

# Guía

DE LA PERSONA CONSUMIDORA Y USUARIA

**K**ontsumo

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA  
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO

# Guía

## DE LA PERSONA CONSUMIDORA Y USUARIA

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

INDUSTRIA, MERKATARITZA  
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2007

**Guía** de la persona consumidora y usuaria. - 2ª ed., 1ª reimp. - Vitoria-Gasteiz : Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia = Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, 2007

p. ; cm.

Port. y texto contrapuesto en euskera: Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen gida

1. Consumo-Obras de divulgación. I. Euskadi. Departamento de Industria, Comercio y Turismo. II. Título (euskera)

339.133(035)

Edición: 1.ª, marzo 2005  
2.ª, diciembre 2005

Reimpresión: 1.ª, noviembre 2007

Tirada: 3.000 ejemplares

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco  
Departamento de Industria, Comercio y Turismo

Edita: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia  
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco  
Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

Diseño: ARGIA Servicios Gráficos, S.L.  
Pablo de Alzola, 2-4.º dcha. - 48012 Bilbao

Impresión: Estudios Gráficos ZURE, S.A.

Depósito Legal: BI-3332-07

- Este libro tiene carácter exclusivamente divulgativo, sin que su contenido tenga valor jurídico vinculante.
- Los datos de esta guía están actualizados a diciembre de 2005.
- Esta publicación se reparte gratuitamente. Está prohibida su venta.

# Presentación

Cuando realizamos una compra o utilizamos un servicio ponemos en marcha un acto de consumo que se encuentra sujeto a unas normas establecidas. La legislación sobre esta materia es muy amplia y no siempre es fácil saber cuáles son los derechos que nos amparan, qué debemos conocer antes de adquirir un artículo o contratar un servicio, qué nos tienen que entregar tras formalizar una compra o a través de qué vías podemos reclamar en caso de encontrarnos con algún problema.

Conscientes de esta complejidad, desde la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco se ha dado una gran prioridad a la información, con el objetivo de que todas las personas consumidoras y usuarias puedan ejercer sus derechos correctamente en cada uno de sus actos de consumo, desde la compra del pan hasta la adquisición de una vivienda.

En esa política de información se enmarca la publicación de esta guía actualizada, que pretende ser un instrumento útil para dar respuesta a algunas de las preguntas que nos planteamos cuando tenemos, por ejemplo, que solicitar un crédito, comprar un coche, adquirir un electrodoméstico o contratar el servicio eléctrico. Además, contiene consejos para evitar problemas relacionados con el consumo, información sobre los canales existentes para realizar reclamaciones y direcciones a las que podemos acudir en busca de asesoramiento.

Todo ello actualizado, ya que el consumo es un área que se encuentra en constante evolución y cuya normativa avanza para lograr una mejor interrelación entre las personas consumidoras y usuarias y aquellas que nos proporcionan los recursos que necesitamos. Espero que esta guía suponga un paso más para lograr este objetivo y sea un instrumento útil de cara a conseguir un acceso seguro y responsable al mercado de bienes y servicios.

**Ana Aguirre Zurutuza**

Consejera de Industria, Comercio y Turismo

# Índice

## Páginas

<b>1. Las personas consumidoras y usuarias</b> .....	7
1.1. Definición .....	8
1.2. Derechos básicos .....	8
1.3. La Unión Europea y las personas consumidoras y usuarias .....	11
<b>2. Vías para defender nuestros derechos</b> .....	12
2.1. Lugares donde informarse .....	13
2.2. Formas de reclamación .....	14
<b>3. Alimentos</b> .....	20
3.1. Etiquetado .....	21
3.2. Frutas, verduras y hortalizas .....	29
3.3. Huevos .....	30
3.4. Carne y sus derivados .....	32
3.5. Pan y bollería .....	35
3.6. Pescado .....	36
3.7. Leche y productos lácteos .....	39
3.8. Etiquetado del aceite .....	40
3.9. Alimentos envasados .....	41
3.10. Refrigeración .....	42
3.11. Congelados .....	43
3.12. Para evitar y solucionar problemas .....	44
<b>4. Textiles y calzado</b> .....	47
4.1. Textiles .....	48
4.2. Calzado .....	50
4.3. Etiquetado ecológico .....	52
4.4. Para evitar y solucionar problemas .....	52
<b>5. Comercios</b> .....	54
5.1. Cuestiones generales .....	55
5.2. Actividades de promoción de ventas .....	57
5.3. Ventas especiales .....	59
5.4. Para evitar y solucionar problemas .....	61
<b>6. Tintorerías</b> .....	62
6.1. Regulación de los servicios de las tintorerías .....	63
6.2. Para evitar y solucionar problemas .....	63
<b>7. Suministro de agua, electricidad y gas</b> .....	65
7.1. Liberalización del sector energético .....	66
7.2. Electricidad .....	67
7.3. Gas .....	69
7.4. Agua .....	70
7.5. Para evitar y solucionar problemas .....	71

<b>8. Telefonía e Internet</b> .....	73
8.1. Telefonía fija y móvil .....	74
8.2. Internet .....	79
<b>9. Consumo y medio ambiente</b> .....	84
9.1. Nuestro compromiso con el medio ambiente .....	85
9.2. Productos respetuosos con el medio ambiente .....	89
9.3. Para evitar y solucionar problemas .....	90
<b>10. Transporte de viajeros</b> .....	92
10.1. Autobús y tren .....	93
10.2. Taxi .....	95
10.3. Avión .....	96
10.4. Para evitar y solucionar problemas .....	100
<b>11. Viajes combinados</b> .....	103
11.1. Regulación de los viajes combinados .....	104
11.2. Para evitar y solucionar problemas .....	108
<b>12. Seguros</b> .....	110
12.1. Conceptos básicos .....	111
12.2. Documentos para contratar un seguro .....	114
12.3. Para evitar y solucionar problemas .....	116
<b>13. Servicios bancarios</b> .....	119
13.1. Préstamos hipotecarios .....	120
13.2. Préstamos al consumo .....	123
13.3. El sobreendeudamiento .....	124
13.4. Cuentas bancarias .....	124
13.5. Tarjetas .....	125
13.6. Depósitos a plazos .....	126
13.7. Fondos de inversión .....	127
13.8. Ahorro-pensión .....	128
13.9. Para evitar y solucionar problemas .....	130
<b>14. Vivienda</b> .....	132
14.1. Compra de vivienda .....	133
14.2. Alquiler de vivienda .....	138
14.3. Para evitar y solucionar problemas .....	142
<b>15. Servicios de asistencia técnica</b> .....	145
15.1. Regulación de los servicios de asistencia técnica .....	146
15.2. Para evitar y solucionar problemas .....	149
<b>16. Servicios a domicilio</b> .....	150
16.1. Regulación de los servicios a domicilio .....	151
16.2. Para evitar y solucionar problemas .....	152
<b>17. Automóviles</b> .....	154
17.1. Compra de automóvil .....	155
17.2. Alquiler de automóvil .....	158
17.3. Reparación del automóvil .....	159
17.4. Para evitar y solucionar problemas .....	161
<b>18. Publicidad</b> .....	163
18.1. Concepto y medios de publicidad .....	164
18.2. Publicidad ilícita .....	164
18.3. Algunos tipos de publicidad .....	166
18.4. Para evitar y solucionar problemas .....	168
<b>19. Direcciones útiles</b> .....	171

# 1

## Las personas consumidoras y usuarias



### 1.1. DEFINICIÓN

### 1.2. DERECHOS BÁSICOS

- 1.2.1. Derecho a la salud y la seguridad
- 1.2.2. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales
- 1.2.3. Derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños
- 1.2.4. Derecho a la información
- 1.2.5. Derecho a la educación y a la formación en materia de consumo
- 1.2.6. Derecho a la representación, consulta y participación
- 1.2.7. Derechos lingüísticos

### 1.3. LA UNIÓN EUROPEA Y LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

## 1.1. DEFINICIÓN

Según la legislación que protege nuestros derechos, son personas consumidoras y usuarias las personas físicas o jurídicas de cualquier nacionalidad o residencia que adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarias finales, bienes muebles o inmuebles, productos o servicios, siempre que el proveedor sea una empresa profesional o la propia Administración cuando preste servicios o suministre productos en régimen de derecho privado.

En definitiva, podemos ser:

- Persona **consumidora** si adquirimos un producto (por ejemplo, comprar una caja de galletas para el desayuno)
- Persona **usuaria** si utilizamos un servicio (por ejemplo, coger el autobús para ir a trabajar)

No somos personas consumidoras y usuarias cuando integramos el producto o servicio en un proceso de producción, comercialización o prestación de servicios.

## 1.2. DERECHOS BÁSICOS

Nuestros derechos básicos como personas consumidoras y usuarias en el ámbito de la Comunidad Autónoma Vasca están reconocidos en la LEY 6/2003, de 22 de diciembre, de **ESTATUTO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS** (BOPV 30-12-2003), aprobada por el Parlamento Vasco. Este nuevo Estatuto es el marco básico para la **protección, defensa y promoción** de nuestros derechos. Es un eficaz instrumento adaptado a la actualidad económico-social, caracterizada por la integración en la política de consumo de la Unión Europea, el desarrollo tecnológico y la globalización de mercados.

Son derechos irrenunciables y será nulo todo pacto que tenga por objeto la exclusión de su aplicación.

Serán **PROTEGIDOS PRIORITARIAMENTE**, cuando:

- a) guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
- b) afecten a colectivos de especial protección en situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente.

Nuestros **derechos básicos** como personas consumidoras y usuarias son:

- Derecho a la salud y la seguridad.
- Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales.
- Derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños.
- Derecho a la información.
- Derecho a la educación y formación en materia de consumo.
- Derecho a la representación, consulta y participación.
- Derechos lingüísticos.



### 1.2.1. Derecho a la salud y a la seguridad

Los productos y servicios **no representarán riesgo para nuestra salud o seguridad ni para el medio ambiente**, salvo los admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización.

Nos comunicarán previamente estos riesgos de forma clara y por medios apropiados.

### 1.2.2. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Desde este aspecto, las personas consumidoras y usuarias tenemos derecho de acuerdo con la normativa vigente a:

- Recibir la **factura** de compra.
- Recibir un **presupuesto** previo.
- Recibir el **resguardo de depósito** en caso de entregar un bien para su reparación o comprobación.
- Recibir el documento de **garantía y manuales de instrucciones** en los bienes de naturaleza duradera.
- Disponer de **hojas de reclamaciones** en todos los establecimientos.
- La exposición pública y visible de los **precios y tarifas**.
- La **notificación previa** del corte del suministro de los servicios públicos de prestación continua.
- La **prohibición de la publicidad ilícita**.
- La **eliminación**, en las condiciones generales de contratación, de las **cláusulas abusivas**.
- **Prohibición** de comercialización de productos en los que **no se asegure** respuestas o **servicios técnicos adecuados**.
- La eliminación de métodos de venta que **limiten la libertad de elección**.
- La **prohibición** de acciones que provoquen **inexactitud** en precio, peso o medida.

### 1.2.3. Derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños

Tenemos derecho a una eficaz protección jurídica encaminada a la **reparación e indemnización** por los daños y perjuicios consecuencia de la adquisición o uso de los bienes y servicios.

Todos los comercios, servicios y actividades profesionales de la CAPV deberán tener **hojas de reclamaciones** a nuestra disposición.

Las Administraciones públicas propiciarán, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, la **mediación** y el **arbitraje**, como formas de resolución extrajudicial de conflictos de consumo.

#### 1.2.4. Derecho a la información

Tenemos derecho a recibir una información **veraz, completa, objetiva y comprensible** sobre las características esenciales de los bienes y servicios puestos a nuestra disposición, de tal forma que podamos realizar una elección consciente y racional entre los mismos y utilizarlos de una manera segura y satisfactoria.

La CAPV dispone de **oficinas de información** que podrán ser de titularidad pública o dependientes de asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

A través del **Centro Europeo del Consumidor** tenemos acceso a la información europea en materia de consumo con el fin de obtener asesoramiento sobre las transacciones en la Unión Europea.

#### 1.2.5. Derecho a la educación y a la formación en materia de consumo

A través de este derecho podremos:

- Tener una formación integral para propiciar un **consumo responsable**.
- Conocer **nuestros derechos** y la manera de ejercerlos.
- Conocer los **riesgos** derivados del uso y consumo de bienes y servicios.
- Adecuar nuestras pautas de consumo hacia un uso racional de los recursos para lograr la **conservación del medio ambiente** y un **desarrollo sostenible**.

#### 1.2.6. Derecho a la representación, consulta y participación

Las **asociaciones** de personas consumidoras y usuarias son el cauce de representación y participación para la defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

Estas asociaciones participarán en todos los ámbitos de la vida pública en que se vean afectados tales derechos o intereses.

#### 1.2.7. Derechos lingüísticos

Se reconoce el derecho a:

- Recibir en **euskera y castellano** la información sobre bienes y servicios.
- Usar cualquiera de las lenguas oficiales en las relaciones con empresas o establecimientos que operen en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.

El Gobierno Vasco regulará la progresiva implantación de estos derechos que aparecen recogidos en el Capítulo VII del Título II de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias.

### 1.3. LA UNIÓN EUROPEA Y LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

La Unión Europea (UE) está formada por 25 países: Alemania, Austria, Bélgica, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa y Suecia.

Las políticas que se desarrollan dentro de la Unión Europea parten de las decisiones del Consejo, del Parlamento Europeo y de la Comisión.

La Comisión Europea, en concreto, goza de una gran independencia en el ejercicio de sus atribuciones, basándose en el interés comunitario y no sometiéndose a ninguna orden de ningún Estado miembro. Dentro de ésta, existe la **Dirección General de Sanidad y Protección del Consumidor**, cuyo objetivo general es garantizar un alto nivel de protección de la salud, de la seguridad y de los intereses económicos de las personas consumidoras, así como de la salud pública.

Para alcanzar este objetivo global, se adoptan medidas legislativas y de otro tipo en tres ámbitos políticos relacionados: la política de las personas consumidoras, la salud pública y la seguridad alimentaria. (Fuente: <http://europa.eu.int>).

# 2

## Vías para defender nuestros derechos



### 2.1. LUGARES DONDE INFORMARSE

- 2.1.1. Oficinas de información a la persona consumidora y usuaria
- 2.1.2. Asociaciones de personas consumidoras y usuarias

### 2.2. FORMAS DE RECLAMACIÓN

- 2.2.1. Reclamación administrativa
- 2.2.2. Sistema arbitral de consumo
- 2.2.3. Vía judicial

## 2.1. LUGARES DONDE INFORMARSE

La mejor forma de evitar problemas consiste en estar bien informado sobre nuestros derechos y obligaciones con carácter previo al consumo de un producto o al uso de un servicio. Para ello tenemos a nuestra disposición las **Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco**, las **OMICs** (oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias) y las **Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias**.

Para obtener información previa y para contactar con los organismos citados podemos dirigirnos al teléfono de atención a la persona consumidora, el 900 600 500, de llamada gratuita.

### 2.1.1. Oficinas de información a la persona consumidora y usuaria

Estas oficinas pueden ser dependientes de los ayuntamientos o de entidades creadas por ellos.

#### **Funciones:**

- a) Informar, ayudar y orientar para el adecuado ejercicio de los derechos, así como mediar en las reclamaciones de consumo dentro de su ámbito territorial de actuación.
- b) Recibir, registrar y acusar recibo de las denuncias, remitirlas a las entidades u órganos correspondientes y hacer un seguimiento de las mismas para informar debidamente a las personas interesadas.
- c) Elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de dictamen al órgano correspondiente, acompañando a la citada solicitud información completa y detallada de la cuestión.
- d) Facilitar datos referentes al registro y autorización de los productos o servicios puestos a su disposición en el mercado y los de aquellos que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su peligrosidad, así como informar sobre la regulación de los precios y condiciones de los productos o servicios de uso o de consumo común, ordinario y generalizado.
- e) Disponer de la documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo.
- f) En los municipios donde no exista Junta Arbitral de Consumo, elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de arbitraje a la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.

### 2.1.2. Asociaciones de personas consumidoras y usuarias

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias son entidades de carácter privado, independientes de las Administraciones Públicas y de organizaciones privadas, constituidas sin ánimo de lucro con la finalidad de defender los derechos y los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

### **Funciones:**

- a) Información y educación de las personas consumidoras y usuarias, bien sea con carácter general, bien en relación con productos y servicios determinados.
- b) La defensa de los intereses individuales y colectivos de las personas consumidoras. Las principales asociaciones disponen de servicios de asesoramiento jurídico especializado que intentan solucionar los conflictos recurriendo a la mediación, ejercitando las acciones oportunas ante la Administración Pública competente por razón de la materia o acudiendo a la vía arbitral de consumo o a los Tribunales de Justicia.

### **Derechos reconocidos:**

1. Ser oídas y consultadas por las Administraciones Públicas cuando se elaboren disposiciones legales que afecten directamente a las personas consumidoras y usuarias.
2. Ser consideradas parte interesada en los procedimientos administrativos de carácter sancionador promovidos por ellas mismas.
3. Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de los socios y de las socias, y de los intereses colectivos de las personas consumidoras y usuarias en general.
4. Propiciar sistemas de resolución de conflictos.

Pueden formar agrupaciones y federaciones de ámbito autonómico, estatal, comunitario e internacional, pudiendo resolver también problemas que se hayan producido en otras Comunidades Autónomas o en otros países.

Es muy recomendable asociarse porque las asociaciones son un medio primordial en la defensa de nuestros derechos e intereses como personas consumidoras y usuarias.

## **2.2. FORMAS DE RECLAMACIÓN**

Si al adquirir un producto o contratar la prestación de un servicio surge algún problema, debemos, en primer lugar, informarnos de los derechos que tenemos y, después, exponer directamente la queja y nuestra petición concreta ante el establecimiento donde se adquirió el producto o ante quien prestó el servicio para intentar llegar a un **acuerdo amistoso**. Si no conseguimos llegar a un acuerdo, conviene reiterar la **reclamación por escrito**, de modo que quede constancia de ella.

Cuando de esta manera no se consiga resolver el problema satisfactoriamente, tenemos las siguientes opciones:

1. Intentar nuevamente un acuerdo amistoso a través de la **mediación** de la Administración o de un tercero. El mediador tratará de aproximar las posturas de las partes en conflicto hasta llegar a un punto de acuerdo que permita dar por zanjada la controversia.
2. Acudir al **sistema arbitral de consumo**.
3. Acudir a los **Tribunales de Justicia**.

Cada una de estas opciones podemos ejercerla individualmente o a través de una Asociación de personas consumidoras y usuarias. Es siempre recomendable contar con los servicios de una asociación, por su conocimiento y experiencia en la defensa de nuestros intereses individuales y colectivos como personas consumidoras y usuarias.

En cualquier caso, conviene que ejercitemos la vía de defensa de nuestros derechos más adecuada dentro del plazo más breve posible desde el momento que haya ocurrido el hecho que da lugar a la queja o reclamación.

### 2.2.1. Reclamación administrativa

La Administración puede **sancionar** a la empresa o persona contra la que reclamemos si existe infracción de alguna normativa administrativa y siempre tras seguir el procedimiento correspondiente. Sin embargo, la Administración en ningún caso puede exigir por la vía administrativa el pago a los perjudicados de los daños y perjuicios sufridos, resultado que sólo se puede conseguir, además de por acuerdo, por las vías arbitral o judicial.

Como norma general, para interponer una reclamación por vía administrativa hay que presentar un escrito, lo antes posible, exponiendo claramente el problema y el motivo de la reclamación e incorporando todos los **justificantes y documentos** que se posean y que puedan servir de prueba. Podemos hacer un escrito específico para la reclamación o, cuando sea posible, rellenar una hoja de reclamaciones. Este último método resulta más sencillo y recomendable.

Todos los que comercialicen bienes o presten servicios en la CAPV (sean personas físicas o jurídicas) tienen la obligación de tener a disposición de las personas consumidoras y usuarias **hojas de reclamaciones** de acuerdo con el modelo reglamentariamente establecido.

Cuando solicitemos una hoja de reclamaciones, se nos debe suministrar de forma inmediata en el mismo lugar en que la demandemos o en el lugar identificado como de información o atención a las personas clientes, sin remitirnos a otras dependencias distantes del lugar en que se hayan producido los hechos. Si no existen en dichos lugares hojas de reclamaciones o no se nos facilitan, podemos presentar la reclamación por el medio que consideremos más adecuado, haciendo constar la inexistencia de hojas de reclamaciones o la negativa a facilitarlas, hechos que pueden ser sancionados con multa por la Administración.

Las **HOJAS DE RECLAMACIONES** constan de 3 COPIAS autocalcales:

- Copia **blanca**: El original, que remitiremos junto a toda la documentación que sea precisa para aclarar los diversos extremos de la reclamación (especialmente las facturas) a una OMIC o a una Oficina Territorial del Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco. Así mismo, podemos acudir con ella a una Asociación de personas consumidoras y usuarias para que le dé el trámite oportuno.

- Copia **verde**: Debemos guardar en nuestro poder como justificante de nuestra reclamación.
- Copia **rosa**: Entregaremos a la persona comerciante o prestadora del servicio.

Para rellenar la hoja de reclamaciones haremos constar nuestro nombre, domicilio, DNI y los demás datos que constan en el impreso. En todo caso, deben quedar claros los hechos que motivan la queja y la fecha en la que ésta se formula. Una vez rellena, la persona comerciante o prestadora del servicio puede hacer constar las consideraciones que estime oportunas en el lugar reservado para ello en la misma hoja de reclamaciones.

En el plazo de 15 días hábiles desde que la autoridad competente en materia de consumo reciba la reclamación, acusará recibo de la misma y la trasladará al establecimiento reclamado, dándole un plazo de 10 días hábiles para que formule las alegaciones y para que aporte las pruebas que desee.

### 2.2.2. Sistema arbitral de consumo

El sistema arbitral de consumo es un sistema **extrajudicial** que permite resolver fácilmente los desacuerdos que puedan surgir entre una persona consumidora o usuaria y una persona comerciante o prestadora de servicios.

#### CARACTERÍSTICAS

- Es un sistema **rápido**, ya que la resolución debe dictarse en el plazo máximo de **4 meses** desde la designación del Colegio Arbitral.
- Es un sistema eficaz, que resuelve las cuestiones mediante una resolución arbitral, denominada laudo, sin necesidad de recurrir a la vía judicial.
- Es un sistema **económico**, gratuito para las partes, salvo en algunos casos la práctica de peritajes.
- Es un sistema **voluntario**, ya que ambas partes se adhieren libremente al mismo para quedar vinculadas a las resoluciones.
- Es un sistema **ejecutivo**, porque los laudos son de aplicación obligatoria.

#### DISTINTIVO



Si la persona empresaria o profesional se adhiere al sistema arbitral de consumo, podrá exhibir este distintivo oficial, que indica la oferta de una garantía añadida a los servicios que presta habitualmente, ya que en caso de conflicto con la persona consumidora o usuaria se comprometería a acudir al Sistema Arbitral de Consumo para resolverlo.

Este símbolo nos supone una garantía de resolver rápidamente los desacuerdos que puedan producirse con la empresa adherida al sistema arbitral.



## CUESTIONES EXCLUIDAS

- Cuestiones que no entren dentro del ámbito del consumo. Por ejemplo, las cuestiones laborales o las de tipo familiar.
- Las que no cuenten con la intervención de una persona consumidora o usuaria frente a quien produce o comercializa un bien o un servicio en el ámbito de una actividad empresarial o profesional. Por ejemplo, no pueden ser objeto de arbitraje de consumo los problemas suscitados por la compraventa de un automóvil usado entre dos particulares que no se dediquen profesionalmente a dicha actividad.
- Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme y definitiva, salvo los aspectos derivados de su ejecución.
- Los asuntos sobre los que las partes no tengan poder de disposición o los derechos que legalmente son irrenunciables.
- Las cuestiones en que, con arreglo a las leyes, deba intervenir el Ministerio Fiscal para representar y defender a quienes no puedan actuar por sí mismos.
- Cuando concurren las circunstancias de intoxicación, lesión o muerte o cuando existan indicios racionales de delito.

## TRAMITACIÓN

La solicitud de arbitraje se puede presentar, personalmente o a través de una asociación de personas consumidora y usuarias, ante la **Junta Arbitral de Consumo** correspondiente.

Una vez recibida y aceptada la solicitud, la Junta Arbitral tramita la solicitud de arbitraje comunicándola a la empresa o comercio reclamado:

- Si la empresa o comercio reclamado **no está adherido** al sistema arbitral, tiene 15 días para aceptarla o rechazarla; en el caso de que no acepte la vía arbitral o de que no conteste en el plazo establecido, se archiva el procedimiento y nos queda sólo el recurso a la vía judicial.
- Si la empresa o comercio reclamado **está adherido** al sistema arbitral, el arbitraje se formaliza automáticamente con la presentación de la solicitud de arbitraje. Podemos saber si una empresa está adherida en la página web: [www1.euskadi.net/arbitrajeconsumo/indice\\_c.asp](http://www1.euskadi.net/arbitrajeconsumo/indice_c.asp)

La Junta Arbitral designa un **COLEGIO ARBITRAL** específico formado por tres miembros:

1. Un **presidente**, designado entre el personal al servicio de las Administraciones Públicas que sea Licenciado en Derecho. Si la reclamación se dirige contra una entidad pública vinculada a la Administración de la que dependa la Junta Arbitral, las partes pueden elegir de mutuo acuerdo al Presidente, pudiéndose tratar de una persona ajena a la Administración.
2. Una persona **representante de la persona consumidora o usuaria**:
  - Cuando la reclamación se formule a través de una asociación de personas con-

sumidoras y usuarias, la persona representante será designada por la misma.

– Cuando la reclamación se presente personalmente, la designación se hace de oficio.

3. Una persona **representante del sector empresarial o comercial**:

– Si la empresa o comercio forma parte de una asociación empresarial o comercial, la persona representante será designada por la misma.

– Si no pertenece a ninguna, se designará de oficio.

En el plazo máximo de 3 meses debe darse audiencia de carácter privado a las partes, que puede ser verbal o escrita, presentando las partes los documentos y alegaciones que consideren necesarias.

En el trámite de audiencia el Colegio Arbitral puede intentar la conciliación entre las partes. Así mismo, el Colegio Arbitral puede acordar la práctica de las pruebas pertinentes.

El **LAUDO**, o decisión arbitral, se decidirá por mayoría de votos, dirimiendo los empates el voto del presidente. El Laudo deberá realizarse por escrito y produce efectos idénticos a una sentencia firme.

Contra el Laudo arbitral cabe el **acto de nulidad** ante la Audiencia Provincial del lugar donde se dicte, en el plazo de los dos meses siguientes al día de la notificación del Laudo.

El Laudo es de **obligado cumplimiento** por las partes implicadas. Éste debe cumplirse en el plazo señalado en el propio laudo. De no ser así, se puede solicitar su ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se hubiera dictado.

### 2.2.3. Vía judicial

Podemos solicitar al órgano judicial que atienda en la sentencia pretensiones de carácter muy variado. Entre otras, cabe resaltar las siguientes:

1. La prestación del servicio o la obtención del producto que se hayan contratado o la restitución del precio abonado.
2. La reparación de los daños o perjuicios ocasionados.
3. La anulación de una cláusula abusiva contenida en un contrato.
4. El cumplimiento de lo ofertado por la publicidad.

Podemos acceder a la vía judicial **individualmente** como contratantes frente al productor o suministradora. Si así lo hacemos, debemos tener en cuenta que podemos encontrarnos en una posición de debilidad frente a la otra parte, ya que pueden ser empresas que cuenten con equipos especializados de asesoramiento jurídico.

La posible situación de desequilibrio desaparece si acudimos a la vía judicial **a través de una asociación de personas consumidoras y usuarias**. Las principales asociaciones disponen de servicios de asesoría jurídica con amplia experiencia en la defensa tanto de los problemas individuales como colectivos de las personas consumidoras.

En la actualidad, cabe distinguir **2 tipos de juicios**:

## JUICIO VERBAL

Se tramitan por el juicio verbal las demandas cuya **cuantía** no supera los 3.005,06 €. Se inicia con la correspondiente **demanda** en la que se detallarán los datos de las partes, los hechos y se fijará lo que se solicita con claridad. El Juzgado en el que haya recaído su conocimiento, deberá emitir una resolución (auto) por la que admitirá la demanda a trámite, acordará su notificación a aquella persona contra la que se interpone la demanda (demandado) y citará a las partes al **juicio oral**. En este acto se practicarán las pruebas propuestas y se formularán las **conclusiones** que consisten en una valoración de los resultados de las pruebas en relación con los hechos que se alegaron en los respectivos escritos de demanda y contestación.

El juicio quedará entonces "visto para sentencia".

En los juicios verbales no es **obligatoria** la presencia de abogado ni de procurador cuando la **cuantía** de la reclamación no supere los 901,52 €.

## JUICIO ORDINARIO

El procedimiento se inicia mediante **demanda** en la que deben indicarse claramente las partes que intervienen, los hechos y los fundamentos legales en los que quien inicia el procedimiento (demandante) basa su pretensión.

La intervención de abogado y procurador es obligatoria por lo que en la demanda también deberán indicarse sus nombres.

El juzgado emitirá una resolución (un "**auto**") por la que declarará la admisión de la demanda y procederá a su notificación a la otra parte para que la conteste.

Una vez **contestada**, el juez citará a las partes a una **comparecencia**, a la que deberán acudir acompañadas de letrado, y tratará de que lleguen a un acuerdo.

En el caso de existir este **acuerdo**, el juez lo recogerá en la **sentencia** y su cumplimiento será obligatorio para ambas partes.

En el caso de que este acuerdo no se alcance, en esta comparecencia las partes realizarán la proposición de **prueba** solicitando que se practiquen aquellas que consideren necesarias para fundamentar su derecho, y citará a las partes a la celebración del **juicio oral**.



### 3.1. ETIQUETADO

- 3.1.1. Etiquetado general
- 3.1.2. Bio/biológico
- 3.1.3. Eco/ecológico
- 3.1.4. Fresco, natural, puro, tradicional, original, auténtico y casero
- 3.1.5. Organismos modificados genéticamente
- 3.1.6. Alérgicos
- 3.1.7. Etiquetado nutricional
- 3.1.8. Aditivos
- 3.1.9. Denominación de calidad

### 3.2. FRUTAS, VERDURAS Y HORTALIZAS

- 3.2.1. A tener en cuenta en la compra
- 3.2.2. A tener en cuenta en casa

### 3.3. HUEVOS

- 3.3.1. A tener en cuenta en la compra
- 3.3.2. A tener en cuenta en casa

### 3.4. CARNE Y SUS DERIVADOS

- 3.4.1. A tener en cuenta en la compra
- 3.4.2. A tener en cuenta en casa

### 3.5. PAN Y BOLLERÍA

- 3.5.1. A tener en cuenta en la compra
- 3.5.2. A tener en cuenta en casa

### 3.6. PESCADO

- 3.6.1. A tener en cuenta en la compra
- 3.6.2. A tener en cuenta en casa

### 3.7. LECHE Y PRODUCTOS LÁCTEOS

- 3.7.1. A tener en cuenta en la compra
- 3.7.2. A tener en cuenta en casa

### 3.8. ETIQUETADO DEL ACEITE

### 3.9. ALIMENTOS ENVASADOS

- 3.9.1. A tener en cuenta en la compra
- 3.9.2. A tener en cuenta en casa

### 3.10. REFRIGERACIÓN

- 3.10.1. A tener en cuenta en la compra
- 3.10.2. A tener en cuenta en casa

### 3.11. CONGELADOS

- 3.11.1. A tener en cuenta en la compra
- 3.11.2. A tener en cuenta en casa
- 3.11.3. Alimentos ultracongelados

### 3.12. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

- 3.12.1. Para prevenir en materia de seguridad alimentaria
- 3.12.2. Para reclamar

### 3.1. ETIQUETADO

Se entiende por etiquetado las menciones, marcas de fábricas o comerciales, dibujos o signos relacionados con un producto que figuren en cualquier envase, documento, rótulo, etiqueta, faja o collarín que acompañan o se refieren a un producto determinado.

El etiquetado y las modalidades de realizarlo no deberán inducir a error en ninguno de estos casos:

- Sobre las características del producto, su naturaleza, identidad y cualidades, composición, cantidad, duración, origen o procedencia y modo de fabricación o de obtención.
- Porque sugiere que el producto tiene características particulares, cuando, en realidad, todos los productos similares poseen estas mismas características.
- Porque le atribuye propiedades preventivas, terapéuticas o curativas de una enfermedad, a excepción de las aguas minerales naturales y de los productos alimenticios destinados a una alimentación especial que tienen legislación concreta.
- Porque le atribuye efectos y propiedades que el producto no posee.

#### 3.1.1. Etiquetado general

Según la norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, la información obligatoria del etiquetado es:

- La denominación de venta del producto.
- La lista de ingredientes. Se entiende por ingrediente toda sustancia utilizada en la fabricación o en la preparación de un producto alimenticio y que se encuentra presente en el producto o eventualmente en una forma modificada. Cuando un ingrediente de un producto alimenticio haya sido elaborado a partir de varios ingredientes, se considerará a estos últimos como ingredientes de dicho producto y deberán ser enumerados siempre que el compuesto constituya más del 2% del producto acabado. Se incluye como ingrediente a los aditivos alimentarios.
- La cantidad de determinados ingredientes o su categoría.
- El grado alcohólico en las bebidas con una graduación superior en volumen al 1,2%.
- La cantidad neta, para productos envasados.
- La fecha de duración mínima o la fecha de caducidad (“consumir preferentemente antes del...” cuando la fecha incluya la indicación del día o “consumir preferentemente antes de fin de...” en los otros casos). Si se trata de productos alimentarios microbiológicamente muy perecederos, la fecha de duración mínima se cambiará por la fecha de caducidad, expresada mediante la leyenda fecha de caducidad, seguida de la misma fecha o de una referencia en el lugar donde se indica la fecha en la etiqueta. La fecha estará compuesta por la indicación del día, el mes y el año. En el caso de productos alimentarios cuya duración sea inferior a tres meses, será suficiente con indicar

el día y el mes; si la duración es superior a tres meses, sin sobrepasar los dieciocho, será suficiente con indicar el mes y el año; y en el caso que la duración sea superior a dieciocho meses, será suficiente con indicar el año. En determinados productos no será necesario indicar la fecha de duración mínima, como por ejemplo, las frutas y las hortalizas frescas, o los productos de panadería o repostería que por su naturaleza se consuman normalmente en el plazo de veinticuatro horas después de su fabricación.

- Las condiciones especiales de conservación y de utilización.
- Las instrucciones, cuando su indicación sea necesaria para hacer un uso adecuado del producto alimentario.
- Identificación de la empresa: el nombre, la razón social o la denominación del fabricante o del envasador, o de un vendedor establecido dentro de la Unión Europea y, en todo caso, su domicilio.
- El lote
- El lugar de origen o de procedencia.

El etiquetado de los productos alimentarios que se presenten sin envasar para su venta al público, y los envasados en los lugares de venta, a petición de quien realiza la compra, deberán indicar al menos la denominación de venta, así como otras indicaciones, que dependerán del tipo de producto. Los productos envasados por el mismo comercio minorista, que se presenten de esta manera el mismo día de su envasado para la venta inmediata, podrán exceptuar de su indicación el lote pero identificarán al envasador.

El etiquetado de los productos alimenticios que se comercialicen en el Estado español se expresará, al menos, en castellano, salvo el de los productos tradicionales elaborados y distribuidos exclusivamente en el ámbito de una comunidad autónoma con lengua oficial propia.

### 3.1.2. Bio/Biológico

Junto con eco, ecológico y orgánico, son los términos legalmente establecidos por la normativa europea para denominar productos procedentes de la agricultura y la ganadería ecológicas. En el Estado español se reservan los términos eco y ecológico a los alimentos producidos por el citado procedimiento. En consecuencia, en nuestro mercado, bio/biológico se convierte en una denominación comercial y si se trata de lácteos, significa que contienen bacteria lácteas probióticas. Por lo tanto, estos vocablos hay que interpretarlos según la procedencia del producto:

	<b>PRODUCTO EUROPEO</b>	<b>PRODUCTO ESPAÑOL</b>
<b>BIO/BIOLÓGICO</b>	Producción ecológica	Denominación comercial
<b>ECO/ECOLÓGICO/ ORGÁNICO</b>	Producción ecológica	Producción ecológica

### 3.1.3. Eco/Ecológico

Son los términos legalmente establecidos por la normativa europea para denominar productos procedentes de la agricultura y la ganadería ecológicas. Cada país miembro de la Unión Europea tiene una denominación oficial para este tipo de productos (en Reino Unido es “organic”, en Francia, “biologique”, en Portugal, “biológico”,...).

Este tipo de explotaciones están basadas en el respeto al medio ambiente, al bienestar animal y al mantenimiento o incremento de la productividad del suelo y su estructura mediante la utilización de técnicas tradicionales y actuales respetuosas con el entorno y que prescinden del uso de productos químicos de síntesis. En definitiva, la **agricultura ecológica**:

- Prescinde del uso de abonos químicos, plaguicidas y otros compuestos y combate las plagas con competidores naturales.
- Potencia la fertilidad del suelo y su conservación con medios naturales.
- Fomenta la reutilización de los desechos, el ahorro de agua y de energía, así como el uso de recursos renovables.
- Prohíbe cultivar organismos modificados genéticamente.
- También prohíbe utilizar el método de la irradiación para conservarlos.
- Puede ocurrir una contaminación accidental (debido a cultivos cercanos o bien a la filtración de fertilizantes químicos, la lluvia y el aire) y los productos ecológicos pueden tener restos de pesticidas, nitratos, metales pesados o de organismos modificados genéticamente. En cualquier caso, la cantidad es siempre mucho menor que en los productos de agricultura convencional.

Por su parte, la **ganadería ecológica**:

- Favorece el bienestar de los animales (el ganado está la mayor parte del tiempo en libertad, se alimenta con productos de agricultura ecológica, las enfermedades se combaten con medicamentos homeopáticos o con fitoterapia.)
- Existe un logotipo europeo de uso voluntario para los productos de agricultura ecológica.



### 3.1.4. Fresco, natural, puro, tradicional, original, auténtico y casero

La agencia de normalización alimentaria (Food Standards Agency), creada por ley del Parlamento de Reino Unido para proteger la salud pública y los intereses de los consumidores en relación con la alimentación, define términos como fresco, puro, casero o auténtico.

Los hemos clasificado en **tres bloques** por su referencia al producto, a la receta o al origen.

### a) PRODUCTO:

- **Fresco:** recién hecho (pan) o cosechado, sin tratamiento químico, no salado ni encurtido, recién cogido de una fuente o pozo (agua), no afectado por el paso del tiempo, crudo (fruta, verdura, huevos).
- **Natural:** contiene ingredientes naturales, producido por la naturaleza no por el trabajo del ser humano o su manipulación. Se admite la manipulación humana cuando es imprescindible para el consumo (ahumar, fermentar, pasterizar,...). En realidad, todos los alimentos son naturales puesto que proceden de materias primas agrícolas, ganaderas o pesqueras bien como alimentos frescos o transformados.
- **Puro:** alimentos de un solo ingrediente extraído de su producto asociado natural y sin añadidos (miel, azúcar, aceite de oliva). En el caso de alimentos compuestos por varios ingredientes, sólo es aceptable indicar "hecho con ingredientes puros" si los ingredientes lo son, aunque únicamente lo sea el ingrediente principal. Hay dos excepciones: en zumos de frutas, puro se usa para los zumos no azucarados o zumo concentrado con agua, sin ácido cítrico, ascórbico o antioxidante. En mermeladas, el término "fruta pura" significa que se ha utilizado fruta preservada sin dióxido de azufre.

### b) RECETA:

- **Tradicional:** ligado con el paso del tiempo, receta, formulación fundamental o método que existe durante un periodo significativo de tiempo y que puede ser de unos 50 años o dos generaciones.
- **Original:** alimento hecho según una fórmula de origen determinada y que ha permanecido inalterable durante tiempo. Los ingredientes pueden cambiar en cuanto a su origen pero, en ningún caso, será un cambio sustancial.
- **Casero:** restringido a la preparación de recetas hechas o preparadas en casa, según métodos tradicionales y no manufacturados. Si la fabricación es en una empresa es a partir de ingredientes primarios, con cierto grado de elaboración culinaria fundamental. Como en la preparación doméstica permite utilizar ingredientes preparados en parte (pan, pasta cruda,...).

### c) ORIGEN

- **Auténtico:** término para enfatizar el origen geográfico de un producto, para describir la receta si su origen es específico (auténtico curry de la India) o para enfatizar la pureza de las variedades de los ingredientes cuando es esencial para conseguir las características del producto final.
- **Producto de granja/producto de caserío:** alimentos producidos en una granja o caserío, o de la misma calidad y estilo.

## 3.1.5. Organismos modificados genéticamente

La soja, el maíz o la patata son algunos de los alimentos modificados genéticamente cuya comercialización está autorizada en la Unión Europea. La etiqueta debe dejar



clara la existencia de estos organismos cuando su presencia en el producto sea superior al 0,9% del total.

- Cuando se trata de un **alimento único**, deberá figurar claramente en su etiqueta. Por ejemplo, “maíz modificado genéticamente”.
- Cuando son productos de **más de un ingrediente**:
  - Si el alimento modificado genéticamente es uno de los ingredientes deberá estar indicado.
  - Si un ingrediente ha sido fabricado a partir del alimento genéticamente modificado deberá mencionarse inmediatamente después de su nombre y entre paréntesis. También puede hacerse en lugar destacado debajo de la lista con un asterisco en el ingrediente de que se trate y con una letra de tamaño al menos igual al de la lista de ingredientes. Por ejemplo: “lecitina de soja (fabricada a partir de soja modificada genéticamente)”.
  - Si el ingrediente se denomina con el nombre de una categoría (harina, pan rallado, grasa vegetal) también en este caso se completará con la mención “producido a partir de (soja, maíz, etc.) modificado genéticamente”.
  - Si un ingrediente incluido en otro se obtiene a partir de estos productos alimenticios, deberá mencionarse en el etiquetado del producto final. Por ejemplo: una galleta en cuya lista de ingredientes aparece “chocolate” y entre paréntesis “con lecitina de soja fabricada a partir de soja modificada genéticamente”.
  - Si el producto se comercializa a granel o en envases cuya superficie es menor a 10 cm<sup>2</sup>, la información deberá exhibirse visible y permanentemente, bien en el expositor o a inmediata proximidad, en un tipo de letra lo suficientemente grande para su identificación y lectura.

Además, existe la **obligación de etiquetar**:

- Productos alimenticios e ingredientes alimentarios que contienen aditivos y aromas modificados genéticamente o producidos a partir de organismos modificados genéticamente. Entre paréntesis, inmediatamente después de la indicación del aditivo o aroma del que se trate se incluirá “producido a partir de... modificado genéticamente” o “modificado genéticamente” en el caso de aditivos o aromas que contienen organismo modificado genéticamente. También se puede añadir este texto de manera visible mediante una nota a pie de página de la lista de ingredientes, en un tamaño de letra como mínimo igual al utilizado en la lista de ingredientes. La llamada se realizará con un asterisco. Si son productos en los que no hay lista de ingredientes se indicará claramente en el etiquetado que se trata de un producto “modificado genéticamente”.
- Siempre que la contaminación accidental (alimentos producidos de forma natural se contaminan con ADN o proteínas derivadas de la modificación genética durante el cultivo, la recolección, el transporte, el almacenamiento y/o la transformación) sea superior al 0,9% debe aparecer en la etiqueta la composición, el valor o efectos

nutritivos y uso de aditivos y aromas no equivalentes (los que tras un análisis científico se demuestra que presentan características distintas a los alimentos, ingredientes, aditivos y aromas convencionales).

### 3.1.6. Alérgicos

El 14 de noviembre de 2002 fue aprobada por unanimidad por el Consejo de Ministros de los Estados Miembros una propuesta de la Comisión para modificar la legislación comunitaria relativa al etiquetado de los productos alimentarios. Su objetivo es permitir a todas las personas consumidoras conocer la lista exhaustiva de ingredientes que toman parte en la fabricación de productos y bebidas alcohólicas ofertadas para el consumo, y a su vez, identificar la presencia de ingredientes contraindicados para distintos casos de alergias.

El Estado Español aprobó mediante Decreto el 26 de noviembre de 2004 la innovación propuesta por la Comisión europea que consistía en suprimir la regla llamada "del 25%". En virtud de esa regla, se permitía a las empresas no incluir en la etiqueta ingredientes que constituyeran menos del 25% del producto final (como las frutas y el azúcar para la confitura añadida a las galletas). Con la última modificación, deberán incluirse todos los ingredientes, incluso los compuestos, que constituyan más del 2% del producto acabado.

