paga por el agua).

Los requisitos anteriores son para darse de **ALTA del servicio**; o para el **CAMBIO DE TITULAR** (que es una baja y alta a la vez, teniendo que facilitar además de los mismos datos que para darse de alta, el número de póliza o el nombre del anterior titular). Si por el contrario, lo que quiere es darse de **BAJA del servicio**, además de:

1. Facilitar el número de la póliza que le asignaron.
2. Facilitar la dirección de la vivienda que quiere dar de baja.
3. El DNI del titular.
4. Debe facilitar el desmontaje del contador; ya que sólo se realizan tras tres intentos por la empresa y si no lo consiguen, lo pueden considerar como baja fallida y la póliza seguirá vigente por lo que le cobrarán los recibos siguientes.

Por eso RECUERDE que: se deben realizar las gestiones antes de entregar las llaves al nuevo titular ya que la baja no será efectiva sin el desmontaje del contador y en ese caso, los recibos se seguirán girando a nombre del titular.

1.1.3. EL SERVICIO TELEFÓNICO

La liberalización en este sector ha supuesto la entrada en el mercado de muchas empresas que operan en la contratación del suministro telefónico. Todas ellas intentan que el consumidor las contrate ofreciendo innumerables ventajas, ofertas, descuentos, etc., que hagan atractiva la contratación pero no se debe olvidar nunca la letra pequeña, las condiciones generales de los contratos y, por supuesto, la publicidad que formará también parte de los contratos.

Recuerde, si contrata telefónicamente, solicite el contrato por escrito.

LA TELEFONÍA FIJA

Para contratar el teléfono en su domicilio dispone de dos opciones. Puede realizarlo con Telefónica de España, SA por ser el operador dominante, independientemente de que después contratemos con otros operadores uno o varios servicios, o bien, puede realizarlo con la empresa que opere con cable (esta tecnología posibilita que a través de una sola conexión se puedan prestar,



a la vez, servicios de telefonía, de televisión digital y de Internet a alta velocidad), que no utilizan la infraestructura de Telefónica de España, SA.

Los trámites son muy sencillos:

1. Si ya existe teléfono en la vivienda pero está de baja, se solicita alta y si ya está de alta se solicita el cambio de titular.
2. Si por el contrario, no existe teléfono en la vivienda, se debe solicitar la instalación en el interior de la misma.



El aparato se puede **alquilar** o **comprar**, con la ventaja de que si se avería y es de alquiler, la reparación no le costará nada, al igual que si es suyo el aparato y tiene contratado un servicio de mantenimiento con la empresa.

Algunas de las **cláusulas generales** que aparecen en el contrato son las siguientes:

- El contrato es personal por lo que no se pueden ceder nuestros derechos a otras personas sin el consentimiento de la empresa.
- La reparación de las averías se hará en el plazo más breve posible.
- Para resolver el contrato se debe hacer por escrito certificado y con una antelación que normalmente será de 15 días respecto del final del mes en que se hace. También se puede solicitar la suspensión del servicio con 15 días de antelación, siempre y cuando no se solicite más de una vez al año y que el plazo de suspensión sea entre 1 y 3 meses.

En la **factura** aparecerán:

- Los datos del contrato: titular y número de teléfono.
- Número de factura y fecha de emisión.
- Domiciliación de pago.
- Detalles de conceptos facturados (pago por línea o alquiler en su caso).
- Consumo medio diario.
- Resumen del número de llamadas.
- Duración en segundos e importes por cada tipo de servicio.
- Base imponible, IVA y total a pagar.

Guarda siempre los recibos para las posibles reclamaciones.

SUS DEBERES

- Si el abono es personal no puede ceder los derechos a terceros, por lo que se convierte en responsable ante la compañía del deterioro, pérdida o destrucción que sufran los aparatos;
- Tiene la obligación de dejar paso a su vivienda al personal autorizado a reparar averías, que deberá ir siempre perfectamente identificado;
- Le repararán las averías gratuitamente si su teléfono es de alquiler o tiene contratado un servicio de mantenimiento, en el menor espacio de tiempo que sea posible.
- Sólo le pueden cortar el servicio si no paga sus recibos, y deben avisarle fehacientemente antes de proceder al corte.

SUS DERECHOS

Usted puede contratar con otras compañías (por ejemplo: ONO, Jazztel, Orange, Tele2, etc.) parte de las llamadas que realice. Darse de alta con otro operador es gratis hasta el momento y el sistema es sencillo: sólo contratar con ellos telefónicamente a través de sus números de contacto. Estas operadoras cobran el establecimiento de llamada pero a cambio le ofrecen un abaratamiento del coste de la llamada.

Si durante el suministro se produce una avería que impide utilizar el servicio tiene derecho a indemnización, ya que la Ley indica que deberá ser compensado por la interrupción del servicio, y la cantidad a percibir será la mayor de las dos siguientes:



- el promedio del importe facturado por todos los servicios afectados durante los últimos tres meses prorrateados por el tiempo que haya durado la interrupción.
- cinco veces la cuota mensual de abono prorrateada por el tiempo de la interrupción.

En caso de que la mayor de estas cuantías sea superior a un euro, el operador está obligado a devolver el importe automáticamente en la factura del siguiente período.

En caso de que la avería se deba a causas de fuerza mayor, el operador le compensará automáticamente al usuario con la devolución del importe de la cuota de abono prorrateado por el tiempo que dure la interrupción.

EL MÓVIL

Otra opción que usted tiene es contratar el **servicio de telefonía móvil**.

Hay muchas compañías en las que usted puede encontrar este servicio, por lo que lo primero que debe hacer es estudiar sus necesidades y adecuarlas a la mejor oferta que exista en ese momento ya que los operadores cambian continuamente de ofertas.

También existen diferentes tipos de teléfonos que deberá tener en cuenta ya que no todos poseen el mismo tamaño, peso, accesorios, etcétera.

Hay **dos formas de tener el servicio**: mediante prepago o mediante contrato.

- **Servicio prepago:** Mediante este servicio primero se recarga la tarjeta con el dinero que se estime conveniente y luego se realizan las llamadas hasta el límite de lo abonado previamente.
- **Servicio pospago o por contrato:** Mediante este servicio usted primero realiza las llamadas y luego las abona mediante una domiciliación bancaria que deberá facilitar a la compañía para que le pase la correspondiente factura detallada. También hay personas que pagan directamente en la ventanilla de su entidad bancaria.

En todos los casos los precios varían mucho según las bandas horarias y el destino de la llamada (provincial, interprovincial, nacional, etc.) así como el tipo de teléfono al que llama (fijo, móvil de la misma compañía, de otra compañía, etc.).

La normativa vigente contempla una relación de los aspectos que deben figurar en el contrato de cualquier servicio de telefonía fija o móvil, son los siguientes:



- Nombre o razón social del operador.
- Teléfono de atención al cliente, dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, y en su caso, página Web, a efectos de presentación de quejas, reclamaciones y peticiones por parte del usuario.
- Características del servicio ofrecido, plazo para la conexión inicial, prestaciones incluidas, conceptos incluidos en la cuota de abono y otras cuotas, precios y condiciones económicas, tipo de mantenimiento ofrecido
- Niveles de calidad de servicio que el operador se compromete a ofrecer y supuestos en que su incumplimiento da derecho a una indemnización.
- El período contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y renovación.
- Causas y formas de extinción del contrato. El abonado tiene siempre el derecho a darse de baja con el operador, con un preaviso de 15 días.
- Derecho a elegir medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.
- Derecho a la desconexión de determinados servicios y cómo ejecutarlo. Se incluirá al menos el de llamadas internacionales y el de llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial, a servicios de tarificación adicional.

Derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio. El contrato de abono del servicio telefónico deberá recoger los términos y condiciones en que se dará cumplimiento a este derecho.

Información referida al tratamiento que se va a dar a los datos de carácter personal del cliente.

Los mecanismos de resolución de litigios, incluyendo no sólo los legalmente establecidos, sino también los creados por el propio operador.

Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales deberá ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un mes, y se deberá informar de que, en caso de que el abonado no acepte las nuevas condiciones, podrá resolver el contrato anticipadamente sin penalización ninguna.

1.1.4. EL SUMINISTRO DE GAS

El gas natural es el combustible fósil con menor impacto medioambiental de todos los utilizados.

A partir del 1 de enero de 2003 todos los consumidores son ya cualificados, es decir pueden suministrarse mediante una empresa comercializadora.

EL SUMINISTRO DEL GAS NATURAL

Lo primero que hay que hacer **si la vivienda es nueva** es pedir a la constructora que le entregue el Boletín de Instalación firmado por un instalador autorizado con el que podrá contratar con la compañía distribuidora que elija.

Y si la vivienda es usada: el vendedor debe entregar a los compradores el Boletín que él recibió en su día para que lo presenten en las oficinas de la compañía (en caso de cambio de titular y si mantiene la misma instalación).

Una vez solicitado el suministro, la empresa está obligada a efectuarlo suscribiendo la póliza o contrato correspondiente, y sólo le pueden privar el suministro si no satisface puntualmente las cantidades del mismo, si hace un uso del servicio distinto del contratado o si incumple las medidas de seguridad obligatorias para la instalación. Para ello deben avisarle fehacientemente, con carácter previo a la suspensión del suministro.

Es facultad de los solicitantes poder elegir la tarifa entre las que se encuentran en vigor, publicadas en el Boletín Oficial del Estado.

Las **tarifas** están compuestas por:

- Un término fijo que es independiente del consumo realizado. Es un concepto que se abona por la disponibilidad del servicio.
- Y un término variable o término de energía que corresponde con el consumo de gas en metros cúbicos que registra el contador, al cual se aplica un coeficiente corrector en base al poder calorífico del gas distribuido.

Cuando ya se dispone de gas, hay que pagar el recibo correspondiente. La empresa irá a su domicilio a tomar nota de la lectura que verá luego reflejada en su recibo (junto con el historial de facturación del último año y la media diaria), al igual que los datos siguientes:

- Sus datos personales.
- El tipo de tarifa.
- El precio que le cobrarán.
- Los datos de la lectura (metros cúbicos consumidos).
- 16 % de IVA que se añade al total de la factura.



Como usuario del servicio es responsable del mantenimiento y la correcta utilización de la instalación interior, lo que le obliga a revisarla cada 4 años con una empresa que esté autorizada por la Administración, que tenga su reconocimiento como instalador autorizado y exigirle el correspondiente certificado que deberá conservar.

Además, debe hacer uso adecuado de la misma, como por ejemplo: no tapar las rejillas de ventilación, cerrar las llaves de paso en ausencias largas y evitar que se apague la llama mientras esté cocinando.



AHORRE ENERGÍA

- Recuerde que una ducha reduce el consumo de agua caliente en comparación con el baño.
- No cubra los radiadores ni los utilice para secar su ropa.
- Antes de abrir el gas, prepare el encendedor.
- Ajuste la olla a la llama, es decir que no sobrepase el fondo del recipiente.

Y SI HUELE A GAS...

No encienda ninguna llama ni accione interruptores eléctricos, ventile bien la casa, cierre las llaves de paso del suministro de gas y, llame a un instalador autorizado para que repare o revise la instalación.

Pueden suspenderse el suministro de gas por averías o trabajos de conservación, siempre y cuando nos lo hayan comunicado previamente. Si la interrupción se produce de forma imprevista y supera límites de duración establecidos en el Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, se aplicarán descuentos en la factura.

EL SUMINISTRO DEL GAS BUTANO, OTRA FORMA DE TENER CALOR EN CASA

Para solicitar el servicio de gas butano hay que acudir a una agencia distribuidora y **formalizar el contrato** o póliza del mismo.

Para disponer de butano es necesario contratar el número de botellas que se necesitan aportando una certificación o boletín firmado por un instalador autorizado que acredite que la instalación está en perfectas condiciones de uso y los aparatos de gas deben estar homologados por el Ministerio de Industria.

La empresa le suministrará los envases contratados y el titular del contrato deberá abonar en efectivo el precio del gas de los envases más las cantidades corres-



pondientes en concepto de contratación y alta y de fianza ambas recogidas por Reglamento de Actividades de Gases Licuados del Petróleo, Real Decreto 1085/1992. Dicha alta se calcula en función del número de envases contratados.

El usuario es libre de contratar al **profesional que le certifique la idoneidad de la instalación**; no está obligado a aceptar la oferta de la compañía, ni tampoco aquellas personas que llamen a su puerta y le ofrezcan sus servicios como si fueran empresas oficiales y además, éstas, suelen cobrar precios muy superiores e incluso cambiar elementos de la instalación innecesariamente.

Además, **cada cinco años** el usuario debe tener un **certificado de revisión** expedido por una empresa con carné de instalador autorizado. Debe también cambiar personalmente o mediante una empresa las gomas antes de la fecha de caducidad que encontrará grabada en las mismas. Igualmente las abrazaderas y reguladores deben cambiarse cuando estén en mal estado pero sólo lo pueden hacer empresas autorizadas.

Recuerde, solicite presupuesto a diferentes empresas instaladores para poder comparar precios.

El Real Decreto 919/2006, de 28 de julio, por el que se aprueba el Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos, determina la obligación por parte del titular de la instalación, o en su defecto, del usuario, de realización de la Revisión Periódica.

Para solicitar las bombonas, se debe llamar a la distribuidora y las recibirá en su domicilio ya que las tienen que proporcionar en un plazo máximo de 48 horas hábiles siguientes a la petición, o esperar al camión de reparto que pasará por su domicilio.

La empresa que se lo suministre sólo le facturará lo que esté oficialmente autorizado en cada momento, ya que los precios se publican en el Boletín Oficial del Estado (B.O.E.).



Guarda los recibos ante posibles reclamaciones.

Y, al igual que con el gas natural, conviene tomar una serie de medidas de seguridad:

- Tener cuidado con la fecha de caducidad del tubo flexible (goma).
- No encender luz ni llama si nota olor a gas, tapar seguidamente la botella con su correspondiente tapa y ventilar la vivienda; a continuación llamar al servicio técnico autorizado.

- No tener encendidas estufas mientras duerme.
- Y no colocar materiales inflamables cerca de las estufas.
- Conservar los recipientes en lugares bien ventilados.
- No fumar.
- Decide la empresa y el momento en que hay que hacer la revisión.

1.2. LOS CONTRATOS EN INTERNET

1.2.1. DE COMPRAS POR LA RED. CÓMO CONTRATAR

El **comercio electrónico** sigue siendo fiel a la definición que caracteriza el comercio normal: «negociación que se hace comprando, vendiendo géneros o mercancías»; pero ahora en la red.

Las **recomendaciones** para la contratación por Internet son básicamente las mismas que contratar fuera de ella, así:

- Información, las empresas están obligadas a dar a los consumidores información veraz de las características y precio de los productos que ofrecen, para que puedan elegir libremente, por eso debe desconfiar de aquellas ofertas que procedan de su correo electrónico o de aquellos productos que no haya solicitado personalmente.

Un consejo: no se deje seducir por una página Web deslumbrante.

- Protección al usuario: defender el respeto a los derechos del honor, la intimidad y el secreto de las comunicaciones debiendo informar cuando le recaban datos personales, qué uso le van a dar y la capacidad para ejercer la cancelación, la rectificación o el acceso a esa base de datos.
- Posibilidad de devolución del producto en el plazo de siete días.

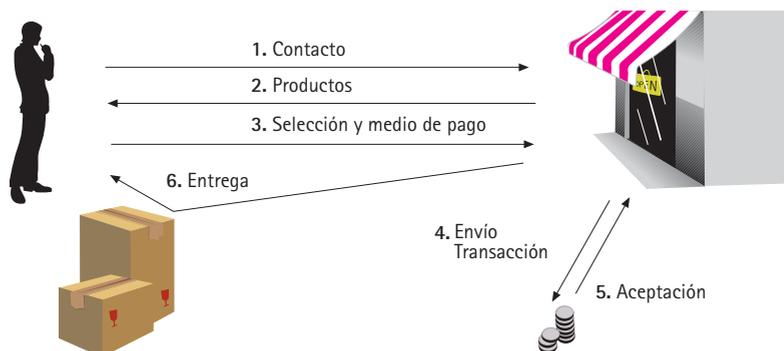
Además, la normativa europea reconoce el **valor jurídico de un contrato electrónico** y clarifica la legislación en la prestación de servicios en línea para proteger a los consumidores. Así, las empresas y los usuarios saben a qué atenerse cuando efectúan operaciones de telecompra interactiva de bienes y servicios en las tiendas de venta "on-line".

Se puede poner en contacto con el comercio a través:

1. De catálogos «on-line».
2. Ojeando un catálogo que le ha suministrado previamente el comercio.
3. Ojeando un catálogo en papel.

En general, las operaciones de comercio electrónico se distinguen en las siguientes fases, algunas de las cuales van a ser explicadas en mayor profundidad posteriormente:

- Contacto con el comercio (catálogo).
- Seleccionar el producto.
- Solicitud de compra (contrato). Es necesario que conste la aceptación de todas y cada una de las cláusulas del contrato. Aceptado el pedido por el vendedor, deberá acusar recibo al consumidor.
- Forma de pago. Sólo se puede pedir el pago por adelantado si se trata de un producto elaborado específicamente.
- Si se selecciona el pago con tarjeta utilizando el protocolo SET, el titular envía dos mensajes con información de su pedido de compra y de su orden de pago encriptada (en clave);
- El comercio recibe la transacción.
- El comercio envía a la pasarela de pago los datos de la transacción y la orden de pago encriptada.
- La pasarela de pago recibe la información y descifra los datos.
- Envía los datos al comercio.
- Envía los productos o prestación de los servicios contratados. La entrega debe realizarse dentro de los 30 días siguientes a la realización del pedido salvo que se establezca un plazo inferior.
- Se paga o abona la cantidad. Recuerda que puede ser por medio de contra reembolso, transferencia o pago con tarjeta.



PROCESO DE COMPRA – Orden de pedidos

- Sistema de compra garantizado
- Realiza tu pago con tarjeta de crédito o contra reembolso
- Sistema de pago certificado por **VERISING**

1 PASO

Selección de los productos

2 PASO

Identificación del Cliente

3 PASO

Modo de envío

4 PASO

Detalles del pedido

5 PASO

Forma de pago y finalización de la compra

Es muy importante tener en cuenta que el consumidor debe **aceptar la oferta expresamente** por lo que si recibe un envío no solicitado, no estará obligado a pagar su precio ni a la devolución del mismo.

Junto con las condiciones del contrato tiene que facilitar la empresa, el **documento de revocación** que supone la posibilidad de devolver el producto dentro de los 7 días hábiles desde la recepción del mismo. Este documento es importante que se mande de forma fehaciente por lo que es aconsejable enviarlo por medio de telegrama o burofax para tener constancia de que ha llegado (este derecho no se puede aplicar a objetos que por su naturaleza o su destino no puedan ser devueltos).

La norma que regula el comercio electrónico Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, promueve la elaboración de códigos de conducta como instrumentos de autorregulación de carácter voluntario para proteger a los destinatarios de envíos no solicitados y vías para resolver conflictos que se puedan plantear.

El Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre, regula el distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, así como los requisitos y el procedimiento de concesión. Este «distintivo público de confianza en línea» supone una garantía más que ofrecen a los consumidores y usuarios.



Quando compres por Internet, imprime y guarda las condiciones del contrato de venta y todos los datos relativos al producto.

En la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de protección y defensa de los consumidores y usuarios de Aragón, se establece una especial protección del consumidor en la sociedad de la información:

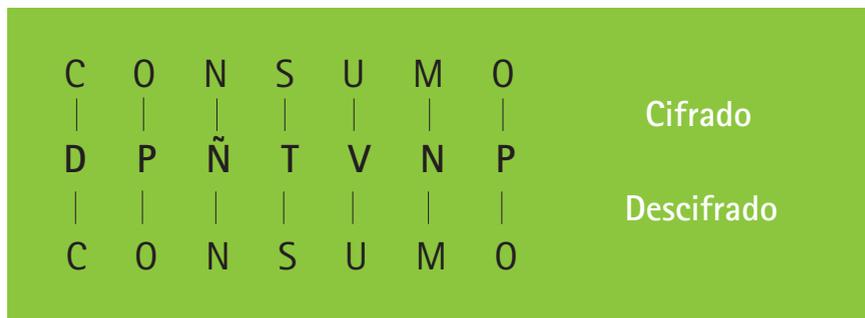
- Los consumidores finales que lo sean de bienes o servicios adquiridos por un medio electrónico o telemático tienen los mismos derechos que quienes lo consumen en el comercio clásico.
- Se presume que todos los actos por los que se adquiere o se conciertan bienes o servicios en la sociedad de la información son actos de adhesión. No admiten ningún tipo de negociación por el consumidor final.
- Se fomenta también el arbitraje de las empresas que operan en la sociedad de la información para la resolución de conflictos.
- Para preservar la seguridad o los intereses legítimos de los consumidores, se puede acordar la interrupción de un servicio de la sociedad de la información o la retirada de datos procedentes de un prestador de este tipo de servicios o en su caso la cancelación del acceso a los mismos desde Aragón.

1.2.2. LA SEGURIDAD

El gran problema de Internet es la **seguridad en el tráfico de datos de las transacciones**. Para evitarlo se utilizan distintos sistemas como por ejemplo el **encriptado** o **cifrado** por el que todo se transmite (textos, números...) en claves que sólo puede descifrar el que recibe el mensaje.

Por ejemplo si utilizamos como función para el cifrado el que cada letra del alfabeto se sustituya por la siguiente (la A por la B, la B por la C...) a partir de la siguiente palabra: CONSUMO se obtiene la palabra encriptada: DPÑTVNP que por supuesto el que no conoce cómo ha sido cifrada o encriptada no puede conocer su significado.

Para obtener la palabra original habrá que realizar la operación inversa; es decir, habrá que sustituir cada letra de la palabra por la anterior. Esta operación se conoce con el nombre de **descifrar**.

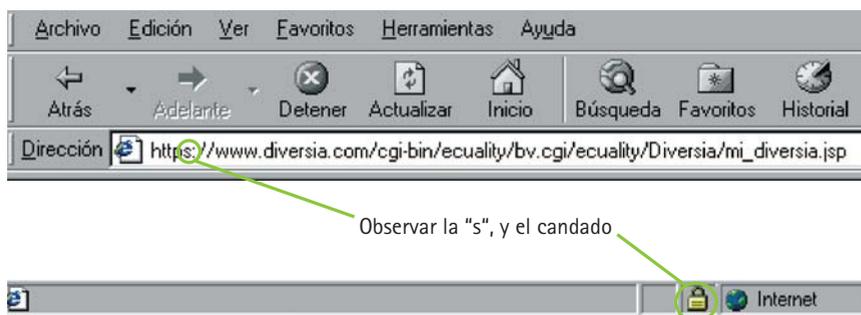


Esta forma de escribir ha sido utilizada desde la más remota antigüedad ya que los egipcios poseían signos con los que comunicaban órdenes secretas a sus emisarios y hoy, los gobiernos lo utilizan para transmitir resultados de sus averiguaciones o comunicarse.

Fundamentalmente existen **dos tipos de tecnología de seguridad** para realizar compras en la red, se trata de poder cifrar toda la información antes de enviarla a través de Internet.

1) El protocolo S.S.L.

Para saber si un comercio está utilizando S.S.L. (Secure Socket Layer, es decir: capa de comunicaciones segura) basta con ver si su navegador lo detecta ya que suele avisar con un icono (un candado o una llave) y una vez dentro de él se comprueba que su dirección habrá añadido una «S» y en vez de «http» aparece «https».



Pero éste plantea dos inconvenientes:

- Los comerciantes no pueden asegurarse la veracidad de los datos enviados por el cliente y sólo se puede hacer entre dos partes y la tarjeta de crédito vincula a un tercero que es el Banco, además del usuario y el comercio.

2) El protocolo S.E.T.

El protocolo S.E.T. (Secure Electronic Transaction, transacciones electrónicas seguras) es el que permite autenticar a las partes intervinientes en la transacción, asegurando la integridad del mensaje y mantiene la confidencialidad de la información transmitida.

Además de cifrar la información sobre el pago, posibilita la verificación recíproca de la identidad del comercio y del consumidor, así como la autorización de ambos por su entidad financiera para la realización de transacciones mediante tarjeta de crédito. (Tanto el comercio como el consumidor deben disponer de un programa específico para gestionar las transacciones S.E.T.).

Así se puede intercambiar información entre comercio y consumidores, ofertas, catálogos, contratos, información sobre productos y servicios, facturas, presupuestos, etc., con la máxima seguridad posible.

1.2.3. LA FIRMA ELECTRÓNICA

Tras el breve estudio que se ha realizado del tema, se puede deducir que tiene muchas **ventajas en el mundo del comercio electrónico y las comunicaciones**.

No hay que desplazarse tienda por tienda para encontrar el producto que le apetece o necesita, no hay que esperar el servicio de correo para recibir o enviar una documentación, no hay que esperar largas colas para pagar el producto o servicio que queremos, no existen desigualdades entre los consumidores, se lo traen hasta su domicilio el pedido sin necesidad de desplazamientos o la documentación enviada llega inmediatamente ya que no puede sufrir ningún tipo de retraso o pérdidas.

Pero, también tiene sus **inconvenientes** y especialmente uno de ellos, el más importante: **la falta de seguridad**, supone un gran peligro, al que se le ha dado una rápida solución, como se verá.

Técnicas como la firma digital suponen un avance en lo relativo a la seguridad on-line.

Se trata de un conjunto de datos en forma electrónica utilizados como medio para identificar formalmente al autor del documento que lo recoge. Además tiene eficacia jurídica si se basa en un certificado conocido y producido por un dispositivo seguro.

Este sistema **funciona con «certificados»**; son la certificación electrónica que vincula los datos de verificación de firma (que son códigos o claves cripto-



tográficas privadas) a una persona física que actúa en nombre propio o en representación de otra persona física o jurídica.

La acreditación y la certificación funcionan por lo tanto como «un sello de calidad» que permite incrementar la confianza de los usuarios en la utilización de esta nueva garantía para las comunicaciones y el comercio electrónico.

Se trata de un método idóneo para garantizar la seguridad de transacciones en la red realizando cualquier tipo de compraventa contando con la presencia de las partes ya que la firma garantiza:

1. La autenticidad del documento.
2. La fecha de realización sin necesidad de realizar prueba caligráfica ya que es absolutamente fiable y, además,
3. Se elimina la necesidad de protocolización notarial de documentos.

Por eso, la única forma de que otra persona pague con su tarjeta o realice algún documento oficial (por ejemplo la presentación del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas IRPF) sólo podría hacerse si se prescindiera de firma digital, porque la firma le identificaría rápidamente al que la está usando y se sabría que el titular con la persona que estaba usando la tarjeta o transmitiendo los datos no coincidían.

Por ello se deduce que la firma electrónica es necesaria para el establecimiento de la máxima seguridad en el comercio electrónico y en las comunicaciones pero, su implantación todavía no se ha generalizado.

En España funcionan varias entidades de certificación de firma electrónica para Administraciones Públicas, como la Fábrica de Moneda y Timbre y, en el ámbito privado, IPS Certification Authority, las cuales, antes de poder emitir firmas electrónicas completamente reconocidas por la legislación española, han obtenido la acreditación «voluntaria» de la Administración (a diferencia de la directiva comunitaria en la que no es necesario).

2. Los derechos y obligaciones de los usuarios en telecomunicaciones

Vienen recogidos en la **Ley 32/2003, de 3 de noviembre, general de Telecomunicaciones (específicamente su artículo 38)** y el **Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.**

2.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. A celebrar contratos con los operadores que faciliten la conexión o el acceso a la red. Si el alta del servicio fue telefónica puede solicitar que le envíen el contrato a su domicilio.
2. A estar informado. El consumidor tiene derecho a que la información facilitada sea eficaz, suficiente, transparente y actualizada acerca de las tarifas, condiciones y derechos que puede ejercitar.
3. A darse de baja mediante un procedimiento sencillo y gratuito. El consumidor deberá avisar al prestador del servicio con una antelación mínima de 15 días naturales, a partir de esa fecha el operador se abstendrá de facturar y cobrar cualquier cantidad originada por causa no imputable al usuario.
4. A solicitar la restricción de llamadas, tanto las internacionales como las denominadas de **tarificación adicional** (números 803, 806 y 807). Se establece el plazo de 10 días desde que solicita dicha restricción para que surta efectos.
5. A que les presenten facturas por los cargos que han incurrido, especificando claramente los conceptos y servicios que se han prestado como un desglose de los mismos, sin perjuicio de que el consumidor indique que no quiere recibir dicho desglose.

Existe el derecho a obtener facturas independientes para los servicios de tarificación adicional, si hubiera discrepancias entre consumidor y operador en estas cantidades el usuario puede negarse a pagar dichos importes sin que se le corte el resto de servicios contratados.

6. Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales deberá ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un mes teniendo el consumidor el derecho a resolver el contrato sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.
7. A ser compensado en el caso de que haya habido una interrupción del servicio, normalmente el coste del tiempo del servicio no prestado.
8. El derecho a elegir el medio de pago para el abono de los importes.
9. Los abonados al servicio telefónico tendrán derecho a conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados.



10. En la elaboración y comercialización de las guías de abonados se garantiza el derecho a la protección de los datos personales de los abonados incluyendo el derecho a no figurar en dichas guías.

También hay que tener en cuenta las novedades introducidas por la Ley de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios que buscaba principalmente evitar ciertas prácticas de las compañías operadoras, como por ejemplo el redondeo al alza de las tarifas.

Contenido mínimo del contrato entre el operador y el consumidor:

- El nombre o razón social del operador y el domicilio de su sede.
- El teléfono de atención al cliente.
- Las características del servicio ofrecido, con indicación del plazo de la conexión inicial y qué conceptos se incluyen en la cuota de abono.
- El derecho a desconexión de determinados servicios (tarificación adicional).
- Los niveles de calidad de servicio que se compromete el operador a ofrecer y los supuestos en que su incumplimiento dé derecho a exigir una indemnización.
- Precios y tarifas que se aplican y las modalidades de obtener dicha información de forma actualizada.
- Plazos mínimos de contratación y en su caso de renovación.
- Tipos de servicio de mantenimiento ofrecido.
- Procedimientos de resolución de litigios establecidos en la ley y los que haya establecido en su caso el operador.
- Causas y formas de extinción y renovación del contrato de abono.
- La dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente para la presentación de quejas, reclamaciones y peticiones por parte del abonado.
- Reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago.
- Tratamiento de los datos de carácter personal del cliente.

2.2. TARIFICACIÓN ADICIONAL

Son servicios soportados en el servicio telefónico pero en sí no son un servicio de telecomunicaciones sino de información y comunicación a un coste superior al normal.

Actualmente son los que se prestan a través de los códigos 803 (servicios exclusivos para adultos), 806 (servicios de ocio y entretenimiento) y 807 (servicios profesionales), éstos prestados a través del sistema de voz; el 907 (determinados accesos de Internet) prestado bajo el sistema de datos.

Como ya hemos dicho antes, existe el derecho del usuario a restringir el acceso a dichos números: una vez pasados 10 días desde que se hizo la solicitud, el usuario no tiene que hacerse cargo de los importes originados.

El desacuerdo en la tarificación de dichos servicios no puede dar lugar a la suspensión del servicio telefónico, además las facturas deberán contemplar un desglose de la parte correspondiente al servicio telefónico y otra atribuida a los servicios de tarificación adicional.

Se debe informar al usuario, bien en la publicidad o al realizar la llamada del coste máximo por minuto tanto si se hace la llamada desde la red fija como de móvil, de la edad recomendada para el servicio así como de la identidad del responsable de la prestación del servicio.

La llamada tiene una duración máxima de 30 minutos, tanto en los servicios prestados por voz como por datos, salvo en el caso de los servicios para infancia y juventud que son de ocho minutos y el de los concursos que es de cinco, una vez pasado este tiempo se debe cortar la comunicación.

Existe un **Código de Conducta** para la prestación de estos servicios que es de obligado cumplimiento, en el caso de que hubiera una denuncia o una actuación de oficio por parte de la Comisión Permanente de Vigilancia se pondrá que el número sea cortado, además el operador (que es distinto al prestador del servicio) que haya retirado el número no podrá asignar ese mismo número por el plazo de un año.

2.3. CÓMO RECLAMAR

Los usuarios de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil y acceso a Internet) pueden presentar una **reclamación** en el momento que consideren que sus derechos han sido vulnerados, como por ejemplo:

- Disconformidad en la factura.
- Negativa a que el operador le dé el alta o baja.
- Negativa a la portabilidad de su número.
- Cambio de operador no solicitado.
- Incumplimiento de las ofertas anunciadas por el operador.
- Averías o interrupciones en el servicio.

En **primer lugar y de forma obligatoria** el usuario debe dirigirse al departamento o servicio de atención al cliente de su operador en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho, en el caso de que el motivo sea el importe de la factura desde su recepción.

El usuario puede presentar la reclamación por vía telefónica, correo postal, página Web del operador o directamente en sus oficinas comerciales; el opera-



El usuario debe facilitar al operador un número de referencia que le permitirá verificar la reclamación más adelante y tener constancia de ella.

En el caso de que la reclamación se haya presentado por vía telefónica, el usuario puede solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación.

