

GUÍA PARA EL CONSUMO

Conoce tus derechos y tus obligaciones



GUÍA PARA EL CONSUMO

Conoce tus derechos y tus obligaciones

Edita:

Concejalía de Promoción Económica,
Empleo, Comercio, Consumo y Turismo

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR
Ayuntamiento de A Coruña

Costa de la Palloza, 8
15006 A Coruña

omic@coruna.es
www.coruna.es/omic

Imprime: Improset Gráficas

Depósito legal: C 2759-2010

ÍNDICE

Pag.

I. I. PRODUCTOS Y SERVICIOS, PECULIARIDADES	7
1. Alimentos, etiquetado	7
2. Electrodomésticos	9
3. Centros de bronceado	13
4. Compras fuera de establecimiento mercantil	14
5. Salones de peluquería y estética	14
6. Servicios de mantenimiento, reparación y reforma	15
7. Talleres de reparación de vehículos	17
8. Tintorerías	19
9. Transporte aéreo	20
10. Servicios de comunicaciones electrónicas. Carta de derechos de los usuarios finales	26
11. Vivienda	30
II. FORMALISMOS LEGALES QUE DEBE CONOCER	31
1. Cláusulas abusivas	31
2. Hojas de reclamación	32
3. Garantías	32
4. Reclamación y responsabilidad por productos defectuosos	35
5. Derecho de desistimiento	36
6. Procedimientos especiales de reclamación: Seguros y bancos	37
III. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: ARBITRAJE	40
IV. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS	42

I. PRODUCTOS Y SERVICIOS, PECULIARIDADES

...: I. ALIMENTOS, ETIQUETADO :...

Etiquetado son las menciones, indicaciones, marcas de fábrica o comerciales, dibujos o signos relacionados con un producto alimenticio que figuren en cualquier envase, documento, rótulo, etiqueta o collarín que acompañen o se refieran a dicho producto alimenticio.



Producto alimenticio envasado

Es la unidad de venta destinada a ser presentada sin más transformación a la persona o colectividad que consume, constituida por un producto alimenticio y el envase en que sea acondicionado antes de ser puesto a la venta.

Ingrediente

Es toda sustancia, incluida los aditivos alimentarios, utilizada en la fabricación o en la preparación de un producto alimenticio y que todavía se encuentra presente en el producto terminado o eventualmente en una forma modificada.

Lote

Es el conjunto de unidades de venta de un producto alimenticio producido, fabricado o envasado en circunstancias prácticamente idénticas.

Fecha de duración mínima

Es la fecha hasta la cual el producto alimenticio mantiene sus propiedades específicas en condiciones de conservación apropiadas.

Derechos que debes conocer

El etiquetado y las modalidades de realizarlo no deberán ser de tal naturaleza que induzcan a error en la compra, especialmente:

- a. Sobre las características del producto alimenticio y, en particular, sobre su naturaleza, identidad, calidades, composición, cantidad, duración, origen o procedencia y modo de fabricación o de obtención.
- b. Atribuyendo al producto alimenticio efectos o propiedades que no posea.
- c. Sugiriendo que el producto alimenticio posee características particulares, cuando todos los productos similares posean estas mismas características.

- d. Atribuyendo a un producto alimenticio propiedades preventivas, terapéuticas o curativas de una enfermedad humana ni mencionando dichas propiedades, sin perjuicio de las disposiciones aplicables a las aguas minerales naturales y a los productos alimenticios destinados a una alimentación especial.

Estas prohibiciones también se aplicarán a la presentación de los productos alimenticios (en especial a la forma o al aspecto que se da a estos o a su envase, al material usado para este y a la forma en que estén dispuestos, así como al ámbito en qué estén expuestos) y a la publicidad .

Información obligatoria de etiquetado

El etiquetado de los productos alimenticios requerirá, de modo general y obligatorio dependiendo del tipo de producto, una serie de indicaciones como son:

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

Referencia al etiquetado sobre propiedades nutritivas:

El etiquetado sobre propiedades nutritivas es toda la información que aparezca en la etiqueta en relación con:

- a) El valor energético.
- b) Los nutrientes siguientes:
 - Proteínas.
 - Hidratos de carbono.
 - Grasas.
 - Fibra alimentaria.
 - Sodio.
 - Determinadas vitaminas y sales minerales cuando estén presentes en cantidades significativas.