De este modo, todos los ingredientes añadidos intencionadamente deberán, en el futuro, ser enumerados en las etiquetas, y los ingredientes susceptibles de provocar alergias o intolerancias tendrán que ser mencionados como tales. Se han identificado muchísimas sustancias alérgicas, pero sería prácticamente imposible informar sobre cada una de ellas. Por lo tanto, la Directiva de la Comisión se ha centrado en los grupos de alérgenos que constituyen el 90% de los casos de alergias. La lista incluida en la propuesta es la siguiente:

- Cereales que contengan gluten y productos derivados.
- Crustáceos y productos derivados.
- Huevos y productos derivados.
- Pescado y productos derivados.
- Cacahuets y productos derivados.
- Soja y productos derivados.
- Leche y productos lácteos (incluida la lactosa).
- Frutos secos y derivados.
- Semillas de sésamo y derivados.
- Sulfito en concentraciones de al menos 10 mg/kg en las bebidas alcohólicas.

Además, algunas excepciones respecto al etiquetado general no serán aceptadas en los casos de los alimentos considerados alérgenos. Así, habrá que declarar el origen de estos ingredientes, que no se podrán nombrar bajo su categoría. (Por ejemplo, en el caso del "aceite de cacahuete" no podrá nombrarse como "aceite vegetal").

Para evitar todo riesgo de reglamentación excesiva y para tener en cuenta los obstáculos técnicos ligados a la fabricación de productos alimentarios, el Consejo ha aprobado ciertas disposiciones “de mínimos” de derogaciones para los productos alimentarios que son objeto de normas comunitarias (derogaciones no aplicables a los ingredientes alérgicos), una cierta flexibilidad para la enumeración de ingredientes utilizados en muy pequeñas cantidades, así como un período transitorio para dar a las empresas tiempo a adaptar el etiquetado de sus productos a las nuevas exigencias.

### 3.1.7. Etiquetado nutricional

Sólo es obligatorio cuando en la etiqueta la presentación o la publicidad figure la mención de que le producto posee propiedades nutritivas (“bajo en colesterol”, “rico en...”). En el resto de los casos el etiquetado nutricional es facultativo.

Se entiende por etiquetado nutricional toda información que aparece en la etiqueta en relación con:

- El valor energético.
- Los siguientes nutrientes: proteínas, hidratos de carbono, grasas, fibra alimentaria, sodio y vitaminas y sales en cantidades significativas.

La información se puede expresar:

- Tomando como referencia 100 gramos o 100 mililitros. Debe indicar calorías totales, cantidad de proteínas, hidratos de carbono y grasa.
- Tomando como referencia una ración o porción del producto si se especifica el número de raciones del producto.

La información se estructurará en forma de tabla y con las cifras en columnas. Si no hay espacio se puede escribir en líneas. En cualquier caso, se deben utilizar caracteres claramente legibles e indelebles.

Si son productos sin envasar figurará un cartel en el que se indiquen de forma clara todos los datos de la etiqueta referidos anteriormente.

### 3.1.8. Aditivos

Según la normativa en vigor, se entiende por “aditivo alimentario” cualquier sustancia que, normalmente, no se consume como alimento en sí, ni se usa como ingrediente característico en la alimentación, independientemente de que tenga o no valor nutritivo, y cuya adición intencionada a los productos alimenticios, con un propósito tecnológico en la fase de su fabricación, transformación, preparación, tratamiento, envase, transporte o conservación tenga, o pueda esperarse razonablemente que tenga, directa o indirectamente, como resultado que el propio aditivo o sus subproductos se conviertan en un componente de dichos productos alimenticios o afecten a las características de éstos.

Existen distintas categorías de aditivos que se clasifican según la función que normalmente se les asocia. La clasificación en una categoría particular no excluye la posibilidad de que dicho aditivo pueda ser autorizado para otras funciones. Algunas categorías son, por ejemplo, colorantes, conservantes, antioxidantes, estabilizantes, emulsionantes, potenciadores de sabor y edulcorantes. Se trata, por lo tanto, de un sistema estandarizado en el que cada aditivo se designa mediante un número de código formado por la letra E y tres o cuatro cifras.

Los aditivos son considerados ingredientes y como tales deben figurar en la lista de ingredientes del etiquetado de los productos alimenticios. Cuando se incluyan dos o más aditivos alimentarios, sus nombres deberán aparecer en forma de lista. Cada aditivo alimentario figurará en la lista según el orden de su proporción en peso con respecto al contenido total del envase, figurando en primer lugar el aditivo alimentario cuya proporción, en peso, sea la mayor.

### 3.1.9. Denominación de calidad

Para promover y proteger los productos agroalimenticios, la Unión Europea creó en 1992 los siguientes sistemas de denominación:

**DENOMINACIÓN DE ORIGEN PROTEGIDA (DOP).** Designa el nombre de un producto cuya producción, transformación y elaboración deben realizarse en una zona geográfica determinada, con unos conocimientos específicos reconocidos y comprobados.

**INDICACIÓN GEOGRÁFICA PROTEGIDA (IGP).** En ésta el vínculo con el medio geográfico sigue presente en, al menos, una de las etapas de producción, de la transformación o de la elaboración.

**CERTIFICACIÓN ESPECIALIDAD TRADICIONAL GARANTIZADA (ETG).** Ésta no hace referencia al origen, sino que tiene por objeto destacar una composición tradicional del producto o un modo de producción tradicional.

En el Estado español, estas denominaciones de calidad constituyen el sistema empleado para el reconocimiento de una calidad superior, calidad que se debe a determinadas características propias y diferenciales derivadas del medio geográfico donde se producen y elaboran los productos. Las denominaciones de calidad están gestionadas por los Consejos Reguladores de las comunidades autónomas.

El etiquetado de los productos con denominación de origen consta de:

- Logotipo
- Nombre del consejo regulador del alimento (por ejemplo, Consejo Regulador de Queso Manchego).
- Denominación específica (Denominación de Origen).
- Numeración de cada una de las piezas que se comercializa.
- Nombre del certificador de la marca.

Las tres denominaciones tienen un logotipo para que el consumidor pueda reconocer al producto avalado.



## 3.2. FRUTAS, VERDURAS Y HORTALIZAS

### 3.2.1. A tener en cuenta en la compra

- En el caso de comprarlas en régimen de autoservicio, debemos utilizar guantes y evitar manipulaciones innecesarias que puedan deteriorar los productos.
- Hay que escoger piezas que estén en perfectas condiciones: limpias, con el brillo y color propio de su especie y con la piel sana. Conviene seguir estas normas aunque seamos atendidos por alguien del establecimiento.
- Es conveniente que compremos las frutas, verduras y hortalizas cuando están en estación. Nos resultarán más baratas y, además, de mayor calidad.
- Las normas de calidad de las distintas frutas, verduras y hortalizas han fijado un máximo de cuatro categorías (algunas normas recogen sólo algunas de estas categorías):
  - Extra: etiqueta roja.
  - I: etiqueta verde
  - II: etiqueta amarilla.
  - III: etiqueta blanca.

### ETIQUETADO

Las frutas y hortalizas frescas sin envasar destinadas a la venta al consumidor en el mercado interior se pueden presentar en sus envases de origen o fuera de ellos. En un cartel bien visible en el lugar de venta debe figurar:

- Denominación específica del producto.
- Variedad.
- Categoría comercial. Está expresamente prohibida la utilización de adjetivos calificativos diferentes a los establecidos en las normas.
- Calibre.
- Precio venta al público.

### 3.2.2. A tener en cuenta en casa

- Al llegar a casa, hay que liberarlas de cualquier bolsa o envoltorio de plástico para que puedan respirar.
- Estos productos no suelen necesitar condiciones especiales de conservación, aunque pueden aumentar su duración si se refrigeran. Existen algunas excepciones, como los plátanos, que no deben guardarse en la nevera. En caso de guardarlos en el frigorífico, conviene que los coloquemos en su parte menos fría y aislados de otros alimentos.
- Hay que eliminar periódicamente los artículos que estén deteriorados, por ejemplo, las frutas con inicios de putrefacción, para evitar que *contagien* al resto.
- Hay que lavarlas muy bien, sobre todo cuando se vayan a comer crudas y no se vayan a pelar.
- Lo más indicado, en general, es pelar la fruta, sobre todo si va a ser consumida por niños. De esta forma se evita ingerir los posibles residuos de pesticidas que puedan quedar en la piel.

## 3.3. HUEVOS

### 3.3.1. A tener en cuenta en la compra

- Es conveniente abrir el envase y revisar su contenido para evitar sorpresas.
- Hay que exigir que todos los huevos estén íntegros, sin roturas ni fisuras, y que no estén adheridos al envase.
- No debemos comprar huevos sucios, con restos de heces, plumas, etc., que pueden ser foco de gérmenes y conllevar riesgos para la salud.
- Los huevos frescos que podemos encontrar en los establecimientos comerciales recogen la siguiente clasificación por peso:
  - XL: Super grandes, con un peso de 73 gramos o mayor.
  - L: Grandes, con un peso de 63 a 73 gramos.
  - M: Medianos, con un peso de 53 a 63 gramos
  - S: Pequeños, con un peso menor de 53 gramos

### MARCAO DEL HUEVO

Desde el 1 de enero de 2004 es aplicable el Reglamento europeo 2295/2003 que afecta al mercado y etiquetado de huevos.

La nueva norma apuesta por un control más estricto del origen y modo de producción, que indudablemente supone una mayor garantía para las personas consumidoras a la hora de adquirir este producto común tanto envasado como a granel, con la excepción de las ventas directas de granja.

A estos efectos, se nos aporta una información adicional mediante el marcado en la cáscara y un etiquetado más exhaustivo.

El **CÓDIGO** marcado en cada huevo nos indica:

- El modo de cría de las gallinas ponedoras (0: producción ecológica, 1: camperas, 2: de suelo, 3: de jaulas)
- El país de origen (ES: España, FR: Francia...)
- El productor (dígitos de provincia, municipio y explotación)

Adicionalmente puede marcarse la fecha de consumo preferente.



### ETIQUETADO DEL EMBALAJE

Al objeto de una fácil identificación del producto, en el etiquetado constará al menos:

- La fecha de consumo preferente (en formato dd-mm)
- El consejo de conservación (refrigeración)
- El número de unidades
- La clase, según peso en gramos
- La categoría (A es la categoría de los huevos destinados al consumo humano directo).
- La denominación (frescos —se consumen preferentemente en un plazo de 28 días desde la puesta— y extrafrescos —se venden en un plazo máximo de 9 días desde la puesta—)
- El modo de cría de las gallinas
- La razón social de la empresa embaladora o que haya encargado embalar
- El código del centro clasificador (para centros en España comienza por 1114 y se concede por el Ministerio de Sanidad y Consumo)

Asimismo, puede aparecer información adicional como valor energético y nutricional, alimentación de las gallinas, fecha de puesta...



### 3.3.2. A tener en cuenta en casa

- Su duración depende de la temperatura de conservación y del estado de la cáscara. No precisan refrigeración, aunque refrigerándolos podemos aumentar su vida útil. En verano y debido a las elevadas temperaturas, es muy recomendable conservar los huevos en el frigorífico para evitar su rápido deterioro por el calor. El resto del año pueden mantenerse en aquellos lugares que estén más alejados de fuentes de calor.
- Si queremos comprobar la frescura de los huevos, podemos sumergirlos en agua fría con sal. Cuando son frescos, no flotan y permanecen en el fondo.
- En el caso de que los huevos estén rotos o agrietados, es mejor tirarlos para evitar riesgos.
- Es peligroso reutilizar los cartones de huevos, ya que la suciedad se acumula en ellos.
- No hay que mezclar huevos frescos con cocinados. Por ejemplo, el plato en el que se ha batido el huevo no se debe utilizar, a no ser que lo lavemos, para colocar la tortilla que hayamos cocinado.
- Los huevos son la fuente de un buen número de intoxicaciones alimentarias, sobre todo a través de tortillas poco pasadas y conservadas a temperatura ambiente y de las mayonesas caseras. Estas últimas son un caldo de cultivo para las bacterias, por lo que debemos consumirlas de inmediato, sobre todo en verano, y no guardar nunca restos de las mismas.

## 3.4. CARNE Y SUS DERIVADOS

### 3.4.1. A tener en cuenta en la compra

- La carne ha de tener el color propio de la especie y de la edad del animal. Su olor debe ser agradable.
- La clasificación de las carnes se efectúa según la especie del animal, su edad y la categoría. La categoría depende simplemente de la posición que ocupe el corte de la carne dentro del cuerpo del animal. No es lo mismo que la calidad de la carne, que depende de otros factores, como las buenas características del animal de origen o su correcta e higiénica manipulación.
- Al comprar carne picada (si no está envasada), debemos exigir que se pique en el momento y en nuestra presencia.
- La carne fresca en general, y en especial las hamburguesas, las salchichas y otros productos similares, deben conservarse siempre refrigeradas en el establecimiento.

### ETIQUETADO DE CARNE

En 2002 entró en vigor la segunda etapa del reglamento de la Unión Europea (1760/2000) que establece el sistema de identificación, registro y etiquetado de la carne de vacuno y de los productos elaborados con carne de vacuno. A partir del 1 de enero



de 2002, por lo tanto, el etiquetado de la carne de vacuno deberá incluir, de manera obligatoria, dos nuevas informaciones:

- País de nacimiento del animal, tanto si es miembro de la Unión Europea como si se trata de un tercer país.
- País o países de cría.

Cuando el país de nacimiento, de cría y de sacrificio es el mismo, bien un miembro de la Unión Europea o bien un tercer país, se puede indicar "Origen: nombre del país".

Anteriormente, el 1 de setiembre de 2000, empezó a funcionar la normativa que obliga a etiquetar la carne de vacuno y los productos de esta carne que se comercializan en la Unión Europea. Todos los agentes que intervienen en la comercialización de la carne de vacuno deben etiquetar el producto, y lo pueden hacer de dos maneras: a través de la tradicional etiqueta, o bien a través de carteles explicativos y visibles colocados en los puntos de venta. La persona consumidora debe, pues, tener a la vista la información que exigen tanto la nueva norma europea sobre etiquetado de carne de vacuno y sus productos, como los datos que exige la normativa estatal sobre etiquetado general de productos alimenticios y que son los que detallamos a continuación.

## ETIQUETADO CARNE VACUNO ENVASADA

Denominación de la pieza	SOLOMILLO TERNERA	Identificación de la empresa	CARNICAS RIBEIRA S.A C/ TRIANO, 5/N VITORIA (ALAVA)
Identificación del animal	Nº RES: ES 001578369847	Identificación del matadero	SACRIFICADO EN E. 10.05462/VI
		Identificación sala de despiece	DESPIECE EN E. 10.34238/VI
País de origen	FRANCIA	Países de cría	FRANCIA ESPAÑA
		Sello Inspección veterinaria	ESPAÑA 10.34238/VI C.E.E.
Precio por Kg	25,24 €/Kg   0,512 Kg	Cantidad neta	Marcado de fechas envasado el 08.01.2002 consumo pref. antes de 14.01.2002
	12,92 €	Importe total	

### Para la carne que se vende envasada:

- Denominación comercial de la pieza (ternera, solomillo).
- Lote o identificación del animal.
- Identificación de la sala de despiece.
- Identificación del matadero en el que se sacrifica.
- Sello de inspección veterinaria.
- País de nacimiento.
- Países de cría.

- Identificación de la empresa.
- Fecha de caducidad.
- Cantidad neta.
- Precio por kilogramo y
- Precio total

## ETIQUETADO CARNE VACUNO NO ENVASADA

Denominación de la pieza		SOLOMILLO TERNERA	
Identificación del animal	Identificación del matadero		
Nº RES: ES 001578369847	SACRIFICADO EN E. 10.05462/V1		
		Identificación sala de despiece	
		DESPIECE EN E. 10.34238/V1	
País de origen	FRANCIA	Países de cría	FRANCIA ESPAÑA
			Precio por Kg 25,24 €/Kg

### Para la carne sin envasar:

- Denominación comercial de la pieza (ternera, solomillo)
- Identificación del animal.
- Identificación de la sala de despiece.
- Identificación del matadero.
- País de origen.
- País de cría.
- Precio por kilogramo.

La **carne picada** requiere un etiquetado particular en el que deben constar los datos que exige la normativa estatal sobre etiquetado de alimentos anteriormente mencionados además de los obligados por la norma europea que son:

- Número de identificación del animal o grupo de animales de los que proceda la carne o lote.
- País de sacrificio del animal.
- País en el que se ha elaborado el producto.
- País de origen si no coincide con el país de elaboración.

La etiqueta se puede completar con otros **datos no obligatorios**:

- Fecha de picado.
- Número de autorización del matadero.
- Estado miembro o tercer país (país no perteneciente a la UE) en el que se encuentre el matadero.

- Número de autorización de la sala de despiece.
- Estado miembro o tercer país en el que se encuentre la sala de despiece.
- Estado miembro o tercer país de nacimiento.
- Estado miembro o tercer país de engorde.

La normativa vasca regula, además, el etiquetado **facultativo o voluntario** de la carne de vacuno que se aplica a todas las etiquetas que incluyen otros datos diferentes a los exigidos con carácter obligatorio por la normativa europea. El objetivo es doble: garantizar una información clara y completa que no induzca a error o confusión y evitar una información engañosa o insuficiente. El decreto vasco exige a todos los agentes que comercializan carne de vacuno y que, de manera voluntaria, quieren aportar más datos que los que obliga la Unión Europea, a que incluyan en la etiqueta su nombre y/o logotipo. Si, además, la etiqueta hace alguna mención geográfica sobre el origen del animal, se deben incluir, obligatoriamente y de forma conjunta, estas tres informaciones:

- Lugar de nacimiento.
- Lugar o lugares de cría, si son varios.
- Lugar de sacrificio.

La persona consumidora debe saber que si sólo se hace una única mención relativa a la zona geográfica o de origen significa que el animal ha nacido y se ha criado, sacrificado y despiezado en el lugar que indica la etiqueta. La norma vasca prohíbe cualquier información que induzca a error o confusión a la persona consumidora y que no sea demostrable y controlable.

### 3.4.2. A tener en cuenta en casa

- Es necesario conservar la carne refrigerada o congelada en recipientes cerrados o convenientemente envasada para evitar posibles contaminaciones en cuanto a olores, sabores extraños o microorganismos por contacto o proximidad con otros alimentos. La carne en general tiene facilidad para absorber olores y sabores extraños.
- Debemos consumir la carne picada y las vísceras lo antes posible.
- En relación a los embutidos, debemos conservarlos adecuadamente. Algunos precisan refrigeración (fiambres cocidos, adobados, etc.), otros pueden conservarse a temperatura ambiente (chorizo, salchichón, etc.). Los embutidos duran más en piezas enteras que partidos en lonchas.

## 3.5. PAN Y BOLLERÍA

### 3.5.1. A tener en cuenta en la compra

- Debemos rechazar los productos que estén en malas condiciones de almacenamiento, por ejemplo, en contacto con el suelo.

- La bollería que contiene nata, crema, etc. debe encontrarse refrigerada.
- Está prohibido que nos envuelvan el pan con papel de periódico.
- El pan y la bollería que se vendan en régimen de autoservicio deben estar obligatoriamente envasados.
- El pan rallado debe venderse siempre envasado.
- No debemos aceptar productos deteriorados, rotos o sucios.
- Está prohibida la venta de pan común cocido el día anterior, salvo que se indique tal circunstancia de forma clara y expresa

### 3.5.2. A tener en cuenta en casa

- El pan no debe guardarse en el frigorífico. En cambio, puede congelarse sin problemas siempre que, para evitar riesgos de contaminación, utilicemos un recipiente cerrado, una bolsa de plástico de uso alimentario o un embalaje adecuado.
- Es conveniente mantener los productos de bollería en lugar fresco, lejos de focos de calor. Debemos refrigerar aquellos productos que lleven nata o crema y consumirlos en el plazo de tiempo más breve posible.

## 3.6. PESCADO

### 3.6.1. A tener en cuenta en la compra

- Son productos que se alteran rápidamente.
- No debemos comprar pescado fresco que no se encuentre expuesto en una superficie inclinada entre hielo que se renueve periódicamente.
- No debe estar expuesto con perejil, hojas de col u otros productos que lo puedan contaminar.
- El pescado fresco debe presentar el siguiente **aspecto exterior**:
  - Los ojos brillantes.
  - Las agallas rojas.
  - El aspecto de la piel brillante.
  - El abdomen no debe estar ni hinchado ni hundido.
  - Las escamas adheridas, sin caerse con facilidad.
  - La carne firme al tacto y elástica.
  - Un olor suave.
- En cuanto a su **aspecto interior**:
  - La carne de las rodajas debe estar adherida a la columna vertebral y sin aureola de color a su alrededor.
  - En los filetes no se debe notar apenas la marca de la columna vertebral.

## ETIQUETADO DE PESCADO

Se deben identificar todos los productos de la pesca y de la acuicultura, frescos, refrigerados o cocidos obtenidos a partir de productos frescos o refrigerados, independientemente de su procedencia. De esta manera, en el envase o embalaje correspondiente se debe colocar una etiqueta cuyas dimensiones mínimas han de ser 9,5 centímetros de longitud por 4 centímetros de altura. La información se escribirá con caracteres legibles e indelebles. El producto deberá estar etiquetado en todo el proceso de comercialización, es decir, la etiqueta tiene que acompañar al producto desde su primera puesta a la venta o puesta en el mercado hasta que llega a la persona consumidora final, incluido durante su transporte y distribución. Es, por lo tanto, quien pone el pescado a primera venta quien debe etiquetarlo.

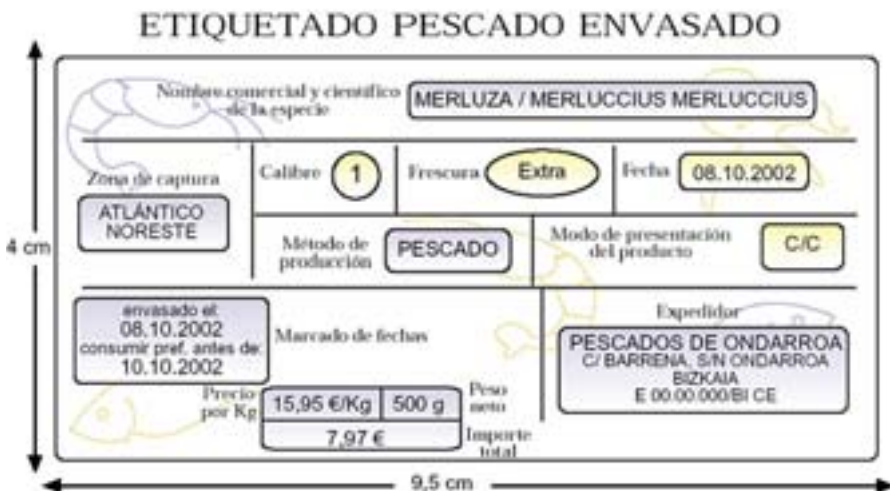
La etiqueta, cartel o tablilla **debe contener** en caracteres legibles e indelebles:

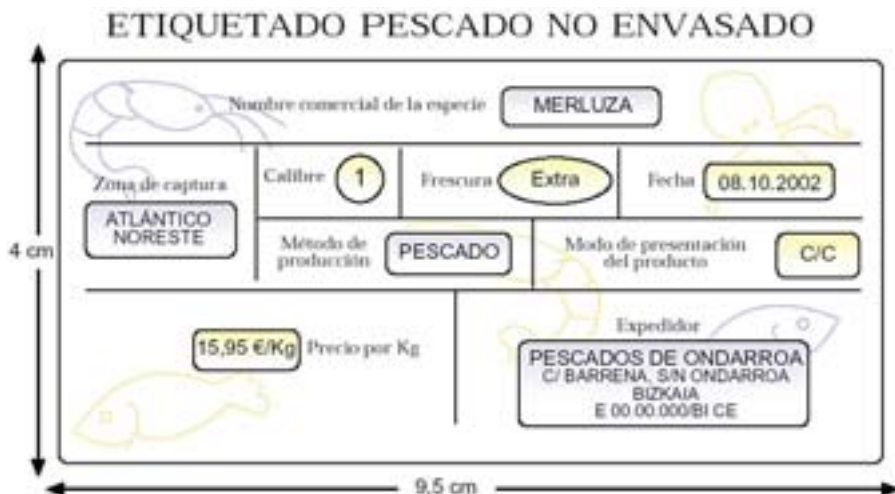
- Nombre comercial de la especie. Hay diferentes denominaciones por lo que, junto a la denominación comercial, debe figurar el nombre científico. Esto evitará la picaresca o el fraude de otorgar denominaciones comerciales comunes a especies diferentes de morfología similar. En venta final, la inclusión del nombre científico es opcional.
- Método de producción: pescado, pescado en aguas dulces o criado.
- Zona de captura:
  - Productos pescados en el mar: se indicará la zona correspondiente (Atlántico noroeste, noreste, centro-oeste, centro-este, sudoeste o sudeste; Mar Báltico, Mar Mediterráneo, Mar Negro, Océano Índico, Océano Pacífico o Antártico).
  - Productos pescados en aguas dulces: estado miembro o tercer país de origen.
  - Productos de cría: estado miembro o tercer país de cría en el que se haya desarrollado la fase de desarrollo final del producto.
- Calibre. Tamaño de la pieza en función de su talla y peso. La escala va del 1 al 5 según las especies. El 1 corresponde a los calibres mayores. Se entiende por calibre mínimo o talla mínima de comercialización de una especie el peso mínimo de una pieza por debajo del cual no puede comercializarse. Cuando para una especie haya definida una talla mínima biológica y un calibre mínimo, la talla mínima biológica prevalecerá sobre la talla mínima de comercialización o calibre mínimo. Asimismo, cuando para una especie sólo haya definida una talla se aplicará ésta en cualquiera de las diferentes fases del proceso de comercialización. Sólo se aplica a determinadas especies pesqueras.
- Frescura (sólo se aplica a determinadas especies pesqueras) y fecha en que ésta se determine. La primera categoría de frescura y fecha que obligatoriamente deben figurar en la etiqueta, serán las que correspondan en el momento de su primera venta. En el caso de que durante el circuito comercial, se modifiquen o alteren las condiciones de frescura, en la etiqueta, en cada momento, se hará constar, por el tenedor del producto, que será responsable de su clasificación, la nueva categoría de frescura y fecha en que ésta se determine. En el caso de un lote de volumen

escaso, no superior a 10 kilogramos, podrá no ser homogéneo en cuanto al estado de frescura, en este caso la categoría de frescura será la inferior de las contenidas en el lote. La frescura se divide en tres categorías: E (extra), A o B.

- Fecha en la que se determina la frescura.
- Modo de presentación del producto (forma de preparación o tratamiento de cocción que será: eviscerado (evs), es decir, sin vísceras, con cabeza (c/c), sin cabeza (s/c), fileteado (fl) o cocido (cc). En otro caso, debe aparecer el nombre completo de la preparación.
- Expedidor, número de autorización oficial y domicilio en el caso de productos procedentes de la Unión Europea. Si son productos de terceros países constará el nombre o dirección del expedidor y la fecha de expedición y clasificación. El expedidor es quien realiza la primera venta.
- Precio por kilogramo.
- Si son productos envasados, figurará, además, el nombre científico de la especie, el peso neto, las fecha de envasado y de caducidad y el importe total.

En el caso de especies pesqueras que, por su tamaño u otras razones físicas, se expongan para la primera venta sin embalaje ni envasado, y en aplicación de la legislación vigente, por etiquetado se entenderán las indicaciones contenidas en el documento que acompañe a dicha especie, en el que se hará constar todos los requisitos de información requeridos en la presente norma. Esta etiqueta ha de constar en el envase o embalaje en su primera puesta a la venta, teniendo que acompañar al producto en las diversas fases de comercialización desde dicha primera venta o puesta en el mercado hasta el final, incluyendo el transporte y distribución.





El contenido del etiquetado, que ha de servir de información en la venta a la persona consumidora final, en el caso de que la etiqueta no sea plenamente visible será expuesto en los lugares de venta en una tablilla o cartel de tal forma que éste pueda identificar las características del producto, conteniendo, como mínimo, las siguientes especificaciones: país de origen, calibre, frescura, nombre comercial, forma de obtención y modo de presentación y tratamiento.

Los productos envasados por titulares del comercio minorista y se presenten de esta forma el mismo día del envasado para su venta inmediata deberán cumplir todos estos requisitos establecidos salvo el tamaño mínimo de la etiqueta, que habrá de ser el adecuado para cada envase.

### 3.6.2. A tener en cuenta en casa

- Es necesario mantener siempre el pescado refrigerado o congelado, cuidando que no entre en contacto con otros alimentos.
- Antes de guardarlo en la nevera o en el congelador debemos dejarlo perfectamente limpio.

## 3.7. LECHE Y PRODUCTOS LÁCTEOS

### 3.7.1. A tener en cuenta en la compra

- Algunos productos, como la leche pasteurizada, los yogures, etc. deben estar permanentemente refrigerados en el establecimiento de venta.

- Los envases deben estar en perfectas condiciones. Hay que comprobar siempre las fechas de caducidad o de consumo preferente.
- Hay que elegir los productos que más se adapten a nuestras necesidades, en función de su composición (desnatados, enriquecidos en vitaminas o en calcio...), precio y fecha en que los vamos a consumir.

### 3.7.2. A tener en cuenta en casa

- Debemos mantener en refrigeración los productos que lo requieran.
- Una vez abiertos, la mayor parte de los productos lácteos envasados deben ser conservados en el refrigerador y no debemos dilatar su consumo.

## 3.8. ETIQUETADO DEL ACEITE

Figurará de manera clara e indeleble, además de la denominación de venta, la siguiente **información**:

- Aceite de oliva virgen extra: "Aceite de oliva de categoría superior obtenido directamente de aceitunas y sólo mediante procedimientos mecánicos".
- Aceite de oliva virgen: "Aceite de oliva obtenido directamente de aceitunas y sólo mediante procedimientos mecánicos".
- Aceite de oliva: "Aceite que contiene exclusivamente aceites de oliva que se hayan sometido a un tratamiento de refinado y de aceites obtenidos directamente de aceitunas".
- Aceite de orujo de oliva: "Aceite que contiene exclusivamente aceites procedentes del tratamiento del producto obtenido tras la extracción del aceite de oliva y de aceites obtenidos directamente de aceitunas" o "aceite que contiene exclusivamente aceites procedentes del tratamiento del orujo de oliva y de aceites obtenidos directamente de las aceitunas".

La designación del **origen** mediante nombre geográfico sólo podrá figurar en el caso de aceites de oliva vírgenes o vírgenes extra. La designación puede hacerse a escala regional en los productos que se acojan a una denominación de origen o a una indicación geográfica protegida. En los demás casos, la designación consistirá en la indicación de un Estado miembro, la Comunidad o un tercer país.

Se utilizará un **sistema de apertura** que pierda su integridad después de su primera utilización.

Indicaciones voluntarias:

- "Primera presión en frío": Sólo puede figurar esta información en aceites de oliva vírgenes o vírgenes extra obtenidos a menos de 27° C, mediante un primer prensado mecánico de la pasta de aceitunas mediante un sistema de extracción tradicional de prensas hidráulicas.



- “Extracción en frío”: Sólo puede figurar en aceites de oliva vírgenes o vírgenes extra obtenidos a menos de 27<sup>o</sup> C mediante filtración o centrifugación de la pasta de aceitunas.
- Indicación de las características organolépticas (aroma, sabor...): podrá figurar si se basa en los resultados de alguno de los métodos de análisis previstos en el Reglamento (CEE) 2568/91. Esta indicación será aplicable a partir del 1 de julio de 2006.
- Indicación de la acidez o acidez máxima: Sólo podrá figurar si se acompaña de la indicación, en caracteres del mismo tamaño situados en el mismo campo visual, del contenido en ceras y de la absorbencia en ultravioleta.

El envase de aceite tendrá una **capacidad** máxima de cinco litros.

### 3.9. ALIMENTOS ENVASADOS

#### 3.9.1. A tener en cuenta en la compra

- Algunos productos, como las semiconservas, necesitan estar refrigerados.
- El envase no debe presentar roturas ni abolladuras y no debe estar oxidado, hinchado, abombado o con golpes.
- Es importante, para conocer bien lo que compramos, que leamos la etiqueta que obligatoriamente deben llevar los alimentos envasados.
- No debemos consumir alimentos envasados ni vinos u otras bebidas embotelladas que no estén convenientemente etiquetados.

#### 3.9.2. A tener en cuenta en casa

- Es conveniente renovar periódicamente los productos envasados.
- En los productos que recojan en su etiquetado condiciones de conservación o modo de empleo, hay que seguir estas instrucciones al pie de la letra.
- Si no consumimos todo el contenido de una lata de conserva, debemos cambiarlo a otro envase de vidrio, acero inoxidable u otro material inalterable, debiendo taponarlo y conservarlo en el frigorífico.
- Debemos evitar el consumo de todo alimento envasado que al abrirlo presente un mal aspecto o un olor extraño.
- Especial cuidado debemos tener con las conservas caseras. Al realizarlas es muy importante tener en cuenta todas las precauciones e indicaciones adecuadas. Los tratamientos caseros no garantizan siempre la desaparición de microorganismos y representan un peligro de intoxicación.

### 3.10. REFRIGERACIÓN

#### 3.10.1. A tener en cuenta en la compra

- No debemos comprar productos que requieran una refrigeración continua si no se mantienen permanentemente en el establecimiento comercial en expositores, arcones o cámaras de refrigeración con termómetros visibles y con temperatura correcta. Los productos deben estar colocados de forma que el aire frío pueda circular entre ellos.
- Debemos trasladar este tipo de productos a casa lo más pronto posible, sobre todo en verano.

#### 3.10.2. A tener en cuenta en casa

- Es conveniente separar los alimentos crudos de los cocinados y los de distinto origen (carnes, pescados, productos lácteos, etc.) para evitar las denominadas *contaminaciones cruzadas*, que son las que se transmiten de unos a otros.
- Debemos envolverlos para evitar que se resequen, se mezclen los olores, que goteen unos sobre otros, que se produzcan contaminaciones cruzadas, etc.
- En el caso de la carne y el pescado, lo más correcto es guardarlos en recipientes estancos para evitar la mezcla de olores o de sabores extraños. En todo caso, los recipientes que se utilicen deben estar secos y limpios.
- No debemos llenar demasiado el frigorífico ni el congelador para permitir que el aire frío circule por todo su interior.
- Es necesario descongelar y limpiar el frigorífico y el congelador periódicamente siguiendo las instrucciones del fabricante.
- No es conveniente introducir alimentos calientes en el frigorífico pues puede hacer que suba la temperatura en el interior del refrigerador y que, además, gaste más energía. Lo más aconsejable es enfriarlos antes, de la forma más rápida posible, por ejemplo, colocándolos en un recipiente de agua fría o poniéndolos en un lugar fresco.
- No debemos mantener las sobras de las comidas más de 24 horas en el refrigerador, en especial si llevan en su composición ingredientes fácilmente alterables (mayonesa, huevo, natas, etc.). No hay que conservar alimentos como la carne y el pescado sin cocinar durante más de 48 horas en el frigorífico.
- En el frigorífico o en el congelador, aunque los productos alcancen muy bajas temperaturas, no se destruyen las bacterias presentes en los alimentos (que sólo se destruyen por el calor) sino que sólo quedan prácticamente inactivas, aletargadas, frenándose su multiplicación. Por ello, es importante cocinar o, en su caso, consumir los alimentos en cuanto se saquen del frigorífico

## 3.11. CONGELADOS

### 3.11.1. A tener en cuenta en la compra

- Debemos comprar únicamente aquellos productos congelados que se encuentren en arcones o expositores congeladores, a una temperatura no superior a  $-18^{\circ}$ , y que no sobrepasen la línea que señala el nivel de carga máxima del congelador.
- En el caso de productos congelados envasados, hay que comprobar que los productos tienen su embalaje en perfecto estado.
- Se ha detectado en algunas ocasiones, en especial en la venta a granel de langostinos enteros congelados, que el producto se comercializa con hielo añadido. En este caso, el añadido de hielo no tiene ni repercusiones sanitarias negativas ni aporta ninguna ventaja en la conservación, pero supone un fraude cuando se cobra el hielo como si fuera langostino.
- Los congelados deben ser los últimos productos que se compran. Debemos procurar llevarlos rápidamente a casa y, si es posible, en bolsas isotermales o aislantes, evitando colocar en las mismas productos no congelados que puedan elevar su temperatura.

### 3.11.2. A tener en cuenta en casa

- No todos los frigoríficos son iguales a la hora de conservar los alimentos congelados en el compartimento congelador. Las diferencias vienen marcadas por el número de estrellas que posean:
  - En los frigoríficos sin indicación de estrellas, la conservación de los alimentos congelados es de 24 horas como máximo en el refrigerador y de sólo 3 días en el congelador.
  - Una estrella (\*): alcanzan la temperatura de  $-6^{\circ}\text{C}$  y pueden conservar los alimentos congelados una semana.
  - Dos estrellas (\*\*): alcanzan hasta  $-12^{\circ}\text{C}$  y conservan los alimentos congelados hasta 15 días.
  - Tres estrellas (\*\*\*) : alcanzan la temperatura de  $-18^{\circ}\text{C}$  y pueden mantener los alimentos congelados hasta tres meses.
  - Cuatro estrellas (\*\*\*\*): alcanzan temperaturas más bajas de  $-18^{\circ}\text{C}$  y pueden mantener los alimentos congelados hasta un año. Son los únicos apropiados para que congelemos en casa productos frescos o cocinados.
- Si un producto congelado que hemos comprado en un establecimiento comercial llega a casa con signos de descongelación, debemos consumirlo lo antes posible.
- En el caso de congelar en nuestra casa productos frescos o cocinados, la congelación debe hacerse de forma rápida, bajando la temperatura del congelador hasta

-40°C antes de introducir el producto y durante el proceso de congelación. Es conveniente congelar los alimentos fraccionados en pequeñas cantidades, colocando al fondo los alimentos más recientes y consumiendo primero los que lleven más tiempo almacenados. Es recomendable apuntar en cada paquete su contenido y fecha.

- El tiempo máximo de conservación de los productos congelados varía mucho según la naturaleza de cada producto. También es diferente según las condiciones en que hayan sido tratados, envasados, congelados y conservados.
- En cuanto a la descongelación, los diversos productos alimenticios tienen diferentes características. En el caso de productos envasados que hayamos comprado ya congelados, hay que seguir las instrucciones de uso del etiquetado. Por lo general, es recomendable una descongelación lenta dentro del frigorífico y nunca sobre una fuente de calor, estufa o expuesto al sol.
- Debemos descongelar únicamente la cantidad de producto que vayamos a consumir.

**Una vez descongelado un alimento, no se puede nunca volver a congelarlo.**

### 3.11.3. Alimentos ultracongelados

Son alimentos ultracongelados los sometidos a un proceso adecuado de congelación denominado “congelación rápida” o “ultracongelación” que permite rebasar rápidamente la zona de máxima cristalización y mantener sin interrupción la temperatura del producto en todas sus partes a -18° o menos. Las materias primas deberán ser de calidad sanitaria y comercial adecuadas y presentar el grado necesario de frescura. Los productos ultracongelados destinados a la alimentación humana y final tienen un etiquetado concreto:

- Denominación del producto y la mención “ultracongelado” o “congelado rápidamente”.
- Fecha de duración mínima en función de la temperatura y del tipo de aparato utilizado para la conservación. Esto es, figurarán varias fechas dependiendo del número de estrellas del congelador.
- Lote.
- La leyenda “no congelar de nuevo tras la descongelación” u otra similar.

## 3.12. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

### 3.12.1. Para prevenir en materia de seguridad alimentaria

Además de los consejos vistos hasta ahora, es preciso tener en cuenta las siguientes recomendaciones generales para garantizar nuestro derecho a la salud y a la seguridad en el consumo de alimentos:

En la **compra** de alimentos:

- No hay que comprar nunca en establecimientos que no cumplan los requisitos de higiene en el local o por parte de sus empleados ni en aquéllos que no mantengan bien conservados los alimentos. Por ejemplo, debemos fijarnos en que los refrigerados y congelados estén alejados de focos de calor, que los alimentos estén elevados del suelo, etc.
- Es fundamental que nos fijemos siempre en la fecha de caducidad o en la de consumo preferente de los artículos que estén obligados a llevarlas, en especial en los productos alimenticios en oferta.

En la **manipulación** de alimentos:

- Hay que utilizar superficies y utensilios limpios. Cuando no estemos seguros de que lo están, es mejor volver a limpiarlos. Debemos retirar todo utensilio oxidado o desenchado.
- Es necesario limpiar siempre las superficies y utensilios de trabajo cuando, tras haber estado en contacto con un alimento crudo, se van a manipular otros alimentos.
- Hay que lavarse las manos antes de manipular alimentos, sobre todo si hemos ido al cuarto de baño o si hemos tocado a un animal doméstico. Los animales domésticos no deben entrar en la cocina.

En el **cocinado** de los alimentos:

- Hay que aplicar la temperatura y el tiempo adecuado a cada alimento que cocinemos para que mueran los gérmenes nocivos.
- No debemos dejar pasar mucho tiempo desde que el alimento es cocinado hasta su consumo, para evitar que los microorganismos se multipliquen rápidamente. Lo mejor es cocinar los alimentos justo antes de consumirlos.
- No es aconsejable calentar varias veces las sobras de las comidas. Debemos calentar cada vez sólo aquello que vayamos a consumir.

En la **conservación** de los alimentos:

- Los alimentos elaborados deben conservarse tapados.
- Hay que extremar las medidas higiénicas y de conservación en épocas estivales, especialmente si hace calor, porque es cuando más intoxicaciones alimentarias se producen.
- **Ante cualquier tipo de duda lo mejor es no consumir un alimento.** Está en juego nuestra salud.

Ante una posible **intoxicación** alimentaria:

- Cuando tengamos la sospecha de que nuestra salud se ha visto afectada por la ingestión de un determinado alimento en mal estado, debemos acudir inmediatamente al médico.
- Si tenemos sospecha de que algún alimento en concreto es la fuente de una intoxicación alimentaria, conviene no destruirlo, ya que su análisis puede ser de utilidad.

### 3.12.2. Para reclamar

Debemos reclamar directamente, lo antes posible, en el establecimiento donde lo hayamos adquirido, exigiendo, en su caso, la devolución del dinero o el cambio por otro producto en buen estado.

Para interponer una reclamación podemos acudir a la Delegación Territorial del Departamento del Gobierno Vasco competente por razón de la materia o, en su caso, al Ayuntamiento, que pueden, tras el correspondiente procedimiento, imponer al responsable de una infracción una multa, cerrar el establecimiento o decomisar la mercancía que no la normativa. Los organismos competentes en materia alimentaria son:

- El **Departamento de Industria, Comercio y Turismo**, en protección de los intereses económicos de las personas consumidoras y del derecho a una información correcta.
- El **Departamento de Sanidad** es competente junto con los Ayuntamientos en materia de seguridad alimentaria, ejerciendo el control sanitario de industrias, establecimientos o instalaciones que producen, elaboran, distribuyen o suministran alimentos.
- El **Departamento de Agricultura, Pesca y Alimentación** tiene competencia en materia de calidad en origen de los productos agroalimentarios.

Podemos también acudir a la vía judicial.

En cualquier caso, están a nuestra disposición para ayudarnos en nuestras reclamaciones la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco, las **Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo** del Gobierno Vasco, las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs)** y las **Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarías**. Para facilitar la tramitación de las reclamaciones debemos aportar el mayor número de pruebas y datos posibles, tales como el producto o restos del mismo, su etiqueta o envase, etc.

# 4

## Textiles y calzado



### 4.1 TEXTILES

- 4.1.1. Concepto
- 4.1.2. Composición
- 4.1.3. Etiquetado

### 4.2. CALZADO

- 4.2.1. Concepto
- 4.2.2. Composición
- 4.2.3. Etiquetado

### 4.3. ETIQUETADO ECOLÓGICO

### 4.4. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

- 4.4.1. Para prevenir
- 4.4.2. Para reclamar

## 4.1. TEXTILES

### 4.1.1. Concepto

Se entiende por productos textiles:

- Todos aquellos que en bruto, semielaborados, elaborados, semimanufacturados, manufacturados, semiconfeccionados o confeccionados, estén compuestos exclusivamente por fibras textiles, cualquiera que sea el proceso seguido para su mezcla y obtención.
- Los productos cuyo peso esté constituido, al menos en un 80 por 100, por fibras textiles.
- Los recubrimientos de muebles, paraguas y parasoles y las partes textiles de los revestimientos de suelos, paredes, colchones y artículos de camping, así como los forros de abrigos, para calzado y guantería, que contengan como mínimo el 80 por 100 de su peso de materia textil.
- Los productos textiles incorporados a otros productos, cuando se especifique la composición de aquellos.