Si en el plazo de un mes el operador no ha contestado o de hacerlo no satisface al usuario puede hacer lo siguiente:

- **Junta Arbitral de Consumo**, puede acudir a ella tanto en el caso de que sepa que su operador está sometido a ella como si no, es un procedimiento rápido, sencillo, gratuito y voluntario para las partes.
- **Acudir a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio** en el supuesto de que el operador no se someta a la Junta Arbitral o si desea ir directamente sin pasar por la Junta Arbitral (obligatorio que antes haya reclamado a su operador y así indicarlo en la reclamación ante la Oficina), el plazo que tiene el usuario es de tres meses contados desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes que tiene para contestar, si antes hemos ido a la Junta Arbitral y el operador se niega a someterse a ella se vuelve a abrir el plazo de tres meses para reclamar ante esta Oficina.

Las reclamaciones ante esta Oficina se pueden presentar de las siguientes formas:

1. Correo certificado con acuse de recibo (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. C/ Capitán Haya, 41. 28071 Madrid. Tel. 901 33 66 99).
2. Procedimiento administrativo (en cualquier oficina de Correos).
3. Delegación o Subdelegación del Gobierno.
4. Registros de la Comunidad Autónoma.
5. Los ciudadanos que dispongan de firma electrónica podrán hacerlo por vía telemática en la siguiente dirección:

<http://www.usuarioteleco.es/PresentacionTelematica/Reclamaciones/>

El usuario también puede **denunciar** los incumplimientos del Código de Conducta de los servicios de tarificación adicional (803, 806, 807 y 907), el órgano competente para la resolución de las denuncias es la Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional, el procedimiento es el mismo que el anterior.

3. La vivienda y su garantía legal

3.1. LA COMPRA DE LA VIVIENDA

La compra de vivienda es, para la mayoría, la decisión económica más importante que debe afrontarse a lo largo de la vida. Por ello hay que dedicarle el suficiente tiempo y procurar que sea lo más racional posible. Hay que pasar muchas horas en ellas y habrá que trabajar muchos años para poder pagarla.

3.1.1. ANALIZAR Y BUSCAR

Lo primero es analizar la zona para comprobar que su situación y sus equipamientos básicos –colegio, parques, comercios, centros médicos, instalaciones deportivas, transportes públicos, aparcamientos, etc.- coinciden o se aproximan suficientemente a las necesidades de cada uno.

Luego hay que buscar, sin prisa, una vivienda de esa zona que esté en venta y que se ajuste a las necesidades y posibilidades económicas.

3.1.2. POSIBILIDADES DE COMPRA

Se puede optar por vivienda:

Nueva (en construcción o ya construida).

De segunda mano.

Vivienda de Protección Oficial (VPO).

- **Nueva en construcción o sobre plano:** es necesario firmar un precontrato ya que no se puede hacer escritura pública puesto que no está terminada. Cuando la acaben y le entreguen las llaves, debe acudir al Notario para hacer las escrituras, que deben coincidir con el precontrato, después, pagados los correspondientes impuestos, hay que ir al Registro para inscribirlo.
- **Si la vivienda ya está construida,** y está ya de acuerdo con el precio, debe acudir al Notario, realizar las correspondientes escrituras e inscribir las en el Registro de la Propiedad una vez pagados los impuestos.
- **Si es de segunda mano,** se siguen las mismas indicaciones que para las ya construidas pero, será interesante ver con un técnico el estado de conservación, es decir, ver si el edificio presenta grietas o un deficiente estado ya que eso podría suponer importantes gastos; además también debe comprobarse el funcionamiento de las instalaciones.
- Cuando los ingresos sean inferiores a 2,2 veces el SMI (Salario Mínimo Interprofesional, cuya cuantía aproximada es de 6.800 euros) también



podrá optar por la Vivienda de Protección Oficial (se construyen para ese fin), siempre y cuando el destino que le vaya a dar sea el de servir exclusivamente a residencia habitual y permanente sin poderla dedicar a otro uso o a segunda vivienda.

El plazo de duración de la protección legal depende del régimen legislativo en que se estableció; así:

- Si es anterior al Reglamento de 1968 tienen plazo de 20 años.
- Las calificadas desde la anterior fecha hasta el Real Decreto 31/78 tienen 50 años.
- Y si se regula por el Real Decreto Ley 31/78 tienen un plazo de duración de 30 años.

Se descalifica:

- Voluntariamente: si se concede a solicitud del propietario antes de transcurrir el plazo de duración legal.
- Automáticamente: por el transcurso de tiempo.
- Con carácter de sanción.

Pueden ser **propietarias de VPO** las personas físicas y las jurídicas, pero sólo pueden ser usuarias de ellas las primeras.

El **precio de venta máximo** no puede ser superior al establecido por la Comunidad Autónoma.

Además, existe una serie de **obligaciones del propietario**, entre las más importantes destacan las siguientes:

- Habrá de darle a la vivienda el uso al que se destina.
- No se puede destinar a segunda vivienda.
- Los propietarios deben entregar a los compradores una copia autorizada del contrato en el acto de la firma.
- Sólo se podrán ocupar aquellas que hayan sido aseguradas contra el riesgo de incendio y que hayan obtenido la correspondiente cédula de calificación.
- Los propietarios están obligados a mantenerla en buen estado de conservación.

3.1.3. EXIGIR Y ESTUDIAR LA INFORMACIÓN

Cuando se encuentra una posible vivienda hay muchos otros factores que debe tener en cuenta y muchos de ellos no son visibles a simple vista. Necesita mucha información.

La legislación lo ha previsto y así el Real Decreto 515/89, de 21 de abril, establece la información a suministrar en la compra, venta y arrendamiento de viviendas detallando los datos que deben existir a disposición del público y de las autoridades competentes.

1. En lo que se refiere al precio:

- Precio total de venta, que incluye los honorarios del agente y los correspondientes impuestos.

2. Sobre su forma de pago:

- Medios de pago admisibles para las cantidades aplazadas.
- Garantías que deberá constituir el comprador por el precio o la parte de él aplazada.

3. En cuanto al vendedor:

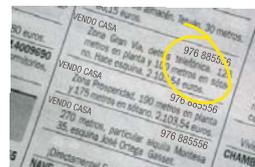
- Su nombre o razón social y domicilio.

4. En cuanto a las características de la vivienda:

- Plano general del emplazamiento de la vivienda y plano de la misma, así como descripción y trazado de las redes eléctricas, de agua, gas y calefacción y garantías de las mismas y de las medidas de seguridad contra incendios con que cuenta el inmueble.
- Descripción de la vivienda con expresión de su superficie útil y descripción general del edificio, zonas comunes y de servicios accesorios.
- Referencia a los materiales empleados y aislamientos térmicos y acústicos del edificio.
- Instrucción sobre el uso y conservación de las instalaciones y sobre evacuación del inmueble en caso de emergencia.
- Datos identificativos de la inscripción del inmueble en el Registro de la Propiedad o expresión de no hallarse inscrito.

Si es una promoción de viviendas nuevas también se deberán facilitar los siguientes datos:

- Copia de autorizaciones legales exigidas para la construcción de la vivienda y de la cédula urbanística.
- Estatutos y normas de la comunidad de propietarios en su caso, así como información de contratos de servicios y suministros de la comunidad.
- Información sobre los tributos que graven la propiedad.



- Forma en que está previsto documentar el contrato con sus condiciones generales y especiales. Recuerde que el derecho a elegir notario corresponde al consumidor.
- En caso de que la vivienda o zonas comunes no se encuentren totalmente edificadas, se hará constar con toda claridad la fecha de entrega y la fase en que cada momento se encuentra la edificación.
- Cuando se trata de la primera transmisión se indicará el nombre y domicilio del arquitecto y el nombre o razón social y domicilio del constructor.
- Si la vivienda está en construcción y el promotor va a recibir cantidades a cuenta éstas se harán mediante entregas en una cuenta garantizada de un Banco o Caja. El promotor deberá indicar en su publicidad y en el contrato los datos de esa cuenta.

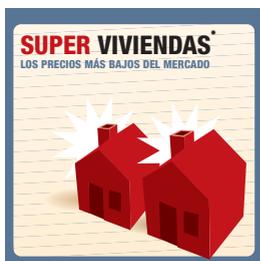
ES OBLIGATORIO:

Poner a disposición del público y de las autoridades competentes la copia de los documentos en los que se formalizan las garantías para las cantidades entregadas a cuenta. De otra forma, la desaparición o quiebra de un constructor o promotor de viviendas podría suponer la pérdida de las cantidades entregadas.

3.1.4. LA PUBLICIDAD COMO GARANTÍA

En los folletos de promoción de vivienda la información mínima que debe aparecer es la siguiente:

- Datos sobre ubicación.
- Razón social y domicilio del vendedor.
- Descripción de la vivienda con su superficie útil.
- Referencia de los materiales empleados, incluidos los aislamientos térmicos y acústicos.
- Inscripción del inmueble en el Registro de la Propiedad;
- Precio total.
- Forma de pago.
- Garantías para las entregas a cuenta en caso de ser vivienda sin terminar.
- Plazo de validez de lo ofertado.
- El lugar de donde se halla el resto de la información.



Para evitar el engaño con frases o dibujos maravillosos en la publicidad, la Ley establece que: es exigible el contenido de la publicidad aun cuando luego no lo hagan figurar expresamente en el contrato firmado.

3.1.5. QUÉ SE DEBE EXIGIR SEGÚN A QUIÉN COMPRA

Después de analizar y buscar lo que quiere, una vez que ya se ha decidido a adquirir, la siguiente cuestión es: ¿a través de quién? Por eso no vienen mal unos consejos antes de proceder a la firma del contrato.

Debemos exigir la siguiente documentación:

Si adquiere una vivienda nueva o en construcción a una empresa promotora privada:

1. Exigir el certificado del Registro de la Propiedad que acredite que la empresa es la propietaria del solar o de la vivienda.
2. Fotocopia de los poderes que autorizan al representante de la sociedad a firmar en nombre de ésta.
3. Borrador del contrato privado de compraventa para poder estudiar sus cláusulas, en el que se incluya la descripción de la vivienda y su superficie útil.
4. Plano de la vivienda, fotocopia del proyecto de obra en el que figure el nombre y firma del arquitecto. Asimismo, plano de emplazamiento de la vivienda y descripción general del edificio y de sus zonas comunes.
5. Memoria de calidades sellada y detallada indicando las categorías comerciales exactas del material que se va a emplear.
6. Entidad de crédito y nº de cuenta garantizada en que se deben realizar los ingresos a cuenta.
7. Forma de financiación, que debe incluir:
 - El precio total de la venta, impuestos y comisiones.
 - Forma de pago, interés aplicable y las fechas para abonar las cantidades.
 - Medios de pago.
 - Información detallada sobre la hipoteca, junto con el Notario, Registro, responsabilidad hipotecaria, fechas de vencimiento, cantidades a pagar y el tipo de interés.



CONVIENE SABER QUE:

La percepción de cantidades a cuenta del precio durante la construcción se ha regulado en la nueva Ley 38/99 de Ordenación de la Edificación y en la que se detalla que la percepción de estas cantidades por los promotores o gestores se cubre con un seguro que indemnizará al consumidor el incumplimiento del contrato.

8. Estatutos y normas de funcionamiento de la comunidad de propietarios.
9. En el caso de construcción, fecha de entrega garantizada por escrito.

Si adquiere una vivienda nueva o en construcción a una cooperativa.

Una cooperativa se forma por un conjunto de personas que tienen interés común en la adquisición de una vivienda.

El objeto final es procurar a sus socios una vivienda así como las edificaciones e instalaciones complementarias para el uso de dichas viviendas, su conservación y administración.

Es por este motivo por el que será usted, junto con los demás propietarios, quien actuará como su propio promotor y será el beneficiario o perjudicado por la buena o mala gestión económica que se realice; por ello antes de firmar debe exigir, además de los anteriores consejos útiles (tales como la certificación del Registro de la Propiedad, fotocopia de los poderes del representante, borrador del contrato, plano y memoria de calidades de la vivienda, entidad de crédito y cuenta garantizada y la forma de financiación), los siguientes:

1. Estatutos de la cooperativa.
2. Nombre de la entidad que lleve la gestión y fotocopia del contrato que le liga a la cooperativa.
3. Relación de otras viviendas ya realizadas por la misma cooperativa o por las entidades que lleven la gestión, para poder informarse con los anteriores socios y usuarios.

Si adquiere una vivienda usada a través de un API (Agente de la Propiedad Inmobiliaria).

Recuerde que el agente de la propiedad es un profesional y debe pagarle sus honorarios (un porcentaje sobre el precio del piso) y a cambio él debe facilitarle toda la información y la gestión de la compraventa.

1. Puede pedirle que le enseñe el certificado del Registro de la Propiedad para comprobar que no hay cargas pendientes, quién es el titular y la superficie registrada.

2. También puede exigir el borrador del contrato privado de compraventa para estudiar detenidamente sus cláusulas.
3. Preguntar si tienen planos del piso.
4. Si va a entregar una cantidad a cuenta tiene que pedir un «recibí» detallado en el que figuran los datos de identificación del piso, el precio y la forma de pago.

Si adquiere la vivienda usada directamente a un particular.

1. Acuda al Registro de la Propiedad y pida una copia simple de la inscripción del piso.
2. Una vez en su poder, compruebe que no hay cargas pendientes como hipotecas no canceladas o embargos anteriores y que el propietario es el titular.
3. Acuerde las condiciones de pago.
4. La mayoría de las veces se entrega una señal a cuenta; debe quedarse copia del «recibí» en el que es importante que consten los datos del vendedor, del comprador, los identificativos del piso incluyendo superficie útil, el precio total y la forma de pago. Recuerde que la señal sirve para garantizar el contrato y que la pierde el comprador si al final se echa atrás. Si el contrato no se lleva a cabo por culpa del vendedor deberá devolverla multiplicada por dos.

3.1.6. CALCULAR BIEN EL COSTE TOTAL

Cuando ya se ha asegurado de las condiciones de la compraventa y ha comprobado que el edificio se encuentra en una zona que le gusta, es importante hacer un presupuesto de todos los gastos antes de pedir el crédito, ya que además de pagar al vendedor debe hacer frente a varios desembolsos importantes como son los siguientes:

Gastos previos:

1. **La Tasación:** la realiza un profesional en la materia (aproximadamente 150 euros) y con ella puede saber si está comprando caro o barato; además al Banco o Caja le sirve de referencia para la concesión del préstamo (ya que normalmente conceden hasta un 80% del valor de la tasación).
2. **La Verificación Registral:** se realiza en el Registro de la Propiedad mediante una nota simple cuyo coste asciende a unos tres euros y en el que debe constar el titular de la finca y cualquier carga que tenga la misma.

$$\begin{array}{r} 3 \\ 4 \quad \% \quad 2 \\ \quad 1 \quad + \end{array}$$



Gastos asociados a la compraventa:

1. **El Notario:** usted puede elegir el que quiera. Sus tarifas (aranceles) son iguales y están establecidas por el Boletín Oficial del Estado (BOE). El notario da fe pública de la escritura.
2. **La gestoría:** que se encargará de la tramitación y también puede elegir la que quiera.
3. **El Registro de la Propiedad,** que eleva a público el documento anterior de la escritura y sus precios están publicados en el BOE. Primeramente ha de pagar los impuestos que le correspondan.
4. **El Impuesto del Valor Añadido (IVA):** se paga en caso de ser vivienda nueva y supone el 7% del valor escriturado. Si es VPO está exenta.
5. **El Impuesto de Transmisiones Patrimoniales (ITP):** se paga cuando la vivienda es de segunda mano, es decir, usada y supone un 7% del valor escriturado. También se aplica a VPO.
6. **El Impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados (AJD):** que se aplica a los actos que se formalizan en documento público y sólo cuando esté gravado con IVA (no con ITP). Supone un 1% del precio de la venta sin IVA.

ATENCIÓN

La Plusvalía municipal sobre el incremento, desde la anterior escritura, del valor del solar sobre el que está el edificio, corresponde legalmente al vendedor y, no debe admitir que en el contrato privado o escritura se lo cargue cuando sea el comprador.

Inscripción en el Catastro. Consulte al Notario si en su caso se producirá automáticamente o tendrá que acudir usted personalmente con una fotocopia de la escritura para que el IBI venga a su nombre el año siguiente.

CUADRO SINÓPTICO.

TIPO DE VIVIENDA	IVA	ADJ	ITP
Vivienda nueva.	7% del precio de venta.	1% del precio sin IVA.	
Vivienda usada.			7% del precio de venta.

REGLA PRÁCTICA DE LOS COSTES.

Hay una regla práctica que dice que, habitualmente el total de los gastos suele oscilar alrededor del 10% del precio de compra. No es exacta pero la verdad es que raras veces bajan del 9% o sobrepasan el 11%. Como primera aproximación puede valer pero luego debe calcularlo lo más aproximadamente posible.

ADVERTENCIA

Era práctica habitual establecer en escritura pública un precio de la vivienda inferior a la compra para reducir el coste de la operación. Recuerde que es ilegal y, en caso de inspección tributaria puede acarrear para el infractor una sanción, así como el pago de las diferencias no liquidadas y de los intereses que correspondan.

Resumen de pago de impuestos y gastos:

Vivienda nueva:

- Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), que se aplica sólo en las viviendas nuevas, es del 7%, menos en el caso de protección oficial y de promoción pública que están sujetas al 4%.
- El Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (ITPAJD), se aplica en la primera escritura de compraventa, es del 1%.

Vivienda usada:

- El Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (ITPAJD), el importe dependerá del precio de la vivienda que se haga reflejar en la escritura pública, es del 7%.

3.1.7. MODELO DE CONTRATO DE COMPRAVENTA: DGA Y ASOCIACIONES DE CONSTRUCTORES

La Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón pone a disposición de todos los aragoneses un modelo de contrato de compraventa de vivienda libre sin cláusulas abusivas, dicho modelo ha sido elaborado por las Asociaciones Provinciales de Constructores-Promotores de Zaragoza, Huesca y Teruel y ha recibido el visto bueno por parte del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.

Es un modelo, no es obligatorio que todos los contratos de compraventa se adapten al mismo ya que pueden existir otros contratos con otras cláusulas, siempre y cuando éstas se ajusten a la legislación vigente.

Si hay que indicar que la vivienda protegida está sujeta a una regulación específica, supervisada por la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación.

El modelo de contrato figura en la página Web de Consumo del Gobierno de Aragón: www.aragon.es/consumo

3.1.8. CÓMO PAGAR LA VIVIENDA

La compra de una vivienda es una decisión ligada casi siempre a la solicitud de una **hipoteca**, sin embargo cabe también la posibilidad de pedir un **Préstamo Personal**.

Con éste, debe aportar exclusivamente garantías personales, tiene tipos de interés algo superiores al del préstamo hipotecario, pero evita los gastos de constitución y cancelación de la hipoteca, por el contrario su plazo no suele superar los 3 ó 5 años.

Pero por dos razones la mayoría se financian mediante Préstamo Hipotecario: muy pocas personas disponen de ahorros suficientes para pagarla de golpe y, aún así, las bonificaciones en el Impuesto sobre la Renta son mejores en caso de pago aplazado y como el vendedor no suele admitir cobrar a plazos largos sólo nos queda la vía de «hipotecarnos».

3.1.9. EL PRÉSTAMO HIPOTECARIO

En un préstamo hipotecario la garantía que tiene el Banco o Caja de que cobrará su deuda es total, ya que la propia vivienda responde de la deuda, es decir, que si no paga, el Banco se queda con ella y la saca a subasta. Es una garantía «real», sobre una cosa, a diferencia de otros tipos de préstamos en que la garantía es «personal» del deudor y de los avalistas en su caso.

INTERÉS FIJO O VARIABLE.

Hay dos tipos de préstamos en función de la forma de cálculo del porcentaje que le van a cobrar de interés: el variable y el fijo.

1. El **fijo** es el que se mantiene constante durante todo el tiempo que dure el préstamo, mientras que el variable va evolucionando según varíe un índice que refleje la evolución del mercado.

Con el fijo gana en seguridad ya que sabe desde el primer momento cuánto va a pagar hasta el final y por ello puede hacer un presupuesto familiar seguro: de tanto gano, tanto dedico cada mes a la hipoteca, tanto a gastos fijos de luz, agua, teléfono, etc., tanto a alimentación, etcétera.

2. Con el **variable** la ventaja es que la cuota se actualiza periódicamente en función de lo que marque un indicador que se ha elegido y que se llama índice de referencia, pudiendo bajar el tipo de interés y verse beneficiado al disminuir la cuota, pero asumiendo el riesgo, ya que si suben los tipos de interés tendrá que aumentar la cuota mensual que pague a la Caja o Banco.
- * También existen los **préstamos mixtos**, que ofrecen un período fijo al inicio para pasar luego a uno variable intentando conjugar las ventajas de ambos. Si el período inicial del fijo es largo, varios años, puede ser interesante, pero muchas veces se convierte en una técnica que puede resultar engañosa cuando no se explica bien. Hay casos frecuentes en que el plazo inicial es inferior al año y el interés fijo es inferior al de referencia, esto puede enviar al consumidor una falsa idea de que la cuota inicial va a ser aproximadamente la definitiva, y llevarse la sorpresa cuando a la primera revisión la cuota sube aunque el índice de referencia no lo haya hecho.

3.1.10. OTROS COSTES DEL PRÉSTAMO

En el préstamo hay más costes además del tipo de interés. Por lo pronto hay que añadir casi siempre:

- Los **gastos de tasación** del inmueble que sirve de garantía para el préstamo.
- La **comisión de apertura** que incluye los gastos de estudio, de concesión o tramitación originados y que se calcula en función del principal del préstamo.
- El **seguro de daños de la vivienda hipotecada**. Su contratación es obligatoria y el capital asegurado debe ser, al menos, el valor de tasación; la entidad financiera suele exigir también el **seguro contra incendios** y es recomendable también el **seguro de vida** para cubrir el riesgo de que, en caso de invalidez o fallecimiento, los herederos no puedan asumir el reembolso del préstamo, quedándose sin la vivienda. Si hay seguro, el pago del capital pendiente lo hará la aseguradora.
- Los **gastos de notaría** por el otorgamiento de la escritura hipotecaria (diferente de la de la compra).
- Los costes por la **inscripción en el Registro de la Propiedad**.
- El impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados (1%, no sobre el importe del préstamo sino, sobre una cantidad mayor (llamada garantía hipotecaria) que figura en la escritura para el caso de que haya que

llegar a ejecutarla subastando la casa y que por ello incluye una estimación de gastos del proceso e intereses no pagados). Además, en caso de subrogación está exento.

PRÉSTAMO	AJD
Préstamo de vivienda nueva.	1% de la garantía hipotecaria. Si es subrogación está exenta.
Préstamo de vivienda usada.	1% de la garantía hipotecaria. Si es subrogación está exenta.

Existen, por otra parte, otros gastos posibles:

- Los de **verificación registral** del Banco en el Registro de la Propiedad para ver que está libre de cargas.
- Los de **gestión y/o tramitación de escrituras** cuando la entidad de crédito se responsabilice de estas tareas encargándolas a una gestoría.

3.1.11. BUSQUE Y COMPARE

Es importante saber que en todos los Bancos y Cajas tiene que haber un folleto informativo con los siguientes datos:

- Identificación del préstamo: denominación comercial, cuantía máxima del préstamo al valor de tasación del inmueble hipotecado, moneda del préstamo.
- Plazo del préstamo: plazo total, plazo de carencia si existe, de amortización del principal, periodicidad de los pagos, y sistema de amortización.
- Tipo de interés: modalidad (fijo o variable), tipo de interés aplicable (indicación orientativa, mediante intervalo, del tipo interés nominal anual en caso de ser fijo, o del margen de referencia, en caso de ser variable), índice de referencia en préstamos a interés variable (identificación, evolución del índice y último valor disponible), plazo de revisión del tipo de interés.
- Comisiones: comisión de apertura, así como las que en caso de amortización anticipada deberá satisfacer el prestatario a la entidad, distinguiendo si es total o parcial.
- Gastos a cargo del prestatario: servicios que concertará o prestará directamente la entidad de crédito, gastos que son a cargo del solicitante aun cuando no se llegue a formalizar el préstamo, servicios (ejemplo: Seguro de daños) que debe contratar y abonar directamente el solicitante, impuestos y aranceles.



- Importe de las cuotas periódicas en función del plazo y tipo de interés se proporcionarán al solicitante unas tablas a título orientativo.

CONVIENE EXIGIR...

Este folleto con los datos fundamentales del préstamo ya que es de gran ayuda a la hora de hacer esa comparación.

CRITERIOS DE DECISIÓN.

Para elegir entre las varias ofertas, debe buscar las condiciones en que le darían el préstamo en por lo menos tres Cajas o Bancos y, luego, tendrá en cuenta sus diferencias en:

- Tipos de interés nominal (sea fijo o variable)
- Tipo de interés de demora y/o comisión por impago.

Se calcula añadiendo un porcentaje al tipo nominal que se tenga establecido y se devenga por día que se retrase el pago.

- Comisión por modificación de las condiciones.

Se refiere al caso de que el cliente solicite cualquier variación en las condiciones o garantías establecidas en el préstamo y sean aceptadas por el prestamista. La comisión se calcula en porcentaje sobre el capital pendiente de amortización.

- Comisión por amortización o cancelación anticipada.

Es el caso de que el cliente quiera pagar por adelantado el dinero al Banco para ir saldando su deuda o que quiera cambiar su hipoteca o subrogarla a otra entidad.

Se calcula en términos porcentuales sobre el importe del principal amortizado de forma anticipada. En los préstamos variables está limitado por Ley al 1% del capital no amortizado, pero en los fijos es libre y suele estar entre el 2% y el 4% de éste. Debe intentar que sea cero ya que, en el futuro, puede llegar a tener un dinero extra e interesarle disminuir su deuda con el Banco o Caja ahorrándose intereses futuros.

NUEVA O SUBROGACIÓN. ASPECTOS A TENER EN CUENTA.

Como usted ya sabe, la cantidad que le presten y los plazos dependerán del valor de la tasación, de sus ingresos, del tipo de interés y el plazo en años para la devolución.

ASI QUE HAY QUE TENER MUY EN CUENTA...

- Que el Banco o Caja no concede normalmente más del 80% del valor de la tasación de la vivienda por lo que hay que tener una cantidad ahorrada y, además por lo general, no permite que la cuota supere un 30 ó 40% de los ingresos mensuales del solicitante para así tener más seguridad de que el pago no acabará creando grandes desequilibrios en su economía.
- El notario y la gestoría los puede elegir usted, no se los pueden imponer e incluso puede negociar hacer usted mismo las gestiones ahorrándose los gastos de gestoría.

Cabe también la posibilidad de la **Subrogación** que consiste en poner a una persona como deudor en el lugar de otra. Así, con el promotor podrá optar a ello y si tras echar cuentas le merece la pena puede subrogarse en su contrato de préstamo, al igual que si se trata de una persona particular.

LA LEY LE PROTEGE PORQUE...

Nunca le podrán obligar a realizar la subrogación, puesto que sería una cláusula abusiva; es decir, prohibida por la Ley.

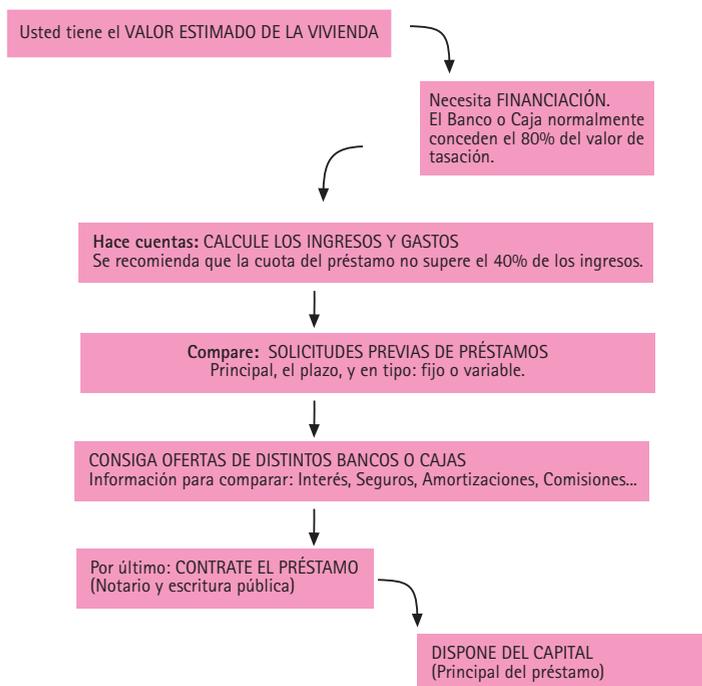
También se llama subrogación a cambiar el préstamo a otra entidad modificando sólo el tipo de interés sin necesidad de cancelar o constituir nueva hipoteca.

Sin embargo no será subrogación si lo que cambia es el tipo de interés que tenía anteriormente por ejemplo, de fijo a variable en una misma entidad porque el Banco o Caja y el deudor seguirían siendo los mismos.

RECUERDE QUE:

Cuando acabe de pagar la deuda es muy conveniente realizar la cancelación en el Registro de la hipoteca, para que quede «libre de cargas». Ello llevará consigo nuevos costes de notario por la escritura, impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados y costes de cancelación en el Registro de la Propiedad. Pero eso será dentro de muchos años y usted estará libre de la hipoteca y de sus pagos mensuales.

El esquema resulta de la siguiente manera:



3.1.12. LA HIPOTECA INVERSA

La Ley de Reforma Hipotecaria regula de forma novedosa la hipoteca inversa, que permite a los mayores de 65 años "hipotecar" sus bienes inmuebles sin tener que renunciar a su propiedad y seguir disfrutando de su vivienda.

El cliente suscribe con la entidad bancaria un préstamo vinculado a su vivienda incluyendo un seguro de daños sobre la misma, la cuantía de la renta dependerá de la tasación del piso y de la edad del titular, el banco le abonará una renta que puede ser temporal o vitalicia y en el caso que el titular fallezca sus herederos tienen dos opciones:

- bien pueden dejar que el banco ejercite su derecho sobre la vivienda vendiéndola y que reciban el dinero que reste.
- bien cancelen ellos la deuda y se repartan la casa como un bien hereditario más.

«Compensación» en vez de «Comisión»

La nueva norma que regula el mercado hipotecario elimina el término comisión por el de compensación y establece dos tipos:

- la compensación por desistimiento, ésta no puede superar el 0,5% del capital amortizado si ésta se realiza en los cinco primeros años de la hipoteca, si se hace más tarde será del 0,25%.
- La compensación por riesgo de tipo de interés, es un porcentaje elegido por la entidad bancaria sobre el capital amortizado, se aplica sólo a los préstamos fijos o mixtos y sólo si la cancelación perjudica a la entidad bancaria (si al cancelar los tipos son menores que cuando se contrató el préstamo).

3.2. LA GARANTÍA LEGAL DE LA VIVIENDA; LA LEY DE ORDENACIÓN DE LA EDIFICACIÓN (L.O.E.)

Después de buscar y analizar, hacer bien las cuentas y firmar, su bienestar puede llegar a desaparecer por culpa del mal acabado de la obra, excesivos ruidos, reducida accesibilidad... Esta Ley 38/99 protege a los propietarios y usuarios estableciendo los requisitos técnicos de la construcción y un sistema de aseguramiento de los daños.

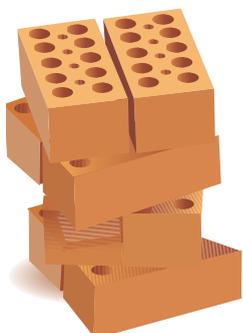
Todos tenemos derecho a una vivienda digna y adecuada. Para dar cumplimiento a este derecho constitucional la Ley de la Ordenación de la Edificación fomenta la calidad incidiendo en los requisitos básicos y en la obligación de los distintos agentes que se encargan del proceso de edificación fijando así las responsabilidades y las garantías que protegen al usuario.

3.2.1. QUÉ ES EL PROCESO DE EDIFICACIÓN

Es el resultado de construir un edificio de carácter permanente pudiendo ser nuevo o no porque las obras de ampliación, modificación, reforma o rehabilitación, también se consideran comprendidas siempre que supongan ejecución de nuevos espacios, afecten a la estructura o cambien el uso del edificio. Y de igual forma están también protegidas las instalaciones fijas y el equipamiento como puede ser por ejemplo una piscina o las vías de acceso.

3.2.2. QUIÉNES INTERVIENEN EN LA EDIFICACIÓN

La Ley delimita la responsabilidad de todos los agentes que intervienen en el proceso estableciendo un sistema de garantías para los consumidores.



Son agentes de la edificación:



Es importante precisar que todos ellos no tienen que intervenir obligatoriamente, sólo:

- 1º El promotor: que decide, impulsa, programa y financia las obras. A esta figura se equipara el gestor de cooperativas o de comunidades de propietarios u otras análogas que pudieran aparecer.
- 2º El constructor: el que contrata con el promotor el compromiso de ejecutar las obras (o parte de las mismas) con medios humanos y materiales propios o ajenos.
- 3º El proyectista: redacta el proyecto (documentos que contienen las condiciones técnicas del edificio de acuerdo con las normas urbanísticas y técnicas) por encargo del promotor.
- 4º El director de obra: responsable del desarrollo de la obra en sus aspectos técnicos, estéticos, urbanísticos y medioambientales conforme al proyecto, licencias y demás autorizaciones.
- 5º El director de la ejecución de la obra: que dirige la ejecución material de la obra y el control cuantitativo y cualitativo de la construcción y calidad de lo edificado; es decir, es el que controla los materiales que recibe la obra, calidad, idoneidad y su colocación pudiendo ser la misma persona que el director de obra.
- 6º Suministradores de productos: fabricantes, almacenistas, importadores o vendedores de productos de construcción que responden de la calidad de sus productos.