### 4.1.2. Composición

**Productos puros:** Sólo se permite el uso de las calificaciones '100 por 100' 'puro', 'todo' seguidas de la denominación de una fibra para designar productos textiles compuestos exclusivamente por dicha fibra. Se tolerará una cantidad de otras fibras, hasta un total del 2% del peso del producto textil, si está justificada por motivos técnicos y no resulta de una adición sistemática. Esta tolerancia se elevará al 5% para los productos obtenidos por proceso de cardado.

**Mezclas de fibras textiles:** todo producto textil compuesto por dos o más fibras, en el que una de ellas represente el 85% del peso total como mínimo, se designará mediante alguna de las siguientes formas.

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

Si ninguna de las fibras alcanza el 85%, serán designadas por la denominación y el porcentaje del peso, al menos, las dos que aparezcan en mayor medida. Detrás se enumerarán los demás componentes del producto, en orden decreciente según su porcentaje del peso, con o sin indicación del mismo.

Si existen varias fibras y por separado no superan el 10% de la composición, puede emplearse la palabra 'otras fibras', seguido por el porcentaje global que representan.



### 4.1.3. Etiquetado

Todos los productos textiles, para su puesta en el mercado, deberán estar debidamente etiquetados por el fabricante, entendiéndose como tal el último que ha participado en la elaboración del producto. Todas las indicaciones deberán aparecer con caracteres claramente visibles y fácilmente legibles.

#### ETIQUETADO OBLIGATORIO

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

- Nombre o razón social o denominación del fabricante y su domicilio.
- Para los productos fabricados en el Estado español, el número de registro industrial del fabricante nacional.
- Para los productos textiles importados de países no pertenecientes a la Unión Europea, y distribuidos en el mercado nacional, el número de identificación fiscal de quien los importa.
- Los comercios, tanto mayoristas como minoristas podrán etiquetar los productos textiles con marcas registradas, a las que deberán añadir los datos relativos a su nombre, razón social o denominación y domicilio, así como su número de identificación fiscal. En este caso, la persona que comercializa el producto será responsable del mismo y de todas las infracciones en que pueda incurrir.

**Etiquetado no obligatorio**  
Etiquetado de conservación

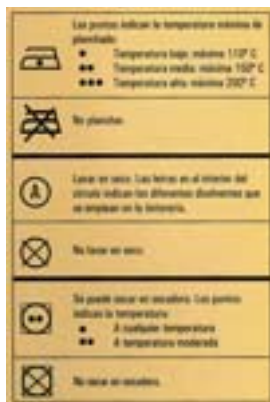
Los símbolos del etiquetado de conservación nos indican cuál es el tratamiento al que podemos someter la prenda:

	Lavar a mano o a máquina. Las cifras que figuran en el interior de la cubeta indican la temperatura máxima de lavado.
	La línea que subraya la cubeta indica que la agitación de la prenda debe ser reducida.
	La mano dentro de la cubeta indica que la prenda sólo soporta una agitación débil, por lo que la lavaremos a mano y a una temperatura máxima de 40°.
	No lavar.
	Puede emplearse lejía.
	No emplear lejía.

- Composición del producto.
- En las prendas de confección y punto, a excepción de calcetería y medias, la etiqueta será de cualquier material resistente, preferentemente de naturaleza textil, irá cosida o fijada a la propia prenda de manera permanente y deberá tener su misma vida útil.
- Cuando los productos textiles sean ofrecidos a la venta con envoltura, el etiquetado deberá figurar, además, en la propia envoltura, salvo que pueda verse claramente el etiquetado del producto.

#### ETIQUETADO NO OBLIGATORIO

Existe también un etiquetado de conservación del producto textil que se puede incluir de forma voluntaria. Los símbolos que aparecen en estas etiquetas nos indican



cuál es el tratamiento al que podemos someter la prenda.

### OEKO-TEX 100

Esta Etiqueta la ha creado un grupo de empresas textiles europeas y certifica el control de sustancias nocivas en los artículos textiles.



## 4.2. CALZADO

### 4.2.1. Concepto

Se entiende por calzado todo producto con suela destinado a proteger o cubrir los pies, incluidas las partes comercializadas por separado, desde las sandalias cuya parte superior consista simplemente en cordones o cintas hasta las botas altas. La legislación sobre calzado incluye las zapatillas deportivas, de baile, el calzado desechable y el ortopédico.





### PARTES DEL CALZADO

Definición de las partes del artículo de calzado a identificar y pictogramas o indicaciones textuales correspondientes.

	Pictograma	Indicación textual
a) Empeine Es la cara exterior del elemento estructural que va unido a la suela.		Empeine
b) Forro y plantilla Está formado por el forro del empeine y la plantilla, que constituyen el revestimiento interior del calzado.		Forro y plantilla
c) Suela Es la parte inferior del calzado que está sometida a desgaste por rozamiento y que va unida al empeine.		Suela

### 4.2.2. Composición

La legislación establece también una serie de pictogramas para identificar los materiales con los que está fabricado el calzado.

	Pictograma	Indicación textual
<p>a) Cuero Es la piel de animal que conserva su estructura fibrosa original más o menos intacta, curtida de modo que sea imputrescible. El pelo o la lana pueden conservarse o ser eliminados.</p> <p>Si el cuero tiene la superficie recubierta por una capa de untamiento o contrapegada, ésta no debe ser superior a 0,15 mm. de espesor.</p> <p>Si aparece la mención 'Cuero en flor', se referirá a una piel que conserve su flor original, como aparece tras ser retirada la epidermis y sin que se haya retirado película alguna mediante lijado, desfloramiento o división.</p>		Cuero
<p>b) Cuero untado Producto cuya capa de untamiento o contrapegada no supere un tercio del espesor total del producto, pero exceda los 0,15 mm.</p>		Cuero untado
<p>c) Textil Materiales textiles, tanto naturales como sintéticos.</p>		Textil
<p>d) Otros materiales</p>		Otros materiales

### 4.2.3. Etiquetado

- La etiqueta del calzado debe contener información sobre la composición de las tres partes del calzado: forro y plantilla, empeine y suela. Esta información deberá indicarse mediante pictogramas o mediante indicaciones textuales, tal y como se indica en los apartados de concepto y composición.
- Se facilitará información sobre el material que sea mayoritario, al menos, en el 80% de las partes del calzado. Si ningún material llega a ese porcentaje, se informará sobre los dos materiales principales que componen el calzado.

- La etiqueta figurará, al menos, en uno de los artículos de cada par y podrá llevarse a cabo mediante impresión, pegado, estampado o recurriendo a algún soporte atado.
- El etiquetado deberá ser visible, encontrarse bien sujeto y ser accesible. Las dimensiones de los pictogramas deberán ser lo suficientemente grandes para facilitar la comprensión de la información que contenga la etiqueta.
- En los puntos de venta se expondrá, en un lugar destacado próximo a los artículos de calzado, un cartel que explique el significado de los pictogramas.

### 4.3. ETIQUETADO ECOLÓGICO

#### Etiqueta ecológica europea

Esta etiqueta ha sido creada por la Comisión Europea y garantiza que tanto el cultivo de las fibras como la elaboración del producto final tanto en los textiles como en el calzado cumplen criterios ecológicos. La flor que la identifica nos indica:

- Reducción de la contaminación del aire y las aguas.
- Limitación del uso de sustancias peligrosas para la salud y el medio ambiente.
- En los productos textiles, que las prendas no se encogen durante el lavado y el secado y que los colores son resistentes a la transpiración, al lavado, al frotado en húmedo y en seco y a la exposición a la luz.
- El calzado que posee la Etiqueta Ecológica Europea, es sometido a estudios de durabilidad donde se analizan diversos aspectos como, por ejemplo, la resistencia al agua, la resistencia al rozamiento, el desgaste de la suela, etc.,



### 4.4. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

#### 4.4.1. Para prevenir

Cuando adquirimos una prenda de vestir o unos zapatos, es conveniente comprobar que se encuentran en perfecto estado, tanto los tejidos o materiales empleados como los acabados.

Debemos guardar el ticket de compra y las etiquetas del artículo para posibles reclamaciones. A la hora del lavado, hay que observar las indicaciones del fabricante en cuanto a la forma de limpieza, planchado y utilización de productos como lejías o detergentes.

En época de rebajas muchas personas aprovechan para adquirir ropa y complementos. Es importante recordar que las rebajas implican menor precio, no menor calidad y que no debemos dejarnos influir por ellas para adquirir artículos que no necesitamos.

#### 4.4.2. Para reclamar

En primer lugar, lo más aconsejable es intentar solucionar nuestro problema en el propio establecimiento. Si ello no es posible, podemos acudir a las [Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo](#) del Gobierno Vasco, a las [Oficinas Municipales de Información al Consumidor \(OMICs\)](#) o a las [Asociaciones de Personas Consumidoras y usuarias](#). Previamente a ello, tenemos derecho a rellenar una hoja de reclamaciones, que el comercio debe tener a nuestra disposición.

Podemos también acudir al [sistema arbitral de consumo](#).



### 5.1. CUESTIONES GENERALES

- 5.1.1. Indicación de los precios
- 5.1.2. Garantía de los productos
- 5.1.3. Devolución de los productos

### 5.2. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE VENTAS

- 5.2.1. Características comunes
- 5.2.2. Venta en rebajas
- 5.2.3. Venta de saldos
- 5.2.4. Venta en liquidación
- 5.2.5. Venta en promoción

### 5.3. VENTAS ESPECIALES

- 5.3.1. Venta automática
- 5.3.2. Venta ambulante
- 5.3.3. Venta a domicilio
- 5.3.4. Venta a distancia

### 5.4. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

- 5.4.1. Para prevenir
- 5.4.2. Para reclamar

## 5.1. CUESTIONES GENERALES

### 5.1.1. Indicación de los precios

Los establecimientos comerciales están obligados a exhibir de forma clara el precio de venta al público de los artículos que se encuentren expuestos para su venta. Este precio debe comprender la cantidad total a satisfacer por la adquisición del producto al contado, incluido el IVA y cualquier otro tributo aplicable. Como excepción, algunos productos, por ejemplo los de elevado valor, están exentos de la obligación de exhibir los precios.

Se indicará el precio por unidad de medida en todos los productos que deban llevar una indicación de la cantidad a cuya magnitud deberán referirse (precio por kilogramo, litro, metro, metro cuadrado, docena, etc...), así como los productos que se vendan a granel.

Los artículos expuestos en los escaparates deben llevar indicado su precio de forma que resulten visibles desde el exterior.

Además, en los comercios están obligados a informarnos sobre los medios de pago admitidos, como, por ejemplo, sobre la posibilidad de pago con tarjetas.

### 5.1.2. Garantía de los productos

Legalmente, sólo tienen obligación de darnos garantía por escrito o en cualquier soporte duradero cuando adquiramos alguno de los siguientes **bienes de naturaleza duradera**:

- Los instrumentos y material de óptica, fotografía, relojería y música.
- Las herramientas, cuchillería, cubertería y otras manufacturas metálicas comunes.
- Los muebles, artículos de menaje, accesorios y enseres domésticos.
- Los aparatos eléctricos, electrónicos y electrotécnicos.
- Los automóviles, motocicletas y bicicletas, así como sus piezas de recambio y accesorios.
- Los juguetes y los artículos para recreo y deportes.
- La vivienda.

Cuando compremos alguno de estos productos, deben entregarnos un documento en el que conste la identificación de quien se responsabiliza de la garantía, los derechos que tenemos en período de garantía, el plazo de la misma y las vías de reclamación de que disponemos. El plazo de garantía debe ser, como mínimo, de **2 años** desde que recibamos el producto, aunque nos pueden ofrecer cualquier otro plazo superior. En el caso de los bienes de segunda mano, el plazo de garantía no podrá ser menor de un año y no podremos exigir la sustitución del producto.

La falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del producto será equiparable al defecto del propio producto cuando esta instalación esté incluida en el contrato de compraventa y haya sido realizada por la persona que nos lo vendió.

Si el producto que hemos comprado no fuera conforme con el contrato de compra-venta, podemos elegir entre la reparación del mismo o la sustitución por otro igual, salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada. La garantía cubre la reparación totalmente gratuita de los defectos originarios del producto, incluyendo los gastos de material, mano de obra y, en su caso, los de transporte del objeto al taller de reparaciones, así como los daños y perjuicios que nos cause.

En el supuesto en el que realizada una reparación ésta no sea satisfactoria, de forma tal que el objeto en garantía no revista las condiciones óptimas para ser utilizado, tenemos derecho a elegir entre la devolución del producto, con el consiguiente abono del precio que hayamos pagado, la sustitución del objeto adquirido por otro de idénticas características o una rebaja en el precio.

La rebaja del precio y la resolución del contrato procederán también, a nuestra petición, cuando no podamos exigir la reparación o la sustitución y en los casos en los que éstas no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o nos hubiesen supuesto serios inconvenientes.

Además del documento de garantía, al comprar alguno de los bienes de naturaleza duradera mencionados deben proporcionarnos las instrucciones suficientes para el correcto uso del producto y, en su caso, para su correcta instalación.

En los bienes de carácter duradero deben garantizarnos la existencia de un adecuado servicio técnico, así como el suministro de piezas de repuesto durante un plazo mínimo de 5 años a contar desde la fecha en que el producto deje de fabricarse.

### 5.1.3. Devolución de los productos

Con carácter general, y dejando a salvo los derechos que, como hemos mencionado anteriormente, nos correspondan cuando compremos un producto que resulte defectuoso y se encuentre en garantía, **no tenemos derecho a devolver el artículo adquirido**. Aun así, en algunos comercios aceptan devolver el dinero y en otros aceptan cambiarlo por otro o dan un vale de compra en su lugar.

No obstante, hay algunos casos en los que tenemos derecho a devolver el producto y que nos reintegren lo pagado:

- Si la publicidad de un establecimiento o de un producto anuncia por cualquier medio que si no quedamos satisfechos con el producto nos devuelven el dinero, tenemos derecho a ello, ya que la publicidad es vinculante para el que la efectúa.
- En las ventas que se efectúen con la condición de poder tener a prueba la cosa comprada, existe el derecho a devolver el producto en el plazo que se acuerde. En el caso de no haberse fijado dicho plazo, será de 7 días.
- En la venta a domicilio y en la venta a distancia tenemos derecho durante 7 días desde la recepción del producto comprado a devolverlo y que nos reintegren lo pagado, sin que tengamos que alegar causa alguna. Para facilitar el ejercicio de este



derecho, se establece legalmente que junto con el documento contractual nos deben facilitar un documento de desistimiento o revocación en el que deben constar el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes, de manera que con la simple firma y envío del mismo valga para revocar la compra. Este derecho de desistimiento o revocación no se aplica, entre otros casos, en las ventas a domicilio cuando sean por un importe inferior a 48,08 euros o cuando hayamos solicitado expresamente la visita del vendedor, ni a las ventas a distancia de objetos que se puedan copiar o reproducir (por ejemplo, los libros o los discos), que sirvan para el aseo personal o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos (por ejemplo, las revistas o los artículos que se encarguen con características personalizadas).

En todo caso, tenemos derecho a que se nos informe sobre la posibilidad o no de devolución del producto y sobre las posibles condiciones de ésta, como, por ejemplo, que no se abra el envoltorio del producto, que se efectúe en un determinado plazo de tiempo, etc.

## 5.2. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE VENTAS

Son actividades de promoción de ventas:

- La venta en rebajas
- La venta de saldos
- La venta en Liquidación
- La venta en promoción

Solamente se puede anunciar una de estas actividades con carácter general cuando afecte al menos al **50%** de los artículos puestos a la venta. Si no llega a dicho porcentaje, debe anunciarse como referida exclusivamente a los artículos o sectores a los que realmente afecte.

Siempre que se oferten productos con reducción de precio, tiene que figurar claramente el **precio anterior y el reducido**, salvo que se trate de artículos puestos a la venta por primera vez.

Cuando existan en un mismo establecimiento artículos a precio normal y otros a precio reducido, deben separarse suficientemente unos y otros para evitar confusiones. Así mismo, deben distinguirse claramente, cuando se den a la vez, las rebajas, los saldos, las liquidaciones y las ventas en promoción.

### 5.2.1. Venta en rebajas

Existe venta en rebajas cuando los artículos objeto de la misma se ofertan en el establecimiento comercial a un precio inferior al ofertado anteriormente con motivo del cambio de estación, fin de temporada o renovación de existencias.

La venta en rebajas **sólo** se puede hacer **en dos períodos** del año. En la Comunidad Autónoma del País Vasco está regulado que las conocidas como *rebajas de invierno* tengan lugar entre el 7 de enero y el 31 de marzo, ambos inclusive, y que las llamadas *rebajas de verano* tengan lugar entre el 1 de julio y el 30 de septiembre, ambos inclusive. Cada comercio tiene la posibilidad de realizar la venta en rebajas dentro de estos dos períodos, siempre que su duración sea, en cada uno de ellos, de un mínimo de una semana y de un máximo de dos meses.

No pueden ponerse a la venta como rebajas artículos deteriorados ni productos no puestos a la venta en condiciones de precio ordinario por lo menos con un mes de anterioridad a la fecha de inicio de la venta en rebajas. Las rebajas implican menor precio, no menor calidad.

### 5.2.2. Venta de saldos

Consiste en la venta de productos a un precio inferior al habitual por estar deteriorados, tener algún desperfecto, estar en desuso o haberse pasado de moda.

Los saldos que se ofrezcan a la venta no pueden representar un riesgo o un engaño para la persona consumidora.

Debe anunciarse con la denominación de “venta de saldos” o de “venta de restos”. Debe ir siempre acompañada de información suficiente de las causas y circunstancias que la motiven. Cuando se trate de artículos deteriorados o defectuosos, tal circunstancia debe constar de manera precisa y ostensible.

### 5.2.3. Venta en liquidación

Es la venta de carácter excepcional motivada por el cese total o parcial de una actividad comercial, por el cambio de rama o de orientación del negocio, por el cambio de local o la realización de obras de importancia o por motivos de fuerza mayor.

En la publicidad de la venta en liquidación debe indicarse la causa que la motiva, así como su fecha de comienzo y su duración. En todo caso, la liquidación debe cesar cuando se terminen los productos objeto de la misma.

No pueden venderse en liquidación los productos que no formen parte de las existencias del establecimiento.

### 5.2.4. Venta en promoción

Se entiende como venta en promoción la que, sin ser rebaja, saldo o liquidación, tiene por finalidad dar a conocer o potenciar la venta de determinados productos ofreciendo condiciones ventajosas mediante descuentos, regalos, premios o cualquier otro incentivo.

Los productos en promoción no pueden estar deteriorados ni ser de peor calidad que los que se ofrecen habitualmente a precio normal.

En los comercios deben informarnos con claridad de los productos o servicios que se ofertan, de las condiciones de la promoción y del tiempo que va a durar la misma.

También deben disponer de existencias suficientes para satisfacer la demanda previsible. La duración de la publicidad no debe exceder de la disponibilidad de existencias del producto ofertado.

Con la finalidad de promover las ventas, nos pueden ofertar otro producto gratuito o a precio especialmente reducido, bien de forma automática o mediante la participación en un sorteo o concurso. Legalmente se establece que si nos comunican que hemos ganado un premio, deben advertirnos también que no es necesario que compremos nada para obtenerlo. El plazo de entrega de los regalos no puede ser superior a tres meses contados desde el momento en el que reunamos los requisitos exigidos. En los obsequios ofertados en los envases de un producto tenemos derecho a obtenerlos durante los tres meses siguientes a la fecha de caducidad de la promoción.

### 5.3. VENTAS ESPECIALES

#### 5.3.1. Venta automática

Se trata de la venta que se realiza mediante máquinas, previa introducción en las mismas del importe requerido. Es el caso, por ejemplo, de las máquinas de refrescos.

En la máquina deben figurar de forma visible el producto o productos a la venta, el precio, el tipo de monedas utilizables, las instrucciones para obtener el producto deseado y la dirección y teléfono para los supuestos de avería y reclamación.

Las máquinas utilizadas deben poseer un sistema de devolución automática del importe introducido para el caso de que no haya existencias de la mercancía deseada o de que la máquina no funcione correctamente.

Si la máquina está instalada en un local de negocio, responden de su correcto funcionamiento tanto los titulares del local como los de la máquina.

#### 5.3.2. Venta ambulante

Es la realizada de forma habitual, ocasional, periódica o continuada por comerciantes fuera de un establecimiento comercial permanente, en puestos o instalaciones desmontables o transportables, incluidos los vehículos. Sólo puede llevarse a cabo en mercados o mercadillos fijos, ya sean periódicos u ocasionales, así como en lugares instalados en la vía pública en el caso de productos de naturaleza estacional.

El vendedor o vendedora ambulante debe tener expuesto en un cartel visible la dirección donde se atienden las reclamaciones que puedan surgir. Esta dirección debe figurar en todo caso en la factura o comprobante de venta.

### 5.3.3. Venta a domicilio

Se entiende como venta a domicilio cuando la oferta se produce en domicilios privados, lugares de ocio o reunión, centros de trabajo y similares que no sean el establecimiento comercial. No se entiende como tal las entregas a domicilio de mercancías adquiridas por cualquier otro tipo de venta.

La publicidad de este tipo de ventas, que deben entregarnos, debe incluir, entre otros datos, la identificación y domicilio de la empresa, los datos del producto que permitan su identificación clara, el precio, forma y condiciones de pago y los gastos y plazo de envío.

### 5.3.4. Venta a distancia

Se considera venta a distancia cuando se efectúa la oferta **a través de algún medio de comunicación**, solicitando que se formulen los pedidos mediante el mismo u otro medio de comunicación a distancia. Lo característico de esta modalidad de venta es el empleo de medios de comunicación que sustituyen la presencia física simultánea de la persona que vende y la que compra. Son ventas a distancia las que se realizan mediante pedidos sobre catálogos, impresos o cartas, las que se efectúan mediante publicidad en prensa con cupón de pedido, la venta a través de teléfono, fax, ordenador, radio, televisión, etc. Está prohibida la venta de alimentos y bebidas a través de este tipo de comercio. Así mismo, se prohíbe enviar este tipo de promociones a menores de edad.

En la publicidad debe quedar claro que se trata de una oferta comercial. Además, debe indicarse la identificación y el domicilio de la empresa vendedora, las características del producto, el precio (desglosando, en su caso, los gastos de transporte), la forma y las condiciones de pago, el plazo de envío (que si no se indica otra cosa, debe ser como máximo de 30 días), el plazo de validez de la oferta y la existencia de un derecho de desistimiento (plazo para devolver el producto adquirido).

Además, la persona consumidora debe recibir a la ejecución del contrato información un documento de desistimiento, la dirección a la que puede dirigir sus reclamaciones, información sobre servicios postventa y garantías comerciales y, en el caso de un contrato de duración indeterminada o superior a un año, las condiciones de rescisión del contrato.

Está legalmente prohibido que nos envíen productos que no hayamos pedido previamente, excepto las muestras comerciales. En el caso de que nos envíen productos no solicitados, no estamos obligados a pagar ni a devolver el producto, salvo en el caso de un error evidente. En ningún caso, la falta de respuesta a una oferta podrá considerarse como aceptación de ésta.

En este tipo de venta no pueden exigirnos el pago anticipado de la mercancía, salvo que se trate de un pedido elaborado a solicitud nuestra con algún detalle diferenciador.

La renuncia a nuestros derechos en la venta a distancia, aunque la hagamos por escrito, es nula, lo que significa que seguimos teniendo dichos derechos aunque renunciemos a ellos.

## 5.4. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

### 5.4.1. Para prevenir

Debemos procurar informarnos acerca de las formas y condiciones de pago anunciadas, ya que en los comercios están obligados a cumplirlas.

Hay que exigir siempre la garantía por escrito en los bienes de naturaleza duradera. Cuando nos den una garantía de mayor duración que la legal, debemos tener muy en cuenta las posibles restricciones o requisitos que establezcan.

Debemos pedir toda la información necesaria sobre las posibilidades y condiciones de devolución del producto.

Las rebajas, saldos, liquidaciones o las ventas en promoción pueden incitarnos a comprar artículos que nos son totalmente innecesarios. Conviene por tanto que reflexionemos antes de cualquier compra, por muy barata que sea, sobre su utilidad.

Hay que obtener siempre el ticket o la factura de la compra hecha. Es imprescindible para poder, en su caso, realizar el cambio y para tramitar cualquier reclamación.

### 5.4.2. Para reclamar

En primer lugar, lo más aconsejable es intentar solucionar nuestro problema en el propio establecimiento o, cuando se trate de ventas efectuadas fuera de un establecimiento comercial, en la dirección que tienen obligación de indicarnos para las reclamaciones.

Si no se resuelve el problema por la vía anterior y apreciamos que puede existir alguna infracción administrativa en materia comercial, podemos presentar una reclamación. El órgano competente para resolverla es el [Departamento de Industria, Comercio y Turismo](#) del Gobierno Vasco. Así mismo, los Ayuntamientos tienen competencia en materia de mercados, de venta ambulante y de venta automática fuera de los establecimientos comerciales.

Podemos también acudir al [sistema arbitral de consumo](#), al cual se están adhiriendo cada vez más comercios y profesionales. Como último recurso nos queda la vía judicial.

En todo caso, podemos dirigirnos para obtener mayor información o para interponer la reclamación correspondiente a las [Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo](#), a las [Oficinas Municipales de Información al Consumidor \(OMICs\)](#) o a las [Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarías](#).

# 6

## Tintorerías



### 6.1. REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LAS TINTORERÍAS

6.1.1. Información al público

6.1.2. Resguardo

### 6.2. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

6.2.1. La carta de recomendaciones

6.2.2. Para reclamar

## 6.1. REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LAS TINTORERÍAS

### 6.1.1. Información al público

Los **precios máximos** de los diferentes servicios que ofrezcan, referidos a cada una de las piezas de uso más corriente. Deben reflejar si incluyen o no el IVA.

El derecho que nos corresponde a recibir una **indemnización** en caso de pérdida o de deterioro irreparable de la prenda que sean responsabilidad de la tintorería por la cantidad que de mutuo acuerdo se haya consignado en el resguardo.

Los establecimientos que soliciten el **pago anticipado** total o parcial del servicio deben exponer que dicho pago sólo puede exigirse cuando manifestemos nuestro acuerdo al respecto.

Deben tener también a la vista del público la carta de recomendaciones.

### 6.1.2. Resguardo

En el momento de la entrega de la prenda, tienen que darnos un resguardo en el que deben figurar, entre otros, los siguientes datos:

- Nuestra identificación y la de la tintorería.
- Fecha de recepción de la prenda y fecha prevista para su entrega.
- Especificación de las prendas y del servicio solicitado.
- Precio.
- Observaciones, si existen, sobre el estado de la prenda. La tintorería puede hacer constar la posibilidad, por motivos razonados, de deterioro de la prenda o de no resultar el servicio conforme a lo requerido y declinar sus responsabilidades al respecto.
- Valoración previa de la prenda, en caso de que la pactemos con la persona que presta el servicio.
- Firma o sello de la tintorería.

Para recoger la prenda debemos presentar el resguardo, que nos deben devolver con la indicación de haber sido pagado el importe del servicio. Este resguardo sirve de documento justificativo para cualquier posible reclamación.

Debemos retirar las prendas depositadas en la tintorería antes de 3 meses. A partir de este plazo pueden cobrarnos una cantidad en concepto de guardarropa o conservación, siempre que se haga constar su importe en lugar visible al público.

## 6.2. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

### 6.2.1. La carta de recomendaciones

Es el conjunto de consejos que los establecimientos de tintorería deben tener a la vista del público y que debemos tener muy en cuenta para conseguir un correcto servicio. Los consejos que figuran, entre otros, son:

- Al entregar una prenda a la tintorería, debemos comprobar el estado de la misma, si hay faltas o desperfectos en botones o corchetes y asegurarnos de que no queda nada en los bolsillos.
- Hay que solicitar siempre el resguardo o justificante. Debemos cerciorarnos de que en él figuran las observaciones precisas sobre el servicio solicitado y las características de la prenda. Es recomendable comprobar que el precio que aparece en el resguardo no es superior al exhibido en el establecimiento.
- Es muy conveniente fijar, de común acuerdo con la persona responsable del servicio, la valoración de la prenda de cara a la posible indemnización en caso de deterioro o extravío.
- Si al recibir la prenda comprobamos que el servicio ha sido defectuoso, podemos exigir que se repita sin coste adicional.
- Si debido a la prestación del servicio de tintorería se ha producido algún desperfecto en la prenda, podemos exigir una indemnización en función de los desperfectos ocasionados.

### 6.2.2. PARA RECLAMAR

En caso de problemas, debemos intentar en primer lugar llegar a un acuerdo amistoso y razonable con la tintorería.

Si ello no es posible, podemos acudir a las **Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo** del Gobierno Vasco, a las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs)** o a las **Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias**. Previamente a ello, tenemos derecho a rellenar una hoja de reclamaciones, que la tintorería debe tener a nuestra disposición.

Las actuaciones de las tintorerías que infrinjan su normativa reguladora pueden ser sancionadas con multas por el **Departamento de Industria, Comercio y Turismo**.

Podemos también acudir al **sistema arbitral de consumo**, al que se ha adherido un número importante de tintorerías. Contratar los servicios de tintorerías adheridas al sistema arbitral de consumo supone una garantía de que los posibles problemas que puedan producirse se van a resolver rápidamente.

Como última opción tenemos la vía judicial.



# 7

## Suministro de agua, electricidad y gas



### 7.1. LIBERALIZACIÓN DEL SECTOR ENERGÉTICO (ELECTRICIDAD Y GAS)

7.1.1. Consumo a tarifa (recibos)

7.1.2. Consumo en el mercado liberalizado (recibos)

### 7.2. ELECTRICIDAD

7.2.1. Potencia a contratar

7.2.2. Tarifa nocturna

7.2.3. Precauciones en el uso de la energía eléctrica

### 7.3. GAS

7.3.1. Precauciones en el uso del gas

### 7.4. AGUA

7.4.1. Gestión del abastecimiento del agua

7.4.2. Conceptos periodicos en el recibo

### 7.5. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

7.5.1 para prevenir

7.5.2. Para reclamar

## 7.1. LIBERALIZACIÓN DEL SECTOR ENERGÉTICO

Desde 1 de enero de 2003 todos las personas usuarias de electricidad y gas natural tienen derecho a elegir el modo de contratar ambos suministros; es decir, continuar a tarifa (precio fijado por el gobierno) o contratar la electricidad y el gas natural con la empresa suministradora/comercializadora que deseen a un precio libremente pactado.

Con la total apertura de los mercados de electricidad y gas natural ha culminado en el Estado español el proceso de liberalización promovido por la Unión Europea con las Directivas 96/92/CE y 98/30/CE, y que establecían las normas comunes para el mercado interior de la electricidad y el gas natural respectivamente.

La Comisión Nacional de Energía ha establecido, para aclarar cualquier duda respecto a la elegibilidad, un teléfono de atención permanente: 901.10.20.03

### 7.1.1. Consumo a tarifa

Con esta modalidad se contrata la electricidad o el gas a la misma empresa que la suministra físicamente, es decir, su distribuidora, a un precio fijado por el gobierno. En el mercado a tarifa, se suscribe con el distribuidor una póliza de abono, pagando una tarifa integral que cubre la totalidad del suministro eléctrico o de gas.

En el caso de la **ELECTRICIDAD**, el **precio** es regulado y establecido anualmente por el Gobierno central. Las personas que consumen a tarifa pertenecen a grupos tarifarios distintos en función de la tarifa contratada y el consumo.

Los términos de la **factura** son los siguientes:

- **Facturación por potencia:** término fijo que depende de la potencia contratada.
- **Facturación por consumo:** término variable que depende de la energía consumida.
- **Impuesto especial** sobre la electricidad (4,864 x 1,05113%): Aplicado sobre la suma de los dos conceptos anteriores.
- **Alquiler del equipo de medida y servicio de lectura.**
- **IVA (16%):** Aplicado sobre todos los conceptos anteriores.

En el caso del **GAS NATURAL**, el **precio** se establece anualmente por el Gobierno, se revisa trimestralmente y tiene una parte fija y otra variable.

Los términos de la **factura** son los siguientes:

- **Término fijo.** Se aplicará a la capacidad máxima diaria contratada.
- **Consumo de gas.** Función de los kWh consumidos.
- **Alquiler del contador.**
- **IVA (16%).** Aplicado sobre los conceptos anteriores

### 7.1.2. Consumo en el mercado liberalizado

Si nos acogemos a esta modalidad, contrataremos la electricidad o el gas con una empresa comercializadora a un precio libremente pactado. La persona usuaria, esté en

mercado a tarifa o en libre mercado, es atendido por las mismas redes de la empresa distribuidora de la zona. Sin embargo, en el mercado liberalizado las relaciones económicas varían. La persona usuaria paga a la empresa comercializadora por el suministro a un precio libremente pactado entre ambas partes. En el caso de la electricidad, tenemos también la opción de contratar la energía consumida con la empresa comercializadora y contratar directamente el acceso a las redes con la empresa distribuidora.

La **factura** de la **ELECTRICIDAD** en libre mercado incluye dos tipos de precios:

- **Precios regulados por el Gobierno**, y que corresponden a los peajes por el uso de las redes, así como el alquiler del equipo de medida.
- **Precios liberalizados**, es decir, precios pactados libremente con la comercializadora y que corresponden a la adquisición de la electricidad.

La empresa comercializadora tiene libertad para elegir los términos incluidos en la factura, por lo que hay que tener claro qué conceptos están incluidos en la oferta presentada, que han de ser:

- **Energía consumida**
- **Peaje de acceso.** Regulado por el Gobierno.
- **Alquiler de contador y servicio de lectura.** Es un precio regulado en el supuesto de que decidamos alquilar el contador.
- **IVA (16%).** Aplicado sobre los conceptos anteriores.

En cuanto al **GAS**, en el mercado liberalizado, podemos negociar con la comercializadora todos los aspectos relacionados con el precio:

- El precio en sí mismo.
- Los componentes del precio.
- La revisión de los precios.
- Los plazos de pago.
- La duración del contrato.

En el caso del gas natural, la empresa comercializadora siempre es la titular del contrato de acceso a redes, no siendo posible que el consumidor, a diferencia del caso eléctrico, pueda gestionar directamente dicho contrato con la distribuidora.

Las empresas comercializadoras de electricidad autorizadas a operar se encuentran inscritas en el **Registro Administrativo del Ministerio de Economía**.

## 7.2. ELECTRICIDAD

### 7.2.1. Potencia a contratar

Dentro de la tarifa eléctrica doméstica más común (la 2.0) podemos elegir la potencia que más convenga a nuestras necesidades dentro de los escalones de intensidad normalizados: 1.100 W, 2.200 W, 3.300 W, 4.400 W, 5.500 W... Esta potencia contratada es

máxima que podemos utilizar, de forma que si la sobrepasamos, el interruptor de control de potencia corta la corriente (*se va la luz*).

Para calcular la potencia a contratar debemos sumar las potencias de los aparatos eléctricos (en los electrodomésticos las podemos encontrar en sus catálogos) que funcionen simultáneamente en nuestra casa, teniendo en cuenta que los electrodomésticos de gran potencia conviene utilizarlos de forma alternativa, no al mismo tiempo. A esta suma debemos añadir un pequeño margen de garantía. No conviene elegir una potencia superior a la realmente necesitada, ya que la cantidad fija que se paga por la energía eléctrica depende de los kW contratados.

En la póliza de abono figura la potencia contratada, que podemos aumentar o disminuir comunicándolo a la compañía suministradora.

### 7.2.2. Tarifa nocturna

La tarifa nocturna es una modalidad de tarifa eléctrica que aplica precios diferentes a la energía que se consume de día de la consumida durante la noche.

El precio que se paga por la energía eléctrica en la tarifa nocturna es diferente al de la tarifa general. De acuerdo con las tarifas vigentes, durante la noche el precio por kilovatio hora (kWh) goza de un descuento del 53,39% y por el día sufre un incremento del 2,74%. Las horas en que se aplica el precio reducido de la tarifa nocturna varían según esté en vigor el horario de verano o el de invierno: en el de verano es de 12 de la noche a 8 de la mañana y en el de invierno de 11 de la noche a 7 de la mañana.

Esta tarifa nos interesa especialmente si disponemos de acumuladores de calor para calefacción o de termo-acumuladores para agua caliente.

Para su contratación debemos contactar con la compañía suministradora e instalar un contador de doble registro, que diferencia los consumos del día y de la noche, así como un reloj horario, que indica al contador el inicio y el fin del horario de precio reducido.

### 7.2.3. Precauciones en el uso de la energía eléctrica

Los edificios construidos antes de 1973, año en el que se aprueba el Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión vigente, no suelen tener, salvo que se haya renovado adecuadamente su instalación eléctrica, una buena protección frente a posibles accidentes eléctricos. En tales instalaciones es muy recomendable que un instalador eléctrico autorizado realice las reformas adecuadas.

Aun cuando la instalación eléctrica sea lo suficientemente segura, conviene tener en cuenta las siguientes precauciones para evitar situaciones de peligro:

- Para realizar cualquier arreglo o manipulación de enchufes, cables, etc., hay que desconectar previamente la corriente.

- Para limpiar o manipular cualquier aparato eléctrico o electrodoméstico hay que desenchufarlo previamente.
- No hay que tocar nunca ni interruptores, ni enchufes, ni aparatos eléctricos con las manos húmedas ni cuando estemos descalzos o con los pies húmedos. En el baño debemos tener especial cuidado en seguir este consejo.
- No debemos tirar del cable para desenchufar un aparato, sino del enchufe para no dañar el cable.
- No hay que usar nunca enchufes deteriorados, cables de aparatos en mal estado, etc., ya que pueden ser causa de accidentes.
- En la medida de lo posible debemos evitar hacer conexiones en enchufes múltiples, utilizando un enchufe para cada aplicación. Así mismo, hay que procurar evitar el uso de prolongadores.
- Debemos tener un especial cuidado con los niños, en especial con los más pequeños:
  - Debemos evitar, para no despertar su interés, manipular enchufes o cables delante de ellos.
  - Todos los enchufes de la casa a los que puedan acceder deben estar convenientemente tapados.
  - Nunca hay que dejar a su alcance aparatos eléctricos conectados.

### 7.3. GAS

#### 7.3.1. Precauciones en el uso del gas (revisiones)

Hay que **revisar** periódicamente **los aparatos de gas**. Si alguno no funciona correctamente, debemos avisar al servicio técnico.

Ante un **olor a gas** debemos hacer lo siguiente:

- No provocar fuego ni chispas; no pulsar timbres ni interruptores eléctricos ni descolgar el teléfono.
- Cerrar la llave de paso del gas.
- Abrir las ventanas y ventilar el local.
- Avisar a un instalador autorizado.

Es necesario tener bien ventilada la estancia donde exista algún aparato a gas. No debemos obstruir las rejillas de ventilación.

El Decreto 28/2002 del Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco regula la inspección y revisión de las instalaciones de gas destinadas a uso doméstico, colectivo o comercial y supone ciertos cambios con respecto a la situación anterior.

En lo que respecta al **gas canalizado**, esto es, al gas natural y en menor proporción al gas propano, la inspección del gas canalizado corre únicamente a cargo de la propia **empresa suministradora** que en la comunidad vasca son Gasnalsa, Bilbogas,

Donostiagas y Naturgas en el caso del gas natural. Desaparece, por lo tanto, la obligación que tenía el usuario de contratar cada cuatro años los servicios de un instalador autorizado para la revisión de la instalación individual. La periodicidad de la inspección será, como antes, cada **cuatro años**. La empresa suministradora se pondrá en contacto con los usuarios para comunicarles la fecha prevista de la inspección. El personal de estas empresas realizará la inspección de las instalaciones individuales y de las comunes y podrá suspender el suministro cuando detecte deficiencias graves o cuando la persona usuaria de la instalación no cumpla con su obligación de colaborar en la realización de la inspección de la instalación. Es, por lo tanto, el titular el responsable del control periódico y, como tal, deberá colaborar con las empresas distribuidoras y atender a las recomendaciones que le comuniquen sus técnicos.

En cuanto a la revisión de las **calderas de gas** de uso doméstico, colectivo o comercial, la persona usuaria deberá solicitar a un servicio de asistencia técnica la revisión de su caldera cada **dos años** y éste le extenderá un certificado del buen estado del aparato. La empresa suministradora de gas pedirá dicho certificado durante la inspección de la instalación cada cuatro años y tomará las medidas oportunas en caso de que no exista tal documento. La revisión bianual de las calderas de gas tiene como objeto mantener los requisitos de seguridad, mejorar las condiciones de funcionamiento y limitar las emisiones contaminantes a la atmósfera.

En cuanto al **gas envasado**, es decir, bombonas de butano y de propano, es la propia persona usuaria quien debe acudir a cualquiera de las empresas autorizadas para efectuar la pertinente revisión que también se realizará cada **cuatro años** (antes cada cinco años) por una **empresa instaladora** de gas, debidamente autorizada. La empresa suministradora debe recordar al usuario su obligación de realizar la revisión con antelación suficiente y con expresa indicación del plazo del que dispone.

## 7.4. AGUA

### 7.4.1. Gestión del abastecimiento del agua

La responsabilidad del abastecimiento domiciliario de agua potable corresponde a los Ayuntamientos, que para realizarlo pueden optar entre diversas fórmulas de gestión:

- De forma directa.
- A través de una empresa, que puede ser de capital público, privado o mixto.
- Mediante una Mancomunidad de Municipios o un Consorcio con otras Administraciones Públicas.

### 7.4.2. Conceptos periódicos en el recibo

Las tarifas que se cobran por el servicio del agua varían mucho de unos sitios a otros, tanto en la propia estructura del recibo como en su cuantía:

- En algunos Municipios se cobra una **cuota fija** por el derecho a utilizar el servicio de abastecimiento de agua. En otros se establece un **consumo mínimo** de agua, que se factura con independencia de que se haya consumido o no.
- El **consumo de agua**, que resulta de la diferencia entre la última lectura y la actual. Hay lugares donde se factura todo al mismo precio; en otros se aplica un precio distinto por tramos de consumo, por ejemplo, cobrando una cantidad mayor por m<sup>3</sup> cuando se superen unos límites previamente establecidos.
- El alquiler del contador, en su caso.
- Junto con el recibo por el abastecimiento del agua se suelen pasar al cobro **otros conceptos**, que varían de unos a otros Municipios, como el saneamiento y la depuración. Así, por ejemplo, en el Área Metropolitana de Bilbao se cobra una cantidad adicional del 100% del coste del consumo de agua para financiar el Plan Integral de Saneamiento.
- El IVA que corresponda, en su caso, a cada uno de los conceptos. El consumo de agua tiene un tipo del 7%.

## 7.5. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

### 7.5.1. Para prevenir

Al contratar los servicios de suministro analizados debemos firmar una póliza de abono, de la que debemos conservar una copia. Hay que leerla detenidamente, ya que en ella figuran las condiciones contratadas, nuestros derechos y nuestras obligaciones.

Ante cualquier duda debemos ponernos en contacto con la entidad suministradora del servicio bien por teléfono o en sus oficinas comerciales. Algunas empresas de suministro tienen a nuestra disposición números de llamada gratuita.

El montaje, puesta en servicio, modificación y ampliación de las instalaciones de electricidad, gas y agua así como, cuando corresponda, su revisión, son tareas que debe realizar un instalador autorizado, que tiene la obligación de suscribir los certificados establecidos en la normativa vigente y de realizar los trámites oportunos ante las **Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo** del Gobierno Vasco.

En caso de ausencias prolongadas, conviene cerrar las llaves de paso del agua y del gas, para evitar riesgos. También es conveniente desconectar la luz, salvo que dejemos funcionando algún aparato electrodoméstico, como un refrigerador o un congelador.

**Moderar el consumo de electricidad, de gas y de agua** no sólo supone un ahorro, sino que contribuye a la conservación de nuestro medio ambiente.

### 7.5.2. Para reclamar

En caso de problemas con la entidad suministradora, debemos primero intentar llegar a un acuerdo amistoso en sus oficinas comerciales o por teléfono.

Si el problema es debido a que el instalador ha incumplido alguna normativa legal o reglamentaria, podemos dirigirnos a las **Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo** del Gobierno Vasco, que puede incoar un expediente sancionador.

En materia de electricidad y de gas, en caso de problemas con el funcionamiento del servicio o de discrepancia con las facturas, podemos acudir también a **Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo**.

Cuando sea posible, la vía del **arbitraje de consumo** es muy recomendable para la resolución de conflictos.

Como última vía, tenemos la posibilidad de acudir a la vía judicial.

En todo caso, podemos acudir a las **Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo** del Gobierno Vasco, a las **oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs)** o a las **Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarías**.



# 8

## Telefonía e internet



### 8.1. TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL

- 8.1.1. Liberización del mercado (selección de operador)
- 8.1.2. Contratos
- 8.1.3. Facturas
- 8.1.4. Prefijos especiales
- 8.1.5. Para evitar y solucionar problemas

### 8.2. INTERNET

- 8.2.1. Acceso a internet
- 8.2.2. Correo electrónico
- 8.2.3. Comercio electrónico
- 8.2.4. Para evitar y solucionar problemas

## 8.1. TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL

### 8.1.1. Liberalización del mercado (selección de operador)

Hoy en día, tenemos el derecho de poder elegir distintos operadores para realizar nuestras llamadas, contratando la línea telefónica con una de las compañías existentes en el mercado (en Euskadi, Telefónica o Euskaltel) y, en el caso de optar por Telefónica, los servicios de llamadas con otras operadoras distintas. De esta forma, pagaríamos a la primera por el mantenimiento de la línea, cuota de abono y por los servicios utilizados con ella, y abonaríamos a las otras operadoras únicamente las llamadas realizadas a través de ellas.

La introducción de la competencia en este sector nos puede suponer ventajas siempre que tengamos buena información de las condiciones y tarifas que oferta cada compañía. No sólo podemos cambiar de operador, sino que podemos contratar los servicios de varios y efectuar las llamadas con uno o con otro según el tipo de llamada de que se trate (metropolitana, provincial, interprovincial, internacional), según la hora en la que se efectúe, según las ofertas o promociones concretas que nos haga cada compañía, etc.

Para que la presencia de varios operadores en competencia no suponga determinadas disfunciones se ha regulado que:

- En la telefonía básica tenemos derecho a **conservar el número de teléfono** cuando, sin modificar la localización física, cambiemos de compañía de acceso.
- Seguiremos disponiendo, con carácter gratuito, de una **guía telefónica** con todos los teléfonos fijos de cada ámbito territorial con independencia de la compañía que preste el servicio. Si así lo manifestamos, tenemos derecho a no figurar en dicha guía.

Cabe destacar que contratar otro operador distinto a la compañía con la que tenemos contratada la línea telefónica, no afecta a la instalación, así que no es necesario realizar ninguna adaptación ni cambio en la misma. La compañía proveedora de la línea es la que está obligada a reparar cualquier avería que podría acontecer en ésta.

Se pueden distinguir dos **modalidades** en la selección de operador:

- **Selección llamada a llamada:** permite elegir, mediante la marcación de un código, el operador que cursará cada llamada. Para ello, deberemos realizar los pertinentes contratos con los operadores que deseemos, teniendo en cuenta que, si no marcamos código, la llamada será cursada por la compañía de acceso.
- **Preselección:** posibilita la realización de llamadas con un operador diferente al que provee la línea telefónica sin necesidad de marcar su código, pudiendo cursar con él todas o parte de las llamadas. Para ello, debemos firmar un contrato con el operador de nuestra elección, lo que será comunicado a la compañía de acceso a la línea. Con esta modalidad, también podemos seguir optando a la selección llamada a llamada y cambiar de operador siempre que lo deseemos.

Las compañías pueden ofrecer tres tipos de preselección:

1. Para llamadas de larga distancia: provinciales, estatales, internacionales y fijo-móvil.
2. Global: las anteriores más las locales.
3. Global extendida: Todas las anteriores más las llamadas a números de red inteligente (los que comienzan por 80... y por 90...).

### 8.1.2. Contratos

Este apartado se refiere a los contratos celebrados entre los operadores y las personas usuarias del servicio telefónico, que podrá realizarse de forma presencial o a distancia (por vía telefónica, electrónica o telemática). En ambos casos, deberá cursarse un contrato por escrito. Si es presencial, se nos entregará una copia del mismo en el momento y, si es a distancia, deberemos recibir información previa sobre las condiciones generales y todas las cláusulas del contrato, una confirmación documental y la resolución del mismo en el plazo de siete días hábiles a partir de la celebración del contrato.

Cuando el servicio sea contratado a distancia, tenemos derecho, a ser informados de manera clara sobre los distintos trámites que debemos seguir, sobre si la compañía archivará el documento electrónico con el que se formaliza el contrato, los medios técnicos existentes para corregir errores y las lenguas en las que se puede formalizar el contrato.

En todos los casos, el documento debe recoger, entre otros, los siguientes puntos:

- Nombre o razón social del operador y dirección de su sede.
- Tipo de servicio suministrado, la descripción de cada una de las prestaciones incluidas y la forma de ejercer el derecho de desconexión.
- Condiciones de facturación y precios.
- Periodo de duración del contrato y las causas y forma por la que se puede rescindir el mismo. El contrato podrá extinguirse a voluntad del abonado, comunicándolo previamente a la operadora con una antelación mínima de 15 días naturales a la fecha en la que ha de surtir efecto.
- Forma de contacto de la compañía para la atención al cliente.
- Un resumen del proceso que se ha de seguir para realizar reclamaciones.
- Forma de compensación en el caso de que se incumplan algunos términos del contrato.
- Tipos de servicio de mantenimiento ofrecidos.
- Reconocimiento a la elección del medio de pago.

En los contratos también debe figurar el derecho de la persona abonada al servicio telefónico a solicitar que el mismo sea suspendido de forma temporal, siempre que sea por un periodo superior a un mes e inferior a tres meses. En este caso, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

La empresa, por su parte, puede suspender el servicio, previo aviso al abonado, por la demora en el pago de un plazo superior a un mes desde la presentación de la factura.

El retraso en el pago por un período superior a tres meses o la suspensión temporal en dos ocasiones por mora en el pago, dará derecho al operador, previo aviso al abonado, a la interrupción definitiva del servicio y la resolución del contrato.

Cuando firmamos un contrato de suministro telefónico, tenemos derecho al mantenimiento de la línea y de los aparatos telefónicos (cuando no sean de nuestra propiedad), así como a aparecer en las guías telefónicas y recibirlos. También podemos mantener el número de teléfono al cambiar de compañía de acceso.

La duración de los contratos es indefinida, siempre que no se acuerde un tiempo mínimo, pudiendo la persona usuaria rescindirlos a su voluntad. El contrato es personal, no pudiendo ceder los derechos a terceros.

En cuanto a la contratación de móviles en la modalidad de prepago, tenemos la posibilidad de no identificarnos de forma personal. Este tipo de contratos también debe contener las condiciones generales para la prestación del servicio, que comienza a ser operativo en el momento en el que activamos la tarjeta insertada en el terminal.

### 8.1.3. Facturas

El servicio se pagará con posterioridad a su utilización, siempre que no sea en la modalidad de móviles prepago, y el importe a desembolsar se especificará de forma detallada en la correspondiente factura. Tenemos derecho a recibir ésta en nuestros domicilios cada determinado periodo de tiempo (Telefónica la envía cada dos meses y Euskaltel cada mes), aunque podemos negociar con cada compañía, al realizar el contrato, la periodicidad con la que queremos recibir las facturas.

Los conceptos que deben aparecer en cada recibo, en lo relativo al coste, son los siguientes:

- La cuota de abono: cantidad que se paga cada mes a la compañía que suministra el servicio telefónico por el mero hecho de poder disponer del servicio, aunque no hagamos uso de él. Pueden darse ofertas de exención permanente o temporal de su pago. Esta tarifa la pueden cobrar exclusivamente las compañías que proveen la línea.
- El gasto por las llamadas realizadas: suele distribuirse en dos partes. Por un lado, una cantidad fija que se paga por cada establecimiento de llamada y una cantidad variable en función del tiempo utilizado para realizar la comunicación, del tipo de llamada y de la tarificación que hemos contratado.
- Se pueden facturar conceptos como el alquiler de los aparatos telefónicos y otros servicios que, en su caso, tengamos contratados.
- Debe aparecer también la aplicación del IVA, que será del 16%.
- La factura debe reflejar también el derecho a la desconexión de determinados servicios (como llamadas internacionales o a servicios de tarifas superiores). Si comunicamos nuestra intención de desconectarnos de dichos servicios, el operador reazilará la misma en el plazo máximo de diez días.

## ABONO SOCIAL

Es una reducción en la cuota de abono mensual de un 95% que oferta Telefónica a quienes hayan cumplido 64 años o a las personas de cualquier edad que se encuentren afectadas por una incapacidad absoluta para ejercer todo tipo de profesión u oficio y, que deben cumplir, además, dos condiciones:

- Que los ingresos brutos anuales de la unidad familiar no superen el equivalente a la pensión mínima de jubilación con cónyuge a cargo.
- Que el consumo por llamadas realizadas no pase de una determinada cantidad por mes en el promedio de 6 meses consecutivos.

### 8.1.4. Prefijos especiales

Debemos tener mucho cuidado con los números de teléfono que comienzan por 803, 806 y 807.

- **El 803** es un servicio de uso exclusivo para mayores de 18 años y de contenido erótico, pornográfico o de contactos personales.
- **El 806** son servicios de ocio y entretenimiento: juegos, concursos, sorteos, horóscopos, tarot, etc, siendo servicios dedicados a la infancia y a la juventud. Deben indicar la edad aconsejable para el uso de cada uno de ellos.
- **El 807** es para servicios profesionales, empresariales, artísticos de información de entidades públicas y privadas.

Por un lado, podemos pedir a la empresa telefónica con la que operamos, la desconexión de estos servicios, exigiendo que se haga constar este hecho en nuestro contrato de abono. Los operadores están obligados a realizar la desconexión en un plazo de 10 días.

Por otro, la persona que decide llamar a uno de estos teléfonos tiene derecho a que se le informe, al iniciarse cada llamada, del precio máximo por minuto de la llamada, incluidos los impuestos, y que se especifique el coste según se llame desde un teléfono de red fija o móvil. Esta información debe ser gratuita.

Además, el tiempo máximo de este tipo de llamadas será de 30 minutos, en el caso de aquéllos servicios orientados para personas adultas. Los orientados para la infancia o las personas jóvenes no podrán durar más de 8 minutos. Transcurridos éstos, la llamada debe cortarse automáticamente. Los concursos o sorteos no pueden durar más de 5.

El prefijo **900** indica que la llamada es gratuita.

### 8.1.5. Para evitar y solucionar problemas

#### PARA PREVENIR

A la hora de elegir el operador, tenemos que analizar el uso que damos al teléfono, aprendiendo a distinguir entre cuáles son nuestras auténticas necesidades. Por otro lado, debemos realizar una comparativa entre las diferentes tarifas que nos ofrecen, tanto las

compañías con las que podemos contratar la línea (Telefónica y Euskaltel) como el resto de las operadoras para los diferentes usos.

Una vez realizada esta comparativa, veremos cuáles son las tarifas más interesantes para cubrir nuestras necesidades. Algunos de los conceptos en los que debemos fijarnos son:

- Las diferentes tarifas en función del tipo de llamadas: metropolitana, provincial, interprovincial o internacional.
- Las diferentes tarifas en función de las horas del día y los días de la semana.
- Las unidades de tarificación para las llamadas: en minutos, pasos, segundos, etc. La tarificación por segundos es más beneficiosa para las personas usuarias, ya que sólo se pagan los segundos consumidos.

En el caso de sufrir una avería o detectar problemas en la línea telefónica, es conveniente comunicar el hecho lo más rápido posible a la compañía para lograr una pronta reparación y evitar que un mal funcionamiento pueda repercutirnos en la factura. Debemos también saber que, en el caso de que vaya a producirse un corte en el servicio, la compañía nos lo tiene que comunicar previamente.

Es también conveniente conservar una copia de los contratos que realicemos y guardar los recibos durante un buen periodo de tiempo y, en el caso de adquirir el aparato telefónico en un establecimiento distinto al de la empresa de telefonía contratada, comprobar que está homologado.

## PARA RECLAMAR

Cuando tengamos alguna reclamación en relación con la prestación del servicio telefónico podremos presentarla:

1. En primer lugar, ante el **propio operador**, bien personándonos en sus oficinas comerciales, por escrito o vía telefónica, electrónica o telemática. Sea cual sea la vía que elijamos, la compañía está obligada a acusar recibo de la reclamación y a proporcionarnos el número de referencia de la reclamación. Si en el plazo de un mes no recibimos contestación o no estamos de acuerdo con la respuesta dada, podremos reclamar ante:
2. Ante las **Juntas Arbitrales de Consumo**, cuando el operador correspondiente se hubiera sometido voluntariamente a este sistema de arbitraje o acepte expresamente la solicitud de arbitraje.
3. La **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones** y para la Sociedad de la Información, que dictará resolución sobre la cuestión planteada. El plazo de presentación de reclamaciones es de tres meses desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes que tiene para responder. También se dispone de tres meses para presentar la reclamación ante la SETSI si hemos acudido antes a las Juntas Arbitrales de Consumo y el operador se ha negado a someterse a ellas.

Una vez realizada la reclamación, la SETSI tiene seis meses para resolver, con lo que se agota la vía administrativa. Contra esta resolución se podrá interponer un recurso contencioso-administrativo.

Las reclamaciones dirigidas a la SETSI pueden presentarse ante la propia Secretaría de Estado en:

C/ Capitán Haya, 41 (28071 MADRID)

También en los registros de cualquier órgano administrativo de la Administración General o Autónoma, a través de la web de la SETSI <http://www2.setsi.mityc.es> (cuando se disponga de firma electrónica) y en las oficinas de Correos.

La situación de las reclamaciones presentadas se puede consultar a través del teléfono 901 336699 o en la página web anteriormente mencionada.

## 8.2. INTERNET

### 8.2.1. Acceso a internet

Para conectarse a Internet es obligatorio ponerse en contacto con un Proveedor de Servicios de Internet (ISP) y contratar una cuenta para tener acceso a la red. Los proveedores ofrecen una gran gama de servicios, además de la conexión, por lo que lo más conveniente es considerar qué tipo de acceso y servicios son los que realmente necesitamos y no dejarnos impresionar por la publicidad de la empresa.

En caso de realizar el contrato online, debemos leer atentamente las condiciones e imprimir el documento antes de firmarlo (si no es posible, lo mejor es solicitar que nos lo envíen por correo). También es aconsejable revisar bien las cláusulas sobre cortes de conexión y si el proveedor cuenta con un servicio de atención al cliente cualificado y gratuito. Así mismo, debemos asegurarnos de que nuestros datos personales no serán revelados a terceros sin nuestra autorización.

El contrato, al igual que cuando adquirimos cualquier otro servicio, debe contener la identificación de las partes, el precio y la forma de pago, la forma de extinción del mismo, etc...

Actualmente, existen varios tipos de acceso a Internet:

- Acceso gratuito y pago por conexión: con este tipo de contrato, no pagamos ninguna cantidad fija (mensual o anual) y sólo tenemos que abonar los gastos telefónicos de cada conexión como una llamada metropolitana. Este sistema es útil para quien utiliza Internet de forma ocasional.
- Tarifa plana: Abonamos una cuota fija mensual y no pagamos los gastos de consumo telefónico, pudiendo optar por una conexión en horario completo o reducido. Es muy útil para quien utiliza mucho Internet y permite controlar los costes.
- Tarifa semi-plana: permite la conexión durante un periodo de tiempo estipulado, fuera del cual el coste es más caro.
- Bono: bonos de distinta duración de horas y tarifas para el consumo de Internet. Algunos pueden ser utilizados durante todo el día y otros a unas horas estipuladas. Para poder acceder a la red también necesitaremos un módem, un dispositivo que

transforma las señales digitales del ordenador en señal telefónica analógica y viceversa, con lo que permite al ordenador transmitir y recibir información por la línea telefónica. Dependiendo de sus características, será la calidad y la rapidez de la conexión.

Según el tipo de conexión que elijamos tendremos que utilizar un tipo de módem distinto, ya que uno para línea telefónica básica no sirve para ADSL.

Tipos de conexiones

- Línea telefónica básica RTB: Es el más barato, pero es un sistema lento y no permite hablar por teléfono mientras se está conectado.
- Línea Digital:
  1. RDSI: También utiliza la línea telefónica, pero en este caso es una línea digital, con una transmisión más rápida y eficaz. Sólo es posible usarla si disponemos de una línea RDSI, no tan extendidas como las básicas. Con este sistema podemos hablar por teléfono y conectarnos a Internet. El módem es algo más caro.
  2. ADSL: Utiliza la línea telefónica básica, transformándola en una línea digital de alta velocidad. Con este sistema, la conexión es permanente (las 24 horas del día), navegamos a mayor velocidad y podemos hablar por teléfono al mismo tiempo. No hay que pagar gastos telefónicos, pero la conexión es mucho más cara.
- Conexión por cable: En lugar de la línea telefónica se utiliza un cable de fibra óptica que ha de ser instalado, salvo que ya tengamos hecha la instalación para ver la televisión por cable. La conexión es permanente, las 24 horas del día.
- Red eléctrica: Las empresas eléctricas ya están implantando en algunas ciudades la conexión a Internet a través de la red eléctrica (PCL Line Communication), lo que posibilita el entrar en la red a través de un simple enchufe.

También necesitaremos algún programa informático (software) para poder navegar por la red y para enviar y recibir correo, escuchar archivos de audio...

### 8.2.2. Correo electrónico

Una vez abierta una cuenta de conexión, el proveedor nos dará una o dos cuentas de correo electrónico. Para poder utilizarlo, tendremos que configurar nuestro programa de cliente con los datos que nos proporcionará el proveedor: nombre de usuario, contraseña para acceder a nuestra cuenta, tipo de cuenta...

Lo único imprescindible para poder utilizar este servicio es que la persona remitente y la destinataria sean usuarias de Internet y tengan una dirección de correo electrónico.

#### **CORREO ELECTRÓNICO NO SOLICITADO (SPAM)**

El correo electrónico no solicitado (Spam) es un mensaje que se envía de forma masiva e indiscriminada y en el que, generalmente, nos encontramos un contenido publicitario. Además de hacernos perder tiempo con una información que tal vez no deseemos, saturan los servidores de Internet, por no mencionar la dudosa calidad de unos productos que en muchos casos pueden ser ilegales o llevar consigo una estafa.



La normativa regula una serie de derechos que asisten a las personas usuarias en esta área:

- Al comienzo de un mensaje comercial se debe incluir la palabra publicidad.
- Si se trata de ofertas promocionales, deben quedar claramente identificadas como tales y expresar con total claridad las condiciones de acceso y participación.
- Sólo nos pueden mandar publicidad con nuestra autorización expresa, que podrá ser revocada mediante un procedimiento gratuito y sencillo puesto a nuestra disposición por el anunciante.

En todo caso, es aconsejable seguir una serie de **pautas para evitar que nuestra dirección de correo electrónico reciba esta clase de mensajes:**

- No debemos responder a los enlaces que aparecen habilitados con palabras como “no recibir más información” o algo similar, a no ser que conozcamos y confiemos en el remitente, ya que es una manera de verificar la existencia de nuestro correo.
- No revelar nuestra dirección en chats o foros de discusión, para lo que es mejor crear una cuenta de correo gratuita.
- Si el gestor de correo electrónico o la página web donde consultamos los mensajes tiene filtros para evitar los spam, es aconsejable activarlos. Existen también programas que los evitan.
- Debemos revisar las políticas de privacidad de las páginas web en las que realizamos compras o suscripciones.
- Hay también que tener cuidado con las casillas de verificación que ya aparecen activadas, ya que pueden contener una autorización para que se facilite su dirección a otras empresas.
- Si una empresa le pide información personal a través del correo electrónico, no responda enviando un mensaje. La mayoría de las empresas legítimas no realizan esta práctica, por lo que podría tratarse de una suplantación (por ejemplo, de la empresa de su tarjeta de crédito).
- No debemos tampoco contribuir con entidades benéficas que nos soliciten colaboración a través de un e-mail. Si queremos realizar alguna aportación, es mejor ponernos directamente en contacto con esa entidad.
- Tampoco es aconsejable reenviar mensajes en cadena, ya que perdemos el control sobre quién va a ver nuestra dirección de correo electrónico.

### 8.2.3. Comercio electrónico

El comercio electrónico es una modalidad de compra no presencial que consiste en la adquisición de productos o de servicios a través de Internet. Esto conlleva sus riesgos: no podemos examinar la calidad del producto, podemos encontrarnos con un incumplimiento del plazo de entrega, un artículo que llegue deteriorado, dificultades en las reclamaciones o que el producto enviado no sea el que hemos comprado.

Pero el comercio electrónico también ofrece muchas ventajas, dándonos la oportunidad de comprar en un mercado más amplio y competitivo en el que, la eliminación de los intermediarios en el proceso comercial, produce un abaratamiento del coste de los artículos.

Para aprovechar estas ventajas es importante adoptar una serie de **precauciones**:

- **Páginas seguras:** es fundamental realizar las compras en páginas seguras cuya información se envía encriptada, es decir, cifrada, para que si nuestro mensaje es interceptado no pueda llegar a entenderse. Si accedemos a un servidor seguro, en la parte inferior izquierda de la pantalla del ordenador aparecerá el icono de un candado cerrado e iluminado. También sabremos que estamos en un sitio seguro si el indicativo `http//` pasa a ser `https//`.
- **A la hora de elegir la forma de pago,** hay que priorizar que éste sea contra reembolso o por transferencia bancaria y dejar como última opción la tarjeta de crédito (siempre en páginas seguras).
- **Datos personales:** los datos suministrados en las contrataciones electrónicas son reservados y la ley protege el uso y tratamiento de los mismos. Cuando se nos soliciten, debemos asegurarnos de la finalidad de los mismos y de quiénes serán los responsables de su tratamiento. Además, hay que tener en cuenta si existe la posibilidad de ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos. En general, debemos evitar dar datos personales si no es imprescindible y desconfiar de los cuestionarios que ofrecen regalos a cambio de ellos.

## **CONSEJOS PARA COMPRAR A TRAVÉS DE INTERNET**

Toda oferta de comercio electrónico deberá contener necesariamente la identidad y domicilio social del proveedor, las características especiales del producto, el precio, incluidos impuestos, y, en su caso, el coste del transporte, además de la forma de pago, la modalidad de entrega y el plazo de validez de la oferta.

La empresa deberá informar del derecho a desistir de la compra en el plazo de siete días desde la recepción del producto, a excepción de aquellos casos en que el artículo es fácilmente reproducible (discos, videos...), de higiene personal, etc. Si devolvemos lo comprado, se nos abonará el importe pagado y los gastos de envío, pero tendremos que pagar nosotros los gastos de devolución.

Para que la orden de compra sea formalmente válida, deberá ser expresamente aceptada y el proveedor tendrá que acusar el recibo del pedido.

Una vez que hemos aceptado la compra, el artículo solicitado deberá llegar en el plazo estipulado en el contrato o en un máximo de 30 días. Junto con el producto, tenemos que recibir toda la información sobre el mismo, la dirección de un establecimiento de la empresa y su domicilio social, las condiciones de pago y el documento de desistimiento, así como la factura, recibo o documento en el que consten los derechos o garantías que tenemos.

### 8.2.4. Para evitar y solucionar problemas

#### PARA PREVENIR

Si realizamos una compra a través de Internet, debemos solicitar y guardar el acuse de la orden de pedido, la factura, la garantía y el documento de revocación. También debemos imprimir o guardar en el disco duro del ordenador los datos del comercio que serán necesarios en caso de presentar una reclamación: identidad de la empresa, condiciones de contratación, precio, etc.

Deberemos también tener en cuenta los protocolos de seguridad si queremos pagar el producto con tarjeta de crédito e informarnos sobre el derecho de devolución y la garantía del artículo (actualmente es de dos años).

En la medida de lo posible, es aconsejable evitar comprar en sitios domiciliados en países no pertenecientes a la Unión Europea, ya que no tienen obligación de respetar las leyes comunitarias y no podremos recurrir a la Red Europea para la Resolución Extrajudicial de Conflictos de Consumo.

Es conveniente comprobar si el comercio está adherido al arbitraje de consumo, lo que supone una garantía de resolución rápida, eficaz y económica de los desacuerdos que puedan producirse con la empresa vendedora.

#### PARA RECLAMAR

Si detectamos que se está haciendo un mal uso de los datos personales que hemos aportado para realizar un trámite a través de Internet, podemos denunciar el hecho ante la Agencia de Protección de datos. [www.agenciaprotecciondatos.org](http://www.agenciaprotecciondatos.org).

Desde el 30 de abril de 2005, la SETSI resuelve también aquellas reclamaciones que versen sobre los derechos de los usuarios en materia de acceso a Internet, para aquellos hechos ocurridos con posteridad a esa fecha. El proceso de reclamación es el mismo que en el caso recogido en el capítulo de telefonía.

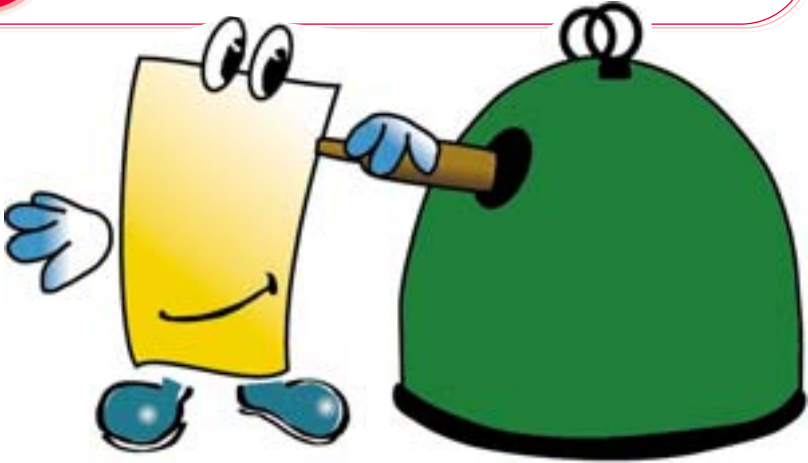
En cuanto al comercio electrónico, el ordenamiento jurídico no contempla ningún sistema especial de resolución de conflictos entre la empresa proveedora y la persona consumidora y usuaria, por lo que, en estos casos, se deberá acudir a las vías tradicionales, como el recurso judicial o la solución arbitral, además de los acuerdos a los que puedan llegar las partes directamente.

Si se adquiere un producto a través de una empresa que está adherida a la Junta Arbitral de Consumo (adhesión voluntaria), podremos resolver el problema de forma gratuita con un sistema que tiene valor judicial y es bastante rápido (4 meses máximo).

En todo caso, podemos solicitar información en las [Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo](#) del Gobierno Vasco, en las [Oficinas Municipales de Información al Consumidor \(OMICs\)](#) o en las [Asociaciones de Personas Consumidoras y usuarias](#).

# 9

## Consumo y medio ambiente



### 9.1. NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

9.1.1. Reducir

9.1.2. Reutilizar

9.1.3. Reciclar

9.1.4. El ruido

### 9.2. PRODUCTOS RESPETUOSOS CON EL MEDIO AMBIENTE

9.2.1. Agricultura ecológica

9.2.2. Etiqueta ecológica

### 9.3. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

## 9.1. NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Dentro de 50 años, se espera que casi 9.000 millones de personas pueblen el planeta, lo que supone un crecimiento del 50% con respecto a la actual cifra de habitantes. Este aumento de población ejercerá una enorme presión sobre unos recursos naturales que ya se han visto gravemente afectados a causa de la actividad humana y que, si no aprendemos a usar de forma eficiente, están condenados a la extinción.

Para evitar esta situación, es necesario controlar cuánto y de que manera queremos consumir esos recursos. Entre todos los sectores de la sociedad debemos trabajar para que la actividad humana se desarrolle sin afectar al mundo que nos rodea, garantizando la calidad de vida de sus actuales habitantes pero sin hipotecar el futuro de las próximas generaciones.

Por lo tanto, uno de los principales retos al que nos enfrentamos es el de **consumir de forma eficiente y sostenible**, logrando que todos los sectores implicados (desde quienes producen los bienes de consumo hasta quienes los adquieren, pasando por quienes establecen las leyes) se comprometan de forma activa con la protección y la conservación del medio ambiente.

Con una serie de actitudes y comportamientos favorables al medio ambiente desde el consumo cotidiano pueden lograrse notables mejoras. Esta actitud y práctica en favor de nuestro entorno se plasma en las "3R":

### 9.1.1. Reducir

Desgraciadamente, una de las características de nuestra sociedad es el despilfarro en el consumo. No se tiene en cuenta que los recursos no son inagotables, que el consumo innecesario tiene unos costes ambientales y que, además, nos sale muy caro.

Algunos comportamientos pueden ayudar a cambiar esta situación como, por ejemplo:

- **Ahorrar energía.** La única energía que no contamina es la que se ahorra. No manteniendo encendidas las luces que no usamos o no abusando de la calefacción en invierno hacemos una contribución en favor de nuestro medio. Hay además otras muchas formas de ahorro como, por ejemplo, aislar adecuadamente las viviendas, usar bombillas de bajo consumo energético o utilizar el transporte público o el traslado a pie, cuando sea posible, con preferencia al automóvil. Algunos electrodomésticos, como los frigoríficos, las lavadoras y las secadoras, tienen obligación legal de llevar un etiquetado energético que conviene que tengamos en cuenta a la hora de comprarlos.
- **Ahorrar agua.** El agua es un recurso escaso que debemos utilizar con moderación, evitando su despilfarro (por ejemplo, debemos cuidar que los grifos no goteen) y procurando prácticas que supongan una disminución de su consumo (por ejemplo, tomar una ducha supone un ahorro considerable frente a un baño).

- **Evitar los embalajes innecesarios.** Algunos productos llevan un embalaje absolutamente innecesario, pero que sirve de reclamo publicitario. Conviene tenerlo en cuenta y valorarlo negativamente a la hora de elegir un producto.
- **Reducir el uso de bolsas de plástico en la compra.**
- **Reducir el consumo de productos de usar y tirar.**
- **Reducir el volumen de artículos que consumimos.** No debemos olvidar que para fabricar cualquier producto se necesitan materias primas que pueden agotarse o tardar mucho tiempo en renovarse.

### 9.1.2. Reutilizar

No todos los productos, una vez usados, tienen por destino la basura. Algunos son perfectamente reutilizables, bien por nosotros, bien por otras personas.

Existen cada vez más establecimientos que recogen o compran y que reparten o venden los más variados tipos de productos que pueden volver a ser usados por otras personas. Así, por ejemplo, los muebles, los electrodomésticos, los juguetes, la ropa, las gafas, los medicamentos no utilizados, etc.

### 9.1.3. Reciclar

Algunos productos, una vez usados, no deben mezclarse con el resto de la basura, porque sus materiales pueden volver a utilizarse en el proceso productivo.

Cada vez es mayor el número de productos que se recogen por separado para posibilitar su reciclaje:

- Los primeros contenedores especiales que se instalaron de forma masiva en nuestro país fueron los dedicados a la recogida del **vidrio**. Actualmente se pueden encontrar en casi todos los municipios vascos (contenedores verdes).
- El reciclaje del **papel** y del cartón se está viendo favorecido por la progresiva instalación de contenedores para su recogida por separado (contenedores azules).
- También se han instalado contenedores destinados a la recogida de **plásticos, latas y tetra briks** (contenedores amarillos).
- Las **pilas** usadas pueden depositarse en pequeños contenedores específicos que podemos encontrar en algunos comercios y, en algunos municipios, en la calle.

Así mismo, eligiendo productos reciclados con preferencia a los que no lo son contribuiremos a la mejora de nuestro entorno.

## ACEITE DE COCHE USADO

Aunque no seamos conscientes de ello, el aceite usado de los automóviles es uno de los elementos más peligrosos para nuestro entorno, ya que contiene diversos metales pesados, cloro y otros elementos contaminantes. Si lo vertemos al suelo o al agua o lo quemamos, algo que está prohibido por la Ley, provocaremos un deterioro ecológico muy grave.

Para resolver este problema, el Departamento de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente del Gobierno Vasco ha organizado su adecuada recogida y tratamiento. La recogida se lleva a cabo a través de los talleres en los que se efectúa el cambio del aceite del coche. Para saber que un taller entrega el aceite usado para su depuración se ha identificado con una placa **ekogunea-ecopunto** a los talleres que ofrecen todas las garantías al respecto. De los talleres en los que se recoge el aceite se transporta hasta un Centro Avanzado de Reciclaje en el que se eliminan sus elementos contaminantes.

### **ACEITE DE FRITURAS**

Algunos Ayuntamientos y Mancomunidades tienen un servicio de recogida de aceite de cocina doméstico a través de vehículos especiales.

Además, el aceite doméstico puede entregarse en:

- Garbigunes
- Algunos hipermercados cuentan con un contenedor especial para aceites

Estos residuos se recogen a los grandes generadores (restaurantes, hospitales, grandes freidurías). Se entrega un recipiente donde los usuarios vierten sus aceites usados pasándose a recoger por el servicio de recogida cada cierto tiempo

### **MEDICAMENTOS**

Los medicamentos tienen muchos componentes químicos que pueden resultar peligrosos en su descomposición. En la Comunidad Autónoma del País Vasco se generan unas 33 Tm/año de este tipo de residuos.

Estos residuos (medicamentos caducados o restos sin caducar) se depositan en las farmacias en contenedores destinados al efecto, siendo retirados por un servicio de recogida específica.

En las farmacias también se pueden depositar radiografías ya inservibles que luego se entregan a la ONG Farmacéuticos Sin Fronteras. Las radiografías contienen sales de plata que, reciclandolas de una manera no contaminante, pueden ser extraídas y vendidas en el mercado al precio oficial. Con el dinero obtenido realizan diferentes proyectos de ayuda humanitaria.

Las sales de plata contenidas en las radiografías tienen un alto poder contaminante tanto del suelo como de las aguas, que, de no recuperarse, se acumularían en vertederos, con la consiguiente pérdida de su valor económico. En Euskadi de producen unas 417.000 placas/año.

### **GARBIGUNE**

Los garbigune o “puntos limpios” son centros de recogida selectiva de residuos domésticos o similares de forma que puedan ser reutilizados o reciclados. Actualmente, muchos municipios cuentan con este tipo de servicio. Por lo general todos los residuos que llevamos al garbigune siguen siendo útiles. La recogida selectiva de estos residuos permite darles un destino distinto al del vertedero, mediante la reutilización o recicla-

je. De esta forma se contribuye a mejorar el problema de la gestión de los residuos domésticos, al tiempo que se posibilita el ahorro de materias primas, energía y agua, elementos cada vez más escasos en nuestro mundo.

En los garbigne podemos depositar:

- Residuos procedentes de obras domésticas (escombros, tierras, cenizas).
- Acumuladores y baterías.
- Residuos eléctricos y electrónicos de línea marrón (televisiones, aparatos de vídeo, videocámaras, ordenadores, monitores, teclados, impresoras, aparatos de música, radios, teléfonos, máquinas de coser, pequeños electrodomésticos: batidoras, molinillos, planchas, aspiradores, máquinas de escribir...). Algunos ayuntamientos cuentan también con un servicio de recogida municipal y en algunos comercios retiran el aparato viejo cuando adquieres uno nuevo.
- Grandes electrodomésticos de línea blanca (lavadoras, frigoríficos, lavavajillas, cocinas...) Algunos ayuntamientos cuentan también con un servicio de recogida municipal y en algunos comercios retiran el aparato viejo cuando adquieres uno nuevo.
- Ropa usada y restos de telas y tejidos. Algunos ayuntamientos también los recogen, lo mismo que asociaciones parroquiales, ONGs, etc.
- Lámparas fluorescentes y alógenas.
- Neumáticos. Los neumáticos también pueden ser entregados por los usuarios en los locales de cambio de neumáticos, desguaces, vulcanizados y talleres.
- Tóxicos del hogar. (insecticidas, aerosoles, pinturas y disolventes, herbicidas y plaguicidas, productos de limpieza). Estos residuos también son recogidos a través de campañas específicas mediante un vehículo que se desplaza por los distintos municipios en fechas programadas (consultar en su Ayuntamiento).

#### 9.1.4. El ruido

Aunque se suele asociar la contaminación a aquello que podemos ver u oler, el ruido es uno de los contaminantes más comunes. No se trata tan sólo de una molestia pasajera, sino que puede producir a la larga alteraciones fisiológicas (como sordera y dolores de cabeza) y psicológicas (como irritación nerviosa, trastornos en el sueño o estrés).

Las formas de evitar el ruido están en la mente de todos. En casa, reduciendo el nivel de ruido (de la televisión, equipos de música, etc.) y evitando recibir los ruidos del exterior aislando la casa. En el coche, moderando el uso de la bocina y controlando el estado del tubo de escape.



## 9.2. PRODUCTOS RESPETUOSOS CON EL MEDIO AMBIENTE

### 9.2.1. Agricultura ecológica

Es una técnica de obtener los productos agroalimentarios que prescinde del uso de productos químicos extraños a la naturaleza y, en general, de elementos agresivos para el entorno. La agricultura ecológica respeta los propios mecanismos de la naturaleza para el control de las plagas y enfermedades en los cultivos y la cría de animales, y evita la utilización de plaguicidas, herbicidas, abonos químicos, hormonas de crecimiento y antibióticos, así como la manipulación genética. No renuncia al progreso científico, sino que, por el contrario, combina adecuadamente las técnicas procedentes de la sabiduría tradicional junto con los conocimientos científicos actuales para ofrecer alimentos sanos, de calidad y respetuosos con el medio ambiente.

Aplicada a la cría de animales, regula la producción de carne y aves de corral prestando particular atención al bienestar de los animales y a la utilización de piensos naturales.

Podemos reconocer los productos así elaborados por la siguiente etiqueta:



### 9.2.2. Etiqueta ecológica

La etiqueta ecológica europea es un símbolo oficial de la Unión Europea que reconoce que un producto es más respetuoso con el medio ambiente que otros de la misma categoría.

La Unión Europea decidió la creación de una **Etiqueta Ecológica Europea** con dos fines:

- Promover aquellos productos con escaso impacto ambiental durante todo su ciclo de vida (desde la fase previa a la producción hasta su eliminación). Así, para que un producto obtenga esta etiqueta ecológica, el fabricante debe cumplir una serie de requisitos ecológicos específicos y homogéneos por cada categoría de productos. Estos requisitos garantizan un elevado nivel de protección ambiental y se basan, en la medida de lo posible, en el empleo de técnicas no contaminantes.
- Proporcionar a las personas consumidoras una mejor información sobre las repercusiones ecológicas de los productos, de manera que puedan elegir aquellos más respetuosos con el medio ambiente. La etiqueta ecológica o ecoetiqueta de la Unión Europea quiere clarificar el actualmente confuso mercado de productos supuestamente verdes.



Esta ecoetiqueta no se va a aplicar a los alimentos, a las bebidas ni a los productos farmacéuticos. Está ya regulada para diversas categorías de productos, como lavadoras, lavavajillas, frigoríficos, papel higiénico y de cocina, detergentes para ropa, pinturas y barnices de interior, bombillas, papel para copias, ropa de cama y camisetas, automóviles. Así mismo, están en fase de estudio los criterios ecológicos para otras categorías de productos.

Por su parte, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha creado la marca **AENOR Medio Ambiente** como distintivo de conformidad con determinadas normas UNE de criterios ecológicos concebida para distinguir aquellos productos o servicios que tengan una menor incidencia sobre el medio ambiente durante su ciclo de vida: materias primas utilizadas, diseño, fabricación, utilización y eliminación después de agotada su vida útil. Actualmente, esta marca se concede a productos dentro de las categorías de pinturas y barnices, bolsas de basura, bolsas de supermercados, máquinas de fotocopias, módulos solares, sobres de papel, etiquetas de papel y archivadores-clasificadores de cartón.



Más información: <http://www.aenor.es/frprmdmb.htm>  
<http://europa.eu.int/>

### 9.3. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

La **Viceconsejería de Medio Ambiente**, perteneciente al Departamento de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente del Gobierno Vasco, tiene a nuestra disposición el servicio **línea verde**, que se presta a través del teléfono de llamada gratuita 900 411 111, en el que se informa y orienta sobre temas de medio ambiente y en el que se tramitan las actuaciones que correspondan.

Las competencias en materia ambiental corresponden a diversas **Administraciones Públicas**. En las materias reseñadas en este capítulo son competentes las siguientes:

- Los residuos sólidos urbanos, su recogida, tratamiento y reciclaje son competencia de los Ayuntamientos, que en ocasiones se mancomunan para prestar este servicio, y de las Diputaciones Forales.
- En materia de ruidos y otras actividades molestas, debemos acudir al Ayuntamiento, que tiene la potestad de aprobar las correspondientes Ordenanzas en la materia.
- Los residuos tóxicos y peligrosos, como es el caso del aceite usado de los coches, son competencia de la **Viceconsejería de Medio Ambiente** del Gobierno Vasco.

Las **asociaciones ecologistas** y de defensa ambiental son un medio muy adecuado tanto para obtener más información como para denunciar aquellas actividades contrarias a nuestro entorno.

En todo caso, también están comprometidas con el fomento de un consumo respetuoso con el medio ambiente las **Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo** del Gobierno Vasco, las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs)** y las **Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarías**.

# 10

## Transporte de viajeros



### 10.1. AUTOBÚS Y TREN

- 10.1.1. Billetes
- 10.1.2. Equipaje
- 10.1.3. Retrasos
- 10.1.4. Seguro obligatorio de viajeros

### 10.2. TAXI

### 10.3. AVIÓN

- 10.3.1. Billetes
- 10.3.2. Equipaje
- 10.3.3. Overbooking
- 10.3.4. Cancelaciones y retrasos

### 10.4. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

- 10.4.1. Para prevenir
- 10.4.2. Para reclamar

## 10.1. AUTOBÚS Y TREN

### 10.1.1. Billetes

#### AUTOBÚS

- Como mínimo, debe empezar la venta de los billetes media hora antes de la salida del autobús.
- Aunque se pueden vender los billetes anticipadamente, es obligatorio reservar al menos un 20% de las plazas para el día de la salida.
- Respecto a la anulación del billete:
  - Si se anula 48 horas antes de la salida, se percibirá el 90% del importe.
  - Si se anula entre las 48 y las dos horas antes, se recuperará el 80%
  - Si se anula con menos de dos horas de antelación, no tendremos derecho a ninguna devolución.

#### Información del billete



The image shows a bus ticket from MonteBús with the following details:

1	MonteBÚS	Datos de la empresa de transporte
2	CP 00000000000000000000	Tarifa
3	LÍNEA 4311 GASTEIZ-BILBAO	Trayecto del viaje
4	Tarifa NORMAL	Fecha
5	GASTEIZ-BILBAO	Número de coche
6	Fecha: 26/01/04 Hora: 11:00	Asiento a ocupar
7	Coche: 2 Plazo: 20	Precio total del billete
8	Total: 4,68 euros	Inclusión de IVA y SOV
9	Billete: 02/02-345678	Información adicional
10	INCLUIDO I.V.A., S.O. VIAJERO	
11	PROHIBIDO FUMAR EN EL AUTOCAR	

#### TREN

- Se puede reservar en la estación, por teléfono o por Internet.
- Respecto a la anulación del billete:
  - Si ésta se realiza en la estación de origen o en una dependencia con interconexión electrónica, puede efectuarse hasta 15 minutos antes de la salida.
  - Si se realiza en el resto de estaciones, puede efectuarse hasta una hora antes de la salida.
- El importe a devolver cuando se realiza una anulación depende de la tarifa aplicable al día (día azul, blanco o rojo) y oscila entre el 15% y el 25% del precio del billete.
- Si quien realiza la anulación es la empresa de transporte, se debe reintegrar la totalidad del billete.

## Información del billete

The image shows a train ticket with several fields and callouts. The callouts are numbered 1 through 13 and correspond to the following information:

- 1: Datos de la empresa de transporte (Company data)
- 2: Fecha de expedición del billete (Date of issue)
- 3: Fecha del viaje (Date of travel)
- 4: Clase en que realiza el trayecto (Class of travel)
- 5: Plaza del asiento (Seat number)
- 6: Tipo de tren (Train type)
- 7: Trayecto del viaje (Travel route)
- 8: Tarifa aplicada (Applied tariff)
- 9: Forma de pago (Payment method)
- 10: Precio total del billete (Total price)
- 11: Precios adicionales (Additional prices)
- 12: Número de billete y reserva (Ticket and reservation number)
- 13: Consejos adicionales (Additional advice)

The ticket itself contains the following information:

- Company: KPC08484 5658
- Date of issue: 22/06/04 13:07
- Ticket and reservation: 5814796348567 79324
- Date of travel: 25/04 18:00 13:45
- Class: TURISTAS
- Train type: 3.0 NO FUMA
- Seat: 1182
- Route: De SAN SEBASTIAN A MADRID-CNA
- Tariff: 416 IDA Y VUELTA
- Payment method: METÁLICO
- Total amount: 38,79
- Additional note: CONSERVASE PARA LA VUELTA (VALIDEZ 60 DÍAS)
- Additional note: incluye SOV e IVA

### 10.1.2. Equipaje

#### AUTOBÚS

- Cada persona puede transportar de forma gratuita hasta 30 kilos de equipaje.
- En caso de pérdida o deterioro, la empresa deberá indemnizar con una cantidad fija, previamente establecida, por cada kilo de equipaje.
- Si llevamos objetos de valor, es conveniente declararlos previamente, aunque tendremos que pagar una prima adicional en función del valor declarado, ya que así tendremos derecho a una indemnización mayor, en relación al valor declarado.