3.2.3. DEFECTOS DE LOS QUE RESPONDEN Y DURACIÓN

Todos los agentes deben responder desde la recepción de las obras, de los defectos que afectan a:

- Elementos estructurales que comprometan la resistencia mecánica y la estabilidad, por ejemplo: cimientos, soportes, vigas, forjados y muros de carga... (es decir: ruina del edificio), responden durante diez años.
- Elementos relativos a la habitabilidad: tres años. Por ejemplo: Higiene, salud, medio ambiente, ahorro de energía y ruidos.
- El constructor también responde de los daños materiales por vicios o defectos de ejecución que afectan a elementos de terminación o acabados de las obras dentro del plazo de un año.

3.2.4. RESPONSABILIDADES

Se tiene que exigir de modo individual y, si no se puede individualizar la causa del daño material o si existe concurrencia de culpas, lo exigirá de manera solidaria. Pero...

- No tendrán que responder en caso de probarse que son ocasionadas por caso fortuito o fuerza mayor, acto de tercero o por el propio perjudicado por el daño (al usuario se le deben dar unas instrucciones de uso y mantenimiento del edificio para su correcta utilización).
- Las acciones para exigir esta responsabilidad prescriben a los dos años a contar desde la producción de dichos daños.

La Ley también establece un sistema de aseguramiento obligatorio para garantizar las responsabilidades decenales, trienales y anuales fijando importes mínimos y una serie de particularidades entre las que destaca: que el asegurador tiene que indemnizar al asegurado al primer requerimiento (aunque sólo está en vigor por ahora el seguro decenal; mediante Real Decreto se podrá establecer posteriormente la obligatoriedad del seguro trienal y del anual).

ES IMPORTANTE DESTACAR:

1º La importancia de esta Ley, ya que supone una aportación más a la Ley General de Consumidores y Usuarios fijando garantías suficientes a los usuarios frente a posibles daños y, los requisitos técnicos de lo construido abarcando tanto aspectos de funcionalidad y seguridad como los referentes a la habitabilidad de lo edificado.

2º Y, en el contenido de la Ley, una novedad importante al establecer que no se autorizarán ni se inscribirán en el Registro de la Propiedad escrituras públicas de nueva edificación sin que se acredite o testimonie la constitución de la garantía obligatoria que es la suscripción de un seguro de daños materiales o caución que les debe otorgar el constructor o el promotor dependiendo del riesgo a asegurar.

RESPONSABLE	COBERTURA	DURACIÓN	LEGISLACIÓN
Constructor	Vicios que afectan a terminación o acabado de la obra.	1 año	Se puede imponer por Real Decreto.
Promotor	Vicios que tengan origen o afecten a la habitabilidad	3 años	Se puede imponer por Real Decreto.
Promotor	Vicios que afectan a la resistencia mecánica y estabilidad.	10 años	Ya en vigor desde mayo de 2000.

En cualquier contrato de compraventa, el vendedor está obligado a responder de cualquier defecto oculto que exista y no avisó al comprador.

4.1. EL ARRENDAMIENTO DESDE EL 1 DE ENERO DE 1995

La vigente regulación arrendaticia se dirige a fomentar las viviendas en alquiler, otra opción en la contratación de su vivienda.

No supone tanto desembolso inicial como cuando se adquiere una vivienda en propiedad y no hay que hacer frente a un crédito hipotecario de larga duración (o a un crédito personal).

El arrendamiento de vivienda se define en la ley como el destinado a servir permanentemente de vivienda al arrendatario y a las personas que conviven con él.

4.1.1. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración inicial del contrato puede ser libremente pactada entre ambas partes.

El plazo **mínimo** que establece la ley es de **cinco años**, los contratos de una duración inferior se prorrogan obligatoriamente por plazos anuales hasta llegar a los cinco años.

EXCEPCIÓN a esta prórroga obligatoria es cuando el arrendador necesita la vivienda para él.

Existe la prórroga tácita de los cinco años por falta de preaviso cuando, si llegada la fecha de vencimiento del contrato, transcurridos los cinco primeros años, ninguna de las partes notifica a la otra con un mes de antelación su voluntad de no renovarlo, el arrendamiento se prorroga obligatoriamente por plazos anuales hasta un máximo de tres años más.

El arrendatario puede poner término al arrendamiento comunicándolo al arrendador con un mes de antelación a la terminación del plazo pactado o de cualquiera de sus prórrogas.

Si el arrendatario abandona la vivienda, el arrendamiento puede continuar en beneficio del cónyuge pero debe notificar por escrito al arrendador su voluntad de continuar en el plazo de un mes desde el abandono; si no lo hiciera, el contrato quedaría extinguido. Además, esto no modifica la duración del contrato.

En los casos de nulidad, separación o divorcio, el cónyuge también puede continuar en la vivienda, sin modificar la duración del contrato, cuando ésta le sea atribuida por sentencia o convenio judicial.

Para seguir disfrutando de la vivienda, el cónyuge lo debe comunicar al arrendador en el plazo de dos meses desde que le notificasen la resolución judicial.

SUBROGACIÓN POR CAUSA DE MUERTE

A la muerte del arrendatario, puede subrogarse en el contrato sin modificar su duración:

1. El cónyuge.
2. Los descendientes.
3. Los ascendientes.
4. Los hermanos.
5. Otros parientes hasta el tercer grado colateral, es decir, sobrinos y tíos, con una minusvalía igual o superior al 65%.

REGLA GENERAL:

Se exige la convivencia con el arrendatario durante los dos años precedentes al fallecimiento.

4.1.2. RENTA

La renta inicial será **libremente pactada** por las partes, y se deberá realizar en los siete primeros días de cada mes, quedando obligado el arrendador a entregar un recibo detallado separando la renta y las cantidades abonadas por los diferentes conceptos de los que se componga la totalidad del pago.

REVISIÓN

La renta se actualiza:

- En los cinco primeros años del contrato, anualmente con arreglo a la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumo (IPC).
- A partir del sexto año, la actualización se rige por lo que han acordado las partes y si no lo han acordado, con arreglo al IPC.

4.1.3. OBRAS DE MEJORA

La renta puede elevarse por la realización de obras de mejora pero sólo cuando se realicen una vez transcurridos cinco años de duración del contrato.

Además,

- La cuantía a repercutir es la que resulte de aplicar al capital invertido el interés legal del dinero incrementado en tres puntos.
- Y el aumento de la renta no puede exceder el 20% de la que el arrendatario estuviera pagando en el momento de finalización de las obras.

DERECHOS DEL ARRENDATARIO	OBLIGACIONES	
	ARRENDATARIO	ARRENDADOR
<ul style="list-style-type: none"> • Desistir del contrato si afectan relevantemente a la vivienda. • Posibilidad de reducir la renta o indemnización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Soportarlas si no se pueden retrasar a final del contrato. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar las obras.

4.1.4. RÉGIMEN DE LAS OBRAS

OBRAS A CARGO DEL ARRENDADOR

El arrendador está obligado a realizar las reparaciones necesarias para la conservación de la vivienda en condiciones de habitabilidad pero hay excepciones:

- Que el deterioro sea por culpa del arrendatario.
- Que los daños impliquen la destrucción de la vivienda por motivo no imputable al arrendador, pudiendo ser motivo de extinción del contrato.

El arrendatario está obligado a soportarlas, si no se pueden retrasar hasta el final del contrato, aunque le sean molestas o se le prive de una parte de la vivienda.

DERECHOS DEL ARRENDATARIO	OBLIGACIONES	
	ARRENDATARIO	ARRENDADOR
<ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de reducir la renta. - Realizar las obras urgentes y exigir importe. - Suspender el contrato o desistir. 	<ul style="list-style-type: none"> - Soportar la obra si no se puede retrasar. - Comunicar las necesarias. - Cargar con las ordinarias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conservar la vivienda salvo, deterioro imputable al arrendatario o la destrucción de la vivienda por causas no imputables al arrendador.

OBRAS A CARGO DEL ARRENDATARIO

Son las pequeñas reparaciones que exige el desgaste por el uso ordinario de la vivienda.

Aquellas obras que modifiquen la configuración de la vivienda o provoquen una disminución de su estabilidad o seguridad necesitarán el consentimiento del arrendador.

Puede, sin embargo, realizar obras que adecuen la vivienda a su condición de minusválido, o a la de su cónyuge o familiares que convivan con él.

DERECHOS DEL ARRENDADOR	OBLIGACIONES DEL ARRENDATARIO
<ul style="list-style-type: none"> • Dar su consentimiento. • Si no, resolver contrato, o conservar o no la obra. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar consentimiento del arrendador.

4.1.5. DERECHO DE ADQUISICIÓN PREFERENTE

En el caso de que la vivienda se vendiera, el arrendatario tiene el derecho de adquisición preferente sobre ella a precios de mercado.

Puede ejercer según proceda:

- Si es antes de la venta: el derecho de tanteo.
- Si es después de la venta: el derecho de retracto.

El **derecho de tanteo** puede ejercerlo en un plazo de 30 días desde la fecha en que le notifique el arrendador la decisión de vender la finca junto con el precio y el resto de condiciones.

El **derecho de retracto**, cuando no le hubiese hecho la notificación anterior y cuando en ella se hubiese omitido algún requisito.

Pero no habrá lugar a estos derechos cuando:

- La vivienda se venda conjuntamente con las restantes que formen parte de un mismo inmueble.
- Cuando la vivienda se venda de forma conjunta por distintos propietarios a un mismo comprador todos los pisos.

IMPORTANTE

Sólo cabe la renuncia a estos derechos en contratos cuya duración pactada sea superior a cinco años.

4.1.6. EXTINCIÓN DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

El arrendador puede resolver el contrato por:

1. Falta de pago de renta o cantidades asimiladas en el contrato.
2. Falta de pago de la fianza o actualización (la fianza es en metálico y corresponde a una mensualidad, además en los cinco primeros años no es actualizable y en los siguientes sólo si existe pacto).
3. Subarriendo o cesión no consentidos.
4. Realización de daños intencionados en la vivienda u obras no consentidas;
5. Cuando en la vivienda se realicen obras molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas.
6. Si la vivienda se destina a otros usos.

El arrendatario también puede extinguirlo por:

- No realizar el arrendador las reparaciones necesarias para conservar la vivienda en condiciones de habitabilidad.
- Realización por el arrendador perturbaciones en la utilización de la vivienda.



4.2. CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO DE VIVIENDAS CELEBRADOS CON ANTERIORIDAD AL 9 DE MAYO DE 1985

Estos contratos continúan rigiéndose por las normas contenidas en la Ley de Arrendamientos Urbanos de 1964 con las siguientes modificaciones:

4.2.1. SUBROGACIONES

Hay que distinguir 3 casos:

Si no se ha producido ninguna subrogación, puede tener lugar la subrogación a favor:

- Del cónyuge o de quien conviva con él de forma permanente o en análoga relación de afectividad.

Si el subrogado ha sido el cónyuge el contrato se extingue si fallece sin hijos, y si tiene hijos habrá una última subrogación y se extinguirá:

- A los dos años, si el hijo es mayor de 25 años.
- En la fecha en que cumpla los 25 años, si tiene lugar después de transcurrir los dos años anteriores.
- A su fallecimiento, si el hijo padece una minusvalía del 65%.
- De los hijos.

Si es un hijo, se extingue en las mismas condiciones indicadas anteriormente.

- De los ascendientes.

Si el subrogado es un ascendiente, el contrato se extingue a su fallecimiento, ya que la LAU establece que durante los diez años siguientes a su entrada en vigor, si ha habido subrogación a favor de hijos mayores de 65 años o pensionistas, no se extingue hasta su fallecimiento.

Si ha habido una subrogación antes del 1 de enero de 1995.

Será a favor de:

- El cónyuge.

Si ha sido la subrogación a favor del cónyuge, se extingue a su fallecimiento.

- Los hijos.

Si ha sido del hijo, se extingue:

- A los dos años, si es mayor de 25 años.
- Cuando cumpla los 25, si tiene lugar después de transcurrir los dos años anteriores.
- A su fallecimiento si padece una minusvalía del 65%.



Si se han producido dos subrogaciones de acuerdo con la anterior legislación de 1964.

- No se autoriza más y se extingue el contrato al fallecimiento del que ocupa la vivienda.

4.2.2. REPERCUSIÓN DE COSTES AL ARRENDATARIO

El arrendador puede repercutir al arrendatario las siguientes partidas:

- La cuota del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) que corresponda a la finca arrendada.
- El importe de obras de reparación necesarias (en un plazo de 10 años y existiendo límites en su cuantía).
- Los gastos de servicios y suministros (salvo que se hubiese pactado que deban ser de cuenta del arrendador).

4.2.3. ACTUALIZACIÓN PROGRESIVA DE LA RENTA EN CONTRATOS ANTERIORES A 1985

La renta de los contratos se actualiza para recuperar la inflación no repercutida en los contratos.

La fórmula es la siguiente:

$$\text{Renta Actualizada} = \frac{\text{IPC acumulado mes anterior a la fecha de actualización} \times \text{Renta inicial}}{\text{IPC acumulado mes anterior a la fecha del contrato}}$$

(IPC, es el Índice de Precios al Consumo)

La renta actualizada, además no podrá superar el importe resultante de aplicar al valor catastral de la finca arrendada un porcentaje fijado por la Ley (el 12% cuando el valor catastral resultase de una revisión con efecto posterior a 1989 y el 24% para el resto de supuestos).

IMPORTANTE:

De ambos cálculos se debe tomar el menor de ellos para repercutirlo al arrendatario.

De la renta actualizada se exige al arrendatario el porcentaje que corresponda en función del año de actualización:

Período anual de actualización	Porcentaje exigible de la renta actualizada
1º	10
2º	20

Período anual de actualización	Porcentaje exigible de la renta actualizada
3º	30
4º	40
5º	50
6º	60
7º	70
8º	80
9º	90
10º	100

Si la renta exigible es inferior a la renta que se viene pagando, se aplica el porcentaje superior a fin de que la renta exigible supere siempre a la actual.

Cuando la suma de los ingresos sea superior a 5,5 veces el Salario Mínimo Interprofesional (SMI), en este caso la actualización será de 5 años y los porcentajes son los siguientes:

Actualización	Porcentaje exigible de la renta actualizada
1º	20
2º	40
3º	60
4º	80
5º	100

NO PROCEDE ACTUALIZACIÓN.

Cuando la suma de los ingresos totales que perciben las personas que conviven en la vivienda no excede de los límites siguientes no se puede actualizar.

NÚMERO DE PERSONAS	LÍMITE EN NÚMERO DE VECES SMI
1 ó 2	2,5
3 ó 4	3
Más de 4	3,5

PERO... Si el inquilino opta por la no actualización se extinguirá su contrato en un plazo de ocho años.

4.3. CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO DE VIVIENDAS CELEBRADOS DESDE 9 DE MAYO DE 1985 AL 31 DE DICIEMBRE DE 1994

Continúan rigiéndose por lo dispuesto en el Real Decreto 2/1985 y las correspondientes normas de la Ley de Arrendamientos Urbanos de 1964 antes expuestas.

Es importante hacer la siguiente precisión: que en cuanto a los plazos, los contratos sujetos a la prórroga forzosa, se prorrogan obligatoriamente.

4.4. ARRENDAMIENTO DE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL (V.P.O.)

La Ley de Arrendamientos Urbanos de 1994 establece que el plazo de duración del régimen legal de las V.P.O. para arrendamientos concluirá al transcurrir totalmente el período establecido en la norma aplicable para amortizar el préstamo cualificado de su promoción o si no existiera, transcurridos 25 años desde la calificación definitiva.

Los contratos de arrendamiento de V.P.O. deben incluir determinadas cláusulas obligatorias; entre las más importantes destacan:

- Se habrá de dar a la vivienda el carácter de residencia habitual y permanente.
- Que se entrega al arrendatario la vivienda libre de mobiliario y enseres.
- Que el subarriendo o cesión total o parcial, dará lugar a la resolución del contrato.
- Compromiso de mantener el adquirente la vivienda en buen estado de conservación.

4.4.1. VIVIENDAS PROTEGIDAS DE ALQUILER EN ARAGÓN

Cualquier tema relacionado con el alquiler protegido en nuestra Comunidad Autónoma hay que acudir al **Toc Toc**, único registro válido para conseguir una vivienda protegida de alquiler, la permanencia máxima en el registro es de tres años.

La forma de contactar es:

- a través de su página web (www.viviendaragon.org)
- por teléfono (900 122 132).
- o en sus oficinas.



En el caso del alquiler protegido distingue tres tipos:

- Viviendas de Promoción Privada de Renta Básica (VPA RB): el precio de la renta básica se establece en el 3,5% del precio máximo de una Vivienda Protegida de Aragón (VPA) de precio general cuando el préstamo cualificado que ha obtenido el promotor es a 25 años y el 5,5% si dicho préstamo es a 10 años.
- Viviendas de Promoción Privada de Renta Tasada (VPA RT), mismos porcentajes que en el caso anterior pero tomando como referencia el precio de una VPA de precio tasado.
- Vivienda en Arrendamiento con Servicios para Colectivos Específicos, alojamientos con servicios comunes que son un punto intermedio entre la vivienda individual y la residencia colectiva, adaptadas a las circunstancias específicas de cada colectivo, como son los jóvenes, personas con discapacidad, mayores, etcétera.

4.4.2. AYUDAS ECONÓMICAS PARA VIVIENDAS DE ALQUILER

El inquilino de una vivienda (pública o del mercado libre) puede solicitar una ayuda a través del Toc Toc para el pago del alquiler, cuya cuantía máxima anual no podrá superar el 40% del alquiler total, ni un máximo de 2.880 euros, siempre y cuando el contrato de alquiler se haya hecho con posterioridad a la entrada en vigor del Plan Aragonés de la Vivienda.

Condiciones:

- Que los ingresos familiares (de todos los ocupantes de la vivienda con independencia de que haya relación de parentesco entre ellos) no excedan de 2,5 veces del valor que marque el I.P.R.E.M.
- Que la renta anual a pagar por los inquilinos esté entre un 20% y un 90% del precio máximo de una VPA de precio general del mismo municipio.
- Tener necesidad de vivienda y que la vivienda alquilada sea la residencia habitual y permanente (quedan fuera las alquiladas por un plazo inferior a un año).
- Que la superficie máxima computable sea de 90 metros cuadrados, 25 de garaje y 8 de trastero (siempre superficies útiles).
- La duración de la subvención será de 12 meses prorrogables por otros 12 siempre y cuando las circunstancias que dieron lugar a su concesión no hayan cambiado. No se podrá volver a pedir la misma ayuda hasta pasados cinco años.

De reciente aprobación es la **Renta Básica de Emancipación**, que persigue la emancipación de los jóvenes mediante el apoyo económico del pago del alquiler, requisitos:

- Tener entre 22 y 30 años.
- Tener una fuente regular de ingresos que no supere los 22.000 euros brutos anuales.
- Acreditar una vida laboral de al menos seis meses de antigüedad anteriores a la solicitud o acreditar en el momento de la solicitud que durante seis meses se va a disponer de una fuente de ingresos.
- Ser titular del contrato de alquiler.
- No tener vivienda en propiedad.

Tipos de ayudas:

- 210 euros mensuales para el pago del alquiler, durante un máximo de cuatro años, si hay más de un titular en el contrato de alquiler se dividirá la ayuda por los titulares del contrato.
- 600 euros como préstamo sin interés, a devolver cuando se extinga la fianza depositada del último contrato de arrendamiento (sólo se puede percibir una vez).
- 120 euros para la tramitación del aval, en el caso de que sea necesario (sólo se puede percibir una vez).

Las solicitudes de la Renta Básica de Emancipación se tramitan y resuelven en el Servicio Provincial de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes:

- Zaragoza: Plaza de San Pedro Nolasco, 7.
- Huesca: Plaza de Cervantes, 1.
- Teruel: Calle de San Francisco, 1.

5.1. COMPRAR Y PAGAR CON TARJETAS

Otro medio que facilita el pago de sus compras es el dinero de plástico, más cómodo y que le permite tener disponibilidad inmediata de efectivo sin el peligro que supone llevar grandes cantidades de dinero encima.

Es necesario conocer los **tipos de tarjetas** que existen en el mercado para saber cuál es la que más le conviene utilizar en cada momento:

La tarjeta de débito: es la que se utiliza para comprar en establecimientos y para extraer dinero de los cajeros automáticos, pero sin que suponga un aplazamiento del pago, dado que el dinero se descuenta automáticamente de la cuenta en el momento de la compra.

La tarjeta de crédito: se usa para aplazar el pago y para financiar la deuda a lo largo de los meses aplicándole generalmente un tipo de interés.

La tarjeta revolving: se trata de un producto similar a las tarjetas de crédito tradicionales, pero se diferencian de éstas en el modo de pago ya que permiten el cobro aplazado mediante una cuota fija, como si de un préstamo se tratara y a diferencia de las de crédito, que cobran de una vez las cantidades adeudadas (generalmente a final de mes).

La tarjeta monedero: que se recarga en los cajeros automáticos con el importe que elige el consumidor y sirve, con la cantidad que se ha seleccionado, para pagar productos o servicios de pequeña cuantía como por ejemplo: el cine, el servicio de un taxi, bus, etcétera.

A estos cuatro tipos de tarjetas se pueden añadir:

La tarjeta de fidelidad o comercial: que emiten normalmente los comerciantes para sus clientes, pero que no es un instrumento de pago sino que, mediante regalos, en el futuro consiguen que el cliente vuelva.

Y **las tarjetas telefónicas**, mediante las cuales se puede llamar desde cualquier teléfono fijo, cabinas, de establecimientos (como por ejemplo hoteles) y, a veces también desde un móvil. La llamada la paga el usuario de la tarjeta y no el propietario del aparato telefónico empleado. El precio de la llamada lo determina la empresa emisora de la tarjeta.

5.1.1. LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

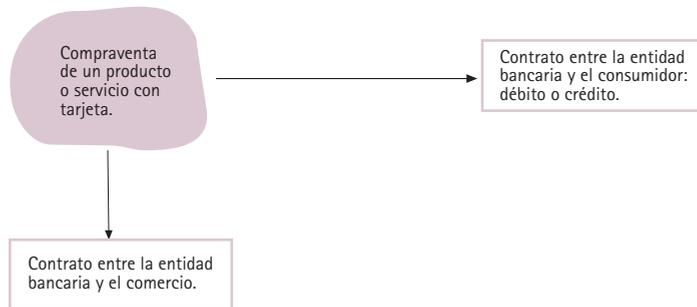
Las **partes que intervienen** en las tarjetas de débito y crédito son las siguientes:

- La entidad bancaria.
- Los establecimientos.
- El consumidor

Y entre ellos existen dos **tipos de contratos** que son independientes y no vinculan a las partes entre sí:

- Contrato entre la entidad bancaria y el establecimiento comercial.
- Contrato entre el banco y el consumidor.

La relación es la siguiente:



ADVERTENCIA:

Recuerde que, nada tendrá que pagar por el uso de la tarjeta (es decir, el precio no se puede incrementar por el hecho de pagar con dinero de plástico) en ningún establecimiento que admita esta forma de pago.

Sin embargo, la entidad bancaria sí le podrá exigir una comisión por tener la tarjeta.

Los bancos y las cajas le pueden cobrar comisiones siempre que estén previstas en su contrato, de lo contrario, no pueden cobrarle ninguna comisión. Si la comisión no figura en su contrato, deberá reclamar, primero verbalmente a la entidad y, si esta vía no es satisfactoria debe presentar una reclamación por escrito ante el Defensor del Cliente del Banco o Caja, que le tiene que ser contestada en el término de dos meses, de lo contrario, u obtenida una solución no satisfactoria, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España al que se le podrá plantear por escrito el motivo de la queja.

También hay **comercios que tienen sus propias tarjetas de crédito** y que cargan al mes siguiente las compras realizadas en la cuenta o libreta del cliente en el Banco o Caja en que está vinculada la tarjeta.

Los inconvenientes en el uso de este dinero se encuentran en la escasa protección ante el uso fraudulento.

Los **medios de precaución** que el consumidor debe tener en cuenta a la hora de usar las tarjetas son, entre otras:

- Llevar firmadas las tarjetas siempre en su reverso (también puede añadir la leyenda «pida el DNI»).
- No tener anotado el número secreto en la tarjeta ni cerca de ella.
- Exhibir junto con la tarjeta el DNI.

Consejos de utilización de tarjeta

- No pierda de vista la tarjeta.
- Conserve los justificantes de las compras que realice.
- Memorice su número secreto.
- Si tiene que destruir una tarjeta hágalo con tijeras.
- Denuncie inmediatamente la desaparición de su tarjeta una vez detectado su robo o pérdida.
- Si recibe por correo una tarjeta de crédito o débito que no ha solicitado, devuélvala y compruebe si le han cobrado alguna comisión.
- Si no está de acuerdo con las operaciones que refleja el extracto de su tarjeta, pida a la entidad emisora que le aporte documentos acreditativos de los cargos y adeudos. No tire nunca resguardos de las operaciones, así podrá cotejarlos con el extracto que le remita su Banco o Caja.

Los fraudes con tarjetas de crédito existen. Consiste en duplicar la banda magnética de la tarjeta. Ante esta situación, las entidades financieras se han propuesto aumentar la seguridad de sus soportes crediticios mediante nuevas tecnologías, entre las que se encuentran los circuitos integrados de radio frecuencia, también conocidos como chip.

5.1.2. SI LA TARJETA SE PIERDE O SE LA SUSTRAEEN

- 1) Se debe notificar inmediatamente a la entidad emisora (los bancos deben facilitar las medidas oportunas para que se puedan hacer a cualquier hora y si se trata de un establecimiento sólo es obligatorio



dentro del horario comercial). Recuerde apuntar en otro lugar los teléfonos de aviso a las entidades.

2) Denuncie lo ocurrido ante la Policía.

Si usted ha notificado inmediatamente la pérdida o sustracción y no ha actuado de forma negligente (no se ha dejado el número secreto apuntado en la tarjeta), está exento de responsabilidad, por lo que no tendrá que correr con los cargos efectuados en su cuenta posteriores al aviso.

El **Código de la Buena Conducta Bancaria** dice que el titular no soportará gastos que excedan de 150 ecus (150 euros) salvo que sea su culpa. Pero esto es una «Recomendación» y como tal, no es vinculante aunque, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España la está aplicando si el consumidor ha tomado las debidas precauciones en el uso de su dinero de plástico. En algunos contratos aparece dentro de su clausulado por lo que se podrá exigir su cumplimiento.

5.2. LA COMPRA A PLAZOS DE BIENES MUEBLES

Se entiende por venta a plazos el contrato mediante el cual una de las partes entrega a otra una cosa mueble corporal y ésta se obliga a pagar por ella un precio cierto de forma total o parcial, aplazando en tiempo superior a tres meses desde que se perfeccione.

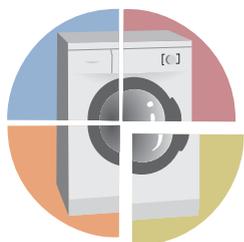
5.2.1. FORMAS DE APLAZAR EL PAGO

La Ley 28/1998, de 13 de julio, de venta a plazos de bienes muebles nos indica que pueden ser este **tipo de contratos** de dos formas posibles:

- 1) De **financiación al vendedor**, aquéllos que pactan el vendedor con el financiador para proporcionar un bien al comprador y en los que el vendedor cede al financiador su derecho de crédito frente al comprador.
- 2) De **financiación al comprador**, aquéllos en los que pactan vendedor y comprador que un tercero facilite a éste último el coste de adquisición del bien.

El **contrato** se debe realizar por escrito y debe contener con carácter obligatorio determinadas circunstancias como, por ejemplo:

- Lugar y fecha del contrato.
- Nombre, apellidos o razón social y domicilio de las partes.
- La descripción del objeto vendido para evitar confusión con otros bienes.
- Precio de la venta al contado, la parte que se aplaza y si ha habido desembolso inicial.



- El importe, el número y a periodicidad, fechas de los pagos que debe realizar el comprador para el reembolso de los plazos o del crédito y el pago de los intereses y los demás gastos, así como el importe total de estos gastos cuando sea posible.
- La Tasa Anual Equivalente (TAE).
- El interés nominal.
- La relación de elementos que componen el coste total del crédito.
- Si se pacta, la cesión a favor de un tercero y la reserva de dominio.
- La prohibición de venderlo hasta que no se haya pagado la totalidad del precio sin autorización por escrito del vendedor o, en su caso del financiador.
- El lugar establecido a los efectos de notificaciones, requerimientos y emplazamientos.
- La tasación del bien para que sirva de tipo, en su caso, a la subasta.
- La facultad de desistimiento.

El consumidor puede desistir del contrato dentro de los siete días siguientes a la entrega del bien, pero:

- No debe haberlo usado más que sólo a efectos de prueba.
- Devolverlo antes de siete días y en el estado en que lo recibió.
- Si se había pactado, deberá indemnizar al vendedor por la depreciación del bien.
- Debe reintegrar el préstamo concedido.

Además, la Ley prevé **penalizaciones para el vendedor en caso de omisión o inexactitud** a la hora de formalizar estas cláusulas obligatorias:

- Si en el contrato no se menciona el precio de venta al contado del bien, o el importe del desembolso inicial (en caso de que exista), o la relación de fechas, cuantías y periodicidad de los pagos, cuando se trate de operaciones con interés fijo o variable, el consumidor sólo estará obligado a pagar el precio al contado o el nominal del crédito.
- Si lo que se omite es el tipo de interés nominal o el TAE, el comprador sólo está obligado a pagar el interés legal en los plazos convenidos y no le podrán exigir el abono de los gastos no citados en el contrato.

- Si se omiten las demás circunstancias, el comprador sólo pagará el importe del precio al contado o, en su caso, del nominal del préstamo.

El deterioro de los embalajes, cuando fuese necesario para acceder al bien, no impedirá su devolución.

Ventajas para el comprador:

Si usted quisiera pagar antes de modo total o parcial para anticipar sus pagos podrá hacerlo, para ello habrá que recalcular la opción financiera para saber qué parte de los pagos adelantados son intereses y qué parte es amortización, en este caso, sólo estará obligado a abonar la compensación que para el caso de desistimiento o reembolso se hubiera pactado, y que en ningún momento podrá ser superior a una comisión de 1,5% si el bien se financia a tipo variable y del 3% si es a un tipo fijo.

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

Ventajas para el vendedor:

El vendedor, si no le ha pagado dos plazos, puede elegir entre exigir el abono de todos los pendientes o la ruptura del contrato. Esto último le dará derecho a quedarse con el 10% de los plazos vencidos y con la indemnización por la depreciación del bien prevista en el contrato que nunca podrá ser superior al 20% de su precio.

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



5.3. PAGAR CON CRÉDITOS

También puede acudir directamente al Banco o Caja para solicitar un crédito mediante el cual la entidad pone a disposición del particular una suma de dinero y el particular se compromete a devolver la suma de dinero y a pagar los intereses pactados, además de tener que presentar garantías para que se lo concedan.

Relación gráfica entre el prestamista (entidad de crédito) y el prestatario (particular):



Secuencia cronológica del crédito:

Solicitud → Estudio → Oferta → Contrato → Entrega de capital → Cuota de amortización

Solicitud: El interesado (particular) solicita a la entidad un crédito explicando el motivo de la necesidad.

Estudio: La entidad estudia la solicitud del particular y analiza detenidamente su solvencia con las garantías que presente.

Oferta: La entidad le ofrecerá una oferta que deberá incluir las principales condiciones como, por ejemplo: la cuantía, el plazo, el tipo de interés y que, además, será vinculante durante el plazo de diez días hábiles desde que se lo entregue por escrito.

Acuerdo: Si acepta el particular o lo negocia se realizará el contrato.

Entrega: El prestamista entregará el dinero concedido.

Devolución: El prestatario devuelve el principal y paga los intereses según el contrato.

Englobar los **préstamos y los créditos** bajo un mismo concepto es un error, puesto que no significan lo mismo:

El **préstamo** es aquella operación en la que una entidad bancaria entrega al consumidor una cantidad de dinero que ha de ser amortizada de forma periódica, mensual, trimestral, semestral o anual.

El **crédito** es un límite de dinero que se concede al solicitante del mismo, dentro del ámbito de una cuenta de crédito que se tenga en una entidad bancaria.

Las diferencias esenciales entre ambos conceptos se podrían resumir en las siguientes:

- En el crédito únicamente se van a pagar intereses por el capital que efectivamente se haya dispuesto, del total que se tuviera concedido, y si no

se ha dispuesto de cantidad alguna no se generarán intereses, mientras que en el préstamo se van a pagar intereses por la cantidad total objeto de préstamo.

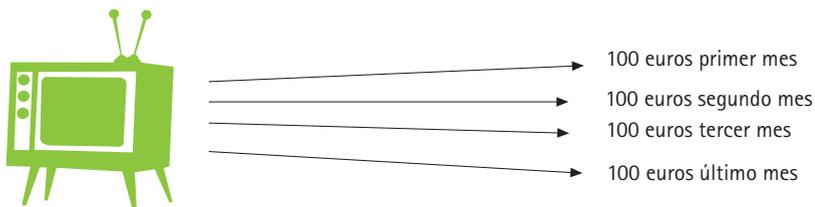
- En el crédito, el Banco realiza entregas parciales hasta el límite máximo que se haya pactado. Sin embargo, en el préstamo el Banco entregará la cantidad total objeto del mismo en el momento de la formalización del contrato de préstamo.
- El crédito puede ser renovado en una o varias ocasiones una vez haya vencido el mismo; por el contrario, el préstamo ha de ser pagado en el plazo pactado en el correspondiente contrato, ya que, en caso contrario, habría que formalizar un nuevo contrato de préstamo. Habitualmente los créditos suelen ser para el consumo, mientras que los préstamos más habituales son los hipotecarios.
- Los créditos suelen tener los tipos de interés más altos que los préstamos.