#### TREN

Si se pierde una maleta en un viaje en tren distinguiremos entre:

- Grandes líneas, regionales y cercanías. Al no existir obligación de facturar el equipaje, no indemnizan por la pérdida o robo del mismo.
- AVE: indemniza por pérdida o robo del equipaje facturado hasta un total de 300 euros por bulto.

Cualquier pérdida de equipaje puede ser, además, indemnizada por producir los correspondientes daños morales a la persona consumidora.

### 10.1.3. Retrasos

#### AUTOBÚS

Cuando se produce un retraso que impide un enlace o combinación confirmada, tenemos derecho a solicitar una indemnización por daños y perjuicios.

Cuando se produzca una avería u otra causa que impida que podemos realizar el viaje, la empresa está obligada a reparar el vehículo, a facilitar otro para concluir el reco-

rrido o a correr con los gastos de alojamiento y/o manutención hasta que se pueda reanudar el viaje.

## TREN

En el caso de que hayamos adquirido un billete que contempla una combinación de trenes y se pierda la posibilidad de enlazar los mismos por un retraso, tenemos derecho a la devolución del dinero abonado o al pago de los gastos de hospedaje y/o manutención hasta que se produzca la posibilidad de enlazar con el mismo.

### 10.1.4. Seguro obligatorio de viajeros

Todos los transportes públicos de pasajeros por autobús, por ferrocarril o por cable que se realicen por territorio español o que, al menos, tengan su inicio dentro de él, están cubiertos por el Seguro Obligatorio de Viajeros (SOV), cuyo precio debe estar incluido en el del billete. El SOV cubre los accidentes que nos ocurran dentro del autobús o del tren, aunque el viaje no se haya iniciado o haya concluido ya, así como al entrar o salir en ellos. La cobertura garantizada por el SOV comprende asistencia sanitaria e **indemnizaciones** cuando se produzca muerte, invalidez permanente o incapacidad temporal.

Para poder beneficiarnos de esta medida, deberemos dar parte al seguro en un periodo de 30 días desde el accidente y tendremos que presentar el billete. Tendrá derecho a este seguro quien esté provista del título de transporte, además de los menores que estén exentos legalmente del pago de pasaje.

## 10.2. TAXI

Las **tarifas** máximas que pueden cobrar los taxis están reguladas y son de obligada observancia, siendo preceptiva la colocación del correspondiente cuadro de tarifas en lugar visible en el interior del vehículo. En el caso de recorridos urbanos (dentro del mismo Municipio), los Ayuntamientos son competentes en materia tarifaria, por lo que el precio de idéntico servicio de taxi puede variar de una localidad a otra. Las tarifas, que suelen recoger precios superiores cuando el servicio se realiza en festivo o en horario nocturno, pueden comprender los conceptos siguientes:

- La llamada bajada de bandera, que es el precio indicado por iniciar el servicio y, en su caso, la tarifa mínima a cobrar por cada carrera.
- La tarifa por kilómetro recorrido.
- La tarifa por hora de espera.
- Suplementos y tarifas especiales. Por ejemplo, por aeropuerto.

El funcionamiento del **taxímetro** se rige por la tarifa por kilómetro recorrido o por la tarifa por hora de espera, pero nunca por las dos a la vez. Cuando la velocidad del vehículo es menor a la denominada velocidad de arrastre (que varía de una localidad a otra en función de las tarifas), el taxímetro funciona según el precio de la hora de espe-

ra. Cuando es mayor a la velocidad de arrastre, avanza por el precio del kilómetro recorrido.

En todo caso, tenemos derecho al transporte gratuito del equipaje, que no podrá exceder de 50 kilos para los vehículos de hasta cuatro plazas y de 60 para los de superior capacidad, siempre que el volumen del mismo permita introducirlo en el maletero o situarlo en la baka del vehículo sin contravenir los reglamentos de tráfico. Cuando no se use el número total de plazas, se podrá aumentar en 30 kilos por asiento vacío, siempre que podamos meter el equipaje en el interior del vehículo. Los excesos de peso fuera de estos márgenes serán abonados.

Los servicios se contratan en régimen de alquiler de coche completo y el taxista debe llevarnos al destino solicitado sin recorrer mayores distancias que las necesarias.

Tenemos derecho a exigir al taxista un recibo por el servicio prestado.

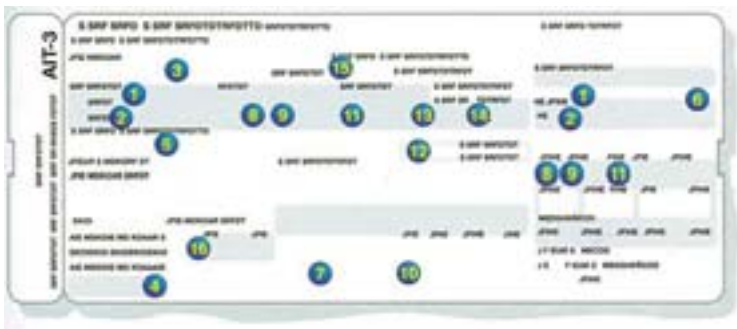
### 10.3. AVIÓN

#### 10.3.1. Billetes

- La reserva de avión puede hacerse en agencias de viajes, en compañías aéreas o por Internet, pero a diferencia del de autobús o de tren, el billete debe ser nominativo, es decir, sólo puede ser utilizado por la persona titular.
- En caso de pérdida, se ha de comunicar inmediatamente para conseguir un duplicado o el reintegro parcial del precio.
- Respecto de la anulación del billete, dependiendo de la fecha de cancelación, la compañía nos devolverá entre un 25% y un 50%.

Para la asignación de plazas dentro del avión, debemos acudir al mostrador de facturación. Hasta ese momento, la venta se considera únicamente reserva. En ocasiones, cuando se produce una sobreventa de billetes, puede darse el caso de imposibilidad de coger el vuelo, lo que se conoce como overbooking.

#### Información del billete





- |   |   |
|---|---|
| ① Aeropuerto de inicio de viaje                         | ⑪ Clase en la que realiza el vuelo:<br>Primera, Preferente, Turista o Económica         |
| ② Aeropuerto de llegada                                 | ⑫ Clave de su reserva   |
| ③ Billete nominativo e intransferible                   | ⑬ Situación del billete:<br>OPEN: sin fecha ni hora del viaje<br>OK: cerrado y conforme |
| ④ Precio total del billete                              | ⑭ Fechas límite de utilización del billete  |
| ⑤ Prohibiciones de cambios y endosos en algunas tarifas | ⑮ Nombre y clave de la agencia que emite el billete                                     |
| ⑥ Terminal de salida-facturación                        | ⑯ Número de kilos de equipaje facturado que el pasajero puede transportar               |
| ⑦ Clave de la compañía aérea                            |   |
| ⑧ Transportista   |   |
| ⑨ Código de vuelo                                       |   |
| ⑩ Número de billete                                     |   |

### 10.3.2. Equipaje

- El transporte de equipaje está incluido en el precio del billete.
- En primera clase o preferente, se pueden llevar hasta 30 kilos de equipaje y, en clase turista, hasta 20 kilos.
- Siempre que la capacidad del avión lo permita, se puede llevar más equipaje, abonando la diferencia.
- Está absolutamente prohibido transportar productos químicos, inflamables o tóxicos, productos pirotécnicos y equipos electrónicos.
- En caso de **pérdida o retraso en la entrega del equipaje**, están establecidas una serie de indemnizaciones. En estos casos, debemos formalizar por escrito la reclamación ante la compañía aérea a la llegada al destino, a ser posible en el mismo momento en que se produzca.
  - En los **vuelos nacionales**, la reclamación por deterioro o retraso en la entrega del equipaje facturado, debemos realizarla dentro de los **10 días** siguientes a la fecha de la entrega, o a la fecha en que debió entregarse.
  - Transcurridos **6 meses** desde la fecha en la que se produjo el daño, si no hemos presentado ninguna reclamación, perderemos los derechos que, en su caso, puedan correspondernos.
  - En el caso de los **vuelos internacionales**, si se han producido daños en el equipaje, debemos presentar una protesta cuando se aprecien los desperfectos y en todo caso, en un plazo de **7 días** desde la fecha de recepción del equipaje; para el caso de que exista un retraso en la entrega del equipaje, la reclamación debe hacerse en un plazo de **21 días** contados a partir de la fecha de entrega del equipaje.
  - En el caso de que el equipaje no aparezca en el plazo de 21 días, se da por perdido y debe solicitarse la indemnización por pérdida.

- En los casos en los que se transporten materiales muy valiosos, debe hacerse una **declaración personal de valor** en el aeropuerto con cuatro horas de antelación. Hay que abonar un 5 por mil del valor de lo que se transporta y que debe acreditarse con facturas. En el supuesto de que se pierda, se indemniza el valor declarado en su integridad.

### 10.3.3. Overbooking

En el campo del transporte aéreo, se entiende por el término en lengua inglesa *overbooking* a la **denegación de embarque** a personas usuarias que poseen un billete válido y una reserva confirmada por la existencia de un **exceso de reserva**, que consiste en la venta de más billetes que plazas tiene el avión. Esta práctica, que las compañías aéreas realizan para evitar que, debido a las anulaciones, los vuelos vayan con plazas libres, no está prohibida legalmente, pero sí regulada por la Unión Europea.

El 17 de febrero de 2005 entró en vigor un nuevo reglamento del Parlamento Europeo con el objetivo de endurecer las compensaciones a quienes padecen estas situaciones, así como las cancelaciones o retrasos de los vuelos. En cuanto al *overbooking*, el régimen de protección se aplicará tanto a los vuelos regulares como a los no regulares, incluidos los que forman parte de viajes combinados, y se ampliará, además de a aquellos que salen de un aeropuerto situado en un Estado miembro, a los vuelos que parten de un tercer país y que se dirigen hacia un aeropuerto comunitario, siempre que la encargada de realizar el vuelo sea una compañía del ámbito de la UE.

Para reducir el número de personas usuarias que se quedan sin embarcar, se establece un nuevo planteamiento basado en el **'voluntariado'** y en el aumento de las indemnizaciones. Cuando una compañía necesite excluir pasaje de un vuelo, deberá solicitar en primer lugar voluntarios que cedan sus reservas a cambio de una compensación económica o de otros incentivos, que deberán ser acordados entre las partes. Además, la empresa aérea tendrá que ofrecer a estos voluntarios la posibilidad de elegir entre devolverle el coste pleno de sus billetes más, en su caso, un vuelo de vuelta al primer punto de partida, o la posibilidad de acceder a un vuelo alternativo que le transporte al lugar de destino (transporte alternativo).

Sólo en el caso de que no existan suficientes voluntarios, la compañía podrá denegar el embarque a personas usuarias en contra de su voluntad, dando prioridad para realizar el viaje a las personas de edad avanzada, a las que tienen alguna discapacidad y a menores no acompañados.

Con el fin de **informarnos de nuestros derechos**, la compañía aérea debe proporcionarnos cuando se nos deniegue el embarque un impreso en el que se indiquen las normas de compensación a las que tenemos derecho.

En caso de *overbooking* podemos elegir una de las siguientes **opciones**:

- El reembolso sin penalización del precio del billete correspondiente a la parte no efectuada del viaje y traslado, en su caso, al lugar de origen.

- La conducción lo más rápidamente posible al destino final.
- La conducción en una fecha posterior que nos convenga.

Con independencia de la solución de las anteriores que elijamos, la compañía aérea debe pagarnos inmediatamente después de la denegación del embarque una **compensación** mínima igual a:

- a) 250 euros para los vuelos de distancia no superior a 1.500 kilómetros (km.).
- b) 400 euros para los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 km.
- c) 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en los dos apartados anteriores.

Cuando el transportista aéreo nos ofrezca la conducción hasta el destino final en otro vuelo con una diferencia en la hora de llegada respecto a la programada para el vuelo inicialmente reservado que no sea superior a 2 horas para los vuelos contemplados en el apartado a) del párrafo anterior, a 3 horas para los vuelos del apartado b) o a 4 horas para los del apartado c), las compensaciones podrán reducirse en un 50%.

Las compensaciones se deben pagar en metálico. Si así lo acordamos, nos las pueden pagar también en bonos de viaje o en otros servicios. El importe de las compensaciones puede limitarse al precio del billete correspondiente al destino final.

Si, en un vuelo con exceso de reserva, aceptamos viajar en una clase inferior a la contratada, nos corresponde el reembolso de la diferencia entre los dos precios.

Además de las compensaciones reseñadas, la compañía aérea debe hacerse cargo de los gastos originados por:

- Dos llamadas telefónicas y/o mensajes por télex o telefax o correo electrónico al punto de destino.
- Comida y bebida suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar.
- Transporte y alojamiento en un hotel en caso de que sea necesario pernoctar una o varias noches.

#### 10.3.4. Cancelaciones y retrasos

En función de la nueva legislación, las personas que se vean afectadas por la **cancelación de un vuelo** tendrán los mismos derechos que los contemplados para las afectadas por 'overbooking'. Sin embargo, no tendrán derecho a las indemnizaciones si:

- Se informa de la cancelación con dos semanas de antelación.
- Se comunica la misma entre dos semanas y siete días de antelación y se ofrece un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación y llegar al destino con menos de cuatro horas de retraso.
- Se comunica la cancelación con menos de siete días de antelación y se ofrece otro vuelo que salga no más de una hora antes y llegue al destino con menos de dos horas de retraso sobre lo previsto.
- La compañía tampoco pagará indemnización si el vuelo se cancela por causas imposibles de evitar (mal tiempo, inestabilidad política, problemas de seguridad...).

Siempre que se informe de la cancelación de un vuelo, deberá darse una explicación relativa a los posibles transportes alternativos.

Otra de las situaciones que afecta a miles de personas usuarias del transporte aéreo es el **retraso de los aviones**. La nueva normativa pretende mejorar la atención que se presta a quienes tienen que soportar esperas prolongadas en los aeropuertos.

Así, si una compañía aérea prevé el retraso de un vuelo con respecto a la hora de salida prevista:

- de dos horas o más en el caso de vuelos de 1.500 kilómetros o menos, o
- de tres horas o más en vuelos intracomunarios de más de 1.500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros, o
- de cuatro horas o más en el resto de vuelos

ofrecerá comida y bebida suficiente, además de la posibilidad de realizar dos llamadas telefónicas, fax o correos electrónicos de forma gratuita. Cuando la hora de salida prevista sea como mínimo al día siguiente de la hora anunciada, correrá con el transporte a un hotel y el alojamiento.

Si el retraso es de más de cinco horas y el vuelo ya no tiene razón de ser para la persona usuaria, deberá reintegrar el coste del billete.

## 10.4. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

### 10.4.1. Para prevenir

Debemos conservar el billete u otro título válido de transporte, como mínimo hasta el final del trayecto, ya que nos lo pueden requerir en cualquier momento de la duración del transporte. Además, nos será necesario para las reclamaciones que, en su caso, presentemos o para ser beneficiario del Seguro Obligatorio del Viajero.

En los transportes con la hora de salida previamente fijada es conveniente llegar al lugar de donde salen con tiempo de sobra. Debemos tener especial cuidado con el transporte aéreo, llegando antes de la hora límite de aceptación al vuelo, que es el tiempo mínimo de antelación con relación a la hora programada de salida con que debemos presentarnos en las ventanillas de la compañía aérea con la que viajemos para presentar nuestro billete y recoger la tarjeta de embarque que nos da derecho a montar en el avión. Pasada esta hora límite, el vuelo queda cerrado y, aunque no haya despegado, no tendremos derecho a embarcar, salvo que sobren plazas.

Hay que pedir el correspondiente talón al facturar el equipaje.

Tenemos derecho a exigir que el vehículo esté en adecuadas condiciones de higiene, limpieza y uso y que el viaje se ajuste a lo contratado en cuanto a vehículo, ruta, horario, etc.

Es aconsejable que nos informemos previamente cuando vayamos a adquirir un billete de transporte sobre las tarifas aplicables, reducciones o descuentos si los hubiera y comprobar que los datos del mismo son los correctos.

Si llevamos objetos de valor es mejor declararlos aunque tengamos que pagar un poco más, ya que nos evitaremos sorpresas en caso de daños y pérdidas.

#### 10.4.2. Para reclamar

En caso de problemas, debemos primero intentar solucionarlos con el prestador del servicio de transporte. Todos los aeropuertos y estaciones de tren y autobús cuentan con libros de reclamaciones a nuestra disposición.

Si no llegamos a un acuerdo y se trata de una cuestión de contenido económico en materia de transporte terrestre, lo más rápido y conveniente es acudir a las **Juntas Arbitrales del Transporte**. En la Comunidad Autónoma hay dos **Juntas Arbitrales del Transporte**, la de Álava, con competencia en dicho Territorio Histórico y la del País Vasco, con competencia en Bizkaia y Gipuzkoa. Son organismos creados para resolver las reclamaciones y conflictos de **contenido económico** en relación con los **transportes terrestres**. Incluye también aquellos casos en los que se combina un transporte terrestre con otro por barco o aéreo.

Tienen competencia sobre distintos tipos de transporte:

- Por su ámbito: urbanos, interurbanos o internacionales.
- Por el medio utilizado: autobús, taxi, ferrocarril, etc.
- Puede tratarse de transporte de viajeros (regular, discrecional, turístico, alquiler de vehículos, etc.) o de mercancías (carga completa, fraccionada, etc.).

Las Juntas Arbitrales del Transporte resuelven las reclamaciones cuya cuantía no exceda de 3005,06 euros, salvo que alguna de las partes intervinientes en el contrato de transporte manifieste expresamente a la otra con anterioridad al inicio del transporte que no se somete al arbitraje. Resuelven también las reclamaciones de cuantía mayor a esa cantidad si así lo pactan las partes. La intervención de las Juntas Arbitrales del Transporte es gratuita y no es obligatorio emplear ni abogado ni procurador para acudir a ellas. Los laudos o resoluciones arbitrales son ejecutivos y de obligado cumplimiento.

Para las reclamaciones sobre transportes por carretera de ámbito interurbano (que salen del ámbito de un Municipio) que no sean de contenido económico, podemos reclamar ante el **Departamento de Transportes de la Diputación Foral** correspondiente. En el caso del transporte urbano de viajeros (dentro de los límites de un Municipio), es competente el Ayuntamiento.

En caso de problemas con los servicios de las compañías de transporte aéreo, podemos reclamar ante la **Dirección General de Aviación Civil**.

Si el problema se refiere a los servicios del aeropuerto y no hemos podido solucionar la cuestión en el mismo aeropuerto, podemos reclamar ante el **Ente Público Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA)**.

En materia de transportes marítimos podemos reclamar ante la **Dirección General de la Marina Mercante**.

Podemos también acudir al **sistema arbitral de consumo**.

Como último recurso, podemos acceder a la vía judicial.

En todo caso, están a nuestra disposición las **Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco**, las **oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs)** y las **Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarías**.

# 11

## Viajes combinados



### 11.1. REGULACIÓN DE LOS VIAJES COMBINADOS

- 11.1.1. Concepto de viaje combinado
- 11.1.2. Folleto informativo
- 11.1.3. Contrato
- 11.1.4. Información adicional antes de la salida
- 11.1.5. Cesión de la reserva
- 11.1.6. Revisión de precios
- 11.1.7. Renuncia al viaje
- 11.1.8. Cancelación del viaje por la agencia
- 11.1.9. Incumplimiento de las condiciones pactadas

### 11.2. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

- 11.2.1. Para prevenir
- 11.2.2. Para reclamar

## 11.1. REGULACIÓN DE LOS VIAJES COMBINADOS

### 11.1.1. Concepto de viaje combinado

Legalmente se entiende por viaje combinado el que cumple los tres requisitos siguientes:

- Que esté formado, al menos, por la combinación previa de dos de los elementos siguientes: transporte, alojamiento y otros servicios turísticos no accesorios de los anteriores que constituyan una parte significativa del viaje.
- Que se ofrezca o se venda por un precio global.
- Que la duración de la prestación sea superior a 24 horas o que, al menos, incluya una noche de estancia.

Además de viajes combinados, las agencias de viajes comercializan también **servicios sueltos**. Por ejemplo, la venta de billetes de avión o de plazas de hotel.

En un viaje combinado pueden intervenir dos tipos de agencias de viajes, distinción que es muy importante a la hora de exigir responsabilidades, porque cada una responde de su respectivo ámbito de gestión:

- La agencia **organizadora**, que es la que habitualmente organiza viajes combinados y los comercializa directamente o por medio de una agencia detallista.
- La agencia **detaillista**, que es la que vende viajes combinados.

### 11.1.2. Folleto informativo

La agencia detallista o la organizadora deben poner a nuestra disposición un programa o folleto informativo que contenga, al menos, una clara y precisa información sobre los siguientes aspectos:

- Destinos y medios de transporte, con mención de sus características y clase.
- Duración, itinerario y calendario de viaje.
- Relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su tipo, situación, categoría, principales características y, en su caso, homologación y clasificación turística.
- Número de comidas a servir.
- En su caso, información sobre pasaportes, visados y formalidades sanitarias.
- Precio, detallando lo siguiente:
  - Precio del viaje combinado.
  - Precio estimado de las excursiones facultativas.
  - Importe o porcentaje del precio a pagar en concepto de anticipo y calendario de pago del resto.
  - En su caso, modalidades de financiación.
- Si se establece, número mínimo de inscripciones para realizar el viaje. En tal caso, la fecha límite para que nos informen de la anulación del viaje.



- Cláusulas sobre responsabilidades, cancelaciones y otras condiciones del viaje.
- Nombre y domicilio de la empresa organizadora del viaje combinado así como, en su caso, de su representación legal en España.

El contenido del folleto informativo **es obligatorio y vinculante** para la agencia, excepto que se dé una de las dos siguientes circunstancias:

- Que los cambios se nos comuniquen claramente por escrito antes de la celebración del contrato, siempre que tal posibilidad se haya contemplado expresamente en el folleto.
- En el caso de producirse los cambios después de la firma del contrato, que los aceptemos por escrito.

### 11.1.3. Contrato

El viaje combinado debe formalizarse en un contrato por escrito, del que debemos recibir, una vez firmado, una copia del mismo. Debe contener referencia, al menos, a los siguientes elementos:

- Destino o destinos del viaje.
- En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y sus fechas.
- Medios de transporte a utilizar con sus características y categorías.
- Fechas, horas y lugares de salida y de regreso.
- Si incluye alojamiento, su situación, categoría turística, principales características, homologación y clasificación turística (donde exista) y el número de comidas a servir.
- Si se exige un número mínimo de inscripciones para realizar el viaje, expresión de la fecha límite para que nos informen en caso de cancelación, que debe efectuarse con una antelación mínima de 10 días antes de la fecha prevista de inicio del viaje.
- Itinerario.
- Visitas, excursiones y demás servicios incluidos en el precio global del viaje combinado.
- Nombre y dirección de la empresa organizadora, detallista y, si procede, de la aseguradora.
- Precio del viaje, con indicación sobre toda posible revisión (de acuerdo con lo establecido legalmente) y posibles derechos e impuestos que no estén incluidos en el precio.
- Modalidades de pago del precio y, en su caso, calendario y condiciones de financiación.
- Toda solicitud especial que hayamos transmitido y que hayan aceptado.
- La obligación que tenemos de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, a quienes prestan el servicio.
- La posibilidad que tenemos durante dos años de ejercer acciones por la vía judicial contra la agencia organizadora o detallista.
- El plazo en que podemos exigir la confirmación de las reservas.

Al contratar, la agencia puede exigirnos una cantidad no superior al 40% del total del coste de los servicios a prestar en concepto de depósito. Si así lo hace, debe entregarnos un recibo o documento justificante en el que consten las cantidades recibidas a cuenta y sus conceptos.

#### 11.1.4. Información adicional antes de la salida

Además de la información contenida en el folleto y en el contrato, deben darnos, por escrito o de otra forma que quede constancia, los siguientes elementos de información una vez firmado el contrato y antes de comenzar el viaje:

- Sobre el viaje y el transporte:
  - Horarios y lugares de las escalas y enlaces.
  - Categoría de la plaza a ocupar en el medio o medios de transporte a utilizar.
- Medios de contacto para solucionar dificultades:
  - Nombre, dirección y teléfono de la representación de la agencia organizadora o la detallista en cada destino.
  - Si no existe representación, los mismos datos de los organismos locales que puedan ayudarnos en caso de dificultades.
  - Si no existe ni representación ni los citados organismos locales, un número de teléfono de urgencia o cualquier otra información para ponernos en contacto con la agencia organizadora o la detallista.
- En los viajes y estancias de menores de edad en el extranjero, la información que permita establecer contacto durante el viaje con los menores o con sus responsables.
- Información sobre la posibilidad de suscribir un seguro que cubra los gastos de cancelación por causas imputables a nosotros o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de traslado al lugar de origen por accidente, enfermedad o muerte.

#### 11.1.5. Cesión de la reserva

Cuando contratemos un viaje combinado, tenemos derecho a ceder nuestra reserva en el mismo a otra persona si se cumplen los requisitos siguientes:

- Que la cesión sea de forma **gratuita** a otra persona que reúna las condiciones requeridas para dicho viaje combinado.
  - Que se comunique la cesión a la agencia con una antelación mínima de **15 días** antes del inicio del viaje, salvo que se haya pactado un plazo menor en el contrato.
- En todo caso, quien cede la reserva y quien la recibe responden solidariamente de:
- La parte que pueda quedar por pagar del viaje combinado.
  - Los gastos adicionales justificados que tenga la agencia por la cesión del viaje.

### 11.1.6. Revisión de precios

La agencia sólo puede modificar los precios contratados de los viajes combinados cuando concurren las dos siguientes condiciones:

- Que en el contrato se establezca expresamente la posibilidad de revisión, **tanto al alza como a la baja**, y que para ello se concreten las formas de cálculo a utilizar.
- Que la revisión venga causada por variaciones de precio de alguno de los siguientes elementos:
  - Transportes, incluido el coste de los carburantes.
  - Tasas e impuestos aplicables.
  - Tipos de cambio aplicados.

En ningún caso, aunque se cumplan los requisitos anteriores, puede incrementarse el precio contratado del viaje combinado en los 20 días anteriores a la salida.

### 11.1.7. Renuncia al viaje

Podemos desistir del viaje combinado solicitado o contratado, teniendo en tal caso derecho a que nos devuelvan las cantidades abonadas. La agencia puede descontarnos (salvo que la anulación sea por causa de fuerza mayor) los gastos de gestión, los de anulación (si existen) y las siguientes cantidades en concepto de **indemnización**:

- Un 5% del precio total si se anula de 10 a 15 días antes de la salida.
- Un 15% si se anula de 3 a 10 días antes de la partida.
- Un 25% cuando la anulación se haga dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

Si no nos presentamos a la salida, no tenemos derecho a ningún tipo de devolución y tendremos la obligación de pagar el importe total del viaje, salvo acuerdo con la agencia o caso de fuerza mayor.

### 11.1.8. Cancelación del viaje por la agencia

Si la agencia cancela el viaje combinado, podemos optar por una de las dos siguientes **alternativas**:

- El reembolso de todas las cantidades abonadas.
- La realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, si así nos lo ofrecen. Si el viaje ofrecido es de calidad inferior, deben devolvernos el importe de la diferencia de precio correspondiente.

Además de lo anterior, deben pagarnos, en concepto de **indemnización**:

- Un 5% del precio total del viaje contratado si el incumplimiento se produce entre los 15 días y los 2 meses anteriores a la fecha prevista de inicio del viaje.
- Un 10% si se produce entre los 3 y los 15 días anteriores.
- Un 25% si se produce en las 48 horas anteriores.

Si la agencia se ve obligada antes de la salida a efectuar una **modificación significativa de algún elemento esencial del contrato**, nos lo debe comunicar inmediatamente. En tal caso, podemos elegir entre dar por terminado el contrato, con los mismos derechos existentes que en el caso de cancelación del viaje por la agencia, o entre aceptar una modificación del contrato con precisión de las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. Para efectuar esta elección tenemos 3 días desde que nos lo comuniquen. Si en ese plazo no expresamos ninguna decisión, se entiende que optamos por el fin del contrato.

En el caso de que **no** obtengamos **confirmación de la reserva** en los términos estipulados en el contrato, nos corresponden también los mismos derechos que cuando la agencia cancela el viaje combinado.

Sin embargo, la agencia **no** tiene **obligación de indemnizar** en los siguientes casos:

- Cuando el viaje se cancele por existir un número de personas inscrito inferior al exigido, siempre que se comunique por escrito a la persona usuaria dicha circunstancia antes de la fecha límite fijada en el contrato.
- Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de *overbooking*, se deba a motivos de fuerza mayor.

### 11.1.9. Incumplimiento de las condiciones pactadas

Si después de la salida del viaje la agencia no suministra o comprueba que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, tiene obligación de adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado sin que ello pueda dar lugar a suplemento alguno de precio. Sin embargo, si las soluciones adoptadas le suponen un abaratamiento del coste, debe abonarnos la diferencia de precio entre las prestaciones previstas y las suministradas.

Cuando continuemos viaje con dichas soluciones, se entiende que las aceptamos tácitamente. Sin embargo, si la agencia adopta soluciones inviables o si no las aceptamos por motivos razonables, debe facilitarnos, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al ya utilizado para regresar al lugar de salida o a otro que acordemos. Ello no exime de que podamos reclamar las indemnizaciones que procedan.

## 11.2. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

### 11.2.1. Para prevenir

Antes de contratar un viaje combinado, conviene consultar en varias agencias con el fin de realizar un pequeño estudio comparativo que establezca la relación calidad-precio.

Debemos aclarar con la agencia todas las dudas que tengamos, solicitando cuantas aclaraciones sean necesarias.

Conviene guardar la publicidad y los programas o folletos informativos sobre el viaje, que nos serán de mucha utilidad en caso de reclamar. Debemos llevar una copia del contrato durante el viaje, así como el resto de la información que nos deben dar, sobre todo la relativa a medios de contacto para solucionar dificultades.

Si el viaje se realiza en grupo y surgen problemas, es conveniente pedir las direcciones y teléfonos de las otras personas para reclamar conjuntamente.

### 11.2.2. Para reclamar

Si el problema se produce durante el desarrollo del viaje, debemos procurar resolver las deficiencias observadas en el mismo lugar en que se produzcan (en el alojamiento, en el medio de transporte, etc.). En su caso, debemos efectuar la correspondiente reclamación en dicho lugar.

En todo caso, debemos comunicar cuanto antes las quejas a la agencia de viajes e intentar, si es posible, llegar a un acuerdo amistoso y razonable.

Para obtener mayor información o para interponer las reclamaciones correspondientes podemos acudir a las **Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco**, las **oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs)** y las **Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias**. Previamente a ello tenemos derecho a rellenar una hoja de reclamaciones, que la agencia de viajes debe tener a nuestra disposición.

Las actuaciones de las agencias de viajes que infrinjan su normativa reguladora pueden ser sancionadas con multas por el **Departamento de Industria, Comercio y Turismo** o por el órgano correspondiente de la Comunidad Autónoma competente.

Podemos también acudir al **sistema arbitral de consumo**. Como última opción tenemos la vía judicial.

# 12

## Seguros



### 12.1. CONCEPTOS BÁSICOS

- 12.1.1. Seguro
- 12.1.2. Partes que intervienen
- 12.1.3. Mediadores
- 12.1.4. Tipos de seguros
- 12.1.5. Prima
- 12.1.6. Duración
- 12.1.7. Infraseguro y sobreseguro
- 12.1.8. Franquicia
- 12.1.9. Siniestro

### 12.2. DOCUMENTOS PARA CONTRATAR UN SEGURO

- 12.2.1. Antes de la suscripción
- 12.2.2. Póliza
- 12.2.3. Documentos de la póliza

### 12.3. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

- 12.3.1. Para prevenir
- 12.3.2. Para reclamar

## 12.1. CONCEPTOS BÁSICOS

### 12.1.1. Seguro

El seguro es un contrato por el que la empresa aseguradora, a cambio de percibir una cantidad de dinero del tomador, se obliga, en caso de producirse cualquiera de los hechos previstos en el contrato, a indemnizar el daño producido, abonar un capital o renta o prestar el servicio convenido.

### 12.1.2. Partes que intervienen

- La **empresa aseguradora** es la entidad que, a cambio de la percepción de una prima, cuando se produce el hecho asegurado se ve obligada a indemnizar el siniestro o a realizar las prestaciones convenidas.
- El **tomador del seguro** es la persona que contrata y firma con él la póliza comprometiéndose a pagar la prima. El tomador del seguro puede contratarlo por cuenta propia o ajena, y puede ser el mismo que la persona asegurada.
- La **persona asegurada** es quien tiene interés directo en el seguro y sobre cuya vida o bienes recae el contrato. Puede ocurrir que coincida con el tomador en caso de que sea quien firme la póliza y pague la prima.
- La **persona beneficiaria** es titular del derecho a la indemnización. Puede coincidir con el tomador del seguro y/o con la persona asegurada.

### 12.1.3. Mediadores

Existen básicamente dos tipos de mediadores que, sin encarecer el precio del seguro, nos pueden asesorar e informar, tanto antes de firmar el contrato como durante su vigencia:

- **Agente de seguros**, que representa a una única compañía y realiza tareas de mediación entre ésta y los tomadores y las personas aseguradas.
- **Corredor de seguros**, que, sin estar vinculado a una empresa aseguradora determinada, realiza la actividad de mediación en seguros, ofreciendo asesoramiento profesional imparcial sobre las condiciones del contrato que convenga suscribir.

Hay también otros medios de contratar seguros. Así, por ejemplo, cada vez es más habitual la contratación a través de bancos y cajas y la contratación directa con la entidad aseguradora por vía telefónica.

### 12.1.4. Tipos de seguros

Podemos efectuar la siguiente clasificación para agrupar las diversas modalidades de seguros:

- Seguros **contra daños o de cosas**, que cubren las consecuencias económicamente adversas que puedan derivarse del siniestro y que afecten a bienes muebles o inmuebles. Pertenecen a esta clase de seguros los de incendio, robo y transportes.
- Seguros **patrimoniales**, que garantizan los daños que pueda sufrir el patrimonio y por los que pueda surgir una necesidad dineraria. Se incluyen en este grupo, entre otros, los seguros de responsabilidad civil (general, profesional, derivada de accidentes de automóvil, etc.). Tanto en los seguros contra daños como en los seguros patrimoniales se obtiene un resarcimiento completo del daño en el caso de que el valor de lo asegurado coincida con la suma asegurada.
- Seguros **de prestación de servicios**, en los que la entidad aseguradora no garantiza una indemnización, sino la prestación de un servicio. Es el caso de los seguros de asistencia en viaje, de decesos, de asistencia jurídica y de enfermedad cuando se den prestaciones de asistencia sanitaria.
- Seguros **de personas** son los que cubren los riesgos que puedan afectar a la existencia, integridad corporal o salud. Son de esta clase los seguros sobre la vida, los seguros de accidentes y los seguros de enfermedad cuando supongan indemnización o reembolso de gastos médicos. Los seguros de jubilación y los planes de pensiones que se han abordado en el tema anterior forman parte de este tipo.
- Seguros **combinados** son los que integran las características de dos o más de los tipos anteriores. Es el caso del seguro multirriesgo del hogar. También lo es el seguro de automóviles cuando incluye, además del seguro obligatorio de responsabilidad civil, un seguro contra daños, un seguro de ocupantes o la cobertura de asistencia en viaje.

En este capítulo se recogen las características generales del conjunto de los seguros, aunque hay que tener en cuenta que para cada tipo de seguros existen especificaciones concretas que conviene que analicemos con detenimiento en cada caso.

### 12.1.5. Prima

La prima es la cantidad que paga el tomador a la entidad aseguradora como contraprestación por el seguro. La prima puede ser **única**, cuando representa el valor total del riesgo por todo el período de cobertura del seguro o **periódica**, cuando representa el valor actual del riesgo por un período renovable. El asegurador puede facilitar el pago de la prima mediante diversos plazos (mensuales, trimestrales, semestrales, etc.), denominándose en este caso prima **fraccionada**.

El cálculo de la prima está relacionado con el riesgo asumido. Su importe será más elevado cuanto mayor sea la probabilidad de que el riesgo se transforme en siniestro y cuanto más graves puedan ser las consecuencias del mismo. A la prima resultante de este cálculo se la denomina **prima de riesgo**. Sumando a ésta los gastos de gestión (administración y comisiones) y los beneficios resulta la denominada **prima comercial**.



El tomador del seguro está obligado a pagar la prima a la persona asegurada en las condiciones estipuladas en el contrato. Si el tomador no paga la primera prima, el asegurador tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la misma en vía ejecutiva. Si se produce el siniestro sin que la prima haya sido pagada, el asegurador puede liberarse de sus obligaciones al respecto, salvo pacto en contrario. En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del asegurador se prorroga durante un mes más a partir de la fecha de vencimiento, denominado **mes de gracia**, lo que permite la indemnización en caso de siniestro. Una vez transcurrido dicho mes, el seguro se suspende automáticamente. Si en el plazo de seis meses desde el vencimiento de la prima no se ha efectuado el pago y el asegurador no lo ha reclamado, el contrato queda extinguido.

La falta de pago de la prima en los seguros de vida que hayan tenido duración superior a dos años conlleva la reducción del seguro de acuerdo a la tabla de valores que debe incorporarse a la póliza.

#### 12.1.6. Duración

La duración del contrato no puede ser superior a **10 años**, aunque se puede pactar, en su caso, su **prórroga** por periodos no superiores a un año cada vez. Las partes (tanto el tomador como la empresa) pueden oponerse a la prórroga mediante notificación escrita a la otra parte efectuada con un plazo de **2 meses** de anticipación a la fecha de finalización del contrato en vigor. No obstante lo dicho, los seguros sobre la vida tienen un régimen propio.

#### 12.1.7. Infraseguro y sobraseguro

En los seguros contra daños, el **infraseguro** ocurre cuando la suma asegurada es inferior al valor del bien asegurado, por lo que el seguro no cubre totalmente el valor de la cosa dañada. En estos casos la entidad aseguradora aplica la llamada **regla proporcional**, que consiste en que paga el siniestro sólo en la proporción existente entre el valor asegurado y el valor real, salvo que se haya pactado otra cosa.

Por el contrario, el **sobraseguro** o supraseguro se da cuando la suma por la que se ha asegurado el bien es superior a su valor real. Si se produce el siniestro, el asegurador indemnizará por el valor real del daño ocasionado y no por el valor asegurado. Si el sobraseguro se debe a mala fe por parte de la persona asegurada, el contrato será ineficaz.

#### 12.1.8. Franquicia

Se entiende por franquicia la deducción de una parte del importe de la indemnización que el asegurador aplica a la garantía de determinados riesgos a cambio de un importe inferior en el pago de la prima. En caso de ocurrir un siniestro, la indemnización se reduce en la cantidad señalada como franquicia.

### 12.1.9. Siniestro

Se entiende que existe un siniestro cuando ocurre un hecho cubierto por el contrato de seguro que cubre total o parcialmente sus consecuencias.

En todo caso, la persona asegurada o el tomador tienen la obligación legal de emplear todos los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro.

La persona asegurada, el tomador o quien se beneficie han de comunicar el siniestro al asegurador dentro de los **7 días** siguientes a haberlo conocido, dando toda clase de información acerca de él.

La empresa aseguradora tiene la obligación de satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro y, en su caso, el importe de los daños que resulten del mismo. En cualquier supuesto, el asegurador debe efectuar dentro de los **40 días** contados a partir de la recepción de la declaración del siniestro el pago del importe mínimo de lo que pueda deber, según las circunstancias por él conocidas. Puede sustituir el pago de la indemnización por la reparación o reposición del objeto siniestrado cuando la naturaleza del seguro lo permita y el asegurado lo consienta. En el caso de que hayan transcurrido 3 meses desde que se produjo el siniestro y no haya recibido el pago del importe mínimo, la persona asegurada debe exigir que la indemnización se incremente con el interés legal del dinero más el 50%.

## 12.2. DOCUMENTOS PARA CONTRATAR UN SEGURO

### 12.2.1. Antes de la suscripción

- La **solicitud** del seguro es un documento precontractual en el que se recogen los datos que necesita conocer la entidad aseguradora para hacer una valoración del riesgo y proceder o no al aseguramiento. Este documento ha de ser rellenado por el tomador contestando a todas las cuestiones que en el mismo se planteen con exactitud y sin reservas, ya que en caso contrario el asegurador puede rescindir el contrato cuando conozca la falta de veracidad de los datos y si se produce el siniestro, puede reducir la prestación aplicando la regla proporcional.
- La **proposición** del seguro es el documento emitido por el asegurador en respuesta a la solicitud y en el que debe constar el ofrecimiento de cobertura y la propuesta económica correspondiente, siendo vinculante para la compañía durante 15 días. Se puede pactar que los efectos del seguro se retrotraigan al momento en que se presentó la solicitud o se formuló la proposición. En el caso del seguro de automóviles, la solicitud diligenciada por la entidad aseguradora o su agente autorizado o la proposición aceptada por el tomador producen los efectos de cobertura del riesgo asegurado (esto es, suponen un **seguro provisional**) hasta los límites del seguro de responsabilidad civil durante el plazo de 20 días.

### 12.2.2. Póliza

Es el conjunto de documentos que recogen los acuerdos entre las partes contratantes y que constituyen la prueba de la existencia del contrato de seguro.

Cuando el contenido de la póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el tomador del seguro puede reclamar a la entidad aseguradora la subsanación de la divergencia existente en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza.

Cada vez que se abone la prima establecida al asegurador, éste debe entregarle el correspondiente **recibo de prima**, en el cual se deben indicar, al menos, los datos del tomador, el número de póliza, el período de cobertura y, tratándose de seguros obligatorios, las coberturas aseguradas. En el seguro de automóviles el recibo es el documento que prueba la existencia del seguro.

### 12.2.3. Documentos de la póliza

- **Condiciones generales.** Son las previamente impresas por la entidad aseguradora sobre aspectos básicos del seguro que son comunes a riesgos de características semejantes. Para que tengan validez deben haber sido previamente aprobadas por la Dirección General de Seguros. En ningún caso pueden tener carácter lesivo para la persona asegurada.
- **Condiciones particulares.** Toda póliza debe contener como mínimo las indicaciones siguientes:
  - Nombre y apellidos o denominación social de la parte contratante y su domicilio, así como la designación de la persona asegurada o beneficiario, en su caso.
  - El concepto en el cual se asegura (por ejemplo, en concepto de propiedad, de arrendamiento, etc.).
  - Naturaleza del riesgo cubierto.
  - Designación de los objetos asegurados y de su situación.
  - Suma asegurada o alcance de la cobertura. Es el límite máximo de la indemnización a pagar por el asegurador.
  - Importe de la prima, recargos e impuestos.
  - Vencimiento de la prima, lugar y forma de pago.
  - Duración del contrato con expresión del día y la hora en que comienzan y terminan sus efectos.
  - Nombre del agente o agentes, en el caso de que intervengan en el contrato.
- **Condiciones especiales.** Son las que, cuando existen, modifican algunas de las condiciones generales, no pudiendo tampoco ser lesivas para la persona asegurada.
- **Suplementos o apéndices.** Pueden ser añadidos posteriormente a la póliza para complementarla o modificarla por acuerdo de las partes.

## 12.3. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

### 12.3.1. Para prevenir

Es conveniente solicitar ofertas a varias entidades y comparar su relación calidad-cobertura-precio sopesando las ventajas y desventajas de cada una de ellas.

Hay que ser sincero con los datos que se suministren a la entidad aseguradora. Además, existe la obligación de comunicar al asegurador las circunstancias que modifiquen el riesgo. En este caso, el asegurador puede proponer una revisión del contrato, que el tomador tiene 15 días para aceptar o rechazar.

Debemos leer atentamente la póliza, preguntar sobre los términos del contrato de seguro que no conozcamos y pedir una explicación sobre el significado de las cláusulas que no entendamos. Así mismo, debemos exigir las cláusulas adicionales que consideremos oportunas para explicar los aspectos dudosos. Es preciso comprobar que el contrato esté firmado.