5.3.1. LOS CRÉDITOS RÁPIDOS

El crédito rápido es un contrato por medio del cual al consumidor se le anticipa una cantidad de dinero para realizar la adquisición de bienes pudiendo efectuar el pago del producto en distintos plazos.

A diferencia de un crédito normal, los créditos rápidos pueden no tener intereses, comisiones, ni gastos, es decir que el precio de venta al público (P.V.P.) del bien que se quiere adquirir no va a aumentar por realizar este tipo de contrato, simplemente habrá que dividir el precio por el número de meses que queremos aplazar el pago.

Por ejemplo: si un televisor cuesta 400 euros, con un crédito rápido en cuatro meses, se tendrá que abonar la cantidad de 100 euros al mes.



Estos créditos se tramitan en el establecimiento en donde se compra el producto y se concede de manera inmediata sin previo estudio de las condiciones económicas de cada persona, de ahí su nombre: «crédito rápido», lo que no ayuda mucho a evitar el sobreendeudamiento familiar.



Con una simple firma del consumidor se aceptan las siguientes cláusulas adheridas a este tipo de contratos:

1. Que el precio total queda aplazado para su pago.
2. La cesión del vendedor a una entidad de crédito de la compraventa a la que hace referencia el contrato y el compromiso de hacer efectivo el precio no al establecimiento, sino a la entidad de crédito mediante el abono en una cuenta que debe facilitar en el contrato el comprador.
3. La prohibición de enajenar el producto hasta que se acabe de pagar.
4. No oponerse al pago estipulado aunque existan defectos en el producto.

ATENCIÓN.

Antes de firmar este tipo de contratos asegúrese de recibir la mercancía o de pactar por escrito con el vendedor que se hará cargo de los vicios del producto o la indemnización en caso de retraso o que no se llegue a realizar la entrega del bien.

Contrato tipo con el que se puede encontrar:

CREDITO INMEDIATO
Nº 291581

CONTRATO DE COMPRA-VENTA CONTRATO DE ADH. FON. NÚM.

REUNIDOS, en _____ de _____ de _____ a _____ de _____ de _____
De una parte, como **COMPRADOR**, Y de otra, como **VENDEDOR**, el Comerciante

NOMBRE	NOMBRE
DOMICILIO	DOMICILIO
POBLACION	POBLACION
C. POSTAL	C. POSTAL
TELEFONO	TELEFONO
N.I.F.	N.I.F.
EPICENA DEL COMPRADOR	EPICENA DEL VENDEDOR
NUM. DE CUENTA	NUM. DE CUENTA

Amas partes, con capacidad legal suficiente para obligarse, formalizan el siguiente contrato de compra-venta, que se regirá por las siguientes

CLAUSULAS

PRIMERA.- Con esta fecha, el **COMPRADOR** ha adquirido del **VENDEDOR** los bienes y/o servicios que se relacionan, por el precio y las condiciones que se expresan:

UNIDADES	DESCRIPCION DEL BIEN	MARCA	NUM. IDENTIFICACION	PRECIO UNITARIO	IMPORTE BRUTO (I.V.A.)

DOMICILIO ENTREGA DE LA MERCANCIA

DIRECCION	NUMERO DE PLAZOS	PERIODICIDAD DE LOS PLAZOS
LOCALIDAD	NUMERO DE PLAZOS	PERIODICIDAD DE LOS PLAZOS
COD. POSTAL	NUMERO DE PLAZOS	PERIODICIDAD DE LOS PLAZOS
		MENSUAL
		IMPORTE DE CADA PLAZO

SUMA TOTAL (IVA INCLUIDO): _____

SEGUNDA.- La totalidad del precio de la compraventa queda aplazada para su pago en la forma que ha quedado reseñada, reconociendo, por tanto, el **COMPRADOR** adeudar su importe al **VENDEDOR**. El pago en primer plazo se efectuará dentro del mes siguiente al de la formalización de este contrato.

TERCERA.- El **VENDEDOR** notifica al **COMPRADOR** que con esta misma fecha cede a favor de la _____ el crédito derivado de la compraventa a que este contrato se refiere, quedando enterado el **COMPRADOR** de tal cesión, así como de su obligación de hacer efectivo el precio de la compra, en las condiciones convenidas, directamente a la _____ como cesionaria del crédito. A tal efecto, manifiesta el **COMPRADOR** que es titular de la cuenta a/ta indicada, autorizando expresamente a dicha Entidad para que adude en la referida cuenta el importe de todos los plazos del precio de la compraventa, obligándose desde este momento a mantener saldo suficiente para atender dichos adeudos hasta el total pago de la deuda.

CUARTA.- El **COMPRADOR** no podrá enajenar ni de otro modo disponer del objeto comprado hasta el completo pago del precio, salvo autorización escrita de la _____.

QUINTA.- El **COMPRADOR** no podrá oponerse al pago de los plazos estipulados en la cláusula tercera por defectos observados en la mercancía, displiciendo en todo caso sus acciones hasta el **VENDEDOR**.

SEXTA.- La _____ queda facultada para asegurar global o específicamente los créditos cedidos con la Compañía que considere más oportuno, pudiendo, asimismo, ceder el crédito o sus acciones de cobro, tanto a dicha Compañía como a otras terceras personas que estime conveniente.

SEPTIMA.- El **COMPRADOR** reconoce haber recibido del **VENDEDOR** la mercancía objeto del presente contrato a su entera satisfacción.

En fe de lo cual firman este contrato por triplicado y a un solo efecto, reconociendo recibir un ejemplar del mismo.

POR _____ EL **COMPRADOR**
(Fecha, firma y sello de la Oficina)

COMPROBACION NÚM. _____

Actualmente en el mercado también nos podemos encontrar créditos de pequeños importes, hasta 6.000 euros, que no tienen tampoco comisión de apertura pero que sus intereses rondan el 20% TAE.

En muchas ocasiones, el consumidor de un crédito rápido no suele prestar atención al tipo de interés que le aplicarán por el dinero solicitado, ni a las comisiones que le aplicarán, por ejemplo, en caso de amortización anticipada. Se dejan llevar por la posibilidad de tener el dinero de forma instantánea, que es una de las principales características de este tipo de préstamos. Además, al no tener que justificar su finalidad a la entidad financiera que lo concede lo hace más atractivo para solicitarlo.

El producto se contrata prácticamente sin hacer papeleos. Para poder suscribir un préstamo de este tipo, los documentos que suelen solicitar las entidades son una fotocopia del DNI, la última nómina o pensión, y el número de la cuenta corriente en la que se domiciliará el préstamo. La entidad se compromete a facilitar el dinero en el plazo de 24 ó 48 horas después de recibir toda la documentación requerida.

Compruebe que la entidad que le facilita el crédito rápido esté registrada en el Banco de España.

5.4. PAGAR EN INTERNET

Pagar en los establecimientos virtuales es tan fácil como ir paseando por ellos. Siempre será seguro si el vendedor es de confianza.

El comercio electrónico tiene las mismas características que cualquier compra no presencial, por ejemplo, a través del teléfono o por catálogo. Así, las partes no se ven físicamente, el que compra necesita comprobar la calidad de lo que le venden y, el vendedor tiene que tener la seguridad de que cobrará.

La forma más segura es el **contra reembolso**, ya que no tiene que abonar nada el comprador hasta que no llega el producto. Sin embargo, el medio más utilizado con diferencia para pagar **online** son las tarjetas de crédito o débito. Pagar con tarjeta a través de la Red todavía provoca miedo pero, para dar mayor seguridad a las transacciones económicas por Internet existen unos mecanismos que incrementan la seguridad.



The screenshot shows a web browser window with a menu bar (Archivo, Edición, Ver, Favoritos, Herramientas, Ayuda) and a title bar (Vínculos). The main content area is titled "Elige la forma de pago" and contains two radio button options: "Contrareembolso" and "Tarjeta de crédito". The "Tarjeta de crédito" option is selected. Below this, there is a section titled "Información de la tarjeta de crédito" with three bullet points:

- Si es tu primera compra rellena estos datos. Puedes guardar esta información para futuras compras poniendo un nombre en el campo Nombre (ej. Tarjeta BBV) y pulsando "Guardar información."
- Si ya has guardado los datos de tu tarjeta al realizar otra compra selecciónala con el desplegable la tarjeta con la que quieres pagar. Los campos se rellenan automáticamente.
- Para añadir una nueva tarjeta elige la opción Nueva tarjeta de Crédito e introduce los datos.

 The form includes a dropdown menu for "Nueva tarjeta de Crédito", followed by input fields for "Nombre del Titular:", "Número de la tarjeta:", "Tipo:" (with a dropdown menu showing "Visa"), and "Fecha de Caducidad:" (with dropdown menus for "Julio" and "2000"). Below these fields is a note: "*Si desea guardar los datos de esta tarjeta de Crédito, para acelerar su proceso de compra, simplemente coloque un nombre en el siguiente campo y pulse en el botón de guardar información." This is followed by a "Nombre:" input field and a "Guardar información" button. An example "Ej. Visa Caja Madrid" is provided below the name field. The browser's status bar at the bottom shows "Listo" and "Internet".

Este es un ejemplo de lo que puede aparecer en la pantalla a la hora de elegir la opción:

La segunda modalidad es la más habitual: el pago electrónico, si ha optado por esta fórmula deberá facilitar los siguientes datos al proveedor:

- Nombre del titular.
- Número de la tarjeta.
- Tipo de tarjeta.
- Fecha de caducidad.

¡IMPORTANTE!

Recuerde que el envío de estos datos debe hacerse en «**páginas seguras**» ya que los datos de carácter financiero (ejemplo: el número y la caducidad de su tarjeta) son de alto riesgo pudiendo ser interceptados por un tercero ajeno a la compraventa.

Los navegadores detectarán esa página segura y lo advierten con el correspondiente icono (ejemplo: **un candado**) o con el indicativo de la letra "s" (aparecerá **https://**) estas advertencias indican que los datos se envían de forma encriptada (en código).

Además puede comprobar:

- En la Web del vendedor deben aparecer los datos de la empresa como el domicilio, CIF, el nombre comercial, etc.; si no aparecen, desconfíe.
- Compruebe quién es el titular de la página.
- Observe la dirección de la Web, ya que el impostor podría ser un nombre muy parecido al de la marca comercial que desea adquirir.
- Comprobar la política de privacidad. No facilitar información personal sin saber quién la recopila, por qué lo hace y cómo la utilizará.
- Verificar las condiciones de las devoluciones de la compra.
- Llevar la cuenta de las transacciones *online*, vigilar en el *email* posibles mensajes del vendedor y revisar los extractos bancarios de las tarjetas de crédito.

5.5. LOS VALES POR CAMBIO DE PRODUCTO

Los *vales* son una solución contractual, beneficiosa para ambas partes, cuando se plantea la devolución de un producto que no presenta defecto alguno. Téngase en cuenta que si el producto tiene alguna irregularidad o no sirve para el fin que se ha vendido, el comerciante debe repararlo o sustituirlo por otro, a voluntad del consumidor y, si ninguna de esas soluciones fuere posible, procederá una rebaja en el precio o la rescisión del contrato (devolución del dinero abonado y del producto recíprocamente), todo ello de acuerdo con la normativa de garantías, incluida en los arts. 114 a 127 del vigente Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Ahora bien, si el artículo adquirido no presenta irregularidades, el comerciante no tiene ninguna obligación, respondiendo al mero cambio de opinión del consumidor, ni de sustituirlo por otro, ni de devolver el dinero pagado, siendo en estas ocasiones cuando la utilización de un vale puede ofrecer una solución satisfactoria para ambas partes. Los vales no están contemplados en la legislación de consumo y debemos entenderlos como **un contrato privado realizado libremente entre las partes** (comprador y vendedor), incluso aunque ninguna de ellas tenga la condición de consumidor, están sujetos por ello a las normas de derecho civil y mercantil y son de obligado cumplimiento como si de cualquier otro contrato se tratase: compraventa, arrendamiento, suministro, permuta, etc.

La bajada de los tipos de interés en los créditos, el elevado coste de la vivienda, la precariedad laboral y la poca estabilidad familiar son los principales factores que, en conjunto, todos ellos colocan a los consumidores en un alto riesgo de bancarrota.

6.1. CONCEPTO

El sobreendeudamiento **es la excesiva deuda** que impide atender correctamente a los compromisos de pago. Las familias aragonesas tienen como gastos mensuales, la hipoteca, el crédito del coche, las tarjetas de crédito, los créditos al consumo, etc. Todos ellos hacen que su patrimonio sea inferior a la deuda que tienen que asumir.

La facilidad con la que podemos obtener créditos desde cajeros automáticos, lo fácil que nos lo ponen las entidades crediticias en la publicidad para obtener financiación, las vacaciones de verano, el recibo de la luz y del gas que suben, hipotecas revisadas, etc., éstos son algunos ejemplos que hacen que todos nos apretemos el cinturón en mayor o menor medida.

Estas situaciones en los hogares provocan momentos nada agradables ante los Juzgados, que terminan en la pérdida de bienes de la familia como el coche, la vivienda o los ahorros de toda la vida.

6.2. CAUSAS

Los expertos consideran que son dos las causas inmediatas del sobreendeudamiento de los consumidores:

- la asunción excesiva de deudas (sobreendeudamiento activo). Se asocia con el consumo irreflexivo, compulsivo, el que se hace sin pensar sus consecuencias, no por necesidad.
- la incapacidad sobrevenida de hacer frente a los créditos por causas imprevistas (sobreendeudamiento pasivo). Se produce por contingencias sobrevenidas capaces de mermar la capacidad de ingresos o incrementar los gastos, impidiendo hacer frente a la deuda. Por ejemplo: un despido, accidente, enfermedad o fallecimiento, asunción de gastos imprevistos (incremento de la familia, multas, etc.), divorcio, etcétera.

También, el abuso de la tarjeta o el exceso de consumo al contado afecta directamente a la renta que el consumidor había comprometido para el pago de sus deudas.

Tenga en cuenta que una persona se considera sobreendeudada si el peso de la carga de su deuda supera el 40% de su renta anual.

Reflexione un momento sobre este tema y pregúntese: ¿han sido incluidos en alguna lista de morosos? ¿En alguna ocasión han tenido descubiertos en su cuenta? Esto puede llegar a ocurrirle si llega a un estado de sobreendeudamiento.

Nuestro fin es lograr llevar la máxima información y educación a todos para un consumo responsable.



6.3. REUNIFICACIÓN DE CRÉDITOS. VENTAJAS E INCONVENIENTES

La reunificación de deudas nace de los aumentos de tipos de interés, de la sensación de un menor riesgo, de las ganas de incrementar la riqueza, además de los incrementos de precios, el consumo irreflexivo y otros agentes que hemos nombrado antes.

Se trata de una operación costosa en la que se cancelan las deudas y se contrata otra nueva con un coste añadido al del producto, juntando todas las deudas de consumo o hipotecarias para hacer más asequible la cuota mensual.

Puede ser una solución en el caso de haber agotado todo el margen de gasto o si han mermado los ingresos ya que se paga menos (el interés es más bajo), pero durante mucho más tiempo, por lo que se está fomentando el sobreendeudamiento.

Cuanto más se amplíe el plazo para pagar la deuda, más intereses se pagan.

¿y yo
cuándo
ahorro?

6.4. CONSEJOS PARA PREVENIR EL SOBREENDEUDAMIENTO

Las principales recomendaciones que podemos hacer son las siguientes:

- Sepa exactamente cuáles son sus ingresos mensuales.
- Calcule la cantidad que mensualmente puede pagar.
- Actúe racionalmente en sus compras.
- No se precipite a la hora de decidir que necesita una reagrupación de créditos, estudie antes todas sus posibilidades.
- En caso de decidirse por una empresa compare ofertas, conserve su publicidad y compruebe sus datos en relación al nombre, domicilio fiscal, teléfono y CIF.



- Sepa con antelación cuánto le van a cobrar por la gestión.
- Es importante comparar las diferentes ofertas y hace falta conservar los datos relativos al domicilio fiscal, teléfono y CIF de la empresa que realiza la oferta.
- Si el servicio se lo ofrece una entidad de crédito, hace falta comprobar que esté inscrita en el Registro del Banco de España.
- Una vez decidido el préstamo, hace falta solicitar una oferta vinculante por escrito.
- Lea detenidamente todas las cláusulas y condiciones del préstamo.
- Existe el derecho de examinar el borrador de la escritura pública en el despacho del notario, antes de la firma del contrato.
- En caso de conflicto en una entidad de crédito, disponen de Departamentos o Servicios especializados de atención al cliente o Defensor del Cliente en los que puede plantear su reclamación.

6.5. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA REUNIFICACIÓN DE CRÉDITOS

6.5.1. VENTAJAS

- Permite pagar una cuota mensual menor a la que se tiene en la actualidad.
- Se puede elegir el plazo que mejor se adapte a sus necesidades.
- Incluso si está en alguna lista de morosos, se puede acceder a este producto.

6.5.2. DESVENTAJAS

- Tiene que pagar más comisiones, tanto por la cancelación de la que ya tiene como por la puesta en funcionamiento de la nueva.
- Fomenta en exceso el sobreendeudamiento familiar.
- Se pagará durante mayor cantidad de tiempo.
- Las empresas que ofrecen este servicio no están sujetas al control del Banco de España.

Tiene que tener en cuenta que la reunificación de créditos NO es la solución al sobreendeudamiento familiar, sólo consigue aliviar un poco las cuotas a pagar, durante muchos más años.

7. Los consumidores ante los seguros

7.1. ¿QUÉ ES UN CONTRATO DE SEGURO?

Los consumidores deciden realizar un contrato de seguro cuando creen que alguna adversidad puede poner en peligro tanto un elemento de su patrimonio (el coche, la casa, etc.) como su propia salud.

De esta manera, cuando se produzca dicha adversidad podremos hacerle frente con una compensación que nos entregará la compañía de seguros si previamente hemos ido pagando las primas establecidas de acuerdo a la gravedad del riesgo y a la compensación garantizada.

7.1.1. FIGURAS QUE INTERVIENEN EN EL SEGURO:

- El Tomador del seguro, parte contratante del seguro y que paga la prima periódicamente.
- El Asegurador, parte contratante del seguro (normalmente una compañía de seguros), paga la compensación pactada en el caso de que se produzca el hecho previsto (siniestro).
- Asegurado, persona que soporta el riesgo.
- Beneficiario, se beneficia de la prestación si se produce el siniestro.

En principio el tomador del seguro coincide con la figura del asegurado y del beneficiario, pero pueden ocurrir otras circunstancias:

- Que el tomador de seguro sea distinto al asegurado, en el caso, por ejemplo, de que un padre contrate un seguro de automóviles para su hijo, el padre es el tomador del seguro, pero el que soporta el riesgo es su hijo.
- Que el tomador del seguro sea distinto tanto del asegurado como del beneficiario, como puede ocurrir si nuestra empresa contrata un seguro de vida sobre sus empleados, en este caso el tomador sería la empresa, el asegurado el empleado y el beneficiario sus familiares.

7.1.2. DOCUMENTOS QUE SE UTILIZAN EN EL CONTRATO DE SEGURO:

Antes de realizar el contrato de seguro, se suele realizar un cuestionario previo por parte del tomador del seguro al asegurador en el que informa sobre el tipo de seguro que quiere suscribir.

Tras recibir este cuestionario, el asegurador realiza una propuesta de seguro, que es vinculante durante el plazo de 15 días; en el caso de que el tomador esté de acuerdo se firma el contrato de seguro, si difiere el contrato de lo establecido en la propuesta el tomador puede indicar que se subsane, si pasa un mes y el tomador no ha dicho nada se aplica lo dispuesto en el contrato.



El contrato de seguro es un contrato de adhesión, que significa que el tomador acepta las condiciones determinadas por el asegurador.

Dentro del contrato de seguro encontramos:

- Las condiciones generales, folleto informativo que indica los aspectos básicos y generales del seguro.
- Las condiciones particulares: documento que individualiza y define el riesgo, quién es el asegurado, beneficiario, los capitales cubiertos, si existe franquicia, la prima a pagar, el vencimiento de ésta y su forma de pago, etcétera.
- Las condiciones especiales y suplementos, posibles modificaciones posteriores al contrato inicial.

7.1.3. DURACIÓN DEL CONTRATO:

El contrato del seguro no puede superar los diez años de vigencia, aunque normalmente se establece que el contrato sea prorrogable año a año, en todo caso una parte puede no querer dicha prórroga y comunicárselo a la otra con un plazo de dos meses a la conclusión del seguro que está en vigor.

En los seguros de vida se establece otro tipo de plazos, como cumplir la edad de jubilación, o el fallecimiento del asegurado.

7.1.4. FRANQUICIAS:

Muy habitual en los actuales seguros de automóviles, consiste en un techo que mientras no se alcance el valor o límite establecido como franquicia no procede la prestación por parte del asegurador.

7.1.5. OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES FIRMANTES:

- En relación a la información de datos:
 - El tomador debe informar, de acuerdo al cuestionario que le sometan, de todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo; quedará exonerado si el asegurador no le sometió a ningún cuestionario.
 - El asegurador puede rescindir el contrato en el plazo de un mes, a contar desde el conocimiento de las inexactitudes en la información suministrada por el tomador del seguro.

- El tomador del seguro debe comunicar al asegurador las circunstancias que agraven el riesgo, que en el caso de haberlas conocido este último no lo habría firmado o de hacerlo lo hubiera hecho bajo otras condiciones.

El asegurador puede en el plazo de dos meses a contar desde el día en que la agravación le fue declarada, proponer una modificación del contrato, en tal caso el tomador tiene quince días desde que recibe la propuesta para aceptarla o rechazarla.

El asegurador también puede rescindir el contrato, comunicándolo por escrito, en el plazo de un mes desde que se tuvo conocimiento de la agravación del riesgo.

- Pago de las primas:

- Está obligado el tomador del seguro a pagar las primas periódicas que le presente el asegurador.
- Si el tomador no pagara la primera prima, el asegurador tiene derecho a resolver el contrato o pedirlo por vía ejecutiva.
- Si se produjese el siniestro y la primera prima no hubiese sido abonada, el asegurador queda liberado de su obligación.
- En el resto de las sucesivas primas, si no se abona una de ellas, la cobertura queda en suspenso un mes después del día de su vencimiento (mes de gracia), si ocurriese un siniestro y quiere obtener la prestación deberá pagar la prima atrasada, la cobertura vuelve a tener efecto a las 24 horas del día en que el tomador pague la prima.

Si el asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima, se entiende que el contrato queda extinguido.

- Siniestros:

- El tomador debe comunicar al asegurador el siniestro en el plazo máximo de siete días de haberlo conocido, así como todas las circunstancias y consecuencias del siniestro; si no lo hace, el asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por no haberlo hecho.
- El tomador debe poner todos los medios para aminorar las consecuencias del siniestro; si incumpliera esta obligación, el asegurador puede reducir su prestación en la proporción que estime.

- Prestaciones:

- El asegurador está obligado a la *prestación del importe mínimo* de lo que pueda deber dentro de los cuarenta días desde que tuvo conocimiento de la declaración del siniestro.

- Queda liberado de la prestación si el tomador del seguro actuó de mala fe.
- El asegurador incurre en mora en la prestación, si ésta no la realiza en el plazo de tres meses desde que se produce el siniestro o si pasan los cuarenta días y no se realiza el abono del importe mínimo que pueda deber.
- Las acciones que se derivan de un seguro de daños prescriben a los dos años, y cinco años en el caso de un seguro de personas.

7.1.6. AGENTE DE SEGUROS – CORREDOR DE SEGUROS:

El Agente de Seguros es una prolongación de la Compañía de seguros, sólo trabaja con una compañía y sus actos comprometen al asegurador, mientras que el Corredor de seguros trabaja con diferentes compañías e informa a sus clientes de las distintas opciones y modalidades de seguros, sus actos no comprometen a la compañía.

7.1.7. INFRASEGURO – SOBRESSEGURO:

- El Infraseguro consiste en asignar un valor asegurado inferior al real, con lo que las primas serán más baratas pero en el caso de que se produzca el siniestro el asegurador puede reducir la prestación en la misma proporción que se hizo con el valor asegurado.
- El Sobreseguro es asignar una cantidad superior al valor asegurado, bien por negligencia o de forma deliberada, el tomador pagará unas primas superiores pero en caso de producirse el siniestro el asegurador le indemnizará por el valor real que tuviese el objeto en el momento que se produjo el siniestro.

7.1.8. VENTA DEL OBJETO ASEGURADO:

El vendedor de un bien que está asegurado está obligado a comunicar al comprador la existencia de un contrato, así como comunicarla al asegurador en el plazo de quince días desde que se produce la compraventa.

El asegurador puede rescindir el contrato en cualquier momento si no recibe la comunicación de la transmisión o en el plazo de 15 días si ésta se produce.

7.2. SEGUROS

7.2.1. SEGURO DEL AUTOMÓVIL

Es un seguro combinado ya que incluye el seguro obligatorio de responsabilidad civil y los seguros voluntarios que pueden ser de daños (como los daños sobre el propio vehículo) y de personas (como la asistencia en viajes).



Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil

Todo propietario de un vehículo a motor que esté matriculado en España debe contratar dicho seguro para responder en el caso de que con motivo de la circulación cause daños a las personas o a los bienes.

- Daños a las personas, cubiertos, haya o no culpa por parte del conductor del vehículo asegurado.
- Daños a los bienes, en este caso debe haber comportamiento culpable por parte del conductor del vehículo asegurado.

Qué no cubre el Seguro Obligatorio:

- Si los daños se produjeron por la conducta o negligencia del perjudicado.
- Si los daños se debieron por fuerza mayor extraña a la conducción o al funcionamiento del vehículo.

Daños que quedan excluidos del Seguro Obligatorio:

- Los daños sufridos por el conductor.
- Los daños en el vehículo y en las cosas transportadas en él.
- Los daños en bienes que sean propiedad del tomador, asegurado, propietario o conductor del vehículo, o de sus familiares directos.
- Los daños provocados por vehículos robados (los cubre el Consorcio de Compensación de Seguros).

En todo caso el asegurador puede excluir los daños que se produzcan si en la conducción se realizaba en estado de embriaguez, bajo los efectos de las drogas, o superando el número de personas o el límite de la carga autorizada; de todas formas el asegurador deberá indemnizar siempre al perjudicado y posteriormente podrá repercutirlo al culpable.

Los Seguros Voluntarios de Automóvil:

Son una opción que tiene el propietario del automóvil para complementar la cobertura del seguro obligatorio, los más habituales son:

- Responsabilidad Civil Suplementaria:
Supone incrementar los importes máximos del seguro obligatorio; la suma de ambas responsabilidades (obligatoria y voluntaria) es lo que conocemos como seguro a terceros. Se requiere la culpa del conductor causante del daño.
- Daños al propio vehículo:
Cubre, dentro de los límites establecidos, los daños que pueda sufrir el vehículo asegurado como consecuencia de un accidente que se produzca por una



causa exterior, violenta e instantánea y en todo caso con independencia de la voluntad del conductor; si el siniestro impidiese el desplazamiento del vehículo por sí mismo para su reparación los gastos de desplazamiento de la grúa al taller están igualmente cubiertos.

- Robo del vehículo:

Cubre la indemnización por los daños derivados de la sustracción ilegítima del vehículo asegurado (o algún componente del mismo, pero no sus accesorios) por parte de terceros.

La denuncia del robo es obligatoria, así como poner de su parte las medidas necesarias para descubrir a los autores y la recuperación del vehículo.

Si la sustracción se produce por haberse dejado las puertas o ventanillas abiertas o las llaves puestas, el robo no está cubierto, como en el caso de que el robo lo hayan realizado familiares del asegurado o del tomador.

Si se recupera el vehículo dentro del plazo fijado en la póliza, el propietario está obligado a aceptarlo; pasado dicho plazo se le debe indemnizar, pero en el caso de que ya haya sido indemnizado y se recupera el vehículo, la compañía debe ofrecérselo al propietario, que se lo puede quedar devolviendo la indemnización o rehusarlo, con lo que la propiedad del mismo pasa a ser del asegurador.

- Defensa Jurídica:

Es un seguro de servicios, el asegurador se compromete a prestar un servicio al asegurado, no prevé indemnización económica alguna.

Incluye la defensa de la responsabilidad penal en que pudiera incurrir el conductor del vehículo y la reclamación de los daños sufridos por el asegurado o por su vehículo como consecuencia de un accidente de circulación.

- Rotura de lunas:

Cubre la reposición de los cristales del vehículo asegurado incluyendo los gastos de colocación cuando su rotura se deba a una causa exterior, violenta e instantánea y ajena a la voluntad del asegurado o del conductor.

- Seguro de ocupantes:

Cubre las lesiones corporales de las personas transportadas por el vehículo (invalidez temporal, permanente, o muerte) siempre que sean producidas por accidentes derivados por una causa violenta, externa y ajena a la voluntad del asegurado. Los capitales máximos deben figurar en las condiciones particulares de la póliza.

- Retirada del permiso de conducir:
El asegurador se compromete al pago de una indemnización mensual en caso de retirada temporal del permiso de conducir, cuando haya sido decretada por instancia gubernativa o por sentencia judicial y la culpabilidad fuera exclusiva del asegurado o conductor del vehículo. Se suelen excluir de esta cobertura cuando la retirada haya sido consecuencia de realizar apuestas o desafíos, o por conducir en estado de embriaguez o por consumo de estupefacientes, o por el incumplimiento de una anterior orden de retirada.
- Asistencia en viaje:
Esta cobertura permite al asegurado disfrutar de una serie de servicios en los casos que durante sus desplazamientos sufriera averías, accidentes o robos, servicios como:
La repatriación o traslado sanitario de heridos o enfermos, gastos de desplazamiento y de estancia de un familiar por hospitalización del asegurado, ayuda en carretera, traslado del asegurado para recoger su vehículo averiado, etcétera.

7.2.2. SEGURO DEL HOGAR

La vivienda es uno de los bienes patrimoniales más importantes que tienen las personas, por ello se hace necesario su aseguramiento.

Actualmente se ofertan seguros multirriesgo que no sólo ofrecen el asegurar la vivienda sino también otros elementos para hacerlos más atractivos, con lo que combinan daños a personas y daños a bienes.

Hay que diferenciar dos conceptos a la hora de asegurar nuestra vivienda:

- El continente de la vivienda, es decir los elementos de construcción e instalaciones fijas.
- El contenido, es decir, los bienes localizados dentro de la vivienda (recomendable para los que tengan un contrato de alquiler).

Coberturas más habituales:

- Incendio, explosión y caída de rayo: cubre tanto el continente como el contenido y la indemnización consistirá bien en la reparación, reposición o indemnización de aquellos bienes que hayan sido afectados en el siniestro.



- Fenómenos atmosféricos, cuando éstos se consideren anormales y no puedan ser considerados como propios de la época del año.
- Robo, expoliación y hurto: cuando se sustraen de forma ilegítima los bienes asegurados contra la voluntad del asegurado; se suelen excluir las joyas y dinero en metálico (salvo que se haya establecido en la póliza) y los robos o hurtos que no hayan sido denunciados.
- Daños producidos por el agua: los daños producidos tanto en el continente como en el contenido producidos por el agua por filtraciones y goteras (siempre que no se deba por una falta de conservación) y por los escapes accidentales de los aparatos fijos y conducciones del edificio.
- Rotura de cristales: se cubre la rotura de cristales y lunas situadas en el interior de la vivienda, se suelen excluir las roturas producidas por obras de reforma, traslados y las producidas por defectos en su instalación.
- Responsabilidad Civil: permite protegerse de las reclamaciones que pueda ser objeto por su responsabilidad frente a terceros como consecuencia de los daños y perjuicios que hubiera podido originar el asegurado o las personas o cosas que de él dependan (por ejemplo, los causados por los animales domésticos que convivan con nosotros), se suelen excluir la responsabilidad profesional del asegurado y los daños que han sido producidos en riñas o en actos delictivos.
- Asistencia en el hogar: para los casos en que necesitamos de un profesional para la reparación de ciertos elementos de nuestra vivienda (como fontaneros, electricistas, pintores, etc.). Los costes de estos profesionales son más económicos que si los contratáramos por nuestra cuenta.

7.2.3. SEGUROS DE VIDA

Son aquellos contratos en los que la entidad aseguradora se compromete, a cambio del pago de una prima periódica, al pago de una indemnización cuando concurra uno de los siguientes momentos:

- Que el asegurado fallezca (seguro de vida de riesgo o para caso de muerte).
- Que el asegurado sobreviva más allá de un período de tiempo determinado en la póliza (seguro de supervivencia o de ahorro), como, por ejemplo, que llegue a la edad de jubilación.

Consideraciones legales:

- Si el tomador del seguro es distinto al asegurado, se necesita el consentimiento de éste.

- Si el asegurado es menor de edad se requiere la autorización de sus representantes legales.
- No puede contratarse un seguro de vida a un menor de catorce años o a un incapacitado.
- Si la muerte del asegurado es producida de forma dolosa (con intención) por parte del beneficiario, pasará la prestación al tomador.
- Salvo pacto en contrario, el riesgo de suicidio del asegurado queda cubierto a partir del primer año de contratar el seguro.

Es posible que los Seguros de Vida establezcan un interés técnico, es decir, el mínimo de rentabilidad que en todo caso obtendrá el asegurado beneficiario.

Derechos de reducción, rescate y anticipo:

- Reducción: pasado un tiempo el tomador puede solicitar al asegurador reducir su seguro con el fin de pagar una prima menor. Las compañías suelen tener tablas con el importe del capital acumulado que le corresponde.

Más adelante, el tomador, antes de que se produzca su fallecimiento, puede rehabilitar su póliza pagando las pólizas atrasadas junto a interés para su actualización.

- Rescate: el tomador del seguro, tras el pago de las dos primeras anualidades, puede recuperar el capital aportado y la póliza quedará rescindida.
- Anticipo: el tomador del seguro puede percibir una cantidad determinada a cuenta del capital que en ese momento le corresponda.

Los Unit Link:

Es un seguro de vida en el que el tomador está invirtiendo sus primas en los fondos de inversión que le indica su gestor, pero se beneficia de las ventajas fiscales de un seguro de vida, esto es:

- Puede cambiar de activo sin tener que tributar hasta el reembolso final.
- Tributan como un seguro de vida (las rentas obtenidas en el momento del rescate se consideran rendimientos de capital mobiliario y no como un fondo de inversión).

7.2.4. SEGURO DE ACCIDENTES

El seguro de accidentes cubre el riesgo de las lesiones corporales sufridas por el asegurado; estas lesiones pueden producir:



- El fallecimiento.
- Invalidez permanente total o parcial.
- Invalidez temporal.

Los accidentes con resultado de muerte o invalidez permanente total dan lugar a la indemnización del 100 % del capital asegurado; en el caso de invalidez parcial dará lugar a una indemnización proporcional al capital asegurado.

La invalidez temporal da derecho a una renta diaria mientras dure dicha incapacidad, se suele establecer un número determinado de días desde que sucedió el accidente y también se establece un número máximo de días cubiertos.

La determinación del grado de invalidez se efectuará con el certificado médico correspondiente.

Es posible incluir en este seguro los gastos de asistencia sanitaria originados por un accidente.

Destacar el Seguro Obligatorio de Viajeros (del transporte colectivo de personas), donde las empresas del sector contratan un seguro que cubra los daños corporales de sus viajeros, el tomador (transportista) repercute la prima en el billete.

En los seguros de accidentes, el asegurador puede establecer condiciones en la edad, profesión y salud del asegurado.

Consideraciones legales:

El tomador del seguro puede designar al beneficiario y modificar dicha designación sin consentimiento del asegurador, además el tomador debe informar al asegurador sobre otras pólizas de seguros de accidentes que hubiera contratado respecto al mismo asegurado.

Si el tomador del seguro es distinta persona del asegurado, hará falta el consentimiento escrito de éste; si es menor de edad hará falta la autorización de sus representantes legales y no pueden contratar los menores de catorce años o incapacitados.

La indemnización que corresponda por el accidente se perderá si el asegurado o el beneficiario provocan intencionadamente el accidente.

7.2.5. SEGURO DE ENFERMEDAD

Este seguro prevé indemnizaciones económicas para el asegurado a fin de compensar los perjuicios acaecidos como consecuencia de una enfermedad. Ésta debe ser diagnosticada por un profesional médico quedando fuera las

originadas por un accidente, las debidas al envejecimiento y las provocadas por el propio interesado.

Suelen excluirse las enfermedades profesionales, las enfermedades previas a la firma de la póliza o producidas en el tiempo de carencia que establezca la póliza y las causadas por las intervenciones de cirugía estética o plástica, entre otras.

Consideraciones legales:

El tomador de este seguro puede designar al asegurado-beneficiario y modificar dicha designación sin necesidad del consentimiento del asegurador.

Si el tomador contrata por cuenta de otra persona (asegurado), hará falta el consentimiento de esta persona, y si el asegurado es menor de edad será necesaria la autorización de sus representantes legales.

7.2.6. SEGURO DE ASISTENCIA SANITARIA

Este seguro consiste en la prestación de servicios médicos y hospitalarios en los casos de enfermedad o accidente del asegurado.

El asegurador suele ofrecer una red de centros hospitalarios concertados para ello o la asunción de los gastos si el asegurado elige libremente los centros, atendiendo siempre a los límites establecidos en la póliza.

En este tipo de seguros se suelen establecer por parte del asegurador una serie de franquicias, con lo que una parte del gasto será asumido por el asegurado.

Aquí también se establecen determinados períodos de carencia en los cuales la póliza no tiene validez. Este tiempo puede reducirse o eliminarse si el asegurado se somete a un reconocimiento médico previo; de esta forma, el asegurador no podrá negar sus prestaciones alegando enfermedades anteriores, salvo que como consecuencia de dicho reconocimiento así se establezcan en la póliza.

Al asegurado se le imponen una serie de exigencias como cumplir las prescripciones que le indiquen los facultativos para su restablecimiento, así como mostrarse responsable ante los primeros síntomas de enfermedad.

Consideraciones legales:

El tomador de este seguro puede designar al asegurado-beneficiario y modificar dicha designación sin necesidad del consentimiento del asegurador.



Si el tomador contrata por cuenta de otra persona (asegurado), hará falta el consentimiento de esta persona y si el asegurado es menor de edad será necesaria la autorización de sus representantes legales.

7.2.7. SEGURO DE DEPENDENCIA

En la reforma de la ley que regula el mercado hipotecario y que fue publicada en diciembre de 2007, se introduce el seguro de dependencia, que obliga al asegurador al cumplimiento de una prestación convenida en el caso de que se produzca una situación de dependencia.

La finalidad es atender total o parcialmente, directa o indirectamente, las consecuencias que tenga para el asegurado la situación de dependencia.

Este contrato podrá articularse tanto a través de pólizas individuales como colectivas.

8.1. LA LEY GENERAL DE PUBLICIDAD

La publicidad es el medio a través del cual se pone a la empresa y a los posibles compradores en contacto con el fin de la venta de determinados bienes o servicios.

Este medio no sólo se limita a los anuncios de la televisión y radio, sino que puede adoptar otras formas como los envíos personalizados en cartas, mensajes en los fax, carteles en los establecimientos, en la calle, etcétera.

El destinatario de esta información es el consumidor, aquella persona a la cual puede influir el mensaje publicitario en su decisión de compra.

Todos los medios de comunicación publicitaria deben cumplir los requisitos que fija la Ley General de Publicidad que es la que determina cuándo se considera ilícita y cuándo no, o cómo actuar ante un caso de publicidad que no se atenga a la ley y las sanciones que son aplicables.

8.1.1. LA PUBLICIDAD ILÍCITA

La publicidad es ilícita cuando:

- Atenta contra la dignidad de las personas o vulnere derechos reconocidos en la Constitución Española, especialmente cuando hacen referencia a la infancia, juventud y mujer.
- Sea engañosa.
- Sea subliminal.
- Sea desleal.
- Si infringe lo dispuesto en la normativa que regula la publicidad de determinados productos, bienes o servicios como por ejemplo, los productos sanitarios.

8.1.2. LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA

Para que una publicidad sea engañosa no es necesario que haya producido un daño a una persona, basta con que **induzca a error** para considerarse engañosa.

La publicidad **debe ser veraz y perfectamente clara** para el consumidor, fundamentalmente en los siguientes conceptos:

- En las características de los bienes o servicios, sobre todo en su disponibilidad, calidad, fecha de fabricación, peligrasidad, etcétera.
- En el precio completo o presupuesto.



- En las condiciones jurídicas y económicas, utilización y entrega de los bienes o de las prestaciones de los servicios.
- En los motivos de la oferta.
- En los datos del anunciante, por ejemplo en lo relativo a su identidad, cualificación profesional, derecho de propiedad industrial o intelectual, premios recibidos, etcétera.
- En los servicios de postventa.

8.1.3. LA PUBLICIDAD SUBLIMINAL

La publicidad subliminal es aquella publicidad que actúa sobre el destinatario (el consumidor) **sin ser éste consciente de que está percibiéndola**.

Un ejemplo clásico fue cuando en un cine se introdujeron en la película de vez en cuando fotogramas aislados que decían «compre coca-cola y palomitas». El consumo en el cine de los dos productos aumentó. Esta publicidad al no poder ser advertida conscientemente y actuar directamente sobre el inconsciente está prohibida.

8.1.4. CESAR Y RECTIFICAR LA PUBLICIDAD ILÍCITA

La Ley General de Publicidad establece que «quienes tengan un derecho subjetivo o interés legítimo podrán solicitar del anunciante la cesación o, en su caso, la rectificación de la publicidad ilícita».

Los consumidores que se sientan engañados pueden ir contra un anuncio publicitario mediante estas dos fórmulas: la rectificación y la cesación.

- Con la **cesación** se consigue que se deje de hacer esa publicidad, o suspenderla.
- Mediante la **rectificación** se consigue que se corrija, es decir, que se publique lo verdadero en el mismo medio en que se produjo.

Cuando esta publicidad no se corresponda con el producto o servicio, el consumidor debe reclamar siguiendo las siguientes fases: primero debe ponerse en contacto con el vendedor (bien de manera personal o, a través de organismos competentes) para solicitarle que cese en su publicidad ilícita y, en caso de que no responda o no ofrezca ninguna solución podrá optar por un proceso judicial en el que el Juez por medio de una Sentencia, cuando compruebe el efecto perjudicial de la publicidad, prohibirá la misma y le obligará a rectificarla.

8.1.5. LO PUBLICITADO SE PUEDE EXIGIR

Es recomendable que el consumidor recoja toda la publicidad sobre el producto o servicio que ha adquirido, ya que **la publicidad forma parte de su contrato**.

Si el producto o servicio que ha comprado no se corresponde con lo ofrecido por la publicidad vea la forma de reclamar en el último capítulo. En todo caso a través de un proceso judicial podrá obligar a la empresa a que le dé lo publicitado.

ES IMPORTANTE:

Que sea precavido ante las ofertas deslumbrantes o con muchos premios y regalos por la compra de determinados productos o servicios ya que pueden esconder formas engañosas de publicidad.



Según la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el contenido de la publicidad puede ser exigido por los consumidores. Las prestaciones, condiciones o garantías indicadas en la publicidad se pueden reclamar incluso aunque no figuren expresamente en el contrato.

8.2. PROTEGER NUESTROS DATOS PERSONALES

Con frecuencia casi todo el mundo se encuentra un sinfín de cartas en los buzones en las que se ofrecen distintos productos; desde una invitación a la mejor oportunidad en un apartamento compartido, un viaje de un sorteo que se desconocía estar participando, enciclopedias, vajillas, etc. Y en todas hay una característica común: el desconocimiento por parte del consumidor -receptor de las ofertas- de que sus datos eran conocidos por esas empresas.

Es interesante saber que este sistema de publicidad, también llamado **marketing directo** es lícito siempre que sus ofertas sean claras y veraces.

Para evitar estos malos usos, se aprobó en diciembre de 1999 una ley que regulaba el tratamiento automatizado o no de estos datos de carácter personal, limitando así el uso de la informática y otras técnicas para poder garantizar el honor, la intimidad personal y de las familias y el pleno ejercicio de los derechos de las personas.

8.2.1 PRINCIPIOS RELATIVOS A LOS DATOS

1. Calidad de los datos

Implica que serán exactos y puestos al día, necesarios y pertinentes para la finalidad para la que hubieran sido recabados o registrados y, serán cancelados cuando hayan perdido tal carácter, no pudiéndose usar para otra finalidad diferente.

2. Derecho a la información en la recogida de datos

Los interesados deben ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco de:

- La existencia de un fichero o tratamiento de datos, así como de la finalidad de la recogida y los destinatarios de esa información.
- El carácter facultativo u obligatorio de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas;
- Las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.
- De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- De la identidad y dirección del responsable del tratamiento.

Cuando se utilicen cuestionarios u otros impresos para la recogida, deben figurar de forma clara y legible las advertencias anteriores.

Además, si los datos no se recaban de los interesados, deben ser informados de forma expresa, precisa e inequívoca por el responsable del fichero o su representante dentro de los tres meses siguientes al momento del registro de los datos.

3. Consentimiento del afectado

El tratamiento de los datos de carácter personal requiere el consentimiento inequívoco del afectado.

4. Los datos especialmente protegidos

Hay algunos tipos de datos que por pertenecer al ámbito más íntimo de la persona o por poder afectar su mal uso a la imagen social de la misma están «super protegidos».

- Tienen **protección máxima**: los datos referentes a la ideología, afiliación sindical, religión y creencias; nadie puede ser obligado a declarar sobre ellos salvo que el afectado consienta expresamente y por escrito. Existe obligación de advertir al interesado de su derecho a no facilitarlos.
- Tienen **protección media**, los datos referentes al origen racial, salud o vida sexual; sólo pueden recabar estos datos cuando por razones de interés general lo disponga una ley o el afectado consienta (los datos relativos a la salud pueden proceder de tratamientos de instituciones, centros sanitarios, de las personas que acuden a ellos).
- Son datos **especialmente protegidos** por sus normas reguladoras los relativos a la comisión de infracciones penales o administrativas y sólo se pueden incluir en los ficheros públicos de las administraciones correspondientes.

5. Seguridad de los datos

El responsable del fichero debe adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Las llamadas autopistas de la información incrementan considerablemente este riesgo al que están expuestos los datos.

6. Deber de secreto. Debe guardar secreto, tanto el responsable del fichero como cualquier persona que intervenga en el tratamiento de los datos.

¡CUIDADO!

Las guías telefónicas son públicas y pueden ser consultadas por todo el mundo; por eso, si no desea que su domicilio y teléfono pueda ser consultado por estas empresas debe dirigir un escrito a la compañía telefónica para que sus datos no sean publicados.

7. Comunicación de los datos a un tercero

Sólo puede realizarse para cumplir los fines directamente relacionados con las funciones del que los cede con el previo consentimiento del interesado y tendrá carácter de revocable. Será nulo ese consentimiento si la información que se facilite al interesado no le permite conocer la finalidad a que se destinen los datos o el tipo de actividad de aquél a quien se pretende comunicar.

8. Acceso a los datos por cuenta de un tercero

Debe estar regulado en un contrato escrito y establecerá expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento que no las aplicará o utilizará con otro fin ni los comunicará a otras personas.

8.2.2. CUÁLES SON NUESTROS DERECHOS Y CÓMO EJERCERLOS

1. Derecho de impugnar las valoraciones fundadas en un tratamiento de datos

El afectado puede impugnar tanto actos administrativos como decisiones privadas que impliquen una valoración de su comportamiento o definan su personalidad.

2. Derecho de consulta al Registro General de Protección de Datos

El Registro General es gratuito, por lo que cualquier persona puede recabar información acerca del responsable de los ficheros, su ubicación, cesiones previstas, finalidad, estructura, etcétera.

3. Derecho de acceso

La información de los datos se obtiene mediante un escrito dirigido al responsable del fichero, siendo conveniente aportar el DNI. Además deben contestar en el plazo de un mes desde la recepción de su solicitud.

4. Derecho de rectificación y cancelación

También se realiza por escrito y el responsable del fichero está obligado a hacerlo efectivo en el plazo de diez días desde la recepción de la solicitud. (El interesado al que le denieguen total o parcialmente los derechos de oposición, acceso, rectificación o cancelación puede ponerlo en conocimiento de la Agencia de Protección de Datos para que ampare el ejercicio de sus derechos).

5. Derecho a indemnización

Cuando por el incumplimiento de la ley sufra un daño o lesión en sus bienes o derechos tiene derecho a indemnización.

8.2.3. EL CENSO PROMOCIONAL

El censo promocional está formado con los datos de nombre, apellidos y domicilio de todas las personas que figuran en el censo electoral.

Este censo puede ser utilizado por empresas que se dedican a recopilar direcciones, reparten documentos, publicidad, venta a distancia y otras actividades análogas y, lo obtienen solicitando al Instituto Nacional de Estadística una copia del censo promocional.

Por lo tanto, si no quiere aparecer en estas listas debe solicitarlo por escrito para que le excluyan de ella; trimestralmente esta lista se actualiza excluyendo los nombres y domicilios de los que así lo solicitan.

8.2.4. LA AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

La Agencia de Protección de Datos es un ente público que pertenece a la Administración del Estado, que actúa con independencia en sus funciones, en la limitación del abuso de la informática y la garantía de la intimidad personal y familiar.

Su regulación normativa es la siguiente:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Española de Protección de Datos.

Tiene la misión de proteger al consumidor proporcionándole la dirección del responsable de aquellos ficheros en los que crea que está incluido, amparándole si su reclamación no es atendida y sancionando a los responsables de aquellos ficheros que no respetan la ley.

La Agencia además, tiene competencias para requerir a los responsables, ordenar que cese el tratamiento de los datos y cancelación de los mismos previa audiencia de los encargados de los ficheros.

- Su dirección postal es la siguiente:

Agencia de Protección de Datos.

C/ Jorge Juan, 6

28001 Madrid.

- Teléfono: 901 100 099

- También pueden dirigirse por correo electrónico: ciudadano@agpd.es

RECUERDE:

Si al dirigirse al responsable del fichero le hacen caso omiso o no es satisfactoria la respuesta que le den, la Agencia de Protección de Datos le amparará en el ejercicio de sus derechos.

8.2.5. CÓMO PROTEGERSE CONTRA LA PUBLICIDAD NO SOLICITADA

Si usted quiere dejar de recibir publicidad directa de empresas existe un servicio de la **Federación de Comercio Electrónico y Marketing Directo**, entidad sin ánimo de lucro, en la que se recogen los datos y dirección de aquellas personas que desean ser excluidas de los envíos directos. Es la llamada **LISTA ROBINSON** en la cual se puede formar parte de dos ficheros, en las que puede registrarse cualquier consumidor de forma gratuita:

1. Para no recibir publicidad de las empresas adheridas a este sistema –Lista Robinson.
2. Para potenciar el envío de publicidad en los temas en que el consumidor tenga mayor interés (Lista de Preferencia).

Sin embargo, esta buena idea no es del todo eficaz dado que no garantiza el total control sobre el buzoneo directo aunque sí es una fórmula recomendable para reducir considerablemente los envíos no deseados.



La dirección a la que hay que dirigirse es la siguiente:

FECEMD

Avda. Diagonal, 437, 5º 1ª
08036 Barcelona.
Teléfono: (93) 240 40 70.

C/ Orense, 14, 10º D
28020 Madrid
Teléfono: (91) 598 11 57

8.2.6. LAS LISTAS DE MOROSOS

Cuando usted no paga una letra o un vencimiento de un préstamo, la empresa puede notificarlo a una entidad que se encarga de llevar el control. Aunque usted tenga razón para no haberlo pagado, es legal que le incluyan en la lista de morosos.

Las listas de morosos recogen información sobre deudas impagadas. Incluyen a personas con información sobre su solvencia patrimonial y facilitan estos datos a otras personas para evaluar su solvencia.

Para incluir a un consumidor en un fichero, la deuda debe ser cierta, debe estar vencida y ser exigible. Además, el acreedor debe reclamarle el pago mediante un requerimiento antes de incluirle en un fichero.

El afectado debe conocer su inclusión en este tipo de ficheros, por lo que la empresa, si usted está incluido en uno de ellos, debe comunicárselo en el plazo de un mes. Además, si conoce su inclusión, podrá ejercer sus derechos de rectificación y cancelación si ha habido algún cambio en su situación o si se ha producido un error.

Si el fichero no le comunicó su inclusión denúncielo ante la Agencia Española de Protección de Datos. www.agpd.es

Para salir de un fichero de morosos hay que cancelar los datos. Se puede salir si no cumple los requisitos legales, porque pague la deuda, o por el transcurso del plazo máximo de seis años.

Debe saber que es el acreedor el que debe comunicar al fichero de morosos la cancelación de los datos. Es éste el que tiene que instar la baja en el mínimo tiempo posible y en el plazo máximo de una semana.

Si desconoce quién le ha incluido en un fichero de morosos, solicítelo al responsable del fichero, quien debe comunicárselo en el término de un mes; en caso contrario, comuníquelo a la Agencia Española de Protección de Datos.

8.3. GARANTÍAS EN LA VENTA DE BIENES DE CONSUMO

Esta ley tiene por objeto la incorporación al Derecho español de una Directiva Europea sobre determinados aspectos de la venta y garantía de los bienes de consumo.

La directiva establece un conjunto de medidas tendentes a garantizar un nivel mínimo uniforme de protección de los consumidores en el mercado interior en todos los Estados Miembros.

8.3.1. PRINCIPIOS GENERALES

El vendedor está obligado a entregar al consumidor un **bien que sea conforme** con el contrato de compraventa.

Esto significa que se tienen que cumplir los siguientes requisitos que se exponen a continuación (salvo que por las circunstancias del caso, alguno de ellos no resulte aplicable):

Se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del bien que el vendedor haya presentado en la muestra o modelo.

Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los bienes del mismo tipo.

Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el bien es apto para dicho uso.

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

Si la instalación que realiza el vendedor está incluida en el contrato de compraventa y resulta defectuosa o, si la realiza el comprador pero resulta defectuosa por un error en las instrucciones, se equipara con la falta de conformidad del bien.

Recuerda, el producto ha de presentar la calidad y prestación habitual de un bien del mismo tipo.

Dos apuntes importantes:

1. **El vendedor** (persona física o jurídica que se dedica profesionalmente a la venta de bienes de consumo) **responde ante el consumidor** de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien. Sin embargo, si resulta imposible o supone una carga excesiva, se puede reclamar directamente contra el productor.

2. **La renuncia previa** de los derechos que esta ley reconoce a los consumidores **es nula.**

8.3.2. REPARACIÓN Y SUSTITUCIÓN DEL BIEN

Si el bien no es conforme con el contrato, el consumidor podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del bien, salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada (cuando la opción que le comunique el consumidor al vendedor, le imponga a éste unos costes que, en comparación con otra opción, no sean razonables).

El consumidor tiene que tener en cuenta en la reparación y la sustitución lo siguiente:

- Serán gratuitas.
- Deben llevarse a cabo en un plazo razonable.
- La reparación suspende la garantía hasta que el bien esté reparado.
- Si reparado, el bien sigue siendo no conforme con el contrato, el consumidor puede exigir la sustitución del bien (salvo que sea desproporcionada), la rebaja del precio o la resolución del contrato.
- No se puede exigir la sustitución en caso de bienes de segunda mano o que no sea posible su sustitución.

8.3.3. REBAJA DEL PRECIO Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cuando no sea posible exigir la reparación o la sustitución, procede la rebaja del precio o la resolución del contrato (excepto que la falta de conformidad sea de escasa importancia).

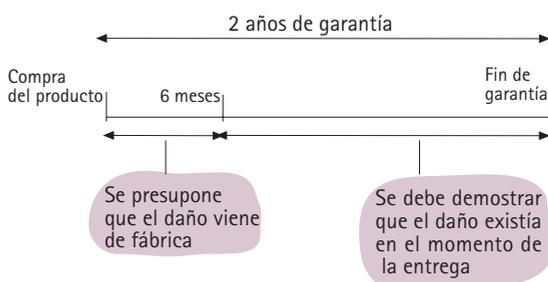


8.3.4. PLAZOS

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

Conocida la falta de conformidad por el consumidor, debe informar de ella al vendedor en el plazo de **dos meses desde que tuvo conocimiento** de ella.

Salvo prueba en contrario, se presume que la falta de conformidad que se manifieste en los **seis meses posteriores a la entrega del bien**, ya existía cuando la cosa se entregó, es decir, el problema viene de fábrica. Sin embargo, si han pasado esos seis meses, es el consumidor quien debe demostrar que el fallo viene de origen y que no ha sido provocado por un mal uso.



8.3.5. LA GARANTÍA COMERCIAL

Esta garantía es una opción que se tiene que entregar al consumidor, siempre por escrito o en cualquier soporte duradero, y debe contener necesariamente:

- El bien u objeto sobre el que recae la garantía.
- El nombre y dirección del garante.
- Que la garantía no afecta a los derechos de que dispone el consumidor.
- Los derechos del consumidor como titular de la garantía.
- El plazo de duración de la garantía y su alcance territorial.
- Las vías de reclamación de que dispone el consumidor.

La garantía comercial también es una herramienta de publicidad para las empresas, ya que supera la garantía que ofrece la ley, mínima exigible.

En todo caso el consumidor tiene derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad.

Uno de los derechos más importantes de los consumidores y usuarios es el derecho a recibir información veraz, completa, objetiva y eficaz sobre los bienes y servicios

Este derecho queda reflejado en el etiquetado, que muestra la denominación, el fabricante, la composición del producto y sus características.

La importancia de la etiqueta identificadora del producto ha llevado a que se realicen **regulaciones específicas** para cada producto como, por ejemplo: textiles, alimentos, electrodomésticos, etcétera.

9.1. ALIMENTOS Y SU ETIQUETA

Es en el sector de la Alimentación en donde la importancia de la etiqueta se hace más evidente, al estar en juego la salud.

El etiquetado en los productos alimentarios debe cumplir unos principios generales:

1. No deben inducir a error al comprador, especialmente en las características del producto, naturaleza, identidad, cualidades, composición, cantidad, origen o procedencia y modo de fabricación.
2. No puede atribuir al alimento efectos o propiedades que no posea.
3. No puede atribuir propiedades preventivas, terapéuticas o curativas, sin perjuicio de los alimentos destinados a una alimentación especial y de las aguas minerales.

Todos los datos obligatorios que figuran en la etiqueta deben ser **fácilmente comprensibles** e irán inscritos **en lugar destacado**, de forma que sea fácilmente visible y claramente legible.

9.1.1. INFORMACIÓN MÍNIMA OBLIGATORIA

Todas las etiquetas deben tener una **información mínima obligatoria** indicando:

- **La denominación de venta del producto:** que es la prevista para el producto en las disposiciones reglamentarias (por ejemplo, no es válida la denominación de «Jamón Dietético» debiéndose utilizar la denominación correspondiente: «Jamón York»).

La denominación de venta, además, debe ir acompañada de la indicación del estado físico en que se encuentra el producto o del tratamiento específico a que ha sido sometido (como, por ejemplo: polvo, congelado, ahumado, etc.).

Todos los productos que hayan sido tratados para su conservación con radiación ionizante deben llevar la mención siguiente «producto irradiado».

- **Lista de ingredientes**, que está constituida por la mención de todos los ingredientes en orden decreciente de sus pesos y encabezados por el título: «Ingredientes».

Hay una serie de productos alimenticios que no necesitan lista de ingredientes:

- Los productos constituidos por un solo ingrediente.
- Las frutas, hortalizas frescas y patatas.
- Las aguas de bebida envasada gasificada.
- Los vinagres de fermentación que proceden de un solo producto.
- Los quesos, mantequilla, la leche y la nata fermentada (si no se les ha añadido más ingredientes que productos lácteos.).
- Las bebidas con un grado alcohólico adquirido superior en volumen al 1,2 por 100.

Recientemente se ha aprobado el decreto que actualiza la normativa en relación a los componentes que deben ir en el etiquetado de los alimentos comercializados; en el caso de que haya presencia de altramuces, moluscos o sus derivados se deberá especificar claramente, debido al riesgo potencial de reacciones alérgicas, sobre todo en el caso de las harinas derivadas de estos productos.

- **La cantidad neta para productos envasados.**

Es la cantidad neta de producto contenido en el envase, debiéndose expresar en:

- Unidades de volumen para los productos líquidos.
- Unidades de masa para los demás productos.

Cuando un producto alimenticio sólido se presenta en un líquido de cobertura (por ejemplo en vinagre, en aceite o agua) en el etiquetado se indica también la masa neta escurrida de dicho producto alimenticio.

- **Grado de alcohol.**

Las bebidas con grado alcohólico superior en volumen al 1,2 por 100 deben incluir la indicación del grado alcohólico volumétrico adquirido.

- **Marcado de fechas.**

En la etiqueta de todo producto alimenticio debe figurar la fecha de duración mínima o, en su caso, la fecha de consumo preferente y se indica con las siguientes leyendas:

- «Consumir preferentemente **antes del...**» cuando la fecha incluya la indicación del día;

- «Consumir preferentemente **antes del fin de...**» en los demás casos.

Además, si la duración de los productos es:

- Inferior a tres meses, bastará con que indique el día y el mes.
- Inferior a tres meses, pero sin sobrepasar los dieciocho meses, basta con que indique el mes y el año.
- Superior a dieciocho meses, debe indicar el año.

Si se trata de productos alimenticios microbiológicamente muy perecederos y por ello pueden suponer un peligro inmediato para la salud humana, la fecha de duración mínima se cambia por fecha de caducidad y se expresará con la leyenda:

- «Fecha de caducidad» que indicará el día, mes y año a partir del cual el producto no debe ser consumido.

- **Identificación de la empresa y lote de fabricación.**

En todo artículo debe aparecer claramente el nombre, la razón social o denominación del fabricante del envasador o de un vendedor establecido dentro de la Unión Europea.

El lote de fabricación es necesario que también conste, ya que nos indica el conjunto de unidades que han sido fabricadas o envasadas en circunstancias prácticamente idénticas al objeto de facilitar un adecuado control por parte de la Administración, en caso de que aparezca algún problema.

- **Lugar de origen o procedencia.**

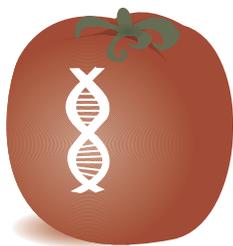
Los productos originarios de países no pertenecientes a la Unión Europea deben indicar el lugar de procedencia, mientras que los que proceden de los Estados de la Unión Europea sólo lo deben indicar en el caso de que su omisión indujera a error al consumidor sobre el origen del producto.

Pueden contener, además de la información obligatoria, otra que sea facultativa siempre que no contravengan la normativa general.

La identificación de un producto permite la trazabilidad o rastreabilidad, es decir, el seguimiento de todos sus pasos: desde el campo o la mar, hasta el punto de venta.

De esta forma, y en caso de que surja algún problema, se puede localizar fácilmente dónde se ha originado y quién o quiénes son los responsables.

Es la garantía de que existe transparencia informativa a lo largo de toda la cadena agroalimentaria.



9.1.2. ALIMENTOS TRANSGÉNICOS

Un alimento transgénico se produce al introducir un fragmento de ADN de una especie en el ADN de otra, así se obtiene el mismo organismo principal, pero con la información añadida de otra especie, debiendo superar unos protocolos y controles de seguridad muy estrictos.

Según la norma, es obligatorio etiquetar todos los alimentos transgénicos cuyos ingredientes contengan al menos un 1% de un organismo genéticamente modificado, teniéndolo que hacer constar en la etiqueta, como, por ejemplo: «fabricado a partir de soja/maíz modificada genéticamente».

Los productos destinados a la alimentación animal, por el momento, no tienen obligación de incluir dicha leyenda en su etiquetado aunque superen el 1% de material genético en su composición.

9.1.3. ALIMENTOS ECOLÓGICOS

Son los productos derivados de la agricultura ecológica, que se diferencia de la tradicional en los métodos de explotación, que son más respetuosos con el medio ambiente; no utiliza elementos químicos como fertilizantes, plaguicidas o antibióticos, ni semillas transgénicas o modificadas genéticamente.

En el etiquetado y la publicidad sólo podrán utilizarse términos que hagan referencia al método de producción ecológico, así como a la utilización de abreviaturas como «bio» y «eco».

En los alimentos transformados los términos «bio» o «eco» se podrán emplear en la denominación de venta siempre que al menos el 95%, expresado en peso, de los ingredientes de origen agrarios sean ecológicos.

9.2. EL ETIQUETADO EN PRODUCTOS ARAGONESES

En Aragón, existen dos figuras que garantizan los productos autóctonos de calidad:

- Las Denominaciones de Origen.



Velan por el cumplimiento de sus reglamentos, indicando las zonas y los métodos de producción para salvaguardar las cualidades diferenciadoras de sus productos y protegerlos de esta forma de actuaciones externas que pudieran desvirtuarlos.



- La etiqueta Aragón Calidad Alimentaria:
Sirve para garantizar la calidad de otros productos aragoneses que no pertenecen a ninguna Denominación de Origen. Esta marca es propiedad de la Diputación General de Aragón y autoriza su uso en los productos que cumplen los requisitos cualitativos exigidos y que están controlados por entidades independientes autorizadas.

Denominación de Origen en Aragón:



Vinos de denominación de origen Cariñena



Vinos de denominación de origen Campo de Borja



Vinos de denominación de origen Somontano



Vinos de denominación de origen Calatayud



Vinos de denominación de origen Cava



Denominación específica Ternasco de Aragón



Denominación de origen Jamón de Teruel



Espárragos

9.3. EL ETIQUETADO EN EL CALZADO

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

El calzado puede ser desde una simple sandalia hasta las botas altas figurando, por tanto, dentro de esta definición los siguientes productos:

- Zapatos planos o de tacón de uso corriente en interior o en exteriores.
- Botines y botas (ya sean hasta el muslo o hasta la rodilla).
- Alpargatas y zapatillas.
- Calzado deportivo y de baile.

PARTES DEL CALZADO

Empeine



- Calzado obtenido de una sola pieza.
- Calzado desechable (sólo puede ser utilizado una sola vez).
- Calzado ortopédico.

En el etiquetado del calzado se encuentra la siguiente información:

Partes del calzado.

El etiquetado debe llevar información sobre las tres partes del calzado:

- El empeine.
- El forro y la plantilla.
- La suela.