En todo caso, hay que determinar con la empresa, para que quede bien claro en la póliza, la cobertura (lo que cubre el contrato) y las exclusiones (lo que no cubre el contrato). Las exclusiones deben figurar de manera destacada para que puedan advertirse claramente. Hay que tener bien claras las contingencias que queremos que cubra cada seguro, procurando evitar tener dos seguros para lo mismo.

Debemos exigir que todas las modificaciones o adiciones del contrato de seguro sean formalizadas por escrito. Hay que desconfiar de la información verbal y tener en cuenta únicamente lo que figura por escrito. Con posterioridad a la firma del contrato no debemos aceptar la imposición de modificaciones unilaterales del contrato que nos sean desfavorables.

Hay seguros (sobre todo de automóviles) que ofertan bonificaciones por no tener siniestros en un determinado período. En tal caso, conviene que consten por escrito en el contrato. Conviene también tener en cuenta los posibles recargos en la prima que la aseguradora pueda cargarnos por declarar determinado número de siniestros.

No olvidemos conservar una copia de la póliza y guardar los recibos del pago de la prima.

Es indispensable respetar los plazos y formas de comunicación del siniestro con el asegurador. Debemos facilitar todo tipo de información y colaboración sobre los hechos y circunstancias del siniestro.

En la Comunidad Autónoma del País Vasco el tomador del seguro tiene derecho a elegir que la póliza se redacte en euskera o en castellano.

### 12.3.2. Para reclamar

La mejor manera de evitar problemas es estar informados sobre los derechos y obligaciones que nos asisten. Para ello, tanto las [Delegaciones Territoriales del](#)

Departamento de Industria Comercio y Turismo del Gobierno Vasco como las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor** informan, ayudan y orientan, además de mediar en las reclamaciones de consumo, dentro de su ámbito territorial de actuación.

Si se plantea un problema con una entidad aseguradora o creemos que se han visto vulnerados nuestros derechos, debemos saber que todas tienen la obligación de disponer de un **departamento o servicio de atención al cliente** para atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas.

Las entidades podrán designar también un **defensor del cliente** para atender y resolver las reclamaciones que se sometan a su decisión y promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Se deberán adoptar, por parte de las entidades, las medidas necesarias para separar el departamento o servicio de atención a las personas aseguradas de los restantes servicios comerciales, de modo que se garantice la toma de decisiones autónomas y se eviten conflictos de interés.

## **PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

El procedimiento comenzará con la presentación de un documento en el que deben constar:

- Nombre, apellidos y domicilio de la persona afectada o de quien la represente, número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- Motivo de la queja, especificando aquello sobre lo que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- Declaración de la persona afectada de no conocimiento de que la materia por la que se reclama está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

Junto con el documento, se deberán aportar las pruebas documentales en las que se fundamenten la queja o reclamación.

El procedimiento de reclamación se iniciará con un intento amistoso de solución del problema en la propia oficina en la que se haya causado el mismo. Si este intento no fructifica, los encargados de la protección al cliente abrirán el correspondiente expediente y tendrán un periodo de **dos meses** desde la presentación de la queja para dar una solución. La persona afectada deberá contar con un acuse de recibo de la reclamación para poder computar el plazo de atención de la misma.

En el caso de que no se pueda acreditar la identidad de quien reclama o establecer los hechos objeto de queja, se le podrá requerir para que, en el plazo de **diez días**, se

remita la correspondiente documentación. Estos días no se incluirán en los dos meses establecidos para la resolución. En el caso de que el asunto llegue al defensor del cliente, se habilitará un plazo, que deberá estar determinado en su Reglamento de Funcionamiento, para que la entidad presente sus alegaciones.

Si se rectifica la situación que motivo la queja a favor de la persona que presentó la reclamación, ésta deberá ser informada documentalente, a no ser que hubiese existido un desistimiento expreso de la misma. En este último caso, que se podrá producir en cualquier momento a voluntad de la persona interesada, se entenderá finalizado el procedimiento. No obstante, el defensor del cliente podrá continuar con el mismo en el marco de su función de promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la queja. Sólo se podrán entender rechazables las reclamaciones en los casos siguientes:

- Cuando se omitan datos esenciales no subsanables, incluida la concreción del motivo de la queja.
- Cuando se quiera tramitar como queja o reclamación acciones distintas que competan a órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma esté pendiente de resolución o resuelto por estas instancias.
- Cuando los hechos reclamados no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por la misma persona y en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación establecido en el reglamento de funcionamiento.

Una vez que el procedimiento haya concluido, si la solución dada no satisface a la persona que presentó la queja, se podrá acudir al Comisionado para Defensa del Asegurado y del Participe en Planes de Pensiones, adscrito orgánicamente a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Hacienda. Para la admisión y tramitación de reclamaciones ante el Comisionado, será imprescindible acreditar que se ha presentado previamente la queja ante un servicio de atención al cliente y que ha sido desestimada total o parcialmente la petición o ha transcurrido el plazo de dos meses sin que la reclamación haya sido resuelta.

Las reclamaciones hay que dirigirlas a:

COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL ASEGURADO

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Pº de la Castellana, 44

28046 Madrid

[www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es)

Servicio de reclamaciones Teléfono: 91 339 70 00 fax: 91 3397124

Comisionado para la Defensa del Asegurado: 902 197936

# 13

## Servicios bancarios



### 13.1. PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

- 13.1.1. Características
- 13.1.2. Información previa
- 13.1.3. Tipo de interés fijo y variable
- 13.1.4. Sistemas de amortización
- 13.1.5. Interés nominal y TAE
- 13.1.6. Gastos
- 13.1.7. Cambio de las condiciones

### 13.2. PRÉSTAMOS AL CONSUMO

### 13.3. EL SOBREENDEUDAMIENTO

### 13.4. CUENTAS BANCARIAS

- 13.4.1. Cuentas corrientes y libretas de ahorro
- 13.4.2. Intereses y costes

### 13.5. TARJETAS

### 13.6. DEPÓSITOS A PLAZOS

### 13.7. FONDOS DE INVERSIÓN

- 13.7.1. Concepto de fondos de inversión
- 13.7.2. Clases
- 13.7.3. Rentabilidad

### 13.8. AHORRO-PENSIÓN

- 13.8.1. Planes de pensiones
- 13.8.2. Entidades de previsión social voluntaria (EPSVs)
- 13.8.3. Planes de jubilación

### 13.9. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

- 13.9.1. Para prevenir
- 13.9.2. Para reclamar

## 13.1. PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

### 13.1.1. Características

El préstamo hipotecario es el que habitualmente se utiliza para la compra de vivienda, sirviendo dicha vivienda como garantía para su concesión. En caso de que no paguemos el préstamo, la entidad de crédito puede promover la venta de la vivienda y cobrarse con el producto de la venta la cantidad pendiente de pago.

Normalmente, mediante un préstamo hipotecario se suele conseguir entre un 70 y un 80% del valor de tasación de la vivienda, aunque algunas entidades conceden en algunos supuestos hasta el 100%. El valor de tasación no es el precio que realmente se ha pagado sino el valor que concede a la vivienda un experto que envía la entidad de crédito.

Suelen ser, debido a su importe y garantía, de larga duración.

### 13.1.2. Información previa

Las entidades de crédito están obligadas a informarnos cuando deseemos solicitar un préstamo hipotecario de cuantía no superior a **150.253 euros** mediante un **folleto** orientativo gratuito que debe contener, al menos, datos sobre:

- Identificación del préstamo: nombre comercial y cuantía máxima respecto al valor de tasación.
- Plazos: total, de carencia (en su caso), periodicidad de los pagos y sistema de amortización.
- Tipo de interés, indicando si es fijo o variable, especificando sus características y la TAE.
- Comisiones y gastos.
- Importe de las cuotas periódicas.

Si una entidad de crédito decide concedernos un préstamo hipotecario por un importe no superior a **150.253 euros**, debe presentarnos por escrito una **oferta vinculante** de préstamo, con plazo de validez no inferior a 10 días hábiles y con el siguiente contenido:

- Capital: importe y forma de entrega.
- Condiciones de amortización, con indicación de las cuotas.
- Intereses, especificando sus condiciones tanto en los préstamos a tipo fijo como en los de tipo variable.
- Comisiones de apertura, de reembolso anticipado y otras.
- Gastos: de tasación, aranceles notariales y registrales, impuestos, de tramitación, seguros y otros.
- Intereses de demora.



Si decidimos aceptar dicha oferta, tenemos derecho a examinar el proyecto de escritura pública del préstamo hipotecario durante tres días hábiles en la oficina del notario para comprobar si coincide con la oferta.

### 13.1.3. Tipo de interés fijo y variable

Como su propio nombre indica, el tipo de interés fijo es el que se mantiene constante durante toda la vida del préstamo.

El tipo de interés variable, en cambio, es el que puede fluctuar aumentando o disminuyendo. Se suele calcular sumando un margen constante (que puede ser positivo, nulo o negativo), expresado en puntos o en fracciones de punto (por ejemplo, 0,75%, 1% o 1,5%), al índice o tipo de referencia que se pacte. Hay seis tipos de referencia que el Banco de España considera como oficiales, de los que el más utilizado actualmente es el **EURIBOR**.

### 13.1.4. Sistemas de amortización

En los préstamos con un tipo de interés fijo se suelen efectuar los pagos mediante el sistema de cuotas constantes, consistente en abonar la misma cantidad de dinero en todas las cuotas (por lo general mensuales, aunque puede pactarse otra periodicidad) hasta el final del préstamo. Existe también la posibilidad de que acordemos amortizarlo mediante cuotas variables, sistema en el que la cantidad a pagar varía a lo largo de la vida del préstamo. Este sistema puede ser de cuota creciente, cuando va ascendiendo con el paso del tiempo, o de cuota decreciente.

En los préstamos a tipo variable el método más utilizado es mantener fija la cuota de cada período (por lo general anual) situado entre dos revisiones del tipo de interés a pagar. Cabe también la posibilidad de que pactemos cuotas constantes de pago, alargándose o acortándose el período de pago del préstamo según los tipos de interés suban o bajen.

### 13.1.5. Interés nominal y TAE

El interés nominal de un préstamo expresa el porcentaje de la cantidad concedida que hay que abonar a la entidad de crédito en concepto de intereses. Incluye en su cálculo, por tanto, los intereses, pero no las comisiones y gastos que hay que pagar ni tiene en cuenta el fraccionamiento de los pagos (esto es, si éstos se efectúan mensualmente, trimestralmente, anualmente, etc.).

La TAE (Tasa Anual Equivalente) es el coste efectivo anual del préstamo. Para su cálculo se tienen en cuenta:

- Los intereses a pagar.
- Las comisiones y demás gastos cuyo devengo sea en favor de la entidad de crédito.
- El fraccionamiento de los pagos.

Por tanto, para evaluar cuál es la oferta de préstamo que más nos conviene, **es más adecuado comparar la TAE** que el interés nominal. Sin embargo, la TAE de los préstamos a interés fijo no se debe comparar con la TAE de los préstamos a interés variable, que es calculada de forma estimada en función de los tipos de interés vigentes a la fecha en la que se concierta la operación y que, normalmente, subirá o bajará a lo largo de la vida del préstamo. Conviene por tanto, analizar por separado la TAE de los préstamos a interés fijo de la de los préstamos a interés variable. Además, hay que tener cuidado con la comparación de la TAE de préstamos a tipo variable referenciados a distinto índice, ya que los distintos índices evolucionan a corto plazo de forma diversa, recogiendo con distinta rapidez las variaciones al alza o a la baja del precio del dinero.

### 13.1.6. Gastos

Además de tener que devolver periódicamente a la entidad de crédito el capital que nos ha prestado junto con los intereses correspondientes, hay una serie de gastos, con independencia de los generados por la compra de la vivienda, que hay que abonar:

- Los gastos de tasación de la vivienda.
- La comisión de apertura del préstamo que suele cobrar la entidad de crédito.
- Los aranceles de los notarios y de los registradores de la propiedad, ya que el préstamo hipotecario debe formalizarse en escritura pública ante notario e inscribirse en el Registro de la Propiedad.
- El Impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados (IAJD). Actualmente en el País Vasco es el 0,1% de la cantidad total garantizada con la hipoteca, aunque si el préstamo es para la compra de la vivienda habitual está exento de este impuesto. En Gipuzkoa esta exención se aplica a la compra de viviendas de no más de 120 metros cuadrados cuando la persona que solicita el préstamo no tiene otra vivienda en el Territorio Histórico.
- Los gastos de gestión.
- Los seguros que se pacte suscribir.
- Las comisiones por amortización o por cancelación anticipada, cuando se pague parte o todo el importe pendiente antes del vencimiento pactado. La comisión de cancelación anticipada de préstamos a tipo de interés variable no puede ser superior al 1% del capital pendiente de amortizar. En el caso de préstamos hipotecarios a tipo fijo que se subroguen en otros a interés variable, las organizaciones que agrupan a los bancos (AEB) y a las cajas de ahorros (CECA) se han comprometido a que la comisión de cancelación anticipada no supere el 2,5% del capital pendiente.
- Los gastos por cancelación de la hipoteca, una vez terminado de pagar el préstamo hipotecario, que incluyen aranceles notariales y registrales, IAJD y gastos de gestión.

### 13.1.7. Cambio de las condiciones

Es bien sabido que los tipos de interés de los préstamos han descendido considerablemente en los últimos años. Ello ha originado que muchos préstamos que se pactaron en su día con un tipo de interés fijo al tipo que entonces resultaba normal resulten en la actualidad excesivos si se comparan con los que se conceden ahora. Debemos saber que para remediar estas situaciones o, en general, para modificar las condiciones de un préstamo en vigor, tenemos básicamente dos posibilidades: la novación o la subrogación.

La **novación** consiste en que el préstamo permanece en la misma entidad de crédito, pero pactando la modificación de alguna de sus condiciones. Mediante la novación se puede rebajar el tipo de interés, cambiar un tipo de interés fijo por otro variable, ampliar el plazo de amortización, etc.

La **subrogación** consiste en trasladar el préstamo hipotecario a otra entidad de crédito que nos mejore las condiciones del tipo de interés. La subrogación conlleva una serie de gastos: comisión por cancelación anticipada, honorarios notariales y registrales, de gestión, etc. Esto hace que si nos ofertan condiciones similares por modificar las condiciones de nuestro préstamo en la entidad de crédito en la que lo tenemos que por llevarlo a otra entidad, sea más interesante mantenerlo en la primera entidad.

## 13.2. PRÉSTAMOS AL CONSUMO

Son aquellos préstamos con garantía personal (y, en ocasiones, con otras garantías añadidas, como la de algún avalista) que destinamos a la adquisición, siempre que no sea para nuestra actividad empresarial o profesional, de un producto o de un servicio de precio elevado (por ejemplo, un coche, muebles, un viaje, etc.).

El importe y el plazo por el que se conceden estos préstamos suele ser notablemente inferior al de los hipotecarios. El interés, por el contrario, suele ser más elevado.

Si lo solicitamos, la entidad de crédito tiene obligación (para préstamos superiores a **150,25 euros**) de efectuar una oferta por escrito con todas las condiciones del préstamo, oferta que es vinculante durante al menos diez días hábiles.

Los costes de formalización de un préstamo al consumo son normalmente menores que los de un préstamo hipotecario, ya que no suele vincularse al pago del mismo ningún inmueble.

En el caso de obtener un préstamo cuyo importe esté comprendido entre **150,25 € y 18.030,36 €**, tenemos derecho a reembolsarlo anticipadamente, de forma parcial o total, en cualquier momento de la vigencia del préstamo. En tal caso, la comisión por amortización o por cancelación anticipada no puede superar el 1,5% del capital reembolsado anticipadamente cuando el préstamo sea a tipo variable y el 3% cuando sea a tipo fijo.

### 13.3. EL SOBREENDEUDAMIENTO

Es la situación que ocurre cuando una persona tiene la **imposibilidad manifiesta** de hacer frente a los pagos que le corresponda efectuar por las deudas contraídas. Estos pagos por deudas pueden tener diverso origen, como las cuotas de préstamos hipotecarios o al consumo, los pagos por el uso de tarjetas de crédito, las deudas a comerciantes o a prestadores de servicios, etc.

Endeudarnos por encima de nuestras posibilidades de pago no es ninguna broma. Debemos tener en cuenta que, aunque contraigamos una deuda para comprar un bien o un servicio en concreto, de nuestras deudas respondemos con **todos** nuestros bienes, tanto presentes como futuros, que pueden ser embargados judicialmente (excepto los imprescindibles para la supervivencia) para que nuestros acreedores cobren lo debido más los intereses correspondientes.

Es cierto que la publicidad nos puede incitar a consumir y a endeudarnos más allá de lo que por nuestros ingresos nos podemos permitir. No obstante, debemos ser conscientes de que nuestra capacidad de endeudamiento no es ilimitada y debemos ser realistas respecto al nivel de consumo que nos podemos permitir.

Sin embargo, puede ocurrir que no hayamos sido lo suficientemente reflexivos para evitar el sobreendeudamiento o que por circunstancias no previstas nuestros ingresos disminuyan o nuestros gastos aumenten de manera que las deudas que antes eran asumibles se conviertan en imposibles de afrontar. En tales casos nunca debemos dar la espalda al problema, sino que debemos afrontarlo. Tal vez ello suponga desprendernos de algún bien que no sea indispensable o rebajar nuestro nivel de vida. De todas maneras, es conveniente intentar cuanto antes llegar un acuerdo con nuestros acreedores, de tal manera que podamos cumplir con nuestras obligaciones y ellos puedan cobrar sus deudas. El acuerdo puede consistir en renegociar las deudas alargando su plazo de amortización o cambiando otras condiciones de las mismas.

### 13.4. CUENTAS BANCARIAS

#### 13.4.1. Cuentas corrientes y libretas de ahorro

Casi todas las personas disponemos de alguna cuenta corriente o de alguna libreta de ahorro para domiciliar recibos, ingresar o extraer dinero, cobrar la nómina o la pensión, disponer de tarjetas etc.

En la actualidad, la diferencia fundamental entre ambas consiste en que en las cuentas corrientes se dispone de un talonario de **cheques**, con los cuales se pueden efectuar pagos, utilidad de la que no se dispone en las libretas de ahorro. En las cuentas o libretas de ahorro se dispone de un cuadernillo o libreta en la que se refleja cada movimiento.

### 13.4.2. Intereses y costes

Las cuentas bancarias producen en la actualidad unos **intereses** muy reducidos. No obstante, algunas libretas de ahorro y cuentas corrientes se anuncian, con denominaciones comerciales muy diversas, con intereses más altos o con otras ventajas añadidas (por ejemplo, la participación en sorteos). Así mismo, hay cuentas que ofrecen, en ocasiones, algunas condiciones ventajosas, como las *cuentas-nómina*, las cuentas específicas para determinados colectivos profesionales, las cuentas para jóvenes, etc.

En todo caso, hay que fijarse muy bien, cuando existan, en los siguientes conceptos:

- Saldo mínimo necesario que debe tenerse en la cuenta para obtener los intereses pactados.
- Franquicia o saldo no remunerado, que es la cantidad por la que no se percibe ningún rendimiento.
- Retribución de cada tramo de saldo a un tipo de interés diferente.
- La posibilidad o no de descubierto o *números rojos* en la cuenta y los intereses y la comisión a pagar por dicho concepto.

A la hora de analizar una cuenta bancaria debemos tener muy en cuenta las **comisiones** a pagar, que pueden llegar a hacer negativo el rendimiento de la cuenta. Las comisiones más comunes que nos pueden cobrar, en su caso, son las siguientes:

- De mantenimiento, que en ocasiones se vincula al saldo medio.
- De administración, por cada operación o apunte realizado, que a veces sólo se cobra a partir de un número determinado de apuntes.
- De inactividad, en su caso.

Así mismo, debemos considerar **otros costes** que la entidad financiera cobre por prestar otros servicios, como, por ejemplo:

- Costes de las tarjetas de crédito y de débito.
- Costes por negociación de cheques y por transferencias.
- Gastos por cambio de divisas y por cheques de viaje.

### 13.5. TARJETAS

Las **tarjetas de crédito** sirven para comprar aplazando o fraccionando los pagos, así como para obtener dinero en efectivo a crédito. Por su uso se suele cobrar una cuota anual. Cuando se utilizan para disponer de efectivo o para fraccionar los pagos hay que pagar unos intereses elevados. El límite del crédito depende de la solvencia y antigüedad de la relación con la entidad de crédito y suele ser negociable.

Las **tarjetas de débito** son comúnmente utilizadas en los cajeros automáticos para obtener dinero en efectivo, con un límite diario, aunque también podemos utilizarlas como medio de pago de productos o servicios en numerosos establecimientos. A dife-

rencia de las tarjetas de crédito, su utilización sólo es posible si se dispone de efectivo en la cuenta a la que esté asociada la tarjeta, en la cual se descuenta inmediatamente el importe de los pagos efectuados. Cada vez más entidades cobran una cuota anual por su utilización.

Las **tarjetas de compra** o tarjetas de cliente suelen estar vinculadas a cadenas de establecimientos comerciales. El importe de los bienes y servicios adquiridos con ellas se carga en una cuenta bancaria en un plazo único prefijado, normalmente mensual, con una financiación a coste cero. Algunas sirven también para fraccionar los pagos, por lo que suelen cobrar los correspondientes intereses, elevados por lo general. No se suele cobrar cuota anual por su utilización.

Las **tarjetas monedero** o monedero electrónico son de aparición reciente y su uso se va extendiendo progresivamente. Su función es sustituir al dinero en efectivo en los pagos cotidianos de pequeño importe. Consisten en una tarjeta (que puede ser a la vez otro tipo de tarjeta, por ejemplo, una tarjeta de débito) a la que se incorpora un microchip. El microchip, que se recarga en un cajero automático, registra la cantidad de dinero que se va descargando en los sucesivos pagos en los lugares que dispongan para ello del terminal adecuado.

Las **tarjetas de fidelización**, conocidas popularmente como tarjetas de puntos, no suelen servir como medio de pago, sino que son un medio que usan las empresas asociadas a ellas para nuevos clientes y para aumentar el consumo de quienes ya lo son. Por cada compra u operación que se efectúa en una empresa asociada, se dan una serie de puntos, que se acumulan y sirven para acceder a determinados bienes o servicios: entradas a espectáculos, alojamientos gratuitos, descuentos en viajes, etc.

### 13.6. DEPÓSITOS A PLAZO

También conocidos como imposiciones a plazo fijo, consisten en la entrega de un capital a un banco o caja durante un plazo determinado en el que el nos comprometemos a no disponer de dicho capital a cambio de percibir unos intereses.

El tipo de interés es el que libremente se pacte, y suele depender del plazo y de la cuantía de la inversión. Normalmente, las entidades financieras exigen un capital mínimo. Los intereses del depósito se suelen abonar, por lo general, en una cuenta bancaria asociada, que puede tener gastos de administración y/o mantenimiento.

El plazo es el que se pacte, por ejemplo, 1 mes, 3 meses, 1 año o mayor plazo. Normalmente, las entidades financieras vienen estipulando que si antes de su vencimiento no se manifiesta expresamente voluntad de dar por finalizado el depósito, éste se prorroga automáticamente por igual período al pactado. Si se solicita la cancelación anticipada del depósito antes del término pactado, ello puede significar, si así se tiene concertado, la pérdida de parte o de todos los intereses generados.

## 13.7. FONDOS DE INVERSIÓN

### 13.7.1. Concepto de fondos de inversión

Consisten en un patrimonio común a múltiples inversores, denominados partícipes, que es administrado por una sociedad gestora, contando esta sociedad para ello con una serie de expertos profesionales. A cambio de esta gestión cobran unas comisiones, cuyas cuantías máximas están limitadas, que pueden ser de los siguientes tipos:

- De suscripción, que se cobra sólo en algunas ocasiones, al adquirir las participaciones del fondo.
- De gestión, como remuneración de los servicios de negociación y administración que realiza la entidad gestora del fondo.
- De depósito, por las labores de intermediación y depósito de la entidad depositaria del fondo.
- De reembolso, que se cobra, cuando existe, al vender las participaciones del fondo.

### 13.7.2. Clases

En función de los productos en los que se inviertan, la normativa distingue entre los FIAMM y los FIM. Los **FIAMM** (Fondos de Inversión en Activos del Mercado Monetario) se invierten en productos, como letras del Tesoro, bonos, obligaciones, pagarés de empresa, etc., con vencimiento a corto plazo (menos de 18 meses). Los **FIM** (Fondos de Inversión Mobiliaria) pueden invertir su capital en renta fija (pública o privada), en renta variable (acciones) o en ambas, pudiendo variar la composición de su inversión con el paso del tiempo.

Por otra parte, los **Fondtesoros** son una categoría especial, que a su vez pueden ser FIAMM o FIM. Son el resultado de un convenio que algunas entidades gestoras han suscrito con la Dirección General del Tesoro y Política Financiera para invertir prácticamente en exclusiva en deuda del Estado.

### 13.7.3. Rentabilidad

La rentabilidad de los fondos de inversión **no es fija**, como la de los depósitos a plazo. Para comparar los distintos fondos entre sí podemos tener en cuenta su rentabilidad pasada, pero considerando:

- El tipo de fondo de que se trate. Así, los FIAMM suelen ofrecer pocas variaciones en su rendimiento, que suele ser modesto, ya que se invierte a corto plazo. Por el contrario, los FIM, cuya cartera se invierte a más largo plazo, e incluso en acciones, experimentan grandes oscilaciones en su rentabilidad, que puede llegar a ser negativa en períodos cortos de tiempo.
- Que las rentabilidades pasadas no garantizan que se mantengan en el futuro.

Existen en el mercado los denominados **fondos garantizados**. Son fondos que garantizan la obtención de una revalorización mínima en un período determinado de tiempo en relación a un parámetro fijo (por ejemplo, un porcentaje), a un índice (por ejemplo, el índice bursátil Ibex-35) o a una combinación de ambos. También hay fondos que garantizan una renta periódica en un período de tiempo determinado. En todo caso, la revalorización mínima garantizada sólo tiene vigencia si se cumplen dos condiciones:

- Que se adquieran las participaciones dentro del plazo de suscripción que se determine.
- Que se mantengan invertidas en el fondo durante el plazo establecido o que se cumpla el plan de rentas acordado.

Para evaluar la rentabilidad de estos productos, como la de todas las inversiones que hagamos, debemos tener en cuenta su **fiscalidad**, esto es, los impuestos que tendremos que pagar por los rendimientos que obtengamos. En los fondos de inversión debemos tener en cuenta que no tributan en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) hasta que no vendamos todas o parte de las participaciones que tengamos, por lo que podemos elegir el momento que más nos convenga en cuanto a la fiscalidad.

## 13.8. AHORRO-PENSIÓN

### 13.8.1. Planes de pensiones

Son un sistema de previsión voluntaria por el que, a cambio de unas aportaciones económicas, se constituye el derecho a percibir en el futuro unas prestaciones económicas. Estas prestaciones se perciben, por lo general, tras la jubilación, aunque el plan puede contemplar también otras contingencias que den derecho a dicha percepción, como la invalidez o la muerte (en este caso, para las personas beneficiarias correspondientes). En breve se regulará la posibilidad de recuperar los derechos consolidados en el plan en caso de enfermedad grave o de paro de larga duración. Las prestaciones se pueden recibir en forma de capital (todo de una vez), en forma de renta o como una combinación de ambas y son complementarias y no sustitutivas de las de la Seguridad Social. El fondo de pensiones lo administra una entidad gestora que invierte las aportaciones y que cobra unas comisiones a cambio de sus servicios.

Hay distintas clases de planes de pensiones. Distinguiremos los siguientes:

- Individuales: para quien voluntariamente quiera suscribirlo.
- Asociados: para un colectivo determinado.
- De empleo: para los trabajadores y trabajadoras de una empresa.

El máximo de aportación de una persona a planes de pensiones es en la actualidad de 8.000 euros anuales, siempre que se tengan 52 años o menos. Ese máximo a aportar se incrementa en 1.250 € por cada año que se supere la edad antes señalada. Por ejemplo, con 54 años se puede aportar 10.500 €, (8.000 + 1.250 + 1.250). Las cantidades apor-



tadas tienen la ventaja fiscal de reducir la base imponible regular del IRPF con el tope de la cantidad menor de las dos siguientes: 8.000 euros o el 20% de los rendimientos netos del trabajo, empresariales o profesionales percibidos durante el ejercicio.

### 13.8.2. Entidades de previsión social voluntaria (EPSVs)

En la Comunidad Autónoma del País Vasco existe un sistema especial, consistente en las Entidades de Previsión Social Voluntaria (EPSVs), con características muy parecidas a las de los planes de pensiones.

Además de las ventajas reseñadas de los planes de pensiones, las EPSVs plantean una ventaja fundamental añadida consistente en que, si así lo recogen los estatutos de la EPSV, podemos recuperar el dinero aportado más el que éste haya generado cuando hayan pasado **10 años** desde el comienzo de la inversión y sin necesidad de que haya ocurrido ningún hecho como la jubilación, la invalidez, etc. Además, cuando así lo contemplen en sus estatutos, las EPSVs pueden en la actualidad otorgar prestaciones en caso de desempleo de larga duración o de enfermedad grave.

No existe tope de aportación anual a las EPSVs. Sí existe, en cambio, el mismo tope de reducción de la base imponible del IRPF que tienen las aportaciones a los planes de pensiones (8.000 euros si tiene 52 años o menos y 1.250 euros más por año que se supere esa edad, con un límite máximo de 24.250 € para los de 65 años o más.)

### 13.8.3. Planes de jubilación

Un plan de jubilación es un seguro de vida de capital diferido, es decir, un seguro en el que a cambio de pagar unas primas periódicas o una prima única, la compañía aseguradora se compromete a dar a la persona asegurada una cantidad de dinero en forma de capital o de renta (temporal o para toda la vida) cuando transcurra el plazo que se establece en el contrato, que no tiene que ser de forma necesaria coincidente con la jubilación.

Las diferencias básicas de los planes de jubilación con las restantes fórmulas de ahorro-jubilación son las siguientes:

- Tienen una rentabilidad garantizada. Aseguran un tipo de interés mínimo en la revalorización del capital aportado, además de la participación en beneficios que pueda pactarse.
- Existe la posibilidad de recuperar el capital invertido de manera anticipada de acuerdo con unas tablas de rescate que deben figurar en la póliza.
- Pueden combinarse con otras coberturas, como un seguro de vida para el caso de fallecimiento, o con otros seguros, por ejemplo, de enfermedad, de accidentes, de invalidez, etc.

No existe tope legal de aportación a este tipo de productos, pero las aportaciones o primas pagadas no tienen desgravación fiscal alguna.

## 13.9. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

### 13.9.1. Para prevenir

Conviene que analicemos en profundidad la publicidad de las entidades financieras, con sus pros y sus contras, y no sólo fijándonos en aquello que sirva de reclamo publicitario.

Una adecuada información previa evita muchos problemas futuros. Es muy conveniente pedir siempre aclaración sobre todo aquello que no se entienda. No debemos firmar nada antes de haberlo comprendido todo.

Es muy conveniente que pidamos información y comparemos un mismo producto financiero en varias entidades. No hay que olvidar que al comparar un mismo tipo de productos es más adecuado comparar la TAE que el interés nominal. En todo caso, debemos informarnos sobre las comisiones y gastos que haya que abonar.

Las entidades de crédito y las de valores deben tener a nuestra disposición diversas informaciones. Es el caso del tablón de anuncios, con informaciones detalladas sobre las condiciones de sus operaciones, y del folleto de tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles, que incluye las reglas de valoración y liquidación aplicables.

Así mismo, están obligadas a entregarnos el documento contractual en determinadas operaciones y, en todo caso, siempre que lo pidamos. Conviene que guardemos siempre copia de dichos contratos.

Conviene siempre guardar los recibos y documentos, en especial cuando estemos pagando un préstamo.

No pueden cobrarnos comisiones o gastos por servicios que no hayamos aceptado o solicitado en firme.

En caso de pérdida o de robo de una tarjeta de crédito, de débito o de compra, hay que notificarlo inmediatamente a la entidad correspondiente para evitar su utilización indebida por otra persona. La persona titular responde de los daños o perjuicios que resulten de la pérdida / robo del medio hasta el momento en que lo notifique y sujeto a un límite máximo que no excede de 150 €, salvo negligencia grave. A partir de la notificación, no responderá de los daños y perjuicios salvo que actúe de forma fraudulenta.

### 13.9.2. Para reclamar

Si se plantea un problema con una entidad bancaria o creemos que se han visto vulnerados nuestros derechos, debemos actuar de la misma manera que cuando presentamos una reclamación ante una entidad de seguros (Ver capítulo 12).

La diferencia es que, en este caso, tras agotar la vía de la reclamación ante la propia compañía a través de su Servicio de Atención al Cliente, podremos recurrir a las figuras de los **Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros**, que

se han creado recientemente. Estos Comisionados son tres órganos oficiales, independientes y autónomos, y están adscritos al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, respectivamente:

- El **Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios**, (Banco de España), que resolverá las quejas y reclamaciones sobre servicios bancarios prestados por entidades de crédito, por sociedades de tasación y por los establecimientos de cambio de moneda autorizados.

BANCO DE ESPAÑA

Servicio de Reclamaciones

Alcala, 48

28014 Madrid

Teléfonos: 91 338 50 68 y 91 338 58 51

<http://www.bde.es/servicio/servicio.htm>

- El **Comisionado para la Defensa del Inversor**, (Comisión Nacional del Mercado de Valores), que atenderá las quejas, reclamaciones y consultas formuladas por las personas usuarias de los servicios de inversión, por los partícipes en Fondos de Inversión y por los accionistas de sociedades de inversión que hayan delegado la gestión en una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva.

COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES

Servicio de Reclamaciones:

Paseo de la Castellana, 15-2.º

28046 Madrid

[www.cnmv.es/index.htm](http://www.cnmv.es/index.htm)

- El **Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones**, (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), que conocerá las quejas, reclamaciones y consultas de las personas usuarias de entidades aseguradoras y de entidades gestoras de Fondos de Pensiones, y ejercerá la protección en relación con los mediadores de seguros.

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

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

P.º de la Castellana, 44

28046 Madrid

[www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es)

Servicio de reclamaciones

Teléfono: 91 339 70 00 fax: 91 3397124

Comisionado para la Defensa del Asegurado y participe en planes de pensiones:  
902 197936

# 14

## Vivienda



### 14.1. COMPRA DE VIVIENDA

- 14.1.1. Información previa
- 14.1.2. Formalización de la compra
- 14.1.3. Compra de vivienda en construcción o sobre plano
- 14.1.4. Garantías
- 14.1.5. Gastos
- 14.1.6. Accesibilidad

### 14.2. ALQUILER DE VIVIENDA

- 14.2.1. Información previa
- 14.2.2. Normativa
- 14.2.3. Duración

14.2.4. Renta

14.2.5. Fianza

14.2.6. Obras

14.2.7. Extinción del contrato

### 14.3. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

14.3.1. Para prevenir

14.3.2. Para reclamar

## 14.1. COMPRA DE VIVIENDA

### 14.1.1. Información previa

Comprar una vivienda es una decisión importante y compleja que supone la inversión de una fuerte suma de dinero y una complicada tramitación. El constructor, promotor o quien oferte viviendas para su venta en el marco de una actividad empresarial o profesional debe tener a disposición del público la siguiente información (que, por tanto, no es obligatoria en el caso de compraventa entre particulares):

#### **Datos identificativos:**

- Nombre o razón social, domicilio y, en su caso, datos de inscripción en el Registro Mercantil de la empresa vendedora.
- Cuando se trate de primera transmisión, nombre y domicilio del arquitecto y nombre o razón social de la constructora.

#### **Características de la construcción:**

- Plano general del emplazamiento de la vivienda y de la vivienda misma.
- Descripción de la vivienda con expresión de su superficie útil y descripción general del edificio en el que se encuentra, de las zonas comunes y de los servicios accesorios.
- Características de los materiales y sistemas de construcción empleados en la vivienda y en el edificio: revestimientos interiores, madera, cristales, aislamientos térmicos y acústicos, etc.
- Dimensiones de las ventanas, superficies de iluminación y de ventilación.
- Descripción y gráfico de las redes eléctrica, de agua y saneamiento y, en su caso, de las redes de gas. Descripción de las instalaciones comunes y, en su caso, de los contadores de agua caliente y de calefacción.
- Instrucciones sobre el uso y conservación de las instalaciones que exijan algún tipo de actuación o conocimiento especial y sobre evacuación del inmueble en caso de emergencia.
- Características de los ascensores y montacargas instalados en el inmueble y medidas de seguridad con que cuentan.
- Medidas de seguridad contra el fuego y equipos de extinción de incendios instalados en el inmueble.

#### **Documentación:**

- Datos identificadores de la inscripción del inmueble en el Registro de la Propiedad o expresión de no hallarse inscrito en el mismo.
- Copia de las autorizaciones legalmente exigidas para la construcción y la ocupación de la vivienda.
- Estatutos y normas de funcionamiento de la Comunidad de Propietarios, en su caso, así como información de los contratos de servicios y suministros de la comu-

nidad. Si la Comunidad de Propietarios ya está funcionando, debe facilitarse un extracto de cuentas y obligaciones de la vivienda que se vende.

- Información en cuanto al pago de los tributos de todas clases que graven la propiedad o utilización de la vivienda.
- Forma en la que está previsto documentar el contrato con sus condiciones generales y especiales, haciendo constar claramente los derechos legalmente reconocidos al consumidor en la compra de viviendas.
- Si la vivienda, las zonas comunes o los elementos accesorios no están totalmente edificados, debe hacerse constar con toda claridad la fecha de la entrega y la fase en que en cada momento se encuentra la edificación.
- El seguro de daños y vicios ocultos, actualmente exigible conforma a la normativa en vigor.

#### **Precio de venta y forma de pago:**

- Precio total de la vivienda y servicios accesorios, incluidos en su caso los honorarios del agente. En el precio debe estar incluido, según corresponda, el IVA y el Impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados o el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales.
- Forma de pago. En caso de pactarse aplazamientos, debe indicarse el tipo de interés aplicable y las cantidades que corresponderá abonar por principal e intereses, así como las fechas de vencimiento de ambos.
- Medios de pago admisibles para las cantidades aplazadas.
- Si se prevé la subrogación de la persona consumidora en alguna operación de crédito no concertada por ella, con garantía real sobre la propia vivienda, debe indicarse con claridad el notario autorizante de la correspondiente escritura, la fecha de ésta, los datos de su inscripción en el Registro de la Propiedad y la responsabilidad hipotecaria que corresponde a cada vivienda, con expresión de vencimientos y cantidades.
- Garantías que deba constituir quien adquiere la vivienda por el precio, o la parte de él, aplazado.

### **EN CASO DE SER UNA VENTA PRIVADA**

#### **Deberemos solicitar:**

- Recibos que acrediten el pago de las últimas anualidades del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (contribución).
- Si la vivienda está sujeta a la Ley sobre la Propiedad Horizontal, tiene el deber de entregarnos un certificado con el visto bueno de quien presida la comunidad en el que conste que no existen cuotas pendientes.
- Copia de los estatutos o normas de funcionamiento de la comunidad de propietarios.
- Plano levantado por técnico competente con descripción de la superficie y distribución de la vivienda.

También podremos **informarnos sobre la situación de la vivienda** a través del:

- Quien administra el inmueble o preside la comunidad.

- El ayuntamiento, para conocer la legalidad urbanística de la construcción y si está al corriente en el pago de impuestos.
- A Hacienda, que podrá suministraros la 'cédula catastral' que certifica la condición de vivienda, sus características y su valor catastral.

#### 14.1.2. Formalización de la compra

El contrato de compraventa debe formalizarse en escritura pública ante notario. No obstante, es muy frecuente que antes de realizarse la escritura pública las partes firmen un **contrato privado** por el que se comprometen a realizar la compraventa.

El contrato debe estar redactado con la debida **claridad y sencillez**, sin referencia o remisión a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a su firma. El contrato debe responder a los principios de **buena fe y justo equilibrio de las contraprestaciones**, lo que implica las siguientes consecuencias:

- Cuando el precio se aplase de manera total o parcial, debe constar con claridad y exactitud la cantidad aplazada, el tipo de interés y el plazo y las condiciones para amortizar la cantidad aplazada.
- No pueden introducirse cláusulas que supongan un incremento del precio por conceptos que no hayan podido ser libremente aceptados o rechazados por quien adquiere la vivienda.
- Están prohibidas las cláusulas que repercutan en esta última aquellos fallos, defectos o errores administrativos o bancarios que no le sean imputables.
- En el caso de primera venta de la vivienda, no puede pactarse que quien compra la casa tenga que abonar los gastos derivados de la preparación de la titulación que por ley o por naturaleza correspondan a quien vende, como es el caso de los gastos concernientes a la declaración de obra nueva y división horizontal del edificio, así como los correspondientes a la constitución, división y cancelación de la hipoteca para financiar la construcción.

En los contratos privados es práctica habitual la entrega de unas cantidades en concepto de **anticipo y/o señal**, siendo igualmente habitual la existencia de cláusulas que penalizan el incumplimiento del contrato. Conviene asegurarse de que dichas cláusulas penalicen de igual manera todo incumplimiento, también los de quien vende.

Si se ha formalizado un contrato privado, es necesario con posterioridad elevarlo a la categoría de **escritura pública** ante un notario, requisito que es necesario para inscribir la adquisición en el Registro de la Propiedad. En el caso de ventas profesionales (por promotor, constructor o profesional) tenemos derecho a elegir el notario, sin más límites que la sede de ejercicio del notario elegido tenga una conexión razonable con el domicilio del vendedor o del comprador o con la ubicación de la vivienda.

La **inscripción en el Registro de la Propiedad** es muy importante porque acredita y garantiza la propiedad de la vivienda frente a terceros.

### 14.1.3. Compra de vivienda en construcción o sobre plano

En el caso de viviendas de primera mano, no siempre se realiza la compra una vez terminada la construcción. Es bastante común que la adquisición se realice durante la construcción o, incluso, antes de su inicio sobre plano.

En tales casos se han establecido legalmente las siguientes medidas para garantizar las cantidades entregadas:

- El promotor debe garantizar, mediante una **póliza de seguro o un aval bancario**, las cantidades entregadas a cuenta más un 6% de interés anual en caso de no iniciarse la construcción o de no finalizarse en el plazo convenido. En el contrato de compraventa deben hacerse constar expresamente estos extremos. En el momento de la firma del contrato el vendedor debe entregar al comprador el documento que acredite la garantía señalada. Cuando expire el plazo de iniciación de las obras o de entrega de la vivienda sin que hayan tenido lugar, el comprador puede optar entre rescindir el contrato, con devolución de las cantidades entregadas más el 6% de interés anual, o conceder una prórroga, que se hará constar en una cláusula adicional del contrato en la que se especificará el nuevo plazo.
- Las cantidades anticipadas depositarse en una **cuenta bancaria separada** de cualquier otro tipo de fondos. De esta cuenta el promotor sólo puede disponer para las necesidades derivadas de la construcción de la vivienda. En el contrato debe designarse el número de cuenta del banco o caja en el que deben efectuarse los ingresos comprometidos.

En el caso de existir alguna **reforma en las obras no previsible** cuando se aprobaron los proyectos de urbanización o de construcción y que suponga un incremento del precio, este hecho debe comunicarse con anterioridad a su realización a quien compra la vivienda, que puede dar o no su conformidad.

Las **reformas que proponga el comprador** y que concierte con el vendedor deberán estar convenientemente documentadas en lo referente a su contenido, precio y plazo de entrega.

### 14.1.4. Garantías

Las personas que participan en el proceso de edificación de una vivienda están obligadas por la Ley 38/1999, de cinco de noviembre (LOE) a responder por los vicios o defectos producidos en la misma.

- Los daños materiales causados por vicios o defectos que afecten a la cimentación, soportes, vigas, forjados, muros de carga y elementos estructurales que afectan a la resistencia del edificio están cubiertos por una garantía de 10 años.
- Los daños materiales causados por vicios o defectos de los elementos empleados en la construcción o de las instalaciones que afecten a la habitabilidad están cubiertos por tres años de garantía.



- Los daños materiales causados por vicios o defectos que afecten a elementos de terminación o acabado de la obra están cubiertos por un año de garantía.

Estas responsabilidades prescriben al de dos años a partir de que se hayan producido los daños y para garantizarlas se establecen una serie de seguros a contratar por el promotor y el constructor de la vivienda:

- Seguro decenal: es el único cuyo contrato es obligatorio por parte del promotor y garantiza el resarcimiento de los daños causados por vicios o defectos en la cimentación y elementos estructurales.
- Seguro sobre las instalaciones: lo contrata el promotor para garantizar el resarcimiento de los defectos en los elementos constructivos.
- Seguro sobre los acabados: lo contrata el constructor para garantizar el resarcimiento de los defectos en los acabados.