Forro y plantilla



El **empeine** es la cara exterior del elemento estructural que va unido a la suela y la determinación de los materiales se hace sin tener en cuenta los accesorios o refuerzos como, por ejemplo, los ribetes, protectores de tobillos, adornos, hebillas, etcétera.

El **forro y la plantilla** están formados por el forro del empeine y la plantilla, que constituyen el revestimiento interior del calzado.

La **suela** es la parte inferior del calzado, que está sometida a desgaste por rozamiento y que va unida al empeine. Su clasificación se basa en el volumen de los materiales que contenga.

La **composición del calzado** debe indicarse mediante pictogramas e indicaciones textuales en castellano que designen materiales específicos como es el siguiente ejemplo:

En la etiqueta se facilita la información sobre el material que sea mayoritario al menos en un 80 por 100 en el empeine, forro, plantilla y suela. Si ningún material representa como mínimo el 80 por 100 aparece información sobre los dos principales materiales que compongan el calzado.

Este material podrá ser:

- Cuero: Es la piel de animales que conserva su estructura más o menos intacta. Si el cuero tiene la superficie recubierta por una capa de untamiento o por una capa contrapegada, esta superficie no debe ser de un grosor superior a 0,15 mm.

Si aparece la leyenda «cuero plena flor» significa que se trata de una piel que conserva su flor original, tal como aparece después de retirada la epidermis y sin que se haya retirado película alguna mediante lijado, desfibramiento o división.

- Cuero untado: es el producto cuya capa de untamiento no supera un tercio del espesor total del producto, pero excede de los 0,15 mm.

Suela



- Textil: que puede ser textiles naturales o sintéticos.
- Otros materiales.

La etiqueta puede estar pegada, estampada o en un soporte atado en un calzado al menos de cada par.

RECUERDE que en los puntos de venta debe existir un cartel informativo fácilmente visible y claramente legible que le facilitará la comprensión de la información que contenga la etiqueta.

9.3.1. ARMONIZACION DE LA NORMATIVA

España siempre había tenido una numeración de calzado distinta a la de los demás países de Europa, ya que el mismo calzado tenía un número menos aquí. Esto suponía diversos problemas que se han solucionado armonizando la numeración y adaptando la española a la utilizada en Europa; por eso ahora usted calzará oficialmente un número más.

9.4. EL ETIQUETADO EN LOS JUGUETES

La seguridad infantil es una preocupación constante y por eso existen numerosas disposiciones destinadas a exigir que los juguetes cumplan una serie de condiciones que garanticen la seguridad durante su manipulación, con el fin de evitar riesgos a que pueden ser expuestos los niños cuando los utilizan.

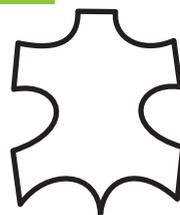
Juguete es el producto concebido o manifiestamente destinado a ser utilizado con fines de juego por niños de edad inferior a 14 años.

La legislación recoge una serie de productos que no son considerados juguetes, son los siguientes:

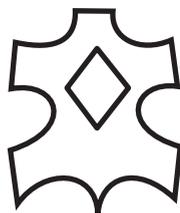
- Adornos de Navidad.
- Modelos reducidos, contruidos para coleccionistas.
- Equipos destinados a la utilización colectiva en terrenos de juego.
- Equipos deportivos.
- Equipos náuticos destinados a su utilización en aguas profundas.
- Muñecas folclóricas y decorativas y otros artículos similares para coleccionistas adultos.
- Juguetes «profesionales» instalados en lugares públicos (grandes almacenes, parques, estaciones, etc.).
- Rompecabezas de más de quinientas piezas o sin modelo.
- Armas de aire comprimido.
- Fuegos artificiales.

MATERIALES UTILIZADOS

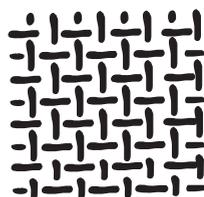
Cuero



Cuero untado



Textil



Otros materiales



- Hondas y tirachinas.
- Juegos de dardos con puntas metálicas.
- Hornos eléctricos, planchas u otros productos funcionales alimentados por una tensión nominal superior a veinticuatro voltios.
- Productos que contengan elementos caloríficos cuya utilización requiera la vigilancia de un adulto.
- Vehículos con motores de combustión.
- Máquinas de vapor de juguete.
- Bicicletas diseñadas para hacer deporte o para desplazarse por la vía pública.
- Juguetes de vídeo que se pueden conectar a un monitor de vídeo, alimentados por una tensión nominal superior a veinticuatro voltios.
- Chupetes de puericultura.
- Imitaciones fieles de armas de fuego reales.
- Joyas de fantasía destinadas a los niños.

Todos los juguetes que se comercializan (e incluso los de difusión gratuita) **deben cumplir una serie de exigencias esenciales de seguridad**, de lo contrario no pueden ser comercializados.

Además, **deben ir provistos del marcado «CE»**, el nombre y/o razón social y/o la marca, así como la dirección del fabricante o de su representante autorizado o del importador dentro de la Comunidad. Esta información debe ir colocada de forma visible, legible e indeleble, bien sobre el juguete, bien sobre el envase.

Si el juguete es de tamaño reducido o está compuesto por elementos de tamaño reducido, pueden ir colocadas las indicaciones sobre el envase, en una etiqueta o en un folleto.

En relación con el marcado o el logotipo del marcado «CE», queda prohibido colocar en los juguetes, marcados que puedan inducir a error a terceros.

RECUERDE:

El marcado «CE» significa que el juguete ha sido sometido a un procedimiento para certificar que cumple todas las exigencias de seguridad.

9.4.1. EXIGENCIAS ESENCIALES DE SEGURIDAD DE LOS JUGUETES

Se distinguen una serie de principios generales y unos riesgos particulares:



Principios generales:

Los usuarios de juguetes y las terceras personas deben quedar protegidos, en circunstancias de uso normal o razonablemente previsible de tales juegos, contra los riesgos para la salud y las lesiones corporales. Son riesgos:

- a) Los debidos a la concepción, construcción o la composición del juguete.
- b) Los inherentes al uso del juguete y que no pueden eliminarse modificando la construcción o composición de éste sin alterar su función o privarle de sus propiedades esenciales.

El grado de riesgo debe estar en proporción con la capacidad de los usuarios y, en su caso, de las personas que los cuidan para hacer frente a dicho riesgo.

Por eso:

- Siempre que sea necesario debe especificar la edad mínima del usuario del juguete y/o la necesidad de que se usen sólo bajo la vigilancia de un adulto.
- Las etiquetas y/o envases de los juguetes, así como las instrucciones que les acompañan deben alertar, de forma eficaz y completa a los usuarios y/o a sus cuidadores acerca de los riesgos que puede entrañar su uso y la forma de evitarlos.

Riesgos particulares

Dentro de los riesgos particulares de cada juguete es necesario hablar de las propiedades físicas y mecánicas; de la inflamabilidad; de sus propiedades químicas; de las eléctricas; la higiene del juguete y de la radiactividad.

1. Propiedades físicas y mecánicas.

- Los juguetes y sus partes, así como sus fijaciones (si son juguetes desmontables) deben tener la resistencia mecánica y la estabilidad suficiente para soportar las tensiones debidas al uso, sin roturas o deformaciones que puedan causar heridas.
- Los bordes accesibles, salientes, cuerdas, cables y fijaciones de los juguetes deben estar diseñados y contruidos de manera que el contacto con ellos no presente riesgos de lesiones corporales.
- Los juguetes deben fabricarse de forma que se reduzca al mínimo los riesgos de heridas que puedan ser provocadas por el movimiento de sus partes.
- Los juguetes, sus componentes y las partes de los mismos que pudieran separarse de los juguetes manifiestamente destinados a niños de edad inferior a treinta y seis meses, deben ser de dimensiones suficientes para que no puedan ser tragados y/o inhalados.

- Los juguetes, sus partes y los embalajes en que se presentan no deben presentar riesgo de estrangulamiento o asfixia.
- Los juguetes ideados para su uso en el agua o que pueda llevar un niño por el agua deben fabricarse de forma que se reduzcan al mínimo los riesgos de hundimiento del juguete y de pérdida de apoyo para el niño.
- Los juguetes que confieren movilidad a sus usuarios deben llevar incorporado un sistema de freno adaptado al tipo de juguete.
- La forma y composición de construcción de los proyectiles debe ser tal que el riesgo de herida no sea desmesurado, habida cuenta del tipo de juguete.
- Los juguetes que contengan elementos que produzcan calor deben construirse de tal forma que:
 - la temperatura máxima que alcance no puede provocar quemaduras al tocarlas.
 - Los líquidos, vapores y gases que se encuentren en el interior de los juguetes no alcancen temperaturas que puedan provocar quemaduras y otros daños físicos.

2. Inflamabilidad

- Los juguetes no deben constituir un peligroso elemento inflamable en el medio ambiente del niño; por lo tanto, deben estar hechos con materiales que:
 - No se quemen al estar expuestos a una llama o chispa.
 - Que no sean fácilmente inflamables.
 - Que, si arden, lo hagan lentamente y con poca velocidad de propagación de la llama.
 - Que cualquiera que sea la composición química del juguete, haya sufrido un tratamiento tendente a retrasar el proceso de combustión.
- Los juguetes no deben ser explosivos o contener elementos o sustancias que puedan explotar.
- Los juguetes y, en particular los juegos y juguetes de química, no deben contener como tales sustancias:
 - Las que al mezclarse pueden explotar.
 - Que contengan componentes volátiles inflamables en el aire, que pueden formar mezclas vapor/aire inflamables o explosivas.

3. Propiedades químicas

- Los juguetes deben ser diseñados y fabricados de forma que su ingestión, inhalación, contacto con la piel, las mucosas o los ojos no presenten riesgos para la salud o peligros de heridas.

4. Propiedades eléctricas

La tensión eléctrica de los juguetes que funcionen con electricidad no puede exceder de veinticuatro voltios.

- Las partes de juguetes en contacto o que puedan entrar en contacto con una fuente de electricidad capaz de provocar una descarga eléctrica, así como los cables u otros elementos por los que se lleve la electricidad a tales partes, deben estar suficientemente protegidos y aislados para evitar el riesgo de descarga.
- Los juguetes eléctricos deben diseñarse y construirse de forma que se garantice que las temperaturas máximas que alcancen todas las superficies directamente accesibles no provoquen quemaduras al tocarlas.

5. Higiene

- Los juguetes deben fabricarse de manera que satisfagan las condiciones de higiene y limpieza a fin de evitar los riesgos de infección, enfermedad y contacto.

6. Radioactividad

- Los juguetes no deben contener elementos o sustancias en forma o proporciones que puedan ser perjudiciales para la salud del niño.

9.4.2. INDICACIONES DE LAS PRECAUCIONES DE USO O MANEJO

Para reducir los riesgos que entrañen el uso de los juguetes es necesario tener en cuenta las advertencias y seguir las indicaciones de uso o manejo para determinados juguetes (que además, obligatoriamente deben estar redactadas en castellano).

TENGA EN CUENTA que el niño cuando utiliza el juguete no está pendiente de su seguridad, debe ser usted el que debe pensar en ello.

En particular:

1. Juguetes no destinados a niños menores de treinta y seis meses.

Los juguetes que puedan resultar peligrosos para niños menores de treinta y seis meses llevan la advertencia siguiente: «**No es conveniente para niños menores de tres años**».

2. Toboganes, columpios en suspensión, anillas, trapecios, cuerdas y juguetes análogos montados sobre soportes

Estos juguetes deben ir acompañados de instrucciones de la correcta forma de montarlos y su uso o empleo que ponga de relieve la necesidad de efectuar controles y revisiones periódicas que, en caso de omisión el juguete podría presentar riesgos de caídas o vuelcos.

3. Juguetes funcionales

Los juguetes funcionales son los que tienen las mismas funciones que aparatos o instalaciones destinados a adultos y de los cuales constituyen a menudo un modelo a escala reducida.

Estos juguetes deben llevar la inscripción: **«¡Atención! Utilícese bajo la vigilancia de adultos»**

Además deben ir acompañados de las indicaciones para su funcionamiento, las precauciones para el usuario y si debe mantenerse fuera del alcance de niños de muy corta edad.

4. Juguetes que contengan sustancias o preparados peligrosos. Juguetes químicos

Estos juguetes deben exhibir la inscripción: **«¡Atención! Únicamente para niños mayores de XX años. Utilícese bajo la vigilancia de adultos.»**

Se consideran juguetes químicos: las cajas de experimentos químicos, las cajas de inclusión plástica, los talleres en miniatura de cerámica, esmalte, fotografía y juguetes análogos.

5. Patinetes y patines de ruedas para niños

Deben llevar la inscripción: **«¡Atención! Utilícese con equipo de protección»**. También habrá indicaciones acerca del equipo protector recomendado: cascos, guantes, rodilleras, coderas, etcétera.

6. Juguetes náuticos

Deben llevar la inscripción: **«¡Atención! Utilizar sólo en agua donde el niño pueda permanecer de pie y bajo vigilancia.»**

Con esta serie de indicaciones se consigue evitar los riesgos a los que pueden estar expuestos los niños cuando utilizan los juguetes. Exige que los juguetes cumplan estas disposiciones para que se garantice la seguridad del niño y de las personas que lo acompañan.

9.5. EL ETIQUETADO ENERGÉTICO EN LOS ELECTRODOMÉSTICOS

El etiquetado energético informa al consumidor sobre el consumo de energía y otros datos complementarios relativos a cada tipo de aparato a lo largo de su vida, por ejemplo: el ruido, la eficacia de secado y de lavado, el ciclo de vida normal, etcétera.

Este tipo de información aparece en aparatos eléctricos tales como los frigoríficos, congeladores, lavadoras-secadoras y lavavajillas e incluso también en fuentes de luz como son las lámparas.

Todos los electrodomésticos tienen características similares en su etiqueta y debe ir colocado en la parte externa frontal o superior para que todos los consumidores puedan compararlos.

En su información técnica se puede observar:

- Nombre y dirección del proveedor.
- Descripción general del aparato.
- Información que incluye dibujos sobre las características del diseño del modelo y sobre los que influye en el consumo de energía.
- Informes sobre ensayos de medida efectuados.
- Las instrucciones de uso.

Además, en la etiqueta también aparecen unas notas identificativas como son las siguientes:

- Nombre o marca comercial del proveedor.
- Identificación del modelo del proveedor.
- Clase de eficiencia energética del aparato.
- Etiqueta ecológica, en el caso de haberla obtenido.

Con todos estos datos se homogeneiza el sistema de información referente al consumo de energía y de otros recursos esenciales que pueden figurar en el etiquetado de los aparatos de uso doméstico.

Recuerde que a la hora de comprar un electrodoméstico, no sólo el precio es importante, también lo son los costes de electricidad y agua futuros.

Las clases de eficiencia energética se pueden encuadrar en siete categorías desde la letra **A** hasta la letra **G**:



CATEGORÍA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA	CONSUMO DE ENERGÍA	EVALUACIÓN
A	<55%	BAJO CONSUMO DE ENERGÍA
B	55-75%	
C	75-90%	
D	90-100%	CONSUMO MEDIO
E	100-110%	
F	110-125%	ALTO CONSUMO
G	>125%	

Mediante esta clasificación, usted puede comparar electrodomésticos del mismo tipo, Así, si elige una lavadora de clase A, consumirá menos de la mitad que otra de clase E, lo que su pondrá un ahorro muy grande a lo largo de la vida útil de la lavadora.

Los principales datos de información que en la etiqueta de los aparatos electrodomésticos aparecen son los siguientes:

LAVADORA	FRIGORÍFICO	LAVAVAJILLAS	LÁMPARAS
Consumo de energía en Kwh/ciclo.	Consumo de energía en Kwh/año.	Consumo de energía en Kwh/ciclo.	Flujo luminoso en lúmenes.
Eficacia de lavado.		Eficacia de lavado.	Potencia absorbida en W.
Eficacia de centrifugado.		Eficacia de secado.	Ciclo de vida medio nominal.
Capacidad en Kg. De algodón.	Volumen de alimentos frescos y alimentos congelados.	Volumen de cubiertos.	
Consumo de agua en litros.		Consumo de agua en litros.	Potencia absorbida en W.
Ruido en el lavado y centrifugado.	Ruido.	Ruido.	

TEN EN CUENTA QUE:

Los electrodomésticos eficientes compensan. El mayor desembolso inicial se compensa a lo largo de los años con una menor factura de electricidad.

9.6. EL ETIQUETADO TEXTIL

Igualmente necesario resulta en las prendas textiles que se facilite en ellas su composición y tratamiento para salvaguardar los intereses de los consumidores y el derecho a la información.

Los productos textiles son todos aquellos que en bruto, semielaborados, elaborados, semimanufacturados, manufacturados, semiconfeccionados o confeccionados, están compuestos exclusivamente por fibras textiles, cualquiera que sea el proceso seguido para su mezcla y obtención.

Se consideran, además, productos textiles los siguientes:

- Los productos cuyo peso está compuesto 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 abrigo 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 aquéllos.

Pese a esta definición existe una serie de productos que están exentos, porque así lo especifica la reglamentación, de la obligación de etiquetado por lo que en ellos a lo mejor no se puede encontrar la correspondiente etiqueta que informe sobre su composición y tratamiento. Son, entre otros, los siguientes:

- Pulseras de reloj de materia textil.
- Escudos y banderas.
- Cremalleras.
- Botones y hebillas forrados de materia textil.
- Juguetes.
- Paños y guantes para retirar fuentes del horno.
- Manteles individuales formados por varios elementos y cuya superficie tenga menos de 500 centímetros cuadrados.



- Estuches para maquillaje.
- Neceseres para aseo, para el calzado.

9.6.1. DENOMINACIONES

Las denominaciones que más se emplean son las siguientes:

- En los **productos puros**: Sólo se permite el uso de las calificaciones de «cien por cien», «puro» y, «todo» que irán seguidas de la denominación de una fibra para designar productos textiles compuestos exclusivamente por dicha fibra.
- Los **productos de lana virgen**: pueden ser calificados «lana virgen» o «lana de esquilado» cuando se compongan exclusivamente de la citada fibra y no haya sido incorporado nunca a un producto acabado, ni haya sufrido operaciones de hilatura excepto las requeridas por la fabricación del producto, ni un tratamiento o utilización que haya dañado la fibra.
- **Hilo**: Caso de emplearse la palabra «hilo» en algún tejido o artículo confeccionado, debe ir seguida del nombre de la fibra textil con que se hubiera elaborado.
- **Seda**: Aparecerá sólo si se trata de una fibra que procede exclusivamente de capullos de determinados insectos.

9.6.2. MEZCLA DE FIBRAS TEXTILES

Hay que tener en cuenta que el producto textil que está compuesto por dos o más fibras, en el que una de ellas represente el 85 por 100 del peso total, como mínimo, en su designación aparecerá con alguna de las siguientes formas:

- Por el nombre de la fibra y su porcentaje en peso.
- Por el nombre de la fibra y la indicación de «85 por 100 mínimo».
- Por la composición porcentual completa del producto, ordenada de mayor a menor.

Es esta última forma la que más se suele emplear ya que permite una rápida visión de su composición. Por ejemplo, en la etiqueta de una camiseta podemos observar:

92% algodón

8% elastano

Si el producto textil está compuesto por dos o varias fibras, pero ninguna de ellas alcanza el 85 por 100 del peso total, se designan por la denominación y el porcentaje del peso de, al menos, las dos fibras con porcentajes mayores, seguidos de la enumeración de las denominaciones de las demás fibras que componen el producto, en orden decreciente según su porcentaje en peso, con o sin indicación del mismo.

Por ejemplo, en un vestido puede estar compuesto de:

46% viscosa
48% acetato
6% seda

Además puede estar compuesto el producto de «otras fibras», calificativo que puede emplearse si hay otras fibras cuya composición conjuntamente no supera el 10%, y debe ir seguida, esta denominación, por la composición porcentual global.

9.6.3. EL ETIQUETADO

Todos los productos textiles deben ser etiquetados con los siguientes datos:

- Nombre o razón social o denominación del fabricante, comerciante o importador y, en todo caso, su domicilio.
- En los productos textiles fabricados en España, el número de registro industrial del fabricante nacional.
- Si el producto es importado de países no pertenecientes a la CEE, y distribuidos en el mercado nacional, el número de identificación fiscal del importador.
- Los comerciantes, tanto mayoristas como minoristas, pueden 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. En este caso el comerciante es el responsable del producto y, por tanto, de todas las infracciones en que aquél pueda incurrir.
- La composición del artículo textil, teniendo en cuenta, además, que 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 forma permanente, y deberá tener su misma vida útil.

- Si el producto textil se ofrece con una envoltura, el etiquetado debe ir además en la propia envoltura, salvo que pueda verse claramente el etiquetado del producto.
- Las indicaciones o informaciones facultativas, tales como «símbolos de conservación», «inencogible», «impermeable», etc., deben aparecer netamente diferenciadas (las obligatorias también deben aparecer claramente visibles y fácilmente legibles por el consumidor).
- Si un producto está formado por dos o varias partes que no tengan la misma composición, debe ir provisto de una etiqueta que indique el contenido en fibras de cada una de las partes. Este etiquetado no es obligatorio para las partes que representen menos del 30 por 100 del peso total del producto, a excepción de los forros principales. Cuando todas las partes representan menos del 30 por 100, se indica la composición global del artículo.

Además, cuando dos o varios productos textiles forman de modo usual un conjunto inseparable y tengan idéntica composición de fibras, pueden ir provistos de un solo etiquetado.

9.6.4. CONFECCIÓN Y GÉNEROS DE PUNTO

No es necesario repetir que cada prenda individual debe llevar el preceptivo etiquetado con las indicaciones anteriores.

En las confecciones denominadas textiles del hogar y de ropa de mesa y cama que se pueden encontrar en el mercado por juegos o por elementos independientes, también deben estar marcadas cada etiqueta, pero cuando se ofrezcan al comprador presentados en cajas o en otras formas de envoltura, el etiquetado debe figurar además en la caja o envoltura y se hará constar el número de piezas que contiene. Únicamente quedan excluidos de lo anterior los juegos de ropa de mesa en los que podrá figurar una sola etiqueta en la pieza principal.

En las mantas, alfombras, tapices, visillos, cortinas o similares, que no se comercialicen por metros, el etiquetado será obligatorio para cada unidad cualquiera que sea su dimensión o peso. Y si se trata de piezas vendibles por metros, el etiquetado se exige en cada pieza figurando en ambos extremos de la misma, o bien en su plegador o bastidor.

9.6.5. ETIQUETADO DE CONSERVACIÓN

Una vez adquirida la prenda es necesario que se sigan las instrucciones de cuidado que nos facilita su propio etiquetado a través de unos determinados símbolos, los más frecuentes y su significado son los siguientes:



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



La línea que subraya la cubeta indica que debe realizarse una agitación mecánica reducida. Conviene no centrifugar en el lavado a máquina.



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



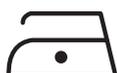
No lavar



Planchar a temperatura alta, máximo 200°C. Puede emplearse vapor o un paño húmedo. Suelen ser artículos de algodón, lino, etcétera.



Planchar a temperatura media, máximo 150°C. Puede emplearse vapor o un paño húmedo. Suelen ser artículos de lana, lino, etc.



Planchar a temperatura baja, máximo 110°C. Sólo en seco y sin vapor. Suelen ser artículos de seda natural, rayón, acetato, etc.



No planchar



Posibilidad de utilizar lejía.



Puede utilizarse lejía únicamente en artículos blancos de algodón.



No emplear lejía.



Lavar en seco. Las letras del interior del círculo indican distintos disolventes de limpieza en seco. "A" indica que pueden emplearse disolventes corrientes; "P" limpieza con percloroetileno, disolventes fluorados y esencias minerales; "F" limpieza sólo con esencias naturales.



La línea que subraya el círculo indica precaución o restricciones en la limpieza en seco.



No limpiar en seco.



Se puede secar en secadora mecánica. Si dentro se distinguen dos puntos, esto equivale a un secado normal, mientras que un solo punto obliga a uno a baja temperatura.



No secar en secadora mecánica.



Secar la prenda colgando de una cuerda.



Tender sin escurrir.



Secar en plano horizontal sin tender.

10.1. LOS VIAJES

Los viajes son tan antiguos como el hombre y han tenido siempre dos móviles: la necesidad y el espíritu de aventura. Es este último el que en tiempos remotos impulsó al legendario Ulises a ser un gran viajero en la antigüedad clásica y a impulsar ahora a casi todos los hombres en la época moderna ya que, la acción de viajar por gusto de conocer o volver a un lugar supone un gran placer.



10.1.1. LAS AGENCIAS DE VIAJES

Las agencias de viajes son empresas que ejercen actividades de mediación entre los viajeros y los prestatarios de servicios turísticos.

Se les exige estar en posesión de un título-licencia para poder dedicarse profesional y comercialmente en exclusiva a este ejercicio.

Los servicios turísticos pueden ser muy variados:

- La mediación de venta de billetes o reserva de plazas en toda clase de vehículos.
- Reserva de habitaciones en hoteles y alojamientos turísticos.
- Organización y venta de los denominados «viajes combinados».
- Organización y venta de las llamadas «excursiones de un día».

Además, también pueden prestar a sus clientes los siguientes servicios:

- Cambio de divisas, venta y cambio de cheques de viajeros.
- Información turística y material de propaganda.
- Expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte.
- Formalización de pólizas de seguro turístico, de pérdida o deterioro de equipajes y otros que cubren los riesgos derivados de los viajes.
- Alquiler de vehículos con o sin conductor.
- Reserva, adquisición y venta de billetes o entradas de todo tipo de espectáculos, museos y monumentos.
- Alquiler de útiles y equipajes destinados a la práctica de turismo deportivo (deportes de aventura).

Existen tres **clases de agencias** cuya diferencia se localiza en el cliente de cada una de ellas:

- **Mayoristas:** Organizan toda clase de servicios turísticos y viajes combinados para luego ofrecérselos y venderlos a otras agencias, no pudiendo ofrecerle sus servicios al consumidor.

- **Minoristas:** Son las que comercializan el producto de los mayoristas ofreciéndoselo directamente al usuario. También elaboran sus propios viajes pero siempre ofreciéndoselo a su único cliente que es el consumidor, no pudiendo ofrecérselo a ninguna otra agencia.
- **Mayorista–minorista:** Son aquéllas que pueden simultanear las dos actividades anteriores, pudiendo organizar y vender viajes tanto a otras agencias como directamente a los usuarios.

10.1.2. SERVICIOS QUE PRESTAN LAS AGENCIAS DE VIAJES

La primera toma de contacto del consumidor con la agencia de viajes es en la oferta. Toda la propaganda que realiza la agencia debe indicar:

- El nombre.
- Marca comercial registrada.
- Su dirección.

Además, los folletos deben responder a criterios de utilidad y veracidad; y cuyo contenido es exigible y vinculante.

POR ESO...

Guarde la publicidad. Puede serle útil en caso de reclamación.

La oferta se formaliza cuando se produce la aceptación a través de un contrato. Los contratos pueden ser:

- A) **De servicios sueltos:** cuando la agencia facilita al consumidor cualquier servicio de los propios de la actividad de la agencia que no pueden ser considerados viaje combinado. Por ejemplo: cuando se contrata sólo la estancia en un hotel o cuando se adquiere un billete de tren.

En las «excursiones de un día» se debe facilitar información sobre el transporte y servicios que se ofrezcan, pudiendo ser anulados por la agencia si, cinco días antes no se ha alcanzado un número mínimo de clientes o usuarios, pero siempre que esta circunstancia aparezca en la oferta de dichas excursiones. En este caso, la agencia debe abonar al consumidor las cantidades que entregase a cuenta.

En estos contratos de servicios sueltos, las agencias deben informar del coste de los servicios y emitir un recibo indicando el precio y el recargo del mismo por los gastos de gestión derivados de la operación.

El importe del recargo también lo debe conocer el consumidor con anterioridad a la contratación del servicio. Así, si el billete de tren cuesta 30 euros y por la gestión le van a cobrar 2 euros, el precio que va a tener que pagar por contratar el servicio será de 32 euros.

B) De viajes combinados: son aquellos viajes que, con arreglo a un precio global y siempre que la prestación del servicio dure más de veinticuatro horas o incluya una noche de estancia, supone la combinación de, al menos, dos de los siguientes elementos:

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

La protección del consumidor a la hora de contratar los servicios de un viaje combinado se centran primordialmente en la completa información que se le ha de facilitar al usuario, ya que debe ser clara y precisa sobre unos determinados puntos.

Estos puntos son los siguientes:

- Destinos y medios de transporte detallados.
- Duración del itinerario y calendario del viaje.
- Relación de establecimientos de alojamiento.
- Número de comidas que se vayan a servir.
- Información en materia de pasaporte, de visados y de formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia.
- Precio del viaje combinado y de las excursiones facultativas, precio que debe pagarse anticipadamente y precio total, así como las condiciones de financiación si se ofertan.
- Fecha límite de información al consumidor en caso de que el viaje se anule si se advierte que necesita un número mínimo de inscripciones.
- Nombre y domicilio del organizador del viaje.
- Toda la información adicional y adecuada sobre las características del viaje ofertado.

La información compromete a la agencia y constituye una garantía para el viajero.

También la Ley es muy estricta en la forma, ya que la única posibilidad de tipo de contrato es el contrato escrito, y las cláusulas que debe contener éste. Al menos, debe hacer referencia a los siguientes conceptos:

- El destino o destinos del viaje.
- Si es fraccionada la estancia, los distintos períodos y sus fechas.
- Los medios de transporte que se vayan a utilizar.
- Si incluye alojamiento, la categoría del establecimiento y el número de comidas que se sirven.
- El itinerario.
- Las visitas, excursiones y demás servicios contratados dentro del precio total.
- Nombre y dirección del organizador.
- Precio, modalidades de pago y condiciones, en su caso, de financiación.
- Cualquier tipo de solicitud que el consumidor haya transmitido al organizador.
- La obligación del consumidor de comunicar el incumplimiento de la ejecución del contrato de forma que quede constancia.
- Plazo en que se podrá presentar la reclamación por incumplimiento del contrato.
- Plazo en que el consumidor puede exigir la confirmación de su reserva.

10.1.3. DERECHO A DESISTIR DEL VIAJE

Una vez perfeccionado el contrato, el consumidor tiene derecho a desistir del viaje, y tiene derecho a la devolución de las cantidades abonadas, pero debe pagar a la agencia los gastos de gestión, los gastos de anulación, si los hubiere, debidamente justificados, así como la cuantía resultante de la aplicación de las cláusulas siguientes:

- 5% del precio total del viaje si se produce con más de 10 y menos de 15 días de antelación a la fecha de inicio del servicio.
- 15% entre los días 3 y 10.
- 25% dentro de las 48 horas anteriores al inicio.
- Si el consumidor no se presenta a la hora prevista para la salida no tiene derecho a devolución alguna de la cantidad abonada salvo por causa de fuerza mayor demostrable o acuerdo entre las partes en otro sentido.

10.1.4. DESISTIMIENTO POR PARTE DE LA AGENCIA

Las agencias tienen la obligación de facilitar a los clientes la totalidad de los servicios contratados con las condiciones y características estipuladas. Sólo está eximida de esta obligación por causa de fuerza mayor o causas que no le sean imputables.

Si existe la imposibilidad de prestar alguno de los servicios en las condiciones pactadas, la agencia debe ofrecer al usuario la posibilidad de optar por el reembolso total de lo abonado o su sustitución por otro de similares características (si la sustitución resulta de categoría inferior, la agencia debe reembolsar la diferencia).

Si la causa o fuerza mayor se produce antes del inicio, impidiendo la operación, el consumidor tiene derecho al reembolso total de lo abonado pero si las causas sobrevienen después de iniciado el viaje, la agencia tiene que proporcionarle, en todo caso, el regreso al punto de origen y a devolverle las cantidades que proporcionalmente le correspondan.

Además, si se trata de un viaje combinado, el organizador es el responsable de la resolución o cancelación del contrato y a él le corresponde el pago de una indemnización al consumidor que varía en función de la notificación:

- El 5% del precio total del viaje si el incumplimiento se produce entre los dos meses y 15 días anteriores a la fecha de salida.
- 10% si se produce entre los 15 días y 3 días anteriores.
- 25% en el supuesto de que se produzca en las 48 horas anteriores.

10.1.5. CESIÓN DE LA RESERVA

El consumidor puede ceder su reserva de viaje combinado a una persona que reúna las condiciones requeridas para el mismo. Por ejemplo, cuando se ha contratado un viaje y no puede realizarlo por enfermedad, o por cualquier otro imprevisto que se lo impida.

La cesión la tiene que hacer por escrito al organizador y con una antelación mínima de 15 días a la fecha de inicio del viaje.

La cesión de reserva es gratuita y, por lo tanto, no puede reportar al que primero lo contrató ningún beneficio económico ni puede suponerle ningún coste adicional que sea injustificado.

10.1.6 REVISIÓN DE PRECIOS

Los precios no pueden ser revisados salvo que se establezca de modo explícito en el contrato y definiendo en el mismo las modalidades precisas de cálculo.

La revisión **sólo** puede tener lugar para:

- Incorporar variaciones en el precio de los transportes, incluido el coste del carburante.
- Tasas e impuestos relativos a determinados servicios.
- Tipos de cambio.

ADVERTENCIA:

Será nula la revisión de precios al alza que se efectúe en los 20 días anteriores a la salida del viaje.

10.1.7. RECOMENDACIONES SI DURANTE EL TRANCURSO DEL VIAJE SURGEN PROBLEMAS

- Si durante el viaje surgen problemas, recoja todo tipo de pruebas (fotografías, facturas, ticket, etc.).
- Lleve siempre a mano los teléfonos de contacto con la agencia que le vendió el viaje o con la que contrató el servicio.
- Haga constar su queja por escrito en las hojas de reclamaciones del establecimiento, pero antes, intente solucionar el problema personalmente porque «hablando se entiende la gente».

10.2. VIAJES EN AVIÓN

10.2.1. DERECHOS DE LOS PASAJEROS

En caso de denegación de embarque

Habitualmente la denegación de embarque se produce por el fenómeno del *overbooking*, o sobreventa. Esto ocurre cuando las compañías aéreas, en previsión de posibles cancelaciones de reservas, ponen a la venta un número de plazas superior a la capacidad del avión. (Esta práctica está permitida por las leyes).

Cuando ocurre una situación de sobreventa, el transportista está obligado a pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas. Sólo si no



hay voluntarios o éstos son insuficientes, el transportista aéreo podrá denegar el embarque contra la voluntad de los pasajeros.

En este caso, el viajero puede tener derecho a una compensación de entre 250 euros y 600 euros, dependiendo de la distancia del vuelo y del retraso sufrido, una vez que se le haya ofrecido un transporte alternativo razonable.

En caso de cancelación de vuelo

Se entiende por cancelación de un vuelo, la no realización de un vuelo programado y en el que había al menos reservada una plaza. En general, un vuelo se puede considerar cancelado si cambió el número de vuelo para la misma ruta.

Siempre que se informe a los pasajeros de la cancelación, deberá darse una explicación relativa a los posibles transportes alternativos. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que lo cancele, debe proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia.

Los pasajeros cuyo vuelo sea cancelado tienen los siguientes derechos de acuerdo con el Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen 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:

Derecho al reembolso o transporte alternativo

La cancelación del vuelo siempre conlleva el derecho a reembolso o al transporte alternativo. Los pasajeros podrán elegir entre las siguientes tres opciones:

1. Reembolso en siete días del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas o a la parte o partes del viaje efectuadas si el vuelo ya no tiene razón de ser. Cuando proceda, además, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.
2. Conducción hasta destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible.
3. Conducción hasta destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Si el vuelo ofrecido por la compañía comprende un aeropuerto distinto de aquél para el que se efectuó la reserva, en el caso de las ciudades o regiones en

las que existan varios aeropuertos, el transportista debe correr con los gastos del transporte del pasajero desde ese segundo aeropuerto, bien hasta el aeropuerto para el que se efectuó la reserva o hasta otro lugar cercano convenido con el pasajero.

Derecho de atención

El transportista aéreo está obligado a ofrecer gratuitamente a los pasajeros afectados por la cancelación comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar hasta la salida del vuelo alternativo ofrecido por la compañía aérea.

Asimismo, el transportista aéreo ofrecerá gratuitamente dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos.

Si el transporte alternativo es como mínimo, al día siguiente de la salida programada del vuelo cancelado, o se hace necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero, el transportista está obligado a ofrecer gratuitamente a los pasajeros alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Derecho de compensación

El pasajero cuyo vuelo haya sido cancelado tendrá en principio derecho a recibir una compensación, cuyo importe variará en función del carácter intracomunitario o no intracomunitario del vuelo y de la distancia del mismo en kilómetros.

Pero hay que tener en cuenta que existen excepciones al derecho de compensación:

El derecho a compensación de los pasajeros va a depender de que la cancelación no se haya producido por circunstancias extraordinarias, así como de que aquéllos hayan sido o no informados.

La norma nos indica que no existe derecho a compensación por parte de los pasajeros si el transportista encargado de efectuar el vuelo puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

Y de acuerdo con el Reglamento 261/04 pueden considerarse circunstancias extraordinarias casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de una compañía encargada de efectuar un vuelo. También se considera que

concurrer circunstancias extraordinarias cuando las repercusiones de una decisión de gestión del tránsito aéreo (en relación con una aeronave determinada y en una fecha determinada) den lugar a un gran retraso, a un retraso de un día para el otro o a la cancelación de uno o más vuelos de la aeronave, aunque el transportista aéreo haya hecho todo lo posible por evitar la cancelación.

Tampoco existe derecho a compensación si el transportista ha informado de la cancelación a los pasajeros con la suficiente antelación. Por este motivo, no procede compensación en los siguientes casos:

1. Si le informaron de la cancelación del vuelo **al menos con dos semanas de antelación**. Sin embargo seguirá teniendo el derecho de reembolso o transporte alternativo y el derecho a atención hasta la salida del vuelo alternativo ofrecido.
2. Si le informaron de la cancelación del vuelo **entre dos semanas y siete días de antelación** a la salida del vuelo y el nuevo vuelo ofrecido por la compañía sale con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora prevista de salida y llega al destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.
3. Si le informaron de la cancelación del vuelo **el mismo día de su salida o con menos de siete días de antelación** a la misma y el nuevo vuelo ofrecido por la compañía sale con no más de una hora de antelación al previsto originalmente y llega a su destino final con menos de dos horas de retraso al previsto.

En caso de retraso en la salida del vuelo

Si usted ha sufrido un retraso de dos horas o más en la salida de su vuelo desde cualquier aeropuerto situado en territorio de la Unión Europea, el Reglamento 261/2004 es de aplicación independientemente de la compañía aérea con la que usted volaba. Se aplica a todas las compañías aéreas que operen vuelos con salida desde cualquier aeropuerto situado en territorio de la Unión Europea.

Generan derechos a favor de los pasajeros los retrasos de:

1. De dos horas o más en el caso de los vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
2. De tres horas o más en el caso de vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y los vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
3. De cuatro horas o más en los vuelos restantes.

Conforme a las normas de la Unión Europea, la compañía ofrecerá gratuitamente a los pasajeros:

- Comida y refrescos suficientes para el tiempo que sea necesario esperar al vuelo.
- Dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos.
- Derecho de información.
- Alojamiento gratuito en un hotel cuando sea necesario pernoctar una o varias noches y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Si el retraso supera las cinco horas, y el vuelo ya no tiene razón de ser para el pasajero, deben devolverle a éste el coste íntegro del billete y, si procede, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo antes posible. El reembolso será en un plazo no superior a siete días.

En caso de incidencias con los equipajes

Durante o tras la realización del viaje, en relación con el equipaje puede ocurrir lo siguiente:

- Equipaje retrasado menos de 21 días.
- Equipaje retrasado más de 21 días.
- Equipaje perdido.
- Equipaje dañado.

Equipaje retrasado (menos de 21 días)

El Convenio de Montreal (Instrumento de Ratificación del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999) señala que 21 días es la referencia para plantear la compañía que debe tratar el equipaje como perdido y no como retrasado. No hay normas establecidas sobre cómo debe tratar la compañía aérea las reclamaciones por retrasos del equipaje. Esto provoca diferencias en el trato al pasajero entre las compañías aéreas. Pero el principio general es el de cubrir los gastos de primera necesidad generados como resultado del retraso en la entrega del equipaje.

Equipaje retrasado (más de 21 días)

Si su maleta no le ha sido devuelta pasados 21 días después de su vuelo, la compañía deberá tratar su reclamación como una pérdida de equipaje.

Equipaje perdido

Para valorar su reclamación es probable que la compañía aérea le solicite una lista de su contenido. La responsabilidad máxima de la compañía por la pérdida del equipaje es de 1.000 Derechos Especiales de Giro (D.E.G), salvo declaración especial

de valor. (El valor del DEG se fija diariamente en función de una cesta de cuatro monedas principales: euro, yen japonés, libra esterlina y dólar de EE.UU.).

Equipaje dañado

Para valorar las reclamaciones por equipaje dañado, muchas compañías hacen un pago ajustado al valor de la maleta o al objeto de su interior que ha resultado dañado.

Cuando note cualquier irregularidad con su equipaje, comuníquelo inmediatamente a la compañía aérea antes de abandonar el aeropuerto porque si no lo hace, probablemente tenga problemas posteriormente para hacer valer su reclamación ante la compañía aérea.

La compañía aérea, cuando le comunique su problema, le emitirá un parte de irregularidad de equipaje (PIR) y le entregarán una copia. Este documento es muy importante para reclamar posteriormente.

Tanto las compañías aéreas como AENA –Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea– deben tener a disposición de los usuarios hojas de reclamaciones. Utilícelas si observa alguna deficiencia en los servicios. Recuerde, asimismo, que en caso de pérdida o avería de equipaje el límite máximo de las indemnizaciones es de 1.000 Derechos Especiales de Giro por unidad. Cada DEG corresponde a 1,27 euros.

10.3. RESERVA TU LUGAR DE RESIDENCIA DE VERANO.

A la hora de contratar sus vacaciones es muy importante reservar el sitio en el que va alojarse durante una temporada y contar con este gasto, ya que va a suponerle un porcentaje del presupuesto que dedique a su descanso.

10.3.1. ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Se pueden distinguir, conforme Ley 6/2003, de 27 de febrero, de Turismo de Aragón, los siguientes tipos:

- 1) Establecimientos hoteleros.
- 2) Apartamentos turísticos.
- 3) Alojamientos turísticos al aire libre y albergues turísticos.
- 4) Alojamientos de Turismo Rural.

Las tres categorías tienen una serie de **disposiciones comunes** que les son aplicables según la legislación:

Los establecimientos de alojamiento turístico **fijan sus precios de forma libre** pero deben ser comunicados a la Administración competente para garantizar a todos los consumidores la defensa de sus derechos; ya que no pueden percibir precios superiores a los comunicados. Por ejemplo, no le pueden pedir precios distintos a dos personas por alojarlas el mismo día.

Pero estos precios, Sí pueden cambiarlos, aunque antes se lo habrán tenido que comunicar nuevamente a la Administración para que tengan validez y puedan aplicarlos en su facturación.

Los precios de todos los servicios que ofertan deben tener la **máxima publicidad** por lo que estarán en un cartel al público en la recepción del establecimiento y en un lugar visible.

En caso de que el precio no incluya el Impuesto sobre el Valor Añadido, debe constar expresamente ya que **los precios tienen la consideración de globales**.

En la **publicidad deben indicar el nombre, grupo y categoría**, si procede, del establecimiento.

Si se reserva un número determinado de alojamiento debe el establecimiento ponerlo a disposición del usuario en la **fecha convenida**, respetando el precio pactado sin que en ningún caso lo puedan incrementar.

El consumidor tiene la **obligación de satisfacer el precio** de los servicios facturados. Salvo pacto en contrario el pago se debe realizar en el mismo establecimiento a la presentación de la factura.

La **factura** deberá estar desglosada por conceptos y contendrá el nombre de la empresa, el número de identificación fiscal y su domicilio, la descripción del servicio, el importe total, el IVA, lugar y fecha de emisión, además de: nombre del usuario, número de personas alojadas, la fecha de entrada y la de salida.

Es el usuario el que tiene que pedir que se **le justifique la relación de llamadas** telefónicas realizadas. (Recuerde que pueden cobrar un sobrepago por ellas).

El establecimiento tiene la obligación de **mantener** correctamente el estado de limpieza y conservación de todas sus **dependencias e instalaciones**.

En todo momento, deberá el establecimiento **mantenerse de acuerdo con la categoría** que tenga otorgada.

10.3.2. ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

Los hoteles son establecimientos comerciales que ofrecen un servicio de hospedaje en habitaciones en régimen de alquiler con o sin servicios complementarios según la categoría. Por ejemplo: comedor, teléfono, televisión, radio, etc., pudiendo clasificarse en hoteles (clasificados en cinco categorías diferenciados por estrellas), hotel-apartamento, hostales y pensiones.

PRECIOS

El precio de las habitaciones se cuenta por días, y los días comienzan y terminan a las doce horas (salvo pacto en contrario). Si el usuario no abandona la habitación a dicha hora, se entiende que alarga su estancia un día más.

RESERVAS

El establecimiento puede exigirle en concepto de señal un máximo del 40 % del precio total de la estancia como adelanto de parte del precio, que se entiende a cuenta del importe total.

Si se anulara la reserva dentro de los cinco días anteriores a la fecha de ocupación de la habitación podría ocasionar la pérdida de las cantidades entregadas, salvo casos de fuerza mayor.

Si se abandonase la habitación antes de la fecha hasta la cual tenía la reserva, el hotel le podría exigir como máximo el equivalente a un 25% del precio total de los servicios de alojamiento que quedan por utilizar.

Además, si el hotel le ha confirmado la reserva, pero usted no llega a tiempo, estarán obligados igualmente a mantenerse hasta las 20 horas del día señalado.

Cuando el hotel dispone de comedores le deben señalar la hora del servicio y su presentación deberá ser acorde con la categoría (no podrá bajar a los comedores en bañador).

Es posible solicitar el servicio de camas supletorias pero recuerde que sólo le van a permitir (según la legislación) un máximo de dos camas en la misma habitación.

10.3.3. APARTAMENTOS TURÍSTICOS

Se incluyen en esta modalidad de alojamiento turístico los bloques o conjuntos de pisos, casas, villas, chalés o similares que ofrecen mediante precio, alojamiento turístico.

Los apartamentos se clasifican en cuatro categorías, identificadas por llaves.



NO
MOLESTAR
GRACIAS!!

PRECIOS

La regulación de sus precios es idéntica a los servicios hoteleros. (Decreto 193/1994, de 20 de septiembre, sobre régimen de precios, reservas y servicios complementarios en establecimientos de alojamiento turístico).

SERVICIOS MÍNIMOS

Cuentan con una serie de servicios mínimos como son los siguientes:

- Suministro de agua potable, caliente y fría.
- Suministro de energía eléctrica, energía para la cocina y en su caso para la calefacción del alojamiento.
- Recogida de basuras.
- Mobiliario, instalaciones y equipo que serán acordes con la categoría del alojamiento.
- Atención al usuario durante su estancia para todas las cuestiones relacionadas con los servicios contratados o de posible contratación.

RESERVA

La paga y señal, el resarcimiento y la indemnización por renunciar a la estancia y el mantenimiento de la reserva se establece igual que para los establecimientos hoteleros.

Sin embargo, en los apartamentos turísticos el derecho a la ocupación comienza, salvo pacto en contrario, a las seis de la tarde del primer día y finaliza a las doce de la mañana del día siguiente a aquél en que finalice el plazo pactado y debe estar en perfecto estado de conservación y limpieza para su utilización inmediata.

10.3.4. ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS AL AIRE LIBRE Y ALBERGUES TURÍSTICOS

Teniendo en cuenta además de la Ley 6/2003 del Turismo de Aragón, el Decreto 84/1995, de 25 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de Albergues y Refugios como alojamientos turísticos, modificado por el Decreto 216/1996, de 11 de diciembre, se entiende por alojamiento turístico al aire libre o camping el espacio de terreno debidamente delimitado, acondicionado y dotado de las instalaciones y servicios precisos, ofrecido al público de forma habitual y profesional, mediante precio, para su ocupación temporal con tiendas de campaña, caravanas u otros elementos desmontables.

Dentro de la superficie de acampada también puede haber instalaciones tipo cabañas, *bungalow* o similares adecuados al entorno paisajístico, ambiental y territorial.

Se clasifican en cuatro categorías identificadas por estrellas grafiadas con la silueta de una tienda de campaña.

Por otra parte, son albergues turísticos los establecimientos que ofrecen el servicio de alojamiento por plazas en habitaciones de capacidad múltiple, pudiendo prestarse alguna actividad complementaria deportiva, cultural o relacionada con la naturaleza.

PRECIOS Y RESERVAS.

Su regulación es equivalente a la de los servicios hoteleros.

En este caso, la jornada acaba a las doce horas y en ningún caso se le puede exigir al usuario que abandone la unidad de alojamiento antes de esa hora, salvo pacto en contra. El cliente que no abandona a dicha hora se entiende que alarga su estancia, al menos, un día más.

Además su reserva se mantiene hasta las veinte horas del día señalado para su ocupación.

RECUERDE:

- Los precios son libres. Compare y después decídase.
- Existen Hojas de Reclamaciones que debe facilitarle el lugar de alojamiento si existe algo con lo que usted no está conforme.
- La publicidad es importante. Forma parte de su contrato.

10.3.5. ALOJAMIENTOS DE TURISMO RURAL

Los alojamientos de turismo rural, conforme al Decreto 69/1997, de 27 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento sobre ordenación y regulación de los alojamientos turísticos denominados Viviendas de Turismo Rural, ocupan edificaciones de especiales características de construcción, entorno y tipicidad, y están ubicados en asentamientos tradicionales de población de menos de mil habitantes en el caso de las Viviendas de Turismo Rural, o de menos de tres mil habitantes si se trata de hoteles rurales.

Pueden adoptar las siguientes modalidades:

Hotel rural

Vivienda de Turismo Rural (casas independientes), clasificadas en dos categorías identificadas por alabas.

Estos son sus derechos...

- a) Obtener información previa, veraz, completa y objetiva sobre los bienes y servicios que se le oferten y el precio de los mismos.
- b) Acceder a los establecimientos turísticos en su condición de establecimientos públicos.
- c) Recibir los servicios turísticos en las condiciones ofertadas o pactadas, debiendo corresponderse los servicios con la categoría del establecimiento.
- d) Recibir un trato correcto por parte del personal de los establecimientos turísticos.
- e) Obtener cuantos documentos acrediten los términos de la contratación de servicios y, en cualquier caso, las facturas o justificantes de pago.
- f) Obtener un servicio adecuado en cuanto a la seguridad de las personas y las cosas.
- g) Formular quejas y reclamaciones.

...Y recuerde que también tiene deberes, son los siguientes:

- a) Observar las normas de convivencia social e higiene para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
- b) Respetar los reglamentos de uso o régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que no sean contrarios al ordenamiento jurídico.
- c) Efectuar el pago de los servicios prestados en el momento de la presentación de la factura o, en su caso, en el tiempo y lugar convenido, sin que el hecho de presentar una reclamación o queja exima del citado pago.
- d) Respetar el patrimonio natural y cultural de Aragón.

10.4. DE COMPRAS POR LAS REBAJAS

Se consideran rebajas las efectuadas por los comerciantes en determinadas épocas del año, generalmente los cambios de estación y fin de temporada, con reducción de sus márgenes comerciales.

Esta definición que aparece en la legislación de la Comunidad Autónoma de Aragón conforme Decreto 103/1996, de 11 de junio, por el que se establece la regulación de venta en rebajas, es necesario desarrollarla para conocer más detenidamente qué es este fenómeno en el que los consumidores adquieren los productos y servicios a un precio inferior al habitual.

En las ventas en rebajas las reducciones de los precios deben consignarse exhibiendo, junto al precio habitual practicado por el mismo vendedor, el precio rebajado.

REBAJAS

REBAJAS

Para garantizar nuestros derechos en cualquier momento, la Administración puede, de oficio o a petición de los consumidores, exigir la prueba de la autenticidad del precio indicado como habitual.

Nos podemos encontrar etiquetas como la siguiente:



Está prohibida la venta en rebajas de los productos considerados de saldo ya que estas ventas sólo pueden realizarse en establecimientos fijos o eventuales, pero que se dediquen exclusivamente a esta finalidad; aunque excepcionalmente se puede realizar en establecimientos no dedicados exclusivamente a esta finalidad, pero los artículos deben estar físicamente separados de aquéllos que no lo **estén**.

La **venta de saldo** es aquélla que tiene por objeto exclusivamente productos que se encuentran en las siguientes circunstancias:

- 1) Productos cuya salida sea manifiestamente imposible a los precios habituales del mercado por razón de su pérdida de actualidad;
- 2) Productos que hayan sufrido una importante pérdida en su valor comercial debido a su obsolescencia o a la reducción objetiva de sus posibilidades de utilización;
- 3) Productos defectuosos, deteriorados o desaparejados.

Tampoco deben confundirse las rebajas con las **ventas en liquidación** ya que para que existan deben darse las siguientes circunstancias:

- 1) Cese total o parcial del negocio, indicando en caso de cierre parcial cuáles son las mercancías en las que se deja de comerciar.
- 2) Cambio de la orientación, actividad o estructura del negocio.
- 3) Transformación de la empresa o del establecimiento comercial.

(En estos tres primeros supuestos, es requisito imprescindible que el comerciante no haya liquidado productos similares por el mismo motivo en el período de un año).

- 4) Venta de existencias del establecimiento de un comerciante fallecido realizado por sus herederos o responsable del negocio, o de un establecimiento traspasado realizada tanto por el transmitente como por el adquirente.
- 5) Supuesto de fuerza mayor que impida el ejercicio normal de la actividad comercial.
- 6) Ejecución de resolución judicial, arbitral o administrativa.

RECUERDA... no es lo mismo comprar de REBAJAS, que hacerlo de LIQUIDACIÓN o, de SALDO.

Las ventas en rebaja sólo pueden comunicarse en los medios de comunicación con una semana de antelación como máximo y sólo durante los diez últimos días pueden utilizar los comercios expresiones publicitarias que hagan referencia concreta a la oferta final de la venta en rebajas.

10.4.1. FECHAS DE INICIO Y FINAL DE LAS TEMPORADAS DE REBAJAS

Las ventas en rebajas que se realizan aquí en nuestra Comunidad Autónoma de Aragón sólo se pueden hacer en **dos temporadas anuales**, una iniciada al principio del año y otra en el período estival, tal y como se regula.

Cada establecimiento puede establecer la duración de sus rebajas dentro de las fechas fijadas, que como **mínimo será de una semana de duración y como máximo de dos meses**, conforme al Decreto 103/1996 y la Disposición Final primera de la Ley 7/2005, de 4 de octubre, de Horarios Comerciales y Apertura en Festivos, señalando que el Departamento competente en materia de comercio determinará las fechas de inicio y final de las dos temporadas de rebajas.

Conforme a la Orden de 24 de febrero de 2006, del Departamento de Industria, Comercio y Turismo, por la que se determinan las fechas de inicio y final de las temporadas de rebajas durante las cuales los comercios podrán llevar a cabo esta modalidad de venta a partir del período estival del 2006 y en períodos sucesivos, los comerciantes que dispongan de una superficie comercial inferior a 300 metros cuadrados, tienen libertad para determinar las fechas de inicio y fin de las ventas en rebajas (excluidos los que pertenezcan a empresas o grupos de distribución que no tengan la consideración de pequeña y mediana empresa o que operen bajo el mismo nombre comercial).

Los establecimientos con más de 300 metros cuadrados pueden realizar ventas en rebajas en los siguientes periodos:

- Para la temporada de principio del año, comenzarán el primer día de apertura después del 6 de enero y terminarán en el mes de marzo (máximo dos meses).
- Para la temporada estival, será el comprendido entre el 1 de julio y el 1 de septiembre de cada año.

RECUERDE

- Hay que exigir la misma calidad en los artículos rebajados.
- La ley obliga a que figure el precio anterior además del precio reducido.
- Sus derechos aunque sean rebajas siguen siendo los mismos.
- Compre sólo lo que realmente necesite.
- Durante las rebajas, el consumidor sigue teniendo derecho a la devolución de los productos defectuosos, a la garantía de cada producto, etc.

NO OLVIDE QUE, si habitualmente paga usted con tarjeta, en época de rebajas también podrá hacer uso de ella y sin recargo alguno.

10.5. BARES, RESTAURANTES, CAFETERÍAS Y ESTABLECIMIENTOS CON MÚSICA, ESPECTÁCULO Y BAILE

Otra forma de divertirse es ocupar parte del tiempo en determinados establecimientos que se dedican a suministrar de forma habitual y profesional servicio de comidas y bebidas mediante precio.

Estos establecimientos, abiertos al público, como son los bares y las cafeterías, entre otros, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón han sido regulados adecuando así la ordenación, elevando el nivel de calidad de estos establecimientos y de este modo se garantiza la protección de los consumidores.

10.5.1. CLASIFICACIÓN Y CATEGORÍAS

Estos establecimientos se clasifican en los siguientes grupos:

Grupo I: Establecimientos con servicio de bebidas, acompañadas o no de tapas.

Grupo II: Establecimientos con servicio de restauración.

Grupo III: Establecimientos con música, espectáculo y baile.

R



Grupo I: Cafés, bares y otros establecimientos

Se trata de aquellos establecimientos con mostrador, barra o similar que, ofrecen al público, mediante precio, bebidas acompañadas o no de tapas o raciones para aperitivos, bocadillos y repostería para su consumo preferente en el mismo local.

Estos lugares deben contar con cocina o instalación análoga, ya que sirven determinados alimentos, pero no pueden realizar servicio de menú, carta de platos, banquetes, platos combinados o cualquier otro servicio de comidas.

Grupo II: Restaurantes y cafeterías

Los restaurantes son establecimientos que ofrecen al público mediante precio, comidas y bebidas para su consumo preferente en el mismo local.

Las cafeterías que prestan servicios de platos combinados y/o bebidas a cualquier hora y que no precisan ser ofrecidas en comedor independiente.

Los restaurantes se clasifican en cinco categorías: lujo (cinco tenedores), cuatro tenedores, tres tenedores, dos tenedores y un tenedor; esta clasificación en las cafeterías es de una a tres tazas.

En ellos se deben reunir las siguientes condiciones:

Cinco tenedores:

- Servicios sanitarios independientes y distintos de los del personal, no teniendo acceso directo desde el comedor.
- Los aseos de señoras y caballeros deben ser independientes y como mínimo tienen dos inodoros.
- Los servicios higiénicos cuentan con lavabo dotado de agua caliente, jabón, colonia, peine de un solo uso, secador de manos de aire caliente y toallas de un solo uso.
- Entrada de clientes independiente de la del personal y mercancías.
- Servicio de guardarropa acorde con la capacidad del local.
- Vestíbulo o sala de espera, con servicio de bar.
- Teléfono con cabina aislada, además de servicio telefónico también en todas las mesas.
- Calefacción y refrigeración en todas las dependencias de clientes.

- La bodega debe contar con vinos de todas las denominaciones de origen de Aragón.
- La cocina cuenta con un *office* que separa a ésta del comedor.
- El comedor está totalmente aislado de cualquier otra instalación o dependencia y debidamente insonorizado.
- Además del comedor general, debe tener también un comedor independiente.
- El mobiliario, lencería y menaje es de gran calidad.
- El personal ha de ir debidamente uniformado.
- El responsable del comedor y el responsable de bebidas tiene que tener conocimientos suficientes para una buena atención en los idiomas inglés y francés, además del castellano.
- Hay a disposición de los clientes cartas de platos en inglés, francés y castellano.
- Debe haber *parking* propio o servicio de guardacoches.

Cuatro tenedores:

Esta categoría reúne casi las mismas características que la anterior categoría excepto:

- En el vestíbulo sala de espera no tiene por qué haber servicio de bar.
- La cocina no tiene *office*.
- El *parking* puede ser concertado.

Tres tenedores:

- Servicios sanitarios independientes de los del personal.
- Los aseos de señoras y caballeros deben ser independientes.
- Servicio con agua caliente, jabón y secamanos.
- Entrada de clientes independiente de la del personal y mercancías.
- Servicio de guardarropa acorde con la capacidad del local.
- Teléfono con cabina aislada.
- Comedor independiente dotado con calefacción y refrigeración.
- La bodega debe tener vinos de las denominaciones de origen de Aragón.

- El mobiliario, la lencería y menaje es acorde con la categoría del local.
- El personal también debe ir uniformado.
- Tienen que tener cartas de platos en inglés, francés y castellano.
- Disponen de un Menú del día en el que bajo un precio global, están incluidos dos platos, pan, postre y bebida.

Dos tenedores:

- Servicios sanitarios independientes de señoras y caballeros dotados de jabón y secamanos.
- La entrada de clientes no puede ser utilizada, durante las horas de servicio de comidas, como entrada de mercancías.
- Servicio telefónico.
- Comedor independiente dotado de calefacción.
- Mobiliario, lencería (de tela o papel) y menaje acorde con la categoría del local.
- El personal irá adecuadamente vestido.
- Disponen de un Menú del día. Asimismo, a petición del cliente, disponen de jarras de agua aun cuando no se utilice el servicio de menú del día.

Un tenedor:

- Servicios sanitarios independientes de señoras y caballeros dotados de jabón y secamanos.
- La entrada no puede ser utilizada durante las horas de comidas, como entrada de mercancías.
- El comedor no precisa que sea independiente y debe contar con calefacción.
- Mobiliario, lencería (de papel o tela) y menaje acordes con la categoría del local.
- El personal del servicio irá vestido adecuadamente.
- Dispone de un Menú del día que bajo un precio global, están incluidos dos platos, pan, postre y bebida que en todo caso comprende jarra de agua. Dispone a petición del cliente jarra de agua aun cuando no se utilice el servicio de Menú del día.

En los restaurantes y cafeterías existen áreas de fumadores y no fumadores diferenciadas -solicítelas cuando haga su reserva-.

10.5.2. DISPOSICIONES COMUNES

Todos los grupos tienen una serie de disposiciones comunes, son las siguientes:

Publicidad de los precios

Todos los establecimientos deben dar la máxima publicidad a los precios de cuantos servicios faciliten, debiendo exhibirlos tanto en el interior como en el exterior del establecimiento y en un lugar que permita su lectura sin dificultad (sólo los cafés y bares –Grupo I– están obligados a exhibirlo sólo en su interior).

Régimen de precios

Los precios los pueden fijar libremente pero, antes deben comunicárselos a la Administración al igual que si experimentan cualquier variación; de esta manera no le podrán cobrar precios superiores a los que comuniquen.

Además, los precios se entiende que son globales, por lo que se considera que están incluidos todos los impuestos (IVA).

Facturas y *ticket*

Los restaurantes están obligados a expedir factura pudiendo sustituirse para el resto de establecimientos (bares, cafeterías...) las facturas por *ticket* expedidos por máquina registradora automática.

DATOS QUE DEBE CONTENER UNA FACTURA COMPLETA	DATOS QUE DEBE CONTENER UN TICKET
1) Número y, en su caso, serie. La numeración debe ser correlativa.	1) Número y, en su caso, serie. La numeración debe ser correlativa.
2) Nombre y apellidos del profesional o denominación social de la empresa junto con su número de identificación fiscal y domicilio.	2) Número de identificación fiscal del vendedor.
3) Descripción de la operación o servicio y como mínimo su importe total.	3) Tipo impositivo aplicado o la expresión «I.V.A. incluido».
4) Impuestos aplicables.	4) Precio total.

Conceptos a facturar

Sólo pueden facturar a los clientes los servicios que hayan sido previamente solicitados y nunca pueden percibir cantidad alguna por los conceptos de «cubiertos» o por el de «reserva de plaza».

Cuando se solicita el «menú del día» en restaurantes o «plato combinado» en cafeterías, aunque renuncie a alguno de sus componentes ha de pagarlo íntegro.

Hojas de reclamaciones

Todos los establecimientos están obligados a tenerlas, por lo que si algo no es de su agrado, solicítelas.

RECUERDE, proteja sus intereses económicos, pida la correspondiente factura o *ticket*.

Cuando usted tenga un problema con el establecimiento donde ha adquirido un producto o le han prestado un servicio determinado, dispone de diversos medios para resolver su problema o conseguir que le resarzan por los posibles perjuicios que le hayan causado.

Existen **dos vías** muy importantes y claramente diferenciadas. Se pueden **denunciar** determinados casos y se puede **reclamar**.

11.1. DENUNCIAR O RECLAMAR

Si usted DENUNCIA significa que da parte o noticia a la Autoridad de un daño hecho, con disposición del culpable o sin ella. El objetivo o finalidad es sancionar a la empresa infractora, por lo que la compensación al consumidor o la reparación del daño queda en segundo plano.

Así, podrá denunciar casos como los siguientes:

- Cuando hay falta de correspondencia en el etiquetado del producto. Por ejemplo: embutido envasado en el que no se corresponde el peso con el que se informa en su etiquetado.
- Cuando hay cambio en la composición de un producto; por ejemplo, en el calzado, en su etiqueta pone que es todo de piel, pero falta la composición de la suela del calzado.
- Incumplimiento de garantías.
- Negativa de venta, es decir, cuando no le quieran vender algo que se encuentra en el escaparate del establecimiento.
- Negativa a entregarle la factura.
- Ofertas publicitarias que no se corresponden con la realidad.
- Adiciones o sustracción de algún ingrediente; por ejemplo, en los alimentos precocinados.
- Imposición de cantidad mínima de compra, por ejemplo, con los yogures que no van agrupados con cartones por el exterior.
- Cobro de servicios superiores a los precios marcados; por ejemplo en un restaurante.
- Cuando teniendo obligación de tener hojas de reclamaciones, el establecimiento se niega a facilitarlas.

Los denuncias suelen ser nominativas (por lo tanto el que denuncia debe facilitar sus datos a la Administración) y, es necesario aportar la infracción o el hecho tipificado junto con una prueba, por ejemplo, un informe pericial que ha analizado un alimento, una factura, etcétera.

En la Ley de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón se contempla un derecho moderno sancionador que presta especial atención a la extensión de la responsabilidad y a la obligación de restitución de la legalidad paralela al procedimiento sancionador, estableciendo en la restitución de la legalidad, obligaciones de hacer o de dar como por ejemplo, el de la devolución automática e inmediata de las cantidades indebidamente cobradas por exceder de los precios anunciados o presupuestados además de dar lugar a la imposición de multas coercitivas.