Estos dos últimos no son actualmente obligatorios, lo que no significa la no existencia de responsabilidad de los agentes que intervienen en la construcción en los términos y plazos citados. Además, a estas responsabilidades se añaden las que ya existían sobre **vicios o defectos ocultos**. En caso de que se detectara cualquier anomalía, quien compra la vivienda tendría derecho a rescindir el contrato o, en su caso, a rebajar en el precio una cantidad proporcional al daño encontrado.

La ley establece también que el promotor debe entregar a las personas propietarias del edificio toda la documentación relativa a al mismo en el denominado "libro del edificio", en el que se incluyen, entre otros, el proyecto, el Acta de Recepción, la lista de empresas que han participado en la construcción y las instrucciones de uso y mantenimiento del edificio.

#### 14.1.5. Gastos

Además del precio acordado, la compraventa de una vivienda genera los siguientes gastos:

- Los **honorarios del agente de la propiedad inmobiliaria**, si la compraventa se realiza a través de esta figura. Quien vende suele pagar estos honorarios, que son libres y que suelen consistir en un porcentaje del precio de la compra (el 3% por lo general) al que hay que añadir el IVA correspondiente (el 16%).
- Si se trata de la primera transmisión tras la construcción de la vivienda, corresponde pagar el **IVA** al tipo del 7% (que se reduce al 4% en el caso de VPO de régimen especial o de promoción pública) y el **Impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados**, que supone el 0,5% del precio de compra (del que están exentas las VPO).
- En el caso de segundas o posteriores transmisiones, hay que abonar el **Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales**. El tipo general es del 6%. En Álava el tipo es del 4%, rebajándose al 2,5% cuando la vivienda sea menor a 120 m<sup>2</sup> y el comprador no tenga en propiedad otra vivienda en el mismo Municipio.

- Los **aranceles de los notarios** por realizar la escritura pública y los **aranceles de los registradores** por la inscripción en el Registro de la Propiedad. Además, si los trámites no los realizamos personalmente, deberemos pagar los correspondientes **gastos de gestión**.
- El **Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos** (comúnmente conocido como la *Plusvalía Municipal*) grava el incremento de valor que ha experimentado el terreno sobre el que está construido el inmueble desde la fecha de su anterior transmisión. Corresponde pagarlo a quien vende.

#### 14.1.6. Accesibilidad

El Gobierno Vasco aprobó en 1997 la Ley para la Promoción de la Accesibilidad con el objetivo de eliminar las barreras arquitectónicas y urbanísticas existentes. Para lograrlo, las obras de construcción de nuevos edificios se ejecutarán de forma que garanticen la accesibilidad, tanto dentro del propio edificio como de éste con la vía pública.

La legislación prevé que se efectúe una reserva para personas con movilidad reducida de carácter permanente. En las viviendas de protección oficial, se reservará una por cada 25 viviendas, y en las libres, una por cada 50.

### 14.2. ALQUILER DE VIVIENDA

#### 14.2.1. Información previa

Puede exigirse la información que seguidamente indicamos, pero únicamente para el arrendamiento de vivienda que se efectúe en el marco de una actividad empresarial o profesional y no, por tanto, en el caso de realizarse entre particulares:

**Datos identificativos:**

- Nombre o razón social, domicilio y, en su caso, datos de inscripción en el Registro Mercantil de quien arrenda.

**Características de la construcción:**

- Plano general del emplazamiento de la vivienda y de la vivienda misma.
- Descripción de la vivienda con expresión de su superficie útil y descripción general del edificio en el que se encuentra, de las zonas comunes y de los servicios accesorios.
- Características de los materiales y sistemas de construcción empleados en la vivienda y en el edificio, incluidos los aislamientos térmicos y acústicos.
- Dimensiones de las ventanas, superficies de iluminación y de ventilación.
- Descripción y gráfico de las redes eléctrica, de agua y saneamiento y, en su caso, de las redes de gas. Descripción de las instalaciones comunes y, en su caso, de los contadores de agua caliente y de calefacción.

- Instrucciones sobre el uso y conservación de las instalaciones que exijan algún tipo de actuación o conocimiento especial y sobre evacuación del inmueble en caso de emergencia.
- Características de los ascensores y montacargas instalados en el inmueble y medidas de seguridad con que cuentan.
- Medidas de seguridad contra el fuego y equipos de extinción de incendios instalados en el inmueble.

**Documentación:**

- Datos identificadores de la inscripción del inmueble en el Registro de la Propiedad o expresión de no hallarse inscrito en el mismo.

**Renta y forma de pago:**

- Renta de la vivienda y servicios accesorios y forma de pago.

### 14.2.2. Normativa

La Ley de Arrendamientos Urbanos (LAU) aprobada por las Cortes Generales en 1994 regula los alquileres celebrados **a partir del 1 de enero de 1995**. No obstante, siguen perviviendo numerosos contratos de arrendamiento celebrados antes de dicha fecha y regulados por disposiciones legales anteriores, para los que la nueva LAU establece un complejo sistema de disposiciones transitorias.

En las siguientes preguntas se abordarán sólo las normas que establece con carácter obligatorio la nueva LAU para el alquiler de **vivienda habitual y permanente**. Estas normas no son de aplicación obligatoria para los alquileres de vivienda de temporada, para los de uso distinto a vivienda ni para las viviendas de carácter suntuario, casos en los que las partes pueden pactar las condiciones de arrendamiento que estimen oportunas.

La nueva LAU **no exige** que el arrendamiento de vivienda deba realizarse mediante **contrato por escrito**. Para evitar problemas es siempre conveniente que se plasmen por escrito todos los acuerdos que se hayan acordado de palabra.

En el caso de viviendas de protección oficial, sí existe la obligación de efectuar el contrato por escrito.

### 14.2.3. Duración

El contrato de alquiler de vivienda tiene la duración que las partes pacten. Sin embargo, si la duración es menor de 5 años, **se prorrogará obligatoriamente**, siempre quien habita la casa lo quiera, por plazos anuales **hasta** completar el plazo de **5 años**. También puede poner término al arrendamiento comunicándolo con un mes de antelación a la terminación del plazo pactado o de cualquiera de sus prórrogas.

Quien arrenda no puede rescindir el contrato sin el acuerdo de la persona inquilina antes de que transcurran 5 años. Como excepción, existe la posibilidad de que se pacte

en el contrato la **necesidad de ocupar la vivienda** alquilada para usarla como residencia para sí antes de 5 años. En tal caso, no procede la prórroga obligatoria del contrato. Si una vez extinguido el contrato no ocupa la vivienda en el plazo de 3 meses, debe, a elección de la persona inquilina, o bien reponerle en el alquiler y pagarle los pagos del desalojo o bien abonarle una indemnización.

Si las partes no han pactado plazo de duración, se entiende que éste es de 1 año, sin perjuicio del derecho de prórroga anual hasta los 5 años.

Si llegada la fecha de vencimiento del contrato, siempre que hayan transcurrido como mínimo 5 años de duración, ninguna de las partes notifica a la otra, al menos con un mes de antelación a aquella fecha, su voluntad de no renovarlo, el contrato **se prorroga** por plazos anuales **hasta un máximo de 3 años más**, salvo que quien ocupa la vivienda manifieste su voluntad de no renovar el contrato con una antelación de un mes a la fecha de terminación de cualquiera de las anualidades.

Mientras esté en vigor el contrato de alquiler, no se debe abandonar la vivienda y, de hacerlo así, podría verse obligado a pagar una indemnización al arrendador.

#### 14.2.4. Renta

La **renta inicial** es la que libremente pacten las partes. La **actualización** de la renta sólo puede hacerse de acuerdo con las siguientes condiciones:

- Durante los primeros 5 años de alquiler sólo puede actualizarse cuando se cumpla cada año de vigencia del contrato aplicando la variación experimentada por el índice de precios de consumo (IPC) en los doce meses inmediatamente anteriores.
- A partir del sexto año la actualización puede pactarse libremente por las partes. Si no llegan a un acuerdo, cada año de acuerdo al IPC.

Las partes son libres para determinar la **forma**, el **lugar** y el **procedimiento de pago**. Si no acuerdan nada al respecto, el pago será mensual y se efectuará dentro de los 7 primeros días del mes en metálico en la vivienda arrendada. En ningún caso puede el arrendador exigir el pago anticipado de más de una mensualidad de renta.

Si después de transcurridos 5 años de contrato se realizan **obras de mejora**, puede aumentar la renta. El aumento será el que resulte de aplicar el tipo de interés legal vigente al finalizar la obra incrementado en 3 puntos a la inversión realizada en la mejora descontadas las subvenciones públicas obtenidas para su realización. En ningún caso este aumento puede ser superior al 20% de la renta vigente.

El pago de los **gastos de comunidad** y de los **tributos** que correspondan a la vivienda arrendada (como el Impuesto sobre Bienes Inmuebles y la tasa de basura y alcantarillado) puede corresponder a quien arrenda la vivienda si hay acuerdo escrito al respecto en el que se determine el importe anual de dichos gastos en la fecha del contrato. Durante los cinco primeros años de contrato los gastos de comunidad a cargo del

inquilino sólo pueden incrementarse anualmente, y nunca en un porcentaje superior al doble del incremento del IPC.

Los **gastos de agua, luz, gas, teléfono**, etc. corresponden siempre a quien habita la vivienda.

#### 14.2.5. Fianza

Cuando se celebra el contrato es legalmente obligatorio depositar una fianza en metálico equivalente a **un mes de renta**. La fianza se devuelve a la finalización del contrato, salvo incumplimiento contractual.

Durante los cinco primeros años de contrato, la fianza no estará sujeta a actualización, pero cuando se produzcan prórrogas podrá ser actualizada en función de la nueva renta.

#### 14.2.6. Obras

La persona que errenda tiene obligación de realizar todas las **reparaciones necesarias** para conservar la vivienda en condiciones de habitabilidad, salvo cuando el deterioro sea imputable a quien la habita o cuando los daños impliquen la destrucción de la vivienda por causa no imputable al arrendador. Cuando las obras de conservación no puedan retrasarse hasta la finalización del contrato, hay obligación de soportarlas. Sin embargo, si duran más de 20 días, existe el derecho a una disminución de la renta proporcional a la parte de la vivienda de la que se vea privado durante las obras.

En cuanto a las **obras de mejora**, también está obligado a soportarlas si no pueden aplazarse hasta la finalización del contrato. En tal caso, existe el derecho a optar entre:

- Rescindir el contrato de arrendamiento y abandonar la vivienda.
- Pagar menor renta, en proporción a la parte de la vivienda de la que le priven las obras, y recibir una indemnización por los gastos que las obras le obliguen a efectuar.

Para que puedan efectuarse **obras a cargo de quien habita** hace falta consentimiento por escrito del propietario, salvo que se trate de obras necesarias para adecuar la vivienda a personas minusválidas.

Son por cuenta de quien habita las **pequeñas reparaciones** que exija el desgaste por el uso ordinario de la vivienda.

#### 14.2.7. Extinción del contrato

El contrato puede ser extinguido por el incumplimiento de las obligaciones de alguna de las partes. La persona que arrienda su vivienda puede poner fin al contrato por falta de pago de la renta o de la fianza, subarriendo o cesión no consentidos, realización intencionada de daños o de obras no consentidas, realización de actividades molestas, insalubres, peligrosas, ilícitas...o destinar la vivienda a un uso distinto al pactado.

En el caso de la persona inquilina, puede extinguir el contrato en el caso de que quien arrenda no realice las reparaciones necesarias para conservar la habitabilidad de la vivienda o perturbe la utilización de la misma.

## 14.3. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

### 14.3.1. Para prevenir

Conviene que tengamos muy en cuenta todo lo expresado en los apartados anteriores.

Además, en el caso de **compra de vivienda**, los contenidos de los folletos publicitarios elaborados por las constructoras o promotoras forman parte del contrato, salvo que se establezca expresamente que quedan excluidos. Por ello, es importante guardar estos folletos para que, si se observan diferencias importantes con la vivienda adquirida, hacer la correspondiente reclamación.

Aunque la Ley española no obliga a utilizar la escritura pública, ésta es la vía más recomendable en la compra venta de viviendas, ya que es indispensable si queremos inscribirnos en el Registro de Propiedad. Con esta inscripción, conseguimos una garantía jurídica importante, como es la eficacia y validez de la adquisición frente a terceros.

La primera información que debemos conseguir a la hora de adquirir una vivienda es la verificación de que quien vende es la persona titular de la misma y comprobar que ésta está exenta de cargas. Para obtener esta información podemos consultar al Registro de la Propiedad. Recientemente, estos registros han puesto en marcha un sistema de consulta a través de Internet ([www.registradores.org](http://www.registradores.org)) donde podemos conocer en menos de 24 horas, previo pago, la situación del inmueble que nos interesa. Para ello, igual que en la consulta personal en las oficinas, necesitamos la autorización del Registrador, que decidirá si existe justificación para dar la información.

Si la vivienda tiene trastero, garaje u otras instalaciones, debemos visitarlas, lo mismo que tenemos que asegurarnos de cuál es la superficie real de la vivienda, ya que en algunas ocasiones la que se señala incluye zonas comunes.

La mejor manera, por tanto, de evitar problemas es tener buena información sobre nuestros derechos y obligaciones. Para ello podemos llamar al **Servicio Vasco de la Vivienda, Etxebide**, o acudir a las **Oficinas Territoriales del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales** del Gobierno Vasco. Están también a nuestra disposición las **Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo** del Gobierno Vasco, las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs)** y las **Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias**.

En el caso de **arrendar una vivienda**, al igual que cuando se compra, hay que asegurarse que quien nos alquila tiene capacidad para hacerlo porque es de su propiedad, porque tiene poderes de la persona titular, etc.

Debemos estudiar detenidamente el contrato de venta o de alquiler y aclarar todas las dudas antes de firmarlo. Debemos conseguir que consten claramente en el contrato todos los aspectos que hayamos negociado de palabra.

Es fundamental obtener siempre un justificante cuando se haga un pago:

- En el caso de compra de vivienda, nunca debemos acceder a que una parte del precio de la vivienda se pague en *dinero negro*. El precio de la escritura debe coincidir siempre con el que realmente pagamos.
- En el caso de alquiler, no hay que dejar de pagar en ningún caso, ya que la falta de pago es una causa de rescisión de contrato. Si se niegan a cobrar, hay que efectuar la consignación de la renta en el juzgado.

Las viviendas de protección oficial tienen un precio máximo de venta y de alquiler. Cuando se efectúa la venta de una VPO de segunda mano, debe notificarse al Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, que en el plazo de un mes puede hacer uso de un **derecho de adquisición preferente**, consistente en que puede adquirir la vivienda en vez del comprador por el precio estipulado en el contrato.

Conviene hacer números y tener en cuenta si se va a poder pagar la vivienda que pretendemos comprar para evitar problemas de sobreendeudamiento.

### 14.3.2. Para reclamar

Los incumplimientos en cuanto a las obligaciones de **información previa** a la compra o alquiler de la vivienda son infracciones en materia de protección a la persona consumidora, que pueden ser sancionados con multa por el Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco. Si ocurren estos incumplimientos, podemos denunciarlos en las **Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo**, en las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs)** o en las **Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias**.

El **Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales** del Gobierno Vasco es competente en materia de **calidad en la edificación**. Si se producen incumplimientos durante las obras de edificación, puede realizar las oportunas inspecciones. Los informes que resulten de estas inspecciones son vinculantes.

En el caso de que una **VPO** se venda o se alquile a un **precio superior al máximo** legalmente establecido, se pueden ejercer dos acciones:

Reclamar por vía judicial lo pagado por encima de los topes legales en la compra-venta o en el arrendamiento.

Denunciar el hecho a la **Delegación Territorial del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales**, que puede, en su caso, instruir un expediente sancionador que acabe en una sanción administrativa.

Puede ser también objeto de sanción administrativa la percepción de **cantidades anticipadas** a cuenta del precio de venta de las viviendas en construcción o sobre plano sin los requisitos legalmente establecidos.

Si en una **VPO**, dentro de los cinco años siguientes a su calificación definitiva como VPO, se observan **vicios o defectos en la construcción** que hagan necesaria la realización de obras de reparación, debe denunciarlo cuanto antes a la **Delegación Territorial del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales** para que, en su caso, se determine la realización, por cuenta del promotor, de las obras de reparación necesarias. Puede también, cuando sea procedente, sancionarse al responsable de los vicios o defectos observados.

En cualquier tipo de vivienda, si aparecen **defectos ocultos en la construcción**, sean pequeñas o grandes deficiencias, en los seis meses posteriores a la compra de la vivienda, se puede exigir su reparación. Fuera de este plazo, pueden exigirse responsabilidades en caso de **ruina**, concepto que ha sido interpretado por el Tribunal Supremo como ruina funcional, comprendiendo no sólo la destrucción del edificio, sino todo aquel deterioro que exceda de las imperfecciones corrientes y que obligue a una reparación para que la vivienda siga manteniendo su uso. El plazo en el que tiene que ocurrir esta situación para poder reclamar es de 10 años desde la conclusión de la construcción en el caso de defectos constructivos (por los materiales o por la mano de obra), del suelo o de la dirección de obra. El plazo se amplía a 15 años si el deterioro se debe al incumplimiento de las condiciones del contrato de ejecución de obra por parte del contratista.

En todos estos casos, si no se llega a un acuerdo razonable con el responsable de los defectos, la persona que ha adquirido la vivienda debe reclamar por escrito especificando el objeto de reclamación y los defectos que afectan a la misma, así como un plazo de resolución, a partir del cual, se emprenderán las oportunas acciones. En este caso, puede optarse por las Juntas Arbitrales de Consumo, o acudir directamente a los Tribunales. Es conveniente que, si los defectos afectan a varios vecinos, iniciar las acciones de forma conjunta.

Si quien arrenda una vivienda no cumple con su obligación de mantenerla en perfecto estado de uso realizando para ello las **reparaciones necesarias** (excepto las pequeñas reparaciones debidas al desgaste por el uso necesario, que corresponden al inquilino), se puede pedirle por vía judicial la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, además de poder pedir la resolución del contrato de alquiler.



# 15

## Servicios de asistencia técnica



### 15.1. REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA

- 15.1.1. Servicios de asistencia técnica (SAT)
- 15.1.2. Información al público
- 15.1.3. Presupuesto
- 15.1.4. Piezas de repuesto
- 15.1.5. Factura
- 15.1.6. Garantía

### 15.2. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

- 15.2.1. Para prevenir
- 15.2.2. Para reclamar

## 15.1. REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA

### 15.1.1. Servicios de Asistencia Técnica (SAT)

Son los establecimientos o personas que, cumpliendo los requisitos reglamentarios establecidos, se dedican a la **reparación, instalación y/o conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico**. Prestan sus servicios tanto en los locales donde se desarrolla su actividad como en los domicilios de las personas usuarias.

Se entiende como **aparatos de uso doméstico** los bienes de consumo duradero presentes en nuestros hogares que utilizan directa o indirectamente para su funcionamiento o aplicación cualquier tipo de energía o que la transforman. Suelen clasificarse en tres grandes grupos:

- Pequeños aparatos: exprimidores, freidoras, tostadoras, secadores de pelo, etc.
- Línea blanca: lavadoras, lavavajillas, frigoríficos, etc.
- Línea marrón: televisores, vídeos, cadenas de sonido, etc.

Son **SAT oficiales de marca** los que poseen autorización escrita del fabricante o de su representante legal en España. Están obligados a reparar todos los aparatos de las marcas y gamas que representen, con independencia del establecimiento y del lugar en que se hayan comprado.

### 15.1.2. Información al público

Los SAT deben exhibir en sus establecimientos de forma perfectamente visible diversas informaciones:

- Los precios aplicables por tiempo de trabajo y los gastos de transporte o desplazamiento, en su caso. Así mismo, los precios por otros servicios ofertados y los recargos a efectuar si solicitamos servicios urgentes o fuera de la jornada laboral. Deben indicar si el IVA está o no incluido en el precio. En este último caso, deben indicar el tipo aplicable.
- El derecho a solicitar presupuesto previo a la reparación y la obligación, en su caso, de pagarlo cuando no lo aceptemos.
- La garantía de todas las reparaciones o instalaciones por un mínimo de 3 meses.

En los servicios que se realicen a domicilio, el técnico debe disponer de una hoja informativa donde se especifiquen los datos anteriores.

### 15.1.3. Presupuesto

Tenemos derecho a un presupuesto por escrito previo a la realización del servicio. La renuncia a este derecho debe hacerse por escrito.

En el presupuesto, que debe estar a nuestra disposición en un plazo inferior a 5 días hábiles desde su solicitud, deben figurar, al menos, los siguientes datos:

- Nuestra identificación y la del establecimiento.
- Marca, modelo y número de serie del aparato.
- Motivo de la reparación.
- Diagnóstico de la avería.
- Pagos a satisfacer, con referencia a las piezas de repuesto a utilizar.
- Fecha prevista de entrega del aparato reparado o de la reparación si se realiza a domicilio.
- Plazo de validez del presupuesto, que no puede ser inferior a 30 días desde que nos lo comuniquen.
- Fecha y firma de la persona responsable del SAT.

En caso de no aceptar el presupuesto, tenemos derecho a que nos devuelvan el aparato en las mismas condiciones en que lo entregamos. En este caso, **pueden cobrarnos la elaboración del presupuesto**, pero con los siguientes importes máximos:

- Pequeños aparatos: 15 minutos del valor de la hora de trabajo.
- Línea blanca: 30 minutos del valor de la hora de trabajo.
- Línea marrón: el valor de una hora de trabajo.

Cuando depositemos un aparato de uso doméstico en el establecimiento de un SAT, deben entregarnos un **resguardo de depósito**, cuya presentación es necesaria para la recogida del presupuesto y para la retirada del aparato. En los casos en que exista presupuesto, éste debidamente firmado por por las partes hace las veces de resguardo de depósito.

#### 15.1.4. Piezas de repuesto

Todas las piezas de repuesto deben ser nuevas. Sólo si damos el consentimiento por escrito pueden utilizarse piezas usadas, recuperadas o no originales, siempre que sirvan correctamente para el uso previsto y que resulten más económicas que las nuevas, si existen en el mercado.

El SAT debe tener a nuestra disposición justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones.

Todos los SAT tienen la obligación de servir piezas de repuesto hasta cinco años después de haberse dejado de fabricar un modelo.

Desde el momento en que la solicitemos, toda pieza de repuesto debe servirse en el plazo de 15 días, salvo que sea de un aparato de importación, caso en el que el plazo se amplía a 1 mes.

#### 15.1.5. Factura

Una vez efectuado el servicio, el SAT tiene la obligación de entregarnos una factura, en la que deben detallarse, además de nuestra identificación y la del SAT, los siguientes datos:

- Marca y modelo del aparato reparado.

- Operaciones realizadas al aparato reparado.
- Precio, con desglose de las piezas de repuesto utilizadas y del tiempo de mano de obra empleado, así como de los conceptos de desplazamiento, transporte u otros.
- IVA.
- Fecha y firma de persona responsable del SAT.

El importe de la factura debe corresponderse con el del presupuesto, en caso de que lo hayamos solicitado.

Cuando el servicio se realice en nuestro domicilio y se trate de averías de sencilla reparación, pueden cobrarnos como tiempo mínimo de trabajo, aunque el tiempo real de ocupación haya sido menor, el siguiente importe:

- Pequeños aparatos: 15 minutos del valor de la hora de trabajo.
- Línea blanca: 30 minutos del valor de la hora de trabajo.
- Línea marrón: el valor de una hora de trabajo.

En las prestaciones de los SAT a domicilio sólo pueden cobrarnos una vez los gastos de desplazamiento, aunque el servicio afecte a varios aparatos y aunque sean necesarios varios desplazamientos. No pueden cobrarnos los desplazamientos en que no hayan podido prestar sus servicios porque hayamos estado ausentes.

### 15.1.6. Garantía

Todas las instalaciones y reparaciones de los SAT tienen una garantía por un período de validez **mínimo de 3 meses** desde la fecha de entrega del aparato, siempre que éste no sea manipulado o reparado por terceros. No hay que confundir esta garantía, que se refiere a instalaciones y reparaciones, con la garantía de **2 años** que tienen los aparatos de uso doméstico, como otros productos de consumo duradero.

La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada y afecta a todos los gastos que se puedan ocasionar:

- Los gastos de transporte que la reparación exija.
- El desplazamiento de los operarios que efectúen la reparación, siempre que correspondan a los ya abonados en la factura anterior.
- Las piezas de repuesto y material de cualquier clase que deba utilizarse.
- Los impuestos que graven la operación.

No tendremos derecho a una nueva reparación con cargo a la garantía si la avería se ha producido por un uso inadecuado del aparato o por causas de fuerza mayor. Esta última circunstancia, de producirse, debe ser probada por el SAT.

Si durante el período de garantía se reproduce total o parcialmente una avería reparada o surge una nueva deficiencia originada por la misma reparación o instalación, tenemos derecho a la reparación gratuita en el SAT garante.

## 15.2. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

### 15.2.1. Para prevenir

Es conveniente comprobar que el aparato funciona correctamente y que la reparación es satisfactoria antes de llevarnos el aparato del establecimiento del SAT o de que el técnico se vaya de nuestro domicilio.

Hay que guardar todos los documentos (presupuesto, factura, etc.) ante posibles reclamaciones.

Es aconsejable pedir la entrega de las piezas que han sido cambiadas. Tenemos derecho a ello salvo que la reparación esté amparada por la garantía del aparato.

Conviene retirar el aparato de uso doméstico del establecimiento del SAT antes de transcurrir un mes desde que nos comuniquen que está reparado, ya que, una vez transcurrido dicho plazo, pueden cobrarnos gastos de almacenamiento, siempre que tal circunstancia esté claramente reflejada en el establecimiento con indicación de su importe.

Contratar los servicios de SAT adheridos al sistema arbitral de consumo supone una garantía de que los posibles problemas que puedan producirse se van a resolver rápidamente.

### 15.2.2. Para reclamar

En caso de problemas, debemos intentar en primer lugar llegar a un acuerdo amistoso y razonable con el SAT.

Si ello no es posible, podemos acudir a las **Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco**, a las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs)** o a las **Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarías**. Previamente a ello, tenemos derecho a rellenar una hoja de reclamaciones, que el SAT debe tener a nuestra disposición.

Las actuaciones de los SAT que infrinjan su normativa reguladora pueden ser sancionadas con multas por el Departamento de Industria, Comercio y Turismo.

Podemos también acudir al **sistema arbitral de consumo**. Como última opción tenemos la vía judicial.

# 16

## Servicios a domicilio



### 16.1. REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS A DOMICILIO

16.1.1. Concepto de servicios a domicilio

16.1.2. Presupuesto

16.1.3. Factura

### 16.2. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

16.2.1. Para prevenir

16.2.2. Para reclamar

## 16.1. REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS A DOMICILIO

### 16.1.1. Concepto de servicios a domicilio

El Gobierno Vasco, con el fin de proteger mejor nuestros derechos en el ámbito de los servicios a domicilio, aprobó en 1995 un Decreto para su regulación. Esta normativa considera servicios a domicilio todos los destinados al **mantenimiento** o a la **reforma de la vivienda** en general y de sus instalaciones y edificaciones anexas, tanto de propiedad individual como de la Comunidad de Propietarios.

Estos servicios de mantenimiento o de reforma pueden prestarlos muy diversos tipos de profesionales, como albañiles, carpinteros, cerrajeros, cristaleros, electricistas, fontaneros, instaladores de gas, pintores, etc. Su importancia puede ir desde una pequeña reparación en el hogar hasta una reforma general de la vivienda.

Sin embargo, no se consideran incluidos en la normativa reguladora de los servicios a domicilio:

- Los servicios de entrega a domicilio, como, por ejemplo, de comida.
- Los servicios que tengan carácter subsidiario respecto a la actividad de la venta de bienes. Por ejemplo, la instalación del mobiliario para el comedor que hemos comprado en una tienda de muebles.
- Los servicios con regulación específica. Por ejemplo, los servicios de asistencia técnica.

### 16.1.2. Presupuesto

Tenemos derecho a un presupuesto por escrito antes de la realización del servicio. La renuncia a este derecho debemos hacerla escribiendo de nuestro puño y letra la frase “renuncio al presupuesto” y con nuestra firma.

En el presupuesto deben figurar, además de nuestra identificación y la del prestador del servicio, los siguientes datos:

- Descripción del servicio solicitado, indicando características, calidades y resultado final.
- Precio total, impuestos incluidos, desglosando la cantidad, características y precio por unidad de los materiales a emplear, el precio de la mano de obra y los gastos de desplazamiento. Si el cálculo del precio se realiza por metros lineales, m<sup>2</sup> o m<sup>3</sup>, deben indicarse la cantidad y características. Debe señalarse también la forma de pago.
- Período de garantía del servicio y condiciones de la misma.
- Fecha prevista de inicio y fin del servicio.
- Período de validez de la oferta realizada en el presupuesto.
- Fecha y firma o sello del prestador del servicio.

El presupuesto **puede variarse** en los siguientes casos:

- Por averías o defectos ocultos que aparezcan después de su realización. En este caso, quien se encarga del servicio debe comunicarnos de forma inmediata y por escrito las modificaciones que suponga, siendo necesaria nuestra conformidad por escrito. Si la gravedad de la avería o el defecto hace necesaria, para evitar perjuicios, una intervención inmediata, pueden informarnos verbalmente si así lo admitimos.
- Por cambios en el trabajo que hayamos solicitado, que deben constar por escrito y que debemos aprobar mediante firma.

Cuando la confección del presupuesto no sea gratuita, quien presta el servicio debe informarnos documentalmente sobre su coste antes de su elaboración.

### 16.1.3. Factura

Finalizado el trabajo, tienen la obligación de entregarnos una factura con su identificación, la nuestra y los siguientes datos:

- Número de la factura.
- Descripción del servicio realizado.
- Precio total, impuestos incluidos, con el desglose indicado para el presupuesto.
- Condiciones, contenido y período de duración de la garantía del servicio y de los materiales empleados, así como normas reguladoras de la garantía.
- Fecha y firma del prestador del servicio.

La cuantía y los conceptos de la factura deben corresponderse con los presupuestados y realmente ejecutados.

En ningún caso pueden cobrarnos los materiales empleados para la realización del trabajo por encima de su precio de venta al público. Para poder comprobarlo, quien presta el servicio tiene la obligación de tener a nuestra disposición las facturas de compra de los materiales o las tarifas de precio de los mismos.

## 16.2. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

### 16.2.1. Para prevenir

Conviene siempre recurrir a profesionales. Nos evitará problemas.

El presupuesto es un instrumento imprescindible para proteger nuestros derechos, tanto para evitar sorpresas en la factura como para poder comparar diversas.

Está prohibida la utilización de piezas o materiales usados, salvo que lo autoricemos previamente y por escrito. En este caso, deben estar en perfectas condiciones para su uso y con un precio inferior al del producto nuevo, si éste existe en el mercado.

Debemos conservar la factura del servicio, que nos será necesaria en caso de reclamación.



Contratar los servicios de prestadores de servicios a domicilio adheridos al sistema arbitral de consumo supone una garantía de que los posibles problemas que puedan producirse se van a resolver rápidamente.

### 16.2.2. Para reclamar

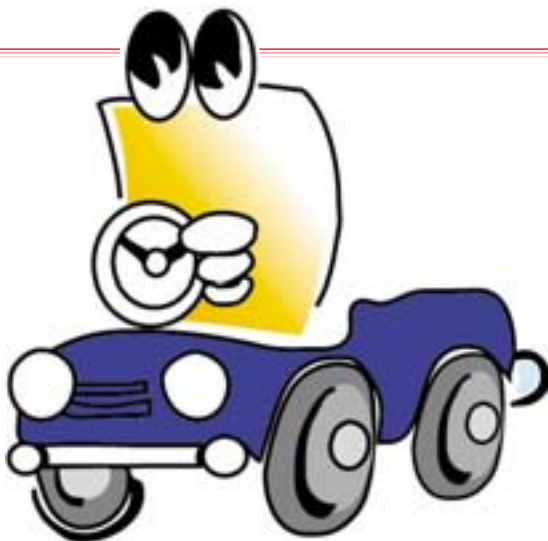
En caso de aparecer problemas con la prestación de un servicio a domicilio, debemos intentar en primer lugar llegar a un acuerdo amistoso y razonable con el prestador del servicio.

Si ello no es posible, podemos acudir a las [Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo](#) del Gobierno Vasco, a las [Oficinas Municipales de Información al Consumidor \(OMICs\)](#) o a las [Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarías](#). Previamente a ello, tenemos derecho a rellenar una hoja de reclamaciones, que el prestador del servicio debe tener a nuestra disposición.

Algunas actuaciones de las empresas que prestan servicios a domicilio pueden ser consideradas como infracciones y sancionadas con multas por el [Departamento de Industria, Comercio y Turismo](#). Es el caso de las siguientes:

- Cualquier incumplimiento de las obligaciones y requisitos indicados.
- La inducción a contratar prestaciones innecesarias para la obtención del resultado solicitado.
- El cobro de cantidades que supongan un incremento abusivo del precio habitual.
- La realización de servicios deficientes sin subsanar sin demora los efectos.
- El retraso injustificado en la iniciación o en la finalización del servicio.

Podemos también acudir al [sistema arbitral de consumo](#). Como última opción tenemos la vía judicial.

**17.1. COMPRA DE AUTOMÓVIL**

- 17.1.1. Compra de automóvil nuevo
- 17.1.2. Compra de automóvil usado
- 17.1.3. Plan prever
- 17.1.4. Seguro

**17.2. ALQUILER DE AUTOMÓVIL****17.3. REPARACIÓN DEL AUTOMÓVIL**

- 17.3.1. Información al público
- 17.3.2. Piezas de repuesto

17.3.3. Presupuesto

17.3.4. Factura

17.2.5. Garantía

**17.4. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS**

17.4.1. Para prevenir

17.4.2. Para reclamar

## 17.1. COMPRA DE AUTOMÓVIL

### 17.1.1. Compra de automóvil nuevo

Normalmente, la compra de un coche nuevo suele realizarse a través de un distribuidor oficial. A la hora de hacer un cálculo sobre lo que nos queremos gastar en la adquisición de un vehículo, debemos tener en cuenta el precio del mismo puesto en la calle, es decir, con todos los gastos que su puesta en circulación conlleva.

El precio total que se paga por el vehículo comprende diversos conceptos:

- El precio de fábrica, los gastos de tramitación y preentrega y los de transporte.
- Los impuestos a pagar: IVA, al tipo 16%; Impuesto Especial sobre Determinados Medios, al 12%; Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica que cobran los Ayuntamientos.
- Los gastos que genera la matriculación: tasa de matriculación, placas y, en su caso, los gastos de gestoría.

También deberemos tener en cuenta que necesitaremos un seguro para poder circular con el automóvil.

Las listas de precios que aparecen en la prensa especializada son los recomendados por el fabricante o importador y no siempre coinciden con la cantidad a pagar. Además, el precio final de un mismo coche suele variar dependiendo del concesionario, por lo que conviene visitar varios de ellos y tener en cuenta los descuentos, ofertas y regalos que ofrecen.

Si efectuamos la entrega de nuestro coche usado al concesionario cuando compramos el nuevo, es conveniente mirar en las revistas especializadas los precios orientativos según su modelo y antigüedad o efectuar una tasación del mismo en diferentes sitios para tener una idea real sobre lo que vale.

Al comprar un coche debemos exigir siempre la factura y la garantía.

### **GARANTÍA**

Actualmente, el periodo de garantía de los vehículos nuevos es de **dos años**, durante los cuales está cubierta la reparación totalmente gratuita de los fallos que presente el automóvil. Las condiciones y los derechos que cubre esta garantía, derivados de la Ley 23/2003, de 10 de junio, de Garantías en las Ventas de Bienes de Consumo se encuentran recogidos en el capítulo 5 de esta guía, en el apartado 5.1.2.

Además del plazo recogido en la normativa, muchos fabricantes ofrecen un periodo mayor de cobertura, conocido como garantía comercial. Esto en ningún caso puede afectar a los derechos que las personas consumidoras y usuarias tienen reconocidos de acuerdo con la Ley 23/2003.

En estos casos de garantía comercial, conviene leer atentamente las cláusulas que se recogen en el documento y consultar lo que no se entienda, ya que podemos encontrar-

nos con algunas restricciones. Casi todas las marcas recogen la obligatoriedad de que realicemos una serie de revisiones periódicas en su red de talleres oficiales y la posibilidad de romper con el acuerdo si realizamos alguna reparación por nuestra cuenta fuera de esa red.

La garantía comercial puede contemplar una primera revisión gratuita y, algunas marcas, incluyen parte del mantenimiento del vehículo (cambios de aceite, filtros...), para lo que deberemos acudir a un taller oficial.

También hay que tener en cuenta que las garantías tienen valor fuera del país en que se han firmado, siempre que en el lugar donde nos encontremos exista una red oficial de la marca, por lo que es conveniente llevar la documentación necesaria. En estos casos, pueden pedirnos que adelantemos el dinero de la reparación, así que deberemos guardar la factura para reclamar después la devolución del dinero pagado.

### 17.1.2. Compra de automóvil usado

Existen tres posibilidades a la hora de comprar un coche de segunda mano:

- Servicios de ocasión de los propios fabricantes.
- Establecimientos dedicados a la venta de segunda mano.
- De particular a particular

Antes de comprar un coche usado, hay que comprobar bien el estado del vehículo. Para ello es aconsejable que lo revise un especialista de nuestra confianza.

Debemos comprobar en la tarjeta de inspección técnica que el automóvil ha superado la Inspección Técnica de Vehículos (ITV), a la que deben someterse periódicamente los turismos de más de 4 años.

Es muy conveniente acudir a la Jefatura Provincial de Tráfico para solicitar en el Registro de Vehículos un certificado sobre el automóvil que queremos comprar. En ese certificado, además de las características del vehículo y de los datos de su titular, se recogen los siguientes datos que son de notable interés:

- El anterior destino del coche: uso particular, taxi, vehículo de autoescuela, etc.
- Si el vehículo tiene anotada alguna carga financiera o algún embargo.

Además del importe que pactemos por la compra del coche, de las correspondientes tasas a pagar en la Jefatura Provincial de Tráfico y, en su caso, de los gastos de gestoría, hay que tener en cuenta los impuestos aplicables:

- Si se lo compramos a profesionales del sector, el IVA correspondiente, según, en su caso, el régimen especial de bienes usados.
- Si se lo compramos a una persona particular, el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales, que se calcula aplicando el tipo del 4% a un importe fijado por Hacienda en función del modelo de coche y de su antigüedad.

Si quien vende es una empresa o un profesional del sector, tiene la obligación de entregarnos factura.

## Documentación

Además del contrato de compra-venta, en el que deben aparecer las partes contratantes, la identificación y características del vehículo, el precio y la forma de pago, los documentos necesarios para proceder a la transferencia del automóvil en la Jefatura Provincial de Tráfico son:

- Impreso de transferencia firmado por las partes implicadas en la compra-venta.
- Permiso de circulación del vehículo firmado por quien vende.
- Justificante del pago del Impuesto municipal sobre Vehículos de Tracción Mecánica correspondiente al año en curso.
- Contrato de compra-venta y justificante de Hacienda del pago del Impuesto de Trasmisiones Patrimoniales.

## GARANTÍA

Cuando compramos un vehículo usado al propio fabricante o en un establecimiento dedicado a su venta, también tenemos derecho a un plazo garantía. En estos casos, la legislación contempla la posibilidad de pactar por las partes un plazo menor al de dos años, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega del vehículo. Si no se llega a un acuerdo en este sentido, se entenderá que la garantía es de dos años (como en la compra de un vehículo nuevo).

### 17.1.3. Plan prever

En algunas ocasiones, cuando cambiamos de coche y destinamos el antiguo al desguace podemos acogernos al denominado Plan Prever. Actualmente, está en vigor el aprobado en 2004, que será efectivo hasta 2006. En él se contemplan dos tipos de subvenciones:

- Hasta 480,81 euros, con los siguientes requisitos:
  - Cambio de un turismo usado por uno nuevo o de segunda mano con menos de cinco años de antigüedad.
  - El vehículo para desguace debe tener al menos 10 años.
  - El automóvil viejo deberá ser dado de baja y no haber transcurrido más de seis meses entre ésta y la matriculación del turismo nuevo.
- Hasta 721,21 euros. Además de los requisitos anteriores se debe cumplir:
  - El vehículo que se envía al desguace deberá tener un motor que no pueda usar gasolina sin plomo (quedan excluidos los diesel).
  - El vehículo nuevo deberá tener un catalizador, bien con motor de gasolina o diesel.

La subvención de este plan se aplica a la factura y no afecta al pago del IVA. En los casos de compra de turismos de segunda mano a una persona particular, no se podrá acceder a la subvención.

#### 17.1.4. Seguro

Cuando adquirimos un vehículo debemos tener en cuenta que tendremos que contratar un seguro. Para contratar una póliza hay que considerar cuáles son los riesgos que cubre y hasta qué valor.

El seguro de Responsabilidad Civil a terceros es el único que debemos tener obligatoriamente. Con el se cubren los daños que podamos ocasionar a otras personas o a sus vehículos.

Aparte de éste, existen pólizas que van añadiendo mayores coberturas hasta llegar a la de Todo Riesgo, que cubre los daños a terceros, daños a bienes, robo, defensa, reclamaciones, daños al propio vehículo...Es conveniente leer bien el contrato, ya que pueden existir, a pesar de que creamos que nos cubre todo, excepciones o limitaciones.

#### 17.2. ALQUILER DE VEHÍCULOS

Algunas empresas de alquiler de vehículos exigen como **requisito previo** para contratar sus servicios que quien vaya conduciendo cumpla determinadas condiciones como:

- Tener el permiso de conducir con una antigüedad mínima determinada, por lo general de 1 año.
- Tener, como mínimo, una determinada edad. Por ejemplo, 21, 23 o 25 años.

El **contrato** de arrendamiento del automóvil debe realizarse por escrito. El contrato o una copia del mismo debe ir siempre a bordo del vehículo arrendado. Deben figurar en él, entre otros datos, los correspondientes a nuestra identificación y la de la empresa arrendadora, el plazo por el que se alquila, la matrícula del vehículo y el precio convenido.

Los **precios** de alquiler de automóviles, que son libres, deben estar expuestos en los locales donde se realice el arrendamiento mediante los correspondientes listados o folletos. El coste del alquiler puede comprender, además de los impuestos aplicables, los siguientes conceptos:

- El alquiler por día, que puede ser, según las empresas, con kilometraje ilimitado y/o con una cantidad fija a la que se añade otra por cada kilómetro recorrido.
- Además del seguro obligatorio del automóvil, los seguros adicionales que pactemos. Por ejemplo, por daños al propio vehículo, por lesiones de los ocupantes o por robo del vehículo.
- Otros conceptos que pactemos, como accesorios para el vehículo, entrega o recogida en lugares distintos a los locales de la empresa (por ejemplo, en el aeropuerto), etc.
- El precio del alquiler no suele incluir el coste del combustible. Por lo general, el coche suele entregarse con el depósito lleno y hay que devolverlo de la misma forma o pagar el combustible consumido y, en algunos casos, un recargo adicional.

Algunas empresas sólo admiten tarjetas como medio de pago. Existen también establecimientos que exigen una fianza previa (en algunos sólo la exigen si se paga en metálico) que, si no hay problemas, se devuelve al entregar el vehículo.

La disparidad de los precios y de las restantes condiciones de alquiler de los vehículos es muy grande entre las diferentes empresas. Conviene por ello que antes de alquilar un coche solicitemos los precios en varios establecimientos y que preguntemos acerca de las ofertas y promociones de fin de semana, los precios especiales por períodos determinados, etc.

## 17.3. REPARACIÓN DEL AUTOMOVIL

### 17.3.1. Información al público

Los talleres deben ostentar en un lugar fácilmente visible de la fachada del edificio una **placa-distintivo** en la que sólo se deben incluir los símbolos de las actividades para las que esté cualificado, quedando vacíos los restantes espacios, además de las siglas de la provincia y el número de registro especial.



Deben mostrar los **precios aplicables**, impuestos incluidos, por hora de trabajo, por servicios concretos y por otros servicios, como los que se realicen fuera de la jornada normal de trabajo, los que se realicen con servicios móviles propios o los gastos de estancia.

Deben también exhibir el derecho que tenemos a solicitar **presupuesto previo** por escrito, la existencia de hojas de reclamaciones y que la garantía mínima de las reparaciones o instalaciones es de 3 meses o 2.000 km.

Los talleres oficiales de marca, que son los que están vinculados a empresas fabricantes de automóviles o de sus equipos o componentes, deben tener a nuestra disposición:

- Los catálogos y tarifas actualizados de las piezas que utilicen en sus reparaciones.
- Las tablas de tiempos de trabajos y su precio en las operaciones susceptibles de determinación previa.

### 17.3.2. Piezas de repuesto

Todos los elementos, piezas o conjuntos que se utilicen en la reparación de nuestro coche deben ser nuevos y adecuados al modelo de vehículo, a no ser que exista una previa conformidad escrita por nuestra parte.

El taller tiene la obligación de presentarnos y entregarnos, salvo que renunciemos expresamente, las piezas, elementos o conjuntos que hayan sido sustituidos.

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

Está prohibida la sustitución innecesaria de piezas cuando ello nos suponga un incremento del coste o una posible degradación del vehículo.

### 17.3.3. Presupuesto

Tenemos derecho a recibir un presupuesto escrito y detallado de las reparaciones, en el que deben aparecer, además de nuestra identificación y la del taller, los siguientes datos:

- Identificación del vehículo: marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos.
- Reparaciones a efectuar, elementos a reparar o a sustituir y/o otras actividades a realizar, con indicación del precio total desglosado.
- Fecha prevista de entrega a partir de la aceptación del presupuesto.
- El tiempo de validez del presupuesto, que no puede ser inferior a doce días hábiles.
- Fecha y firma de quien nos preste el servicio.

Sólo podrá realizarse la reparación cuando hayamos dado nuestra conformidad mediante firma al presupuesto o hayamos renunciado de forma fehaciente a la elaboración del mismo.

Deben **notificarnos las nuevas averías** que aparezcan durante la reparación con expresión de su importe. En este caso, solamente previa conformidad expresa nuestra, en el plazo máximo de 48 horas, pueden seguir con la reparación.

Siempre que dejemos un vehículo en un taller para realizar un presupuesto o para repararlo, tenemos derecho a recibir un **resguardo acreditativo del depósito**, que debemos presentar tanto para la recogida del presupuesto como para la retirada del vehículo. El presupuesto firmado por el taller y por nosotros hace las veces de resguardo.



#### 17.3.4. Factura

Una vez reparada la avería, tenemos derecho a recibir una factura escrita, firmada y sellada, en la que se especifiquen las operaciones realizadas, las piezas o elementos sustituidos y las horas de trabajo empleadas, señalando para cada concepto su importe.

Sólo pueden cobrarnos **gastos de estancia** en el taller cuando, una vez notificada la realización del presupuesto o la reparación del vehículo, no aceptemos el presupuesto o no lo retiremos del taller en el plazo de tres días hábiles. Sólo pueden cobrarse estos gastos de estancia si el vehículo está en locales bajo custodia del taller y por los días que excedan del citado plazo.

#### 17.3.5. Garantía

La garantía mínima que debe darnos el taller por las reparaciones o instalaciones que realice es de **tres meses o 2.000 km.** recorridos desde la fecha de entrega del vehículo. En el caso de vehículos industriales se reduce a quince días o 2.000 km.

Las averías que se produzcan durante el período de garantía en la parte o partes reparadas deben ser corregidas gratuitamente por el taller garante. La garantía es total, incluyendo materiales, mano de obra, transporte, etc., siempre que el vehículo no haya sido manipulado o reparado por terceros.

### 17.4. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

#### 17.4.1. Para prevenir

Conviene guardar los catálogos o folletos de propaganda que nos den antes de la compra o el alquiler de un vehículo, ya que su contenido es vinculante y podemos exigir su cumplimiento.

Es muy conveniente pactar con el concesionario al que vayamos a comprar un automóvil un contrato de solicitud de compraventa por escrito en el que se recoja una descripción detallada del vehículo, un precio determinado en la fecha de solicitud y no revisable al alza y una fecha de entrega a la que se comprometa quien vende, incluyendo una cláusula penalizadora en caso de que se retrasen.

Contratar los servicios de establecimientos adheridos al sistema arbitral de consumo, en especial en el ámbito de la reparación de automóviles, supone una garantía de que los posibles problemas que puedan producirse se van a resolver rápidamente.

#### 17.4.2. Para reclamar

Lo más adecuado es intentar solucionar amistosamente el problema en el concesionario, en la empresa de alquiler de vehículos o en el taller de reparaciones.

En el caso de problemas de contenido económico con el alquiler de un automóvil, es muy recomendable acudir a las **Juntas Arbitrales del Transporte**.

Tenemos derecho a rellenar una hoja de reclamaciones, que el concesionario, la empresa de alquiler de automóviles o el taller de reparación deben tener a nuestra disposición.

Las actuaciones de los talleres de reparación de automóviles que infrinjan su normativa reguladora pueden ser sancionadas con multas por el **Departamento de Industria, Comercio y Turismo**.

En cualquier caso, podemos acudir a las **Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo** del Gobierno Vasco, a las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs)** o a las **Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarios**.

Podemos también acudir al **sistema arbitral de consumo**. Como última opción tenemos la vía judicial.

# 18

## Publicidad



### 18.1. CONCEPTO Y MEDIOS DE PUBLICIDAD

18.1.1. Concepto de publicidad

18.1.2. Medios de publicidad

### 18.2. PUBLICIDAD ILÍCITA

18.2.1. Publicidad engañosa

18.2.2. Publicidad desleal

18.2.3. Productos regulados por una normativa específica

### 18.3. ALGUNOS TIPOS DE PUBLICIDAD

18.3.1. Publicidad en el punto de venta

18.3.2. Publicidad personalizada por correo

18.3.3. La publicidad televisiva

### 18.4. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

18.4.1. Para prevenir

18.4.2. Para reclamar

## 18.1. CONCEPTO Y MEDIOS DE PUBLICIDAD

### 18.1.1. Concepto de publicidad

Las empresas que ofertan bienes o servicios hacen uso de la publicidad comercial para **dar a conocer** sus productos o servicios **y** para tratar de **persuadir** a las personas consumidoras de que los adquieran o contraten su utilización. La Ley 34/1998, de 11 de noviembre, General de Publicidad, entiende por publicidad toda forma de comunicación realizada por una persona física o jurídica, pública o privada, en ejercicio de una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional, con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de bienes muebles o inmuebles, servicios, derechos y obligaciones.

La publicidad es, por tanto, un tipo de comunicación subjetiva e interesada, no es información objetiva, aunque también puede ofrecernos información que, críticamente analizada, puede sernos de utilidad.

### 18.1.2. Medios de difusión de la publicidad

La publicidad utiliza cada vez más canales de comunicación y más soportes para difundir sus mensajes. Entre otros, pueden señalarse los siguientes:

- Los medios de comunicación masiva, como son la televisión, la radio, la prensa diaria, las revistas y el cine.
- La publicidad exterior, que utiliza diversos soportes como son las vallas, las cabinas telefónicas, los transportes públicos, las marquesinas, etc.
- La publicidad en el punto de venta, que es la que se realiza en el propio establecimiento comercial.
- Otros tipos de publicidad más directa, como los folletos, cartas y catálogos que llegan a nuestros buzones.
- Existen otros medios más modernos, como Internet.
- Debemos tener en cuenta que incluso los envases de los productos son un medio de promoción muy eficaz.
- Se están también extendiendo métodos más sutiles de publicidad como es el caso del patrocinio (por ejemplo, de equipos y de actos deportivos, de acontecimientos culturales, de programas de radio y televisión, etc.).

La protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, junto con la necesidad de garantizar la lealtad de la competencia, ha llevado a la aprobación de diversas normas para evitar que se puedan cometer abusos mediante los distintos supuestos de publicidad ilícita.

## 18.2. PUBLICIDAD ILÍCITA

La Ley clasifica la publicidad ilícita en cinco grupos:

- La publicidad que atente contra la dignidad de la persona o vulnere los valores y derechos reconocidos en la Constitución, especialmente en lo que se refiere a la infancia, juventud y la mujer.
- La publicidad engañosa.
- La publicidad desleal.
- La publicidad subliminal, que es la que actúa sobre el subconsciente con sensaciones o estímulos externos que no son perceptibles por nuestros sentidos y que incitan a consumir el producto o servicio anunciado.
- La que infrinja lo dispuesto en la normativa que regule la publicidad de determinados productos, bienes, actividades o servicios

### 18.2.1. Publicidad engañosa

Es engañosa la publicidad que de cualquier manera, incluida su presentación, induce o pueda inducir a error a las personas a las que va destinada, pudiendo afectar a su comportamiento económico, así como aquella que silencie datos fundamentales de los bienes, actividades o servicios cuando dicha omisión induzca a error.

La publicidad puede ser engañosa si ofrece datos erróneos o incompletos en cuanto a:

- La naturaleza del producto o servicio.
- Su disponibilidad.
- El precio o la cantidad.
- El modo y fecha de fabricación o prestación.
- Los resultados esperables.
- La identidad o cualificación de quien se anuncia.

La ley faculta a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias para solicitar el cese de publicidad falsa o engañosa que puede ser perseguida y sancionada como fraude.

### 18.2.2. Publicidad desleal

Está prohibida toda actividad publicitaria que suponga una **competencia desleal** y, específicamente, las siguientes:

- La que provoque el descrédito, denigración o menosprecio de empresas competidoras o de sus productos.
- La que, para aprovecharse de la fama o del prestigio de otra, dé lugar a la confusión con el nombre, productos, actividades, marcas u otros signos distintivos de una empresa competidora.
- La publicidad comparativa cuando no se apoye en características esenciales, afines y objetivamente demostrables de los productos o servicios, o cuando se contrapongan bienes o servicios con otros no similares, desconocidos o de limitada participa-

ción en el mercado. No es, por tanto, ilícita la publicidad comparativa cuando, cumpliendo los requisitos citados, no sea engañosa, denigrante ni incite a confusión.

### 18.2.3. Productos regulados por una normativa específica

La publicidad sobre algunos productos está regulada por una normativa propia. Entre éstos podemos destacar:

- Sólo algunos **medicamentos** (los que cumplen determinadas condiciones, como, entre otras, estar destinados a prevenir o curar síndromes o síntomas menores y no estar destinados a patologías que requieran diagnóstico o prescripción facultativa) pueden ser objeto de publicidad. Además, esta publicidad está sometida a autorización administrativa previa, control y vigilancia. Así mismo, está limitada y regulada la publicidad de los productos o métodos con pretendidas finalidades sanitarias (por ejemplo, de adelgazamiento).
- La publicidad de las **bebidas alcohólicas** y del **tabaco** está sometida a fuertes restricciones. Así, entre otras limitaciones, está prohibida la publicidad del tabaco y la de bebidas alcohólicas de más de 20 grados por medio de la televisión. En la Comunidad Autónoma Vasca, además, está prohibida la publicidad exterior del tabaco y de las bebidas alcohólicas, así como la publicidad de todo tipo de bebida alcohólica entre las 8 y las 22 horas desde los centros emisores de radio y televisión situados en el País Vasco. Así mismo, está previsto que dentro de poco tiempo se suprima cualquier forma de publicidad del tabaco (incluido el patrocinio) en todos los países de la Unión Europea.
- La publicidad de **productos financieros** de los bancos y cajas debe ser autorizada previamente por el Banco de España.

## 18.3. ALGUNOS TIPOS DE PUBLICIDAD

### 18.3.1. Publicidad en el punto de venta

Es el conjunto de recursos y técnicas de comunicación que se utilizan en los establecimientos comerciales, especialmente en las grandes superficies, para estimular la **compra por impulso**, que persigue que adquiramos más productos de los que habíamos decidido comprar antes de entrar al establecimiento. Debemos ser conscientes de ello para poder comprar racionalmente, de acuerdo con nuestras verdaderas necesidades. Algunas de estas técnicas son las siguientes:

- Los productos básicos en la cesta de la compra son distribuidos a lo largo y a lo ancho de todo el establecimiento procurando que hagamos el mayor número de metros posible de recorrido para que veamos la mayor cantidad posible de productos y podamos así recibir más estímulos de compra.

- Las partes situadas en el extremo del conjunto de baldas o soportes sobre los que se colocan los productos y que dan a un pasillo central se aprovechan, por su especial atractivo, para presentar ofertas, promociones o, simplemente, productos que el establecimiento esté interesado en resaltar aunque no estén más baratos.
- La colocación de los productos se realiza de la forma que resulte más atractiva para su compra. Junto con algunos productos se colocan carteles con su precio de una forma destacada por su tamaño o por su color, lo que no significa siempre, aunque tendamos a pensar lo contrario, que están en oferta.

### 18.3.2. Publicidad personalizada por correo

Con frecuencia, recibimos en nuestro buzón de correspondencia cartas, folletos o catálogos de publicidad con nuestro nombre y dirección. En ocasiones, esta publicidad puede ser muy útil al proporcionarnos información sobre productos o servicios sin necesidad de movernos de casa. Sin embargo, es fácil que nos preguntemos quién tiene nuestros datos, cuáles son y para qué los utiliza. En relación a los ficheros de datos informatizados que se usan para la publicidad personalizada por correo, la legislación de protección de datos nos reconoce los siguientes derechos:

- Cuando nos soliciten datos personales, el **derecho de información**, entre otras circunstancias, sobre la existencia del fichero, de su finalidad, de los destinatarios de la información y de la identidad y dirección del responsable del fichero.
- El **derecho de acceso**, que consiste en la facultad de solicitar información a la persona responsable del fichero sobre qué datos nuestros tiene, cómo los ha conseguido, a quiénes se han cedido y para qué se han almacenado.
- Los **derechos de rectificación y cancelación**, que consisten en la capacidad de solicitar a la persona responsable del fichero a rectificar o, en su caso, cancelar nuestros datos de carácter personal cuando resulten incompletos o inexactos, o bien sean inadecuados o excesivos.
- En todo caso, salvo que lo consintamos expresamente, no pueden informatizarse datos sobre nuestra ideología, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual.

### 18.3.3. La publicidad televisiva

La televisión es uno de los medios que recibe mayores ingresos por publicidad y existe una regulación legal sobre los contenidos publicitarios emitidos por este medio de comunicación que establece medidas como las siguientes:

- Solo el 20% del tiempo total de emisión puede dedicarse a publicidad, incluida la autopromoción de la cadena.
- Por cada hora natural, el tiempo de difusión de la publicidad no puede superar los 17 minutos, de los que sólo 12 podrán ser anuncios. En este caso no se computarían los

de carácter benéfico o gratuitos.

- Durante la emisión de un largometraje, puede darse paso a la publicidad una vez cada 45 minutos.
- Los programas de menos de 30 minutos de duración no pueden tener cortes publicitarios.
- Se prohíbe la publicidad de tabaco y de bebidas alcohólicas con un contenido de alcohol de más del 20%.
- Se prohíben los anuncios que manifiesten actitudes discriminatorias o que atenten contra la dignidad humana.

## 18.4. PARA EVITAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS

### 18.4.1. Para prevenir

La publicidad es una forma de comunicación subjetiva e interesada, que puede proporcionarnos una información valiosa, pero que debemos analizar con una actitud positivamente crítica. Recordemos siempre que hay que ser precavidos porque nadie da duros a peseta.

El contenido de la publicidad **es vinculante** y podemos exigir su cumplimiento. Por ello, es conveniente guardar la publicidad disponible sobre el producto o servicio contratado, sobre todo si es de una cuantía económica importante.

Como ya se ha analizado, algunas formas de publicidad están destinadas a que compremos de una manera irreflexiva productos que no necesitamos. Conviene, por tanto, que nos hagamos siempre la pregunta de si necesitamos o no comprar un producto con independencia de que su presentación sea atractiva. Para ello, conviene elaborar antes de salir de compras una lista de lo que realmente necesitamos.

Puede que nos moleste ver nuestro buzón lleno de folletos o de cartas publicitarias. En tal caso, podemos tomar dos medidas:

- Para evitar que nos llenen de folletos el buzón podemos simplemente colocar una pegatina dirigida a los repartidores de propaganda en la que ponga una frase como “por favor, no depositen publicidad en este buzón” u otra similar.
- Para evitar los envíos postales que recibimos con nuestros datos personales podemos inscribirnos en la **Lista Robinson** de la **Asociación Española de Marketing Directo**, que recoge, de manera gratuita y confidencial, los nombres y direcciones de todas aquellas personas que no desean recibir publicidad por correo. Para inscribirnos en la lista tenemos que dirigirnos a la asociación citada indicando nuestro nombre, apellidos, dirección y número del DNI. Con ello nuestros datos serán excluidos de los envíos directos de las empresas asociadas a la *Lista Robinson*, que, desafortunadamente, no son todas las del sector.



## PRODUCTOS MILAGRO

Suelen utilizar la publicidad engañosa las empresas que comercializan productos de dudosa utilidad o con presuntos efectos beneficiosos para la salud, si bien nunca han sido comprobados. Conviene desconfiar de estos mensajes, así como de las firmas de cosméticos que prometen ser la solución definitiva contra arrugas o celulitis.

Los productos de magnetoterapia, a los que se les atribuyen propiedades curativas para todo tipo de enfermedades a través de imanes, no son ninguna panacea. Algunas empresas que los comercializan han sido demandadas por no poder demostrar las propiedades que anunciaban.

### 18.4.2. Para reclamar

Si hemos adquirido un producto o hemos contratado un servicio que no se corresponde con lo anunciado, debemos siempre, como primer paso, solicitar de **forma amistosa** que se cumpla plenamente lo ofertado poniéndolo en conocimiento de la empresa de forma fehaciente. Si la publicidad se difundió a través de un medio escrito, es muy conveniente conservar un ejemplar de dicho anuncio.

Cualquier persona natural o jurídica que resulte afectada y, en general, quienes tengan un derecho subjetivo o un interés legítimo, podrán solicitar de la empresa anunciante la **cesación** o, en su caso, la **rectificación** de la publicidad ilícita. En caso de solicitar la cesación, dentro de los quince días siguientes a la recepción de la solicitud, el anunciante comunicará a quien lo ha requerido en forma fehaciente su voluntad de cesar en la actividad publicitaria y procederá efectivamente a dicha cesación. Si se solicita una rectificación, el anunciante deberá, dentro de los tres días siguientes a la recepción del escrito de solicitud, notificar fehacientemente su disposición a proceder a la rectificación y o su negativa a rectificar.

Cuando la empresa anunciante no nos ofrece una solución satisfactoria, es conveniente solicitar asesoramiento y la mediación de la **Oficina de Información al Consumidor** de nuestro Ayuntamiento o de una **asociación de personas consumidoras**. También podemos solicitar un **arbitraje de consumo**, vía que es de voluntaria aceptación para la empresa anunciante.

Ante una publicidad ilícita podemos acudir a la **vía judicial**, bien personalmente o a través de una Asociación de Personas Consumidoras y Usuarías. Si se tramita la reclamación, el juez puede acordar el cese provisional de la publicidad. Durante el procedimiento judicial corresponde al anunciante, si se le requiere para ello, aportar las pruebas que demuestren la exactitud de los datos materiales contenidos en el anuncio. En la sentencia el juez puede resolver el cese definitivo o la rectificación de la publicidad.

En el caso de incumplimiento de alguna de las normas que regulan específicamente la publicidad de algún producto, servicio o actividad podemos recurrir al organismo de la Administración que sea competente en la materia, que, tras la instrucción de expediente sancionador, puede imponer una multa.

También podemos acudir a la **Asociación de Autocontrol de la Publicidad**, un organismo de la propia industria publicitaria que promueve la orientación ética y responsable de esta actividad. La presentación de reclamaciones es gratuita para las personas consumidoras y las asociaciones, quienes deberán entregarlas por escrito identificando el anuncio sobre el que reclaman. Éste deberá haber sido difundido no más de doce meses antes de la solicitud. El jurado de esta asociación es quien resuelve las reclamaciones y sus decisiones son vinculantes para las empresas que se encuentren adheridas a su mediación.

En el caso de vulnerarse nuestros derechos de información, acceso, rectificación o cancelación de nuestros datos en ficheros informatizados, podemos dirigirnos a la **Agencia de Protección de Datos**, que tiene competencias para investigar las reclamaciones presentadas en materia de abuso de la informática, pudiendo sancionar a los responsables de los ficheros que incumplan sus obligaciones legales. Así mismo, puede facilitarnos información sobre los ficheros registrados en la Agencia (tales como su finalidad, responsable, dirección, cesiones previstas, etc.) pero no dispone de los datos personales registrados en cada fichero.

En todo caso, para obtener más información podemos dirigirnos a las **Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo** del Gobierno Vasco, a las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs)** o a las **Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarías**.

# Direcciones útiles



## **DIRECCIÓN DE CONSUMO Y SEGURIDAD INDUSTRIAL**

Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945019923 / Fax: 945019931  
[consumo@ej-gv.es](mailto:consumo@ej-gv.es)

## **TELÉFONO GRATUITO DE INFORMACIÓN DE CONSUMO**

900600500

## **CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR**

Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945019948  
Fax: 945019947  
[cec@ej-gv.es](mailto:cec@ej-gv.es)

## **KONTSUMO ESKOLA**

### **Vitoria-Gasteiz**

Adriano VI, 20-1º  
01008 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945016600 / Fax: 945016601  
[a-kontsumo.eskola@ej-gv.es](mailto:a-kontsumo.eskola@ej-gv.es)

### **Bilbao**

Nicolas Alcorta, 2 - 48003 Bilbao  
Tfno: 944032220 / Fax: 944032221  
[b-kontsumo.eskola@ej-gv.es](mailto:b-kontsumo.eskola@ej-gv.es)

### **Donostia-San Sebastián**

Pº Zarategui, 82  
20015 Donostia-San Sebastián  
Tfno: 943022590 / Fax: 943022592  
[g-kontsumo.eskola@ej-gv.es](mailto:g-kontsumo.eskola@ej-gv.es)

## **DEPARTAMENTOS DEL GOBIERNO VASCO**

### **PRESIDENCIA**

Nafarroa, 2  
01007 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945017900 / Fax: 945017830

### **VICEPRESIDENCIA**

Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945018000 / Fax: 945018175

### **DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Tfno 945018000 / Fax: 945018175

### **DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD E INVESTIGACIÓN**

Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945018000 / Fax: 945018335-36  
[educauei@ej.gv.es](mailto:educauei@ej.gv.es)

### **DEPARTAMENTO DE INTERIOR**

Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945017000 / Fax: 945017001

### **DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO**

Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945018293/12 / Fax: 945018252

### **DEPARTAMENTO DE JUSTICIA, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL**

Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945018000  
Fax: 945019150

### **DEPARTAMENTO DE SANIDAD**

Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945018000 / Fax: 945019301

### **DEPARTAMENTO DE CULTURA**

Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945018000 / Fax: 945019535

### **DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO**

Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945018000 / Fax: 945019856  
**Línea verde:** Tfno: 900411111

### **DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y ASUNTOS SOCIALES**

Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945018000 / Fax: 945016407

### **DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS**

Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945018000 / Fax: 945019742

### **DEPARTAMENTO DE AGRICULTURA, PESCA Y ALIMENTACIÓN**

Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945018000 / Fax: 945019937

## **OFICINAS TERRITORIALES DEL DPTO. DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO**

### **Álava**

Samaniego, 2 - 01008 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945017770  
[e-araba@ej-gv.es](mailto:e-araba@ej-gv.es)

**Bizkaia**

General Concha, 23  
48010 Bilbao  
Tfno: 944031410  
[e-bizkaia@ej-gv.es](mailto:e-bizkaia@ej-gv.es)

**Gipuzkoa**

Easo, 10  
20006 Donostia-San Sebastián  
Tfno: 943022505  
[e-gipuzkoa@ej-gv.es](mailto:e-gipuzkoa@ej-gv.es)

**OMIC-s  
ÁLAVA****Vitoria-Gasteiz**

Cuesta San Vicente, s/n  
01001 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945161240 / Fax: 945161251  
[omic@Vitoria-Gasteiz.org](mailto:omic@Vitoria-Gasteiz.org)

**Cuadrilla de Campezo**

Carretera Vitoria-Estella. 7  
01110 Campezo  
Tfno: 945405424 / Fax: 945405472  
[ccampezo.blanca@ayto.ala](mailto:ccampezo.blanca@ayto.ala)

**Cuadrilla de Añana**

Plaza de los Fueros. 11  
01213 Ribera Baja  
Tfno: 945355089 / Fax: 945355053  
[omic-anana@kontsumo.net](mailto:omic-anana@kontsumo.net)

**Cuadrilla Rioja Alavesa**

Avda Diputación. s/n  
01300 Laguardia  
Tfno: 945621169 / Fax: 945621065  
[omic-riojaalavesa@kontsumo.net](mailto:omic-riojaalavesa@kontsumo.net)

**Llodio**

Plaza Mayor, s/n  
01400 Llodio  
Tfno: 944034848 / Fax: 944034752  
[omic-llodio@kontsumo.net](mailto:omic-llodio@kontsumo.net)

**GIPUZKOA****Donostia-San Sebastián**

Prim 13, Entresuelo - 20006 Donostia  
Tfno: 943458375 / Fax: 943457104  
[udala\\_omic@donostia.org](mailto:udala_omic@donostia.org)

**Oarsoaldea**

Olibet, 6 - 20100 Errenteria  
Tfno: 943510111 / Fax: 943518404  
[omic-oarsoaldea@kontsumo.net](mailto:omic-oarsoaldea@kontsumo.net)

**Hernani**

Navarra 18, Casa de Cultura Viteri  
20120 Hernani  
Tfno: 943552610 / Fax: 943555862  
[marian-o@hernani.net](mailto:marian-o@hernani.net)

**Andoain**

Centro de Servicios Sociales. Pio Baroja,  
1B-2º - 20140 Andoain  
Tfno: 943304343 / Fax: 943304222  
[omic-andoain@kontsumo.net](mailto:omic-andoain@kontsumo.net)

**Lasarte-Oria**

Ganbo, 1 - 20160 Lasarte-Oria  
Tfno: 943361605 / Fax: 943361605  
[omic-lasarte@kontsumo.net](mailto:omic-lasarte@kontsumo.net)

**Beasain**

Martina Maiz, 3 - 20200 Beasain  
Tfno: 943886908 / Fax: 943160604  
[omic-beasain@kontsumo.net](mailto:omic-beasain@kontsumo.net)

**Lazkao**

Plaza de Euskadi, 1 (Ayuntamiento de  
Lazkao) - 20210 Lazkao  
Tfno: 943805411 / Fax: 943889858  
[omic-lazkao@kontsumo.net](mailto:omic-lazkao@kontsumo.net)

**Ordizia**

Nicolás Lecuona, 2 - 20240 Ordizia  
Tfno: 943881642 / Fax: 943805615  
[omic-ordizia@kontsumo.net](mailto:omic-ordizia@kontsumo.net)

### **Irun**

Área de Bienestar Social.  
Pl. de Urdanibia, 6  
20304 Irun  
Tfno: 943649262 / Fax: 943631552  
[omic@irun.org](mailto:omic@irun.org)

### **Tolosaldea Garatzen**

Plaza de los Fueros, 1  
20400 Tolosa  
Tfno.: 704201202  
[kontsumoa@tolosaldea.net](mailto:kontsumoa@tolosaldea.net)

### **Aretxabaleta**

Otalora, 1 - 20550 Artetxabaleta  
Tfno: 943711863 / Fax: 943711864  
[omic-aretxabaleta@kontsumo.net](mailto:omic-aretxabaleta@kontsumo.net)

### **Eibar**

Errebal 13, - 20600 Eibar  
Tfno: 943203843 / Fax: 943708420  
[omic-eibar@kontsumo.net](mailto:omic-eibar@kontsumo.net)

### **Urola-Garaia**

Iparragirre 11, bajo - 20700 Urretxu  
Tfno: 943724279 / Fax: 943726164  
[omic-urolagaraia@kontsumo.net](mailto:omic-urolagaraia@kontsumo.net)

### **Azkoitia**

Calle Mayor, 60-62 - 20720 Azkoitia  
Tfno: 943857305 / Fax: 943857305  
[omic-azkoitia@kontsumo.net](mailto:omic-azkoitia@kontsumo.net)

### **Azpeitia**

Enparan, 1 - 20730 Azpeitia  
Tfno: 943157193 / Fax: 943157201  
[omic-azpeitia@kontsumo.net](mailto:omic-azpeitia@kontsumo.net)

### **Elgoibar**

Plaza del Mercado, Plaza de Navarra s/n  
20870 Elgoibar  
Tfno: 943743088 / Fax: 943743736  
[omic-elgoibar@kontsumo.net](mailto:omic-elgoibar@kontsumo.net)

### **BIZKAIA**

#### **Bilbao**

Luis Briñas, 16 - 48013 Bilbao  
Tfno: 944204969 / Fax: 944205066  
[omic@ayto.bilbao.net](mailto:omic@ayto.bilbao.net)

#### **Mancomunidad de la Merindad de Durango**

Avenida de la Libertad, 2 Lonja  
48200 Durango  
Tfno: 946202707 / Fax: 946202707  
[omic.mdurango@kontsumo.net](mailto:omic.mdurango@kontsumo.net)

#### **Ermua**

Bajos del Mercado Municipal.  
Diputación s/n  
48260 Ermua  
Tfno: 943174585 / Fax: 943176290  
[omic-ermua@kontsumo.net](mailto:omic-ermua@kontsumo.net)

#### **Lekeitio**

Pascual Abaroa, 11 B - 48280 Lekeitio  
Tfno: 946844830 / Fax: 946844934  
[kiub-lekeitio@kontsumo.net](mailto:kiub-lekeitio@kontsumo.net)

#### **Bermeo**

Areilza, 4 - 48370 Bermeo  
Tfno: 946179160 / Fax: 946179165  
[omic-bermeo@kontsumo.net](mailto:omic-bermeo@kontsumo.net)

#### **Etxebarri**

Santa Ana, 1 - 48450 Etxebarri,  
Tfno: 944406724  
[omic-etxebarri@kontsumo.net](mailto:omic-etxebarri@kontsumo.net)

#### **Ortuella**

Plaza 1º de mayo, s/n - 48530 Ortuella  
Tfno: 946642331 / Fax: 946642331  
[omic-ortuella@konsumo.net](mailto:omic-ortuella@konsumo.net)

#### **Muskiz-Forlan**

Poligono Industrial Santelices, Pab. B1  
48550 Muskiz

Tfno: 946706016 / Fax: 946323014  
[omic-muskiz@kontsumo.net](mailto:omic-muskiz@kontsumo.net)

### **Mancomunidad Uribe-Kosta**

Gatzarriñe, 2-4 - 48600 Sopelana  
 Tfno: 946762674 / Fax: 946762872  
[omic-uribekosta@kontsumo.net](mailto:omic-uribekosta@kontsumo.net)

### **Ondarroa**

Kanttoipe, s/n - 48700 Ondarroa  
 Tfno: 946833670 / Fax: 946833667  
[omic-ondarroa@kontsumo.net](mailto:omic-ondarroa@kontsumo.net)

### **Balmaseda**

Plaza San Severino, 1 - 48800 Balmaseda  
 Tfno: 946802990 - Fax: 946102053  
[KIUB-balmaseda@kontsumo.net](mailto:KIUB-balmaseda@kontsumo.net)

### **Mancomunidad de Encartaciones**

La Inmaculada, 15 - 48850 Zalla  
 Tfno: 946671852 / Fax: 946391168  
[omic-encartaciones@kontsumo.net](mailto:omic-encartaciones@kontsumo.net)

### **Barakaldo**

Paseo Dolores Ibarruri, s/n  
 48901 Barakaldo  
 Tfno: 944180178 / Fax: 944189298  
[omic-barakaldo@kontsumo.net](mailto:omic-barakaldo@kontsumo.net)

### **Portugalete**

Ayuntamiento de Portugalete. Edificio  
 Cívico Social, 4 - 48920 Portugalete  
 Tfno: 944729254 / Fax: 944729294  
[omic-portugalete@kontsumo.net](mailto:omic-portugalete@kontsumo.net)

### **Erandio Alzaga**

23 de septiembre - 48950 Erandio  
 Tfno: 944890112 / Fax: 944890144  
[omic-erandio@kontsumo.net](mailto:omic-erandio@kontsumo.net)

### **Erandio Astrabudua**

Mezo, 20 - 48950 Erandio  
 Tfno: 944175105 / Fax: 944175101  
[omic-astrabudua@kontsumo.net](mailto:omic-astrabudua@kontsumo.net)

### **Basauri**

Lehendakari Aguirre, 57 - 48970 Basauri  
 Tfno: 944263486 / Fax: 944261385  
[omic-basauri@kontsumo.net](mailto:omic-basauri@kontsumo.net)

### **Santurtzi**

Avenida Murrieta, 25 - 48980 Santurtzi  
 Tfno: 944614551 / Fax: 944627131  
[omic-santurtzi@kontsumo.net](mailto:omic-santurtzi@kontsumo.net)

### **Getxo**

Juan Bautista Zabala, 6 - 48991 Getxo  
 Tfno: 944660111 / Fax: 944660222  
[omic-getxo@kontsumo.net](mailto:omic-getxo@kontsumo.net)

## **ORGANIZACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS**

### **EKA-ECUV, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS VASCA**

#### **Álava**

#### **URKOA, ASOCIACIÓN URIBE-KOSTA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES**

Francia, 21-1º Dpto 3  
 01002 Vitoria-Gasteiz  
 Tfno: 945283194 / Fax: 945283194  
[urkoagasteiz@eka.org](mailto:urkoagasteiz@eka.org)

#### **Bizkaia**

#### **EKA-OCUV, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS VASCA**

Plaza Nueva, 7-1º dcha - 48005 Bilbao  
 Tfno: 944168506 / Fax: 944150050  
[ekainfo@eka.org](mailto:ekainfo@eka.org)

#### **URKOA, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Plaza Nueva, 7-1º dcha  
 48005 Bilbao  
 Tfno: 944168506 / Fax: 944150050  
[urkoabilbao@eka.org](mailto:urkoabilbao@eka.org)

**URKOA, ASOCIACIÓN URIBE-KOSTA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES**

Amezti, 6-1º dpto 8 - 48990 Getxo  
Tfno 944912233 / Fax: 944912233

[urkoa@eka.org](mailto:urkoa@eka.org)

**EKA-OCUV, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIO VASCA**

Aldapa, 3 Bajo - 48910 Leioa  
Tfno: 944639633

**Gipuzkoa**

**EKA-OCUV, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIO VASCA**

Boulevard, 25 Bajo Dpto. 8  
20005 Donostia-San Sebastián  
Tfno: 943423993 / Fax: 943423993

[urkoadonostia@eka.org](mailto:urkoadonostia@eka.org)

**ACUBI, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DEL BIDASOA**

Casino viejo – Hogar del jubilado  
20280 Hondarribia

Tfno: 943640488 / Fax: 943635067

[acubi@kontsumo.net](mailto:acubi@kontsumo.net)

**ACUBI, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DEL BIDASOA**

Fueros, 2 – 2º dcha - 20302 Irun  
Tfno: 943632194 / Fax: 943635067

[acubi@kontsumo.net](mailto:acubi@kontsumo.net)

**UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI**

**ÁLAVA**

**UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI**

Jose Lejarreta, 49-bis  
01003 Vitoria-Gasteiz  
Tfno.: 945264722 / Fax: 945264799

[uce@kontsumo.net](mailto:uce@kontsumo.net)

**UNIÓN DE CONSUMIDORES PROVINCIAL GASTEIZ**

Jose Lejarreta, 49-bis  
01003 Vitoria-Gasteiz  
Tfno.: 945264722 / Fax: 945264799

[uce-vitoria@kontsumo.net](mailto:uce-vitoria@kontsumo.net)

**BIZKAIA**

**UNIÓN DE CONSUMIDORES PROVINCIAL DE BIZKAIA**

Hurtado de Amezaga, 27-11º Dpto 5  
48008 Bilbao  
Tfon: 944215559 / Fax: 944215251

[uce-bizkaia@kontsumo.net](mailto:uce-bizkaia@kontsumo.net)

**GIPUZKOA**

**UNIÓN DE CONSUMIDORES DE GIPUZKOA-DONOSTIA**

Txurruka, 7-3ºC  
20004 Donostia-San Sebastián  
Tfno: 943431124

Fax: 943426938

[uce-donostia@kontsumo.net](mailto:uce-donostia@kontsumo.net)

**UNIÓN DE CONSUMIDORES DE GIPUZKOA-EIBAR**

Plaza Unzaga, s/n(junto parada de taxis)  
20600 Eibar  
Tfno: 943201987

Fax: 943208762

[uce-eibar@kontsumo.net](mailto:uce-eibar@kontsumo.net)

**FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI**

**ÁLAVA**

**AKE, ASOCIACIÓN ALAVESA DE CONSUMIDORES**

Canciller Ayala, 11-1º dcha Oficina B  
01004 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945251708

[ake@kontsumo.net](mailto:ake@kontsumo.net)



**BIZKAIA****BKEE-ACUB, AGRUPACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE BASAURI**

Debarroa, 4-13ª - 48970 Basauri  
 Tfno: 944407004 / Fax: 944407004  
[bkee@kontsumo.net](mailto:bkee@kontsumo.net)

**ASKOFA, ASOCIACIÓN FAMILIAR PARA LA ORIENTACIÓN DEL CONSUMO DE EUZKADI**

Pintor Tellaetxe, 13 bajo - 48015 Bilbao  
 Tfno: 944752239 / Fax: 944752239  
[ascofa@kontsumo.net](mailto:ascofa@kontsumo.net)

**BKE, ASOCIACIÓN VIZCAINA DE CONSUMIDORES**

Juan de Ajuriaguerra, 9-7º  
 48009 Bilbao  
 Tfno: 944246420 / Fax: 944246420  
[eke@arrakis.es](mailto:eke@arrakis.es)

**EKE, FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI**

Juan de Ajuriaguerra, 9-7º - 48009 Bilbao  
 Tfno: 944246420 / Fax: 944246420  
[eke@arrakis.es](mailto:eke@arrakis.es)

**ETXEKO-ANDRE, ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AMAS DE CASA Y CONSUMIDORES DE BIZKAIA**

Jardines, 5-1º - 48005 Bilbao  
 Tfno: 944153874 / Fax: 944154917  
[etxecko-andre@kontsumo.net](mailto:etxecko-andre@kontsumo.net)

**ARANZAZU, ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AMAS DE CASA Y CONSUMO FAMILIAR DE GIPUZKOA**

Ramón y Cajal, 4-bajo  
 20002 Donostia-San Sebastián  
 Tfno: 943277594 / Fax: 943277594  
[aranzazu@kontsumo.net](mailto:aranzazu@kontsumo.net)

**ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE SEGUROS ÁLAVA****ASKEL**

San Prudencio, 23-1º  
 01005 Vitoria-Gasteiz  
 Tfno: 902361331 / Fax: 902361331  
[askel@askel.org](mailto:askel@askel.org)

**BIZKAIA****ASKEL**

Plaza Circular, 3-3º A - 48001 Bilbao  
 Tfno.: 902361331  
 Fax: 902361331  
[askel@askel.org](mailto:askel@askel.org)

**GIPUZKOA****ASKEL**

Segundo Izpizua, 37 bajo  
 20001 Donostia-San Sebastián  
 Tfno.: 902361331  
 Fax: 902361331  
[askel@askel.org](mailto:askel@askel.org)

**JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO****JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE EUSKADI**

Donostia-San Sebastián, 1  
 01010 Vitoria-Gasteiz  
 Tfno: 945019936  
 945019956  
 Fax: 945019997  
[junta-arbitral@ej-gv.es](mailto:junta-arbitral@ej-gv.es)

**JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO MUNICIPAL DE VITORIA-GASTEIZ**

Cuesta de San Vicente, s/n  
 01001 Vitoria-Gasteiz  
 Tfno: 945161670 / Fax: 945161251  
[junta.arbitral@vitoria-gasteiz.org](mailto:junta.arbitral@vitoria-gasteiz.org)

## LA PUBLICIDAD

### AGENCIA EUROPEA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Sagasti, 22 - 28004 Madrid  
Tfno: 901100099 / Fax: 914455699  
[ciudadano@agpd.es](mailto:ciudadano@agpd.es)

### LISTA ROBINSON. ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE MARKETING DIRECTO

Avda. Diagonal, 437- 5º1º  
08036 Barcelona  
Tfno: 932404070 / Fax: 932012988  
[fecemd@fecemd.org](mailto:fecemd@fecemd.org)

### ASOCIACIÓN DE AUTOCONTROL DE LA PUBLICIDAD

Conde de Peñalver, 52-1º C-D  
Madrid  
Tfno: 913096637  
Fax: 914029824  
[www.autocontrol.es](http://www.autocontrol.es)

## ALIMENTACIÓN

### AGENCIA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA (AESA)

Alcalá, 56 - 28071 Madrid  
Fax: 91338375  
[comunicacionAesa@msc.es](mailto:comunicacionAesa@msc.es)

## ENERGIA

### COMISIÓN NACIONAL DE ENERGIA

Dirección de Relaciones Externas  
Marqués de Duero, 4 - 28001 Madrid  
Tfno: 914329600 / Fax: 915776217  
[dre@cne.es](mailto:dre@cne.es)

## TELECOMUNICACIONES

### SECRETARIA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIÓN Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Para reclamaciones servicio de telecomunicación  
Capitán Haya, 41 - 28071 Madrid  
Fax: 913462323  
Consultas sobre la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y comercio electrónico  
Tfno: 902446006  
[www.setsi.mcyt.es](http://www.setsi.mcyt.es)

## TRANSPORTES

### JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTE DE ALAVA

Plaza de la Provincia, 4 bajo interior  
01001 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945181857  
Fax: 181905  
[cjimenez@alava.net](mailto:cjimenez@alava.net)

### JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTE DEL PAÍS VASCO

Gran Vía, 50-7º - 48011 Bilbao  
Tfno: 944509404  
Fax: 944423719

## ORGANISMOS DEL MINISTERIO DE FOMENTO

### AENA. ENTE PÚBLICO AEROPUERTOS ESPAÑOLES Y NAVEGACIÓN AÉREA

Peonías, 2 - 28042 Madrid  
Tfno: 902404704

### DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL

Servicio de relaciones con el usuario  
Paseo de la Castellana, 67  
28071 Madrid  
Tfno: 915978321 / 915977231  
Fax: 915978300 / 915978643  
[pasajeros.aereo@inform.es](mailto:pasajeros.aereo@inform.es)

**DIRECCIÓN GENERAL DE LA MARINA MERCANTE**

Subdirección General de Tráfico, seguridad y contaminación marítima  
Ruiz de Alarcón, 1  
28014 Madrid  
Tfno: 915979270  
Fax: 915979287

**DIPUTACIONES FORALES  
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA**

Departamento de obras públicas y transporte. Servicio de transporte  
Plaza de la provincia, 6 interior bajo  
01001 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945181818 / Fax: 945181905

**DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA**

Departamento de Transportes  
Dirección General de Transporte  
Iparragirre, 21 - 48009 Bilbao  
Tfno: 944068000 / Fax: 944066902  
[dg.transportes@bizkaia.net](mailto:dg.transportes@bizkaia.net)

**DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA**

Dirección General de suelo y transporte  
Julio Caro Baroja, 2 - 20018 Donostia  
Tfno: 943112014  
Fax: 943112119  
[insausti@gipuzkoa.net](mailto:insausti@gipuzkoa.net)

**COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE SERVICIOS BANCARIOS**

**ADICAE**, Asociación de usuarios de bancos, cajas de ahorros y seguros  
Diputación, 4 bis 5º B - 48009 Bilbao  
Tfno: 944236896  
Fax: 944235173  
[adicae.bilbao@euskalnet.net](mailto:adicae.bilbao@euskalnet.net)

**AUSBANC**, Asociación de usuarios de servicios bancarios  
Villarías, 10-6º Dpto. 608 - 48001 Bilbao  
Tfno: 944235578 / Fax: 944245351  
[bilbao@ausbanc.com](mailto:bilbao@ausbanc.com)

**BANCO DE ESPAÑA**

Servicio de Reclamaciones  
Alcalá, 48 - 28014 Madrid  
Tfno: 913385068 / 913385851  
[www.bde.es/servicio/servicio.htm](http://www.bde.es/servicio/servicio.htm)

**COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL INVERSOR**

**CNMV**, Comisión Nacional del Mercado de Valores  
Servicio de reclamaciones  
Paseo de la Castellana, 15-2º  
28046 Madrid  
[www.cnmv.es/index.htm](http://www.cnmv.es/index.htm)

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

**DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDO DE PENSIONES**  
Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid  
Tfno: 913397000 / Fax: 913397124  
[www.dgdfp.mineco.es](http://www.dgdfp.mineco.es)

Servicio de reclamaciones  
Tfno: 913397000 / Fax: 913397124  
Comisionado para la Defensa del Asegurado y participe en planes de pensiones: 902197936

**INC, INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO**

Príncipe de Vergara, 54 - 28006 Madrid  
Tfno: 915758029 / Fax: 918224543