Si usted RECLAMA, reclamar es pedir o exigir con derecho una cosa. Usted podrá reclamar cuando considere que se ha puesto en peligro su salud o seguridad o cuando considere lesionados sus intereses económicos. Por ejemplo, cuando un alimento congelado ha permanecido fuera de los límites de congelación o cuando la factura no se corresponde con el presupuesto previo.

El consumidor también se puede QUEJAR, significa reflejar un malestar o descontento frente al que la Ley no prevé ninguna reacción. Las quejas representan un medio idóneo para las autoridades, a efectos de conocer las inquietudes de los ciudadanos y en su caso, proceder a las reformas legales necesarias y CONSULTAR que supone solicitar información.

11.2. RECLAMAR VERBALMENTE

Lo primero que debe intentar es una reclamación verbal. «Hablando se entiende la gente» –dice el refrán– y es verdad.

Las estadísticas demuestran que es eficaz casi siempre, entre otras cosas, porque al comerciante le interesa cuidar bien a sus clientes y que vuelvan la próxima vez cuando necesiten sus productos. Además, es rápido y gratuito.

Así, primero, dirijase al establecimiento o profesional explicándole su queja y la solución que quiere.

11.3. LAS HOJAS DE RECLAMACIONES

¿Qué son las hojas de reclamaciones?

Las hojas de reclamaciones son un instrumento que facilita a los consumidores realizar sus reclamaciones en materia de consumo y posteriormente hacerlas llegar a la administración correspondiente, con independencia del derecho a recurrir directamente a la vía judicial.

No obstante los consumidores y usuarios pueden formular su reclamación por cualquier otro medio legalmente previsto.

El modelo oficial está redactado en castellano, inglés y francés y consta de tres copias (una para la Administración, otra para el establecimiento o prestador de servicios y la tercera para el consumidor).

¿Es obligatorio que todos los establecimientos tengan hojas de reclamaciones?

El Departamento de Salud y Consumo ha ampliado definitivamente la obligación de disponer de hojas de reclamaciones en materia de consumo a todos los establecimientos.

Se han excluido de esta obligación los sectores con normativa específica en materia de hojas de reclamaciones para evitar una posible duplicidad de modelos en determinados establecimientos (ejemplos: ITV, establecimientos turísticos, entre otros).

¿Desde cuándo existe esa obligación?

A partir del 16 de agosto de 2008, los consumidores pueden exigirlos ante cualquier vendedor o prestador de servicios.

La entrega, además de obligatoria, será gratuita y en la hoja de reclamaciones deberán figurar los datos correspondientes a la identificación del establecimiento o del prestador del servicio.

¿Existe alguna obligación adicional por parte de los establecimientos aparte de la disposición de las hojas?

Debe existir un cartel en las zonas de mayor concurrencia de público en los mismos tres idiomas con la siguiente leyenda: *«Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario»*. Si no existe establecimiento fijo (ej. servicio a domicilio), la leyenda se incluirá en los documentos informativos o facturas que se entreguen al consumidor.

¿Qué pasa si no me dan las hojas de reclamaciones?

Si un establecimiento no dispone o se niega a dar hojas de reclamaciones, el consumidor podrá presentar la reclamación mediante un escrito, haciendo constar tal circunstancia.

¿Cómo tengo que proceder después de cumplimentar la hoja de reclamación?

Una vez que el consumidor rellene sus datos e incluya los hechos motivo de la queja, el representante del establecimiento podrá incorporar en la misma lo que considere oportuno en relación con los hechos que motivaron la reclamación.

El reclamante retirará dos copias, una se quedará en su poder y otra para hacerla llegar, lo antes posible, a la Administración.

Junto con el impreso conviene acompañar la documentación que sirva para mejor valorar los hechos (factura o justificante de pago, contrato, folleto informativo, documento de garantía, ...)

¿Dónde tengo que entregar o hacer llegar la hoja de reclamación?

En los Servicios Provinciales de Salud y Consumo.

¿Existe una vigilancia de la Administración para controlar que los establecimientos tengan hojas de reclamaciones?

La Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón realiza campañas de inspección y control en las tres provincias aragonesas.

A la hora de rellenar las hojas debe hacer figurar los siguientes datos en su apartado correspondiente:

- **Identificaciones:** debe figurar tanto su nombre, apellidos, DNI, dirección y teléfono, como los datos del reclamado: el nombre o razón social, el domicilio, el teléfono de contacto y si es posible también su CIF.
- **Hechos:** es el motivo en el que se basa la reclamación formulada, debe ser de manera ordenada y lo más claro posible.
- **Petición concreta,** por ejemplo: el arreglo del daño causado, la devolución del dinero entregado, una indemnización, etcétera.
- **Pruebas aportadas:** debe presentar los correspondientes justificantes o documentos que avalen los hechos expuestos como por ejemplo pueden ser los *ticket* de compra, la factura, presupuesto, póliza de seguro, garantía de posventa, certificado de reparación de bienes, de talleres de reparación, etcétera.
- **Lugar y fecha.**
- **Firmas:** tanto del reclamante como del reclamado con el sello de la empresa si es posible.
- **Órgano administrativo al que se dirige.** Recuerde que debe ser usted el que la envíe.

Tanto las denuncias como las hojas de reclamaciones puede usted dirigir las a los Servicios Provinciales de la DGA:

- En Zaragoza: Av. Cesáreo Alierta, 9-11 (50008). Teléfono: 976 715 243.
- En Teruel: C/ Joaquín Arnau, 22 – 4ª planta (44001). Teléfono: 978 603 300.
- En Huesca: C/ San Jorge, 65 (22004). Teléfono: 974 247 234.

La reclamación también puede realizarla en una hoja en blanco que contenga todos los datos antes indicados; una copia se la queda el establecimiento reclamado, otra la deposita usted en la Administración y la última copia se la debe quedar como prueba de su presentación.

Una vez presentada y admitida a trámite, le asignan un número de expediente y su resolución final se la notificarán en su domicilio, al igual que al presunto infractor para que presente las alegaciones que estime pertinentes.

11.4. LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

El sistema Arbitral de consumo es un sistema a disposición de los consumidores y usuarios para proteger sus intereses económicos con base en el Artículo 51 de la Constitución.

Es una vía de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.

Recientemente modificada su regulación por Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, que introduce las modificaciones necesarias para incrementar la seguridad jurídica de las partes (empresas y consumidores/usuarios) y la homogeneidad del sistema.

Se trata de un procedimiento:

- Rápido, porque las reclamaciones se tramitan en un período corto de tiempo.
- Gratuito para las partes, sólo existe coste en algunos casos para la práctica de pruebas (cada parte sus gastos y las comunes por mitad).
- Voluntario para ambas partes, aunque una vez aceptado por reclamante y reclamado el arbitraje, sus acuerdos, denominados Laudos, son de obligado cumplimiento y se puede acudir al Juez para que obligue a cumplirlos (procedimiento de ejecución).
- Eficaz, porque logra resolver los problemas mediante Laudos, evitando acudir a la vía judicial.

Hay que tener en cuenta que no todas las materias son objeto de arbitraje de consumo, siendo excluidas:

- Los conflictos que versan sobre intoxicación, lesión, muerte.
- Aquellos en los que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

El Sistema Arbitral de Consumo se organiza a través de:

- Las Juntas Arbitrales de Consumo (Nacional y territoriales).
- La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo.

- El Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo
- Para resolver cada caso se asignará un órgano arbitral colegiado, compuesto por tres árbitros: un representante de los consumidores (designado por las Asociaciones de Consumidores), un representante de los empresarios (designado por las Asociaciones Empresariales) y el Presidente (designado por la Administración).

En determinados supuestos podrá resolver un solo árbitro.

Los consumidores y usuarios que consideren que se han vulnerado sus derechos reconocidos legal o contractualmente, pueden presentar por escrito, por vía electrónica o por cualquier medio que permita tener constancia de la solicitud y de su autenticidad, la solicitud de arbitraje.

La solicitud se presentará por duplicado y debe contener al menos los siguientes requisitos:

- Nombre y apellidos, domicilio del solicitante.
- Nombre apellidos o razón social y domicilio del reclamado.
- Breve descripción de los hechos y pretensiones, la cuantía y los fundamentos en los que basa la pretensión.
- Asimismo, se aporta la prueba o debe proponer las pruebas de las que intente valerse.

Admitida la solicitud de arbitraje, se intenta mediar para que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto, salvo oposición expresa de cualquiera de las partes o cuando conste que la mediación ha sido intentada sin efecto.

[Si la Junta admite la solicitud, se lo notificará al reclamado, que deberá aceptarla o rechazarla en un plazo de quince días. En el caso de que no la acepte, se archiva y se lo notificará, para que pueda acudir a la vía judicial. Si acepta el arbitraje propuesto, se formalizará el convenio]. Si la empresa está adherida al sistema, el convenio se formalizará automáticamente con la presentación de la solicitud de arbitraje.

Formalizado el convenio (que también puede adoptar la forma de cláusula incorporada a un contrato o acuerdo independiente de las partes), se constituirá el Colegio Arbitral, se oír a ambas partes y se realizarán pruebas. El Colegio puede intentar mediar en el procedimiento entre consumidor y empresario para llegar a un acuerdo que ponga fin al conflicto.

En cualquier momento antes de la finalización del trámite de audiencia, las partes pueden modificar o ampliar su solicitud y la contestación, pudiendo plantearse reconvenición frente a la parte reclamante.

Finalmente el Colegio Arbitral dictará un Laudo acordado por mayoría de votos (en caso de que el órgano sea de tres árbitros) y si no existiera acuerdo de la mayoría decidirá el Presidente. Este Laudo, que en todo caso será motivado, es ejecutivo y de obligado cumplimiento; es decir, si una de las partes no lo acepta la otra puede acudir al Juez, no para que juzgue el caso, sino para que ordene que se ejecute con toda la fuerza de una Sentencia Judicial.

Por todo ello, el arbitraje de consumo nos ofrece a los consumidores una auténtica alternativa para solucionar problemas no resueltos por vía de la mediación, sin necesidad de acudir a los Tribunales de Justicia, ajustándose a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad.

Por ello a la hora de elegir entre un establecimiento u otro valore positivamente al que esté adherido al Sistema Arbitral de Consumo.

Información sobre empresas adheridas: www.aragon.es/consumo, www.zaragoza.es, www.consumo-inc.es

El símbolo identificativo es ya conocido (tres flechas dirigidas hacia dentro) y simboliza el punto de encuentro entre empresas y consumidores y los tres árbitros. Son los siguientes:



Dos novedades de notable trascendencia se incorporan con este nuevo reglamento Real Decreto 231/08, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo: la regulación del arbitraje consumo electrónico y del arbitraje de consumo colectivo.

El arbitraje de consumo electrónico es aquel que se realiza íntegramente, desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, por medios electrónicos.

El arbitraje de consumo colectivo tiene por objeto resolver en un único procedimiento arbitral de consumo los conflictos que, en base a los mismos hechos, hayan podido lesionar los intereses colectivos de los consumidores y usuarios, afectando a un número determinado o determinable de éstos.

La Junta Arbitral de Consumo de Aragón se encuentra en la siguiente dirección:

C/ Vía Universitat, 36, 6º planta, Zaragoza

Teléfono: 976 715 610

También existe una Junta Arbitral del Ayuntamiento de Zaragoza:

C/ San Jorge, 1, 2º

Teléfono: 976 396 150

Actualmente y con base en la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los consumidores y usuarios de Aragón, en relación al Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales: Se fomenta el arbitraje de consumo a nivel local, mediante la firma de convenios para el establecimiento de colegios arbitrales dependientes de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón en diferentes municipios y comarcas; asimismo, las administraciones favorecerán que las empresas públicas ofrezcan esta vía extrajudicial a los usuarios, y además se considera mérito objetivo para contratar con el Gobierno de Aragón.

11.5. LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Siempre se dice que «la unión hace la fuerza», de ahí la necesidad de asociarse para equilibrar la posición en el mercado.

Se consideran asociaciones de consumidores y usuarios aquellas sin ánimo de lucro cuyo objeto social, determinado en sus estatutos, sea la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de sus asociados como consumidores, así como la defensa de los intereses colectivos de los ciudadanos en cuanto a su condición de consumidores en general. Esta definición la encontramos en la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.

A los efectos de esta Ley, tienen la consideración de consumidores/as y usuarios/as las personas físicas o jurídicas y las entidades asociativas sin personalidad jurídica que, en concepto de destinatarios finales, adquieren, utilizan o disfrutan productos bienes o servicios de naturaleza pública o privada.

También la norma define que actúa a título de destinatario final:

Las personas físicas que adquieren, utilizan o disfrutan bienes o productos o servicios de naturaleza pública o privada cuya exclusiva finalidad es el uso o disfrute personal, familiar o doméstico.

Las personas jurídicas y las entidades asociativas sin personalidad jurídica que adquieren, utilizan o disfrutan sin ánimo de lucro bienes, productos o servicios de naturaleza pública o privada.

Por otra parte, no tienen la condición de consumidores y usuarios los sujetos anteriores cuando adquieren, utilizan o disfrutan bienes, productos o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios.

Las asociaciones de consumidores en Aragón tienen, entre otros, los siguientes derechos:

Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de los socios, de la asociación y de los intereses colectivos de los consumidores en general.

Representar a los consumidores en los órganos de participación, consulta y concertación donde les corresponda estar presentes.

Solicitar y obtener información de las Administraciones públicas de Aragón, que apoyarán la consecución de sus fines, especialmente en el ámbito de la información y educación de los consumidores.

Promover el ejercicio de las acciones tendentes a solicitar el cese de prácticas engañosas o fraudulentas en la oferta, promoción y publicidad de bienes y servicios realizadas en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Las Asociaciones de Consumidores mejoran la calidad de vida de todos por lo que juegan un papel importante en la sociedad.

Este es un listado de asociaciones de consumidores a las que puede acudir:

- **Asociación Provincial Amas de Casa y Consumidores «Altoaragón».**
C/ Miguel Servet, 1, 2º D
22003 Huesca
Teléfono 974 231 069
- **F.E.A.C.C.U.**
C/ Barbastro, 3
22005 Huesca
Teléfono 974 240 110
- **Asociación Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios «Cesaraugusta».**
C/ San Miguel, 15, principal
50001 Zaragoza
Teléfono 976 221 269

- **INFORMACU**
C/ Lasierra Purroy, 8-10
50007 Zaragoza
Teléfono 976 254 998
- **Unión de Consumidores de Aragón UCA**
C/ Alfonso I, 20 entresuelo, centro
50003 Zaragoza
- **Asociación de Consumidores Torre Ramona**
C/ San Miguel, 30, Pral.
50001 Zaragoza
Teléfono 976 211 321 / 976 215 161
- **Asociación de Vecinos y Consumidores Puerta Sancho**
Teléfono 976 445 500
- **Asociación de Consumidores EDEFARAGÓN**
C/ Cádiz, 8, 3º
50004 Zaragoza
Teléfono 976 225636
- **Asociación Aragonesa de Consumidores ARACO**
C/ Gutiérrez Mellado, 17, bajo
50009 Zaragoza
Teléfono 976 791 909
- **Asociación Regional de Impositores de Bancos y Cajas de Ahorro «Ebro» (IMPOEBRO).**
C/ San Juan de la Peña, 165, 2º
50015 Zaragoza
Teléfono 976 730 924
- **Asociación de Arrendatarios e Inquilinos de Aragón, Consumidores y Usuarios (AIA-CU).**
Plaza de España, 6, 2º B
50001 Zaragoza.
Teléfono 976 226 555
- **Asociación de Consumidores «San Jorge».**
Avda Pablo Gargallo, 79-81
50003 Zaragoza
Teléfono 976 405 069

- **Asociación de Consumidores Mayores, Alumnos y Exalumnos de las Aulas de la Tercera Edad (ASCOMAEX).**
Paseo María Agustín, 38
50004 Zaragoza
Teléfono 976 285 619
- **Federación Aragonesa de Consumidores y Usuarios (FACU)**
Leopoldo Romeo, 30 local izquierda
50002 Zaragoza
Teléfono 976 134 792
- **Asociación de Consumidores CONMAYOR**
C/ Moret, 4 Edificio La Caridad
50001 Zaragoza
Teléfono 976 216 761
- **Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (AICAR-ADICAE)**
C/ Gavín 12 (local)
50004 Zaragoza
Teléfono 976 390 060
Plaza de San Antonio, 10 3º A
22002 Huesca
Teléfono 974 242 403
- **Asociación Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios Santa María**
C/ Yagüe de Salas, 16, 4º
44001 Teruel
Teléfono 978 602 466

También puede acudir a una Oficina Municipal o Comarcal de Información al Consumidor para su asesoramiento e información sobre sus derechos.

Puede consultar el listado de direcciones y contactos de OMIC y OCIC en la página web de la Dirección General de Consumo: www.aragon.es/consumo

11.6. VÍA JUDICIAL

Si se considera lesionado en sus derechos o intereses puede acudir siempre al Juzgado. Es más, estará obligado a seguir esa vía y no podrá utilizar la vía arbitral en determinadas cuestiones que por su gravedad la Ley reserva a los jueces, como son las siguientes:

- Aquéllas en las que haya intoxicación, lesión o muerte, o indicios de delito.

- Cuestiones sobre las que exista sentencia firme.
- Cuestiones en las que deba intervenir el Ministerio Fiscal para representar a personas que no pueden actuar por sí mismas (menores e incapaces).

En la Ley de Enjuiciamiento Civil 1/2000, de 7 de enero, se señala que no requieren la intervención de abogado ni la presencia de procurador, los Juicios Verbales que se presenten cuando la cuantía sea inferior a 900 euros . Por lo que acudir al Juzgado es relativamente sencillo y no tiene, en este caso, un coste de profesionales que intervengan.

El motivo es que se presupone que las reclamaciones inferiores a dicha cuantía se deben a cuestiones sencillas (aunque esto no siempre es así).

La reclamación la debe presentar por escrito, pudiendo servirse de los impresos que le facilitarán en el Juzgado.

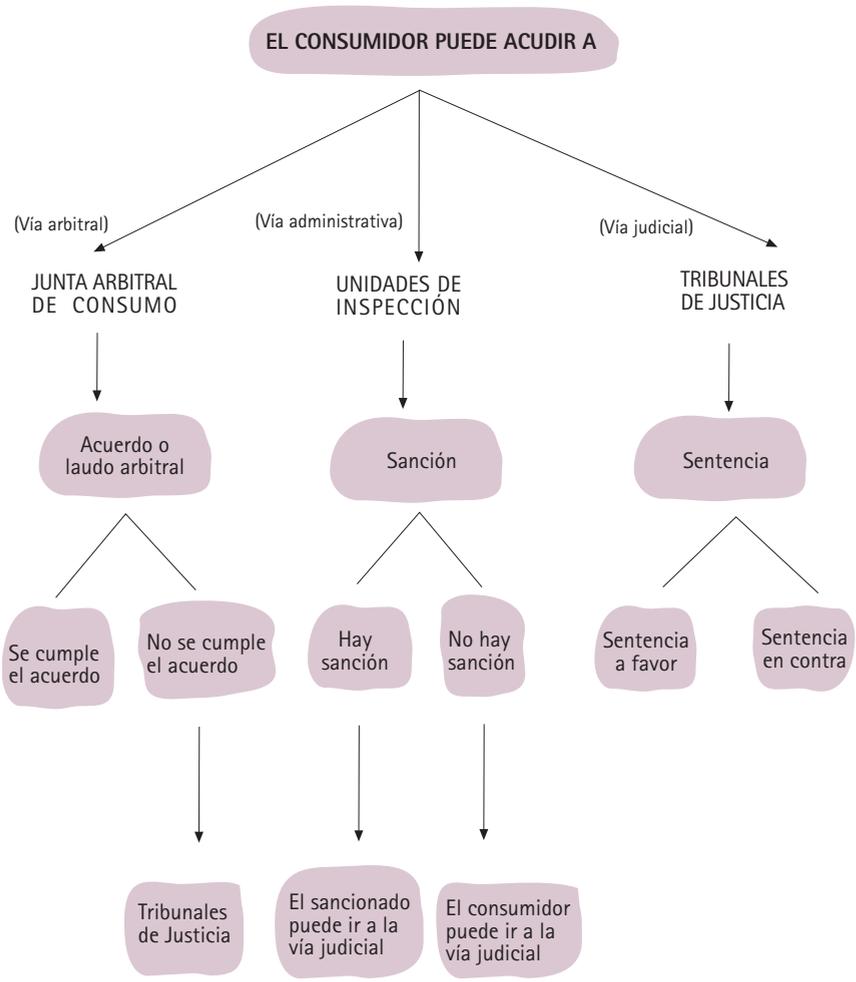
En el impreso debe anotar: los datos del demandante, datos de la empresa que demanda y expresar con claridad los hechos y lo que reclama. Junto con este escrito debe aportar al Juzgado los documentos en que se funde su pretensión como, por ejemplo facturas, informes o recibos.

De todo escrito y documento que presente en el Juzgado debe acompañar tantas copias como partes sean en el proceso, a las que el Juez dará traslado de sus pretensiones y citará a las partes el mismo día y hora para que en una Vista se intente resolver la cuestión planteada, llegando a un acuerdo o bien, por Sentencia que dictará el Juez.

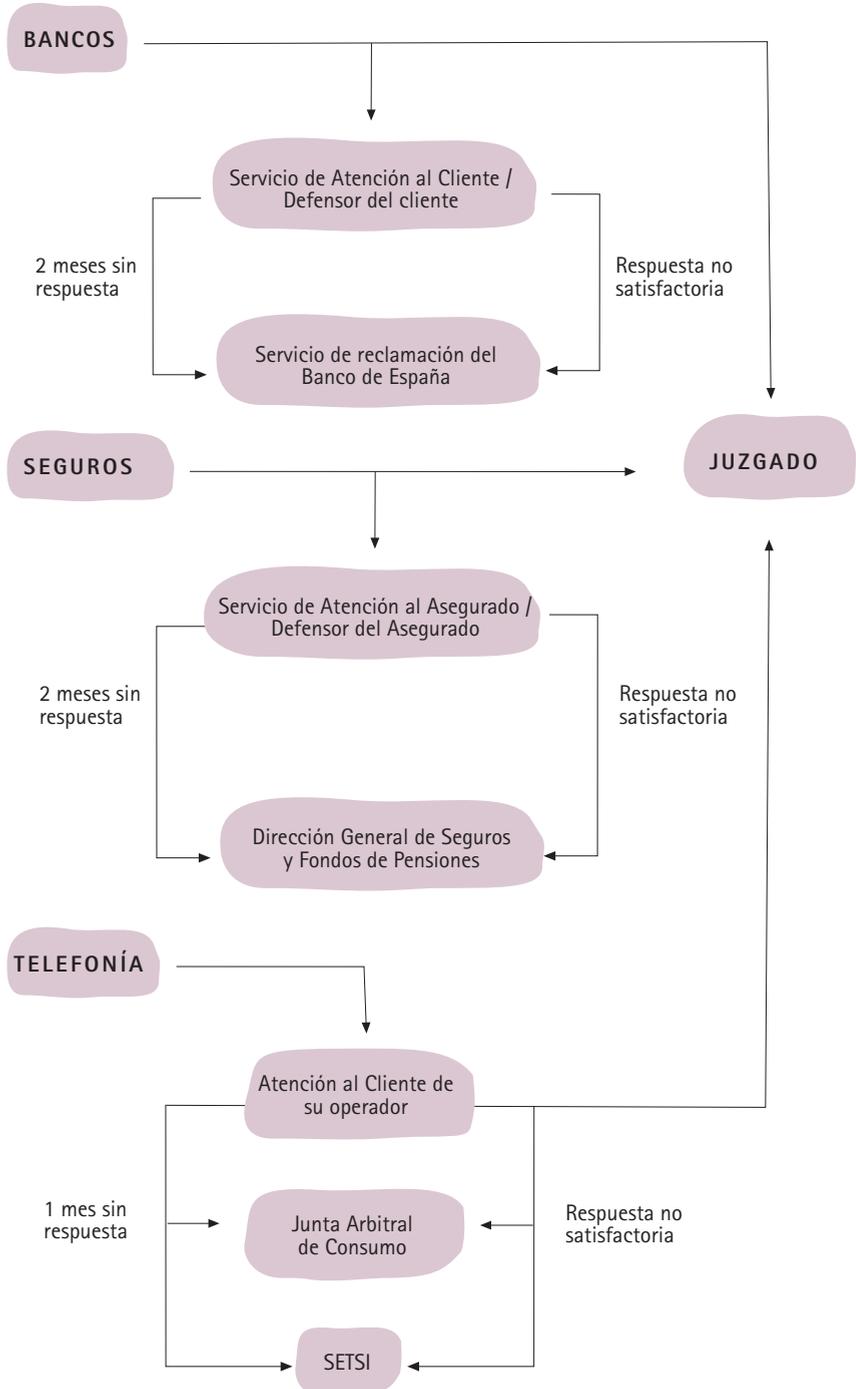
Los consumidores tienen derecho a una eficaz protección jurídica.

Con independencia del derecho a acudir directamente a la vía judicial, los consumidores pueden dirigirse al Servicio Provincial de Salud y Consumo para ser atendidos en relación con la información, consulta y orientación sobre el modo eficaz de ejercer el derecho a una eficaz protección jurídica, encaminada a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que pudieran sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de productos, bienes o servicios.

Aquí tiene un esquema de las vías a las que usted como consumidor final puede acudir:



Reclamaciones especiales



Los consumidores debemos ser conscientes del uso de la energía que usamos, no sólo en nuestra vivienda sino también en nuestro puesto de trabajo (centros hospitalarios, colegios, fábricas, etc.), ya que en todos ellos utilizamos energía para la calefacción, refrigeración, disponibilidad de agua caliente sanitaria, ventilación, iluminación, cocción, lavado, conservación de los alimentos, ofimática, etc., y es cada vez mayor la preocupación de los ciudadanos por el medio ambiente y con las opciones concretas que les sirvan para actuar en un desarrollo sostenible.

12.1. VIVIENDA

En el sector específico de la vivienda propia, la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación del Gobierno de Aragón y la Fundación Ecología y Desarrollo han impulsado una iniciativa en la que pretende informar a los compradores de vivienda sobre una serie de criterios ambientales a la hora de comprar o rehabilitar una vivienda



Con esto se pretende:

- Llamar la atención de los compradores sobre el alto coste energético, ambiental y económico de las viviendas.
- Ayudar a los compradores a valorar la responsabilidad por parte de los profesionales para poder escoger una vivienda más respetuosa con el ambiente.
- Que los profesionales se organicen para facilitar una información sencilla y relevante a los compradores.

12.1.1. FACTORES A TENER EN CUENTA

Rehabilitación – Construcción

Rehabilitar un edificio de viviendas, aunque se sustituyan todas las carpinterías, se le dote de aislamientos y se le cambien las instalaciones, supone un ahorro energético y de contaminación del 60% aproximadamente frente a la construcción de otro nuevo.

Diseño Bioclimático

Una vivienda bioclimática, gracias a su diseño, proporciona el confort adecuado consumiendo una menor cantidad de energía, y así generando una menor contaminación, como, por ejemplo, que las fachadas estén orientadas al sur.

Aislamiento

La calefacción y la refrigeración de una vivienda representan casi la mitad de la energía consumida anualmente; además, las ventanas dejan pasar el frío y el calor mucho más fácil que las paredes, por ello es fundamental incorporar ventanas de doble vidrio, que la carpintería permita una ventilación adecuada y no estaría de más el instalar toldos para sombrear la vivienda durante el verano.

Calefacción y agua caliente

Una temperatura de calefacción de 20° C es suficiente para mantener el confort, en los dormitorios se puede rebajar entre 3 y 5° C.

Apagar la calefacción por la noche, por la mañana encenderla después de haber ventilado y cerrado las ventanas.

Desde octubre de 2006, de conformidad con el Código Técnico de la Edificación (CTE), tanto las nuevas viviendas como las rehabilitadas tendrán que integrar un sistema de energía solar térmica, que cubra del 30 al 70% del consumo de agua caliente sanitaria (el porcentaje varía según la zona climática en la que se encuentra la vivienda; en Zaragoza, el objetivo es un 70%).

Sistemas eléctricos

En el caso de los electrodomésticos (lavadora, frigorífico, horno) hay que fijarse en la etiqueta energética para elegir los más eficientes.

Incorporar lámparas de bajo consumo, ya que la iluminación de una vivienda supone el 15% del gasto energético.

A la hora de iluminar las zonas comunes de una comunidad de propietarios, además de utilizar lámparas de bajo consumo, ayuda a reducir el consumo energético el incorporar detectores de presencia o temporizar los circuitos de iluminación.

Consumo de agua

Existen sistemas de ducha y grifos que permiten reducir el caudal por dos, si ya hay grifos convencionales instalados se pueden colocar unos «perlizadores» o dosificadores que permiten reducir el caudal.

En el caso de las cisternas es conveniente que dispongan de un sistema de doble descarga o de flujo interrumpible.

A la hora de comprar un lavavajillas o una lavadora, hay que fijarse en la etiqueta energética que no sólo sea ahorrador de energía sino también de agua.

Si existen zonas ajardinadas es conveniente que la vegetación sea de bajo consumo.

Materiales ecológicos

Lo recomendable es que los materiales sean naturales, de origen local (para evitar el transporte) y sin tratamientos artificiales.

La madera es un material recomendable siempre y cuando proceda de bosques administrados de manera sostenible, existen sellos que garantizan que la madera proviene de bosques gestionados de manera sostenible.



En el caso de las pinturas y barnices es recomendable que sean de base acuosa o si contienen disolventes que sean naturales o de bajo impacto ambiental.

Segregación de la basura

Los residuos son una fuente potencial de energía y materias primas si se saben aprovechar mediante los tratamientos adecuados, como en los casos del papel-cartón, vidrio, envases ligeros o de plástico.

Además están a disposición de los ciudadanos los puntos limpios en los cuales se deposita otro tipo de elementos y que pueden ser recuperados para otros usos, como: muebles, pantallas de ordenador, electrodomésticos de enchufe, móviles, ropa, etc. Todos estos elementos se llevan posteriormente a un gestor autorizado por la Diputación General de Aragón.

12.2. TRANSPORTES PÚBLICOS

Es recomendable utilizar los transportes públicos frente al vehículo privado. Se estima que en las ciudades el 50% de los viajes en coche son para hacer menos de tres kilómetros y van ocupados principalmente por una sola persona.

De esta forma se conseguirá reducir los gases de efecto invernadero.

12.3. RENOVACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

El Gobierno de Aragón junto con el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) llegaron a un acuerdo para incentivar mediante ayudas directas la adquisición de electrodomésticos de clase energética A o superior (A+ y A++) con la correspondiente sustitución de los antiguos.

En concreto el comprador de uno de los aparatos susceptibles de acogerse a este plan (frigoríficos y combis, congeladores, lavadoras y lavavajillas) obtendrá 75 euros de ayuda por cada electrodoméstico de este tipo que adquiera.

Podrá encontrarlos en los comercios que libremente decidan adherirse a esta iniciativa, lo que indicarán con los oportunos carteles y folletos.

12.4. COMPRAS VERDES: CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y PROVEEDORES EN ARAGÓN

El Departamento de Medio Ambiente del Gobierno de Aragón ha establecido unos criterios generales para la adquisición de productos y servicios sostenibles cuando éstos sean adquiridos por la Administración (contratación pública sostenible), adquiriendo de esta forma un compromiso con el desarrollo sostenible y el medio ambiente.

12.5. ALIMENTOS ECOLÓGICOS

12.5.1. AGRICULTURA ECOLÓGICA

El Comité Aragonés de Agricultura Ecológica se creó por Orden de 20 de abril de 1995 en el Departamento de Agricultura Ganadería y Montes de la Diputación General de Aragón (BOA nº 54), para regular en el territorio de la Comunidad Autónoma, los sistemas de producción ecológica en base al Reglamento (CEE) nº 2092/91 del Consejo sobre producción agrícola ecológica y su indicación en los productos agrarios y alimenticios.

La estructura de la producción agraria ecológica en Aragón, se caracteriza por una alta concentración de las tierras en cultivos como el cereal, leguminosas, pastos, praderas y forrajes, los cuales llegan a ocupar el 95 % de la superficie total inscrita en el CAAE.

La Comunidad Autónoma de Aragón, posee el 10 % de la superficie ecológica de España, pero presenta importantes diferencias con el resto del país en cuanto a estructura de sus explotaciones, así como a las producciones agrícolas obtenidas ecológicamente.

12.5.2. CERTIFICACIÓN

Los alimentos ecológicos están regulados por una norma comunitaria (Reglamento CEE 2092/91) relativa a la producción agrícola ecológica y su indicación de los productos agrarios y alimenticios. Este Reglamento establece, entre otros preceptos, la obligación de someter a los agricultores



importadores y transformadores que deseen comercializar productos de Agricultura Ecológica, a un régimen de control para garantizar que respetan las normas de producción y no utilizan técnicas incompatibles con esta modalidad agraria, como por ejemplo fertilizar la tierra con abonos químicos, tratar con pesticidas, etcétera.

Estos alimentos se identifican en los mercados porque llevan una etiqueta que se concede cuando han superado los controles establecidos. Si no la llevan, aunque la publicidad diga que son ecológicos, no se pueden considerar como tales porque carecen del certificado de garantía, convirtiéndose en un fraude para los consumidores.

El proceso de la certificación de las explotaciones agropecuarias requiere un tiempo, durante el cual se debe ir adecuando el sistema de manejo a los requerimientos de la Agricultura Ecológica llamado reconversión que puede variar en función del cultivo