Declaración de propiedades nutritivas, es toda indicación y todo mensaje publicitario que afirme, sugiera o implique que un producto alimenticio posee propiedades nutritivas concretas:

- a. Por el valor energético que aporta, en proporción reducida o aumentada, o deja de aportar.
- b. Por los nutrientes que contiene, en proporción reducida o aumentada, o no contiene.

VALORES NUTRITIVOS / NUTRITIVE VALUES		
Por 100 gramos		Rebanada / Slice 3.5 oz approx
408/1726	Kcal/kJ	34.6/146.7
10	Proteínas/Proteins(g)	0.85
75	Hidratos de carbono/Carbohydrates(g)	6.38
2	Azúcar/Sugar(g)	0.17
8	Grasas/Fat(g)	0.68
2	Grasas saturadas/Fats Saturated(g)	0.17
3	Fibra/Fiber(g)	0.68
0.6	Sodio/Sodium(mg)	12.95
Inapreciable insignificant	Coolesterol/Cholesterol(mg)	Inapreciable insignificant

El etiquetado sobre propiedades nutritivas será obligatorio cuando en la etiqueta la presentación o la publicidad, excluidas las campañas publicitarias relativas a productos genéricos, figure la mención de que el producto posee propiedades nutritivas.

La información en el etiquetado sobre propiedades nutritivas deberá aparecer agrupada en un mismo lugar, estructurada toda ella en forma tabular y, si el espacio lo permite, con las cifras en columna. Si no hubiera suficiente espacio podrá aparecer de forma lineal. Además la información se pondrá en lugar visible, en caracteres claramente legibles e indelebles.

... 2. ELECTRODOMÉSTICOS ...

La legislación vigente determina que, son aquellos bienes de consumo duradero de uso doméstico que utilicen, directa o indirectamente para su funcionamiento o aplicación, cualquier tipo de energía y/o la transformen.

Se clasifican en:

- Los de **línea blanca**: serían los electrodomésticos relacionados con los cometidos domésticos de conservación y preparación de alimentos y de acondicionamiento térmico (lavadoras, frigoríficos...).
- Los de **línea marrón**, que serían los aparatos audiovisuales de carácter doméstico (televisores, vídeos, equipos de música, etc.).
- Y finalmente, los **pequeños electrodomésticos** (batidores, cafeteras...), que no estarían incluidos en ninguno de los otros dos apartados.

Todos los electrodomésticos tienen una garantía legal y total (incluiría transporte, mano de obra...) durante el plazo de dos años, que ha de dar obligatoriamente el vendedor. Mientras, de modo voluntario el vendedor o vendedora o quien lo fabrica pueden ofrecer una garantía adicional. Es la llamada garantía comercial, que obligará a quien figure como garante en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la publicidad correspondiente.

Para poder reclamar, en caso de un producto no conforme, es necesario presentar siempre un justificante de la compra, una factura o un resguardo.

De existir cualquier falta de conformidad con el aparato doméstico, es obligatorio que se ponga en contacto con el establecimiento vendedor y que le informe en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella.



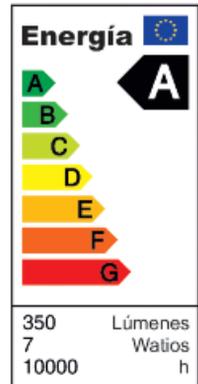
Etiquetado y consumo

Se pondrá en conocimiento del consumidor, mediante una ficha informativa y una etiqueta relativas a los aparatos domésticos destinados a la venta, la información referente al consumo de energía (eléctrica o de otro tipo) o de otros recursos esenciales.

Los aparatos de uso doméstico obligados a presentar la etiqueta energética y la ficha informativa son los siguientes:

- frigoríficos, congeladores y aparatos combinados
- lavadoras, secadores de ropa y aparatos combinados
- lavavajillas
- hornos
- calentadores de agua y otros aparatos de almacenamiento de agua caliente
- fuentes de luz
- aparatos de aire acondicionado

La etiqueta se colocará, de forma que resulte claramente visible y que no quede oculta.



Recuerde que cuando ya no quiera el electrodoméstico, debe procurar reducir su eliminación como residuo.

En la etiqueta, aparecen unas flechas de colores, la más pequeña de color verde y en que figura la letra "A" indica el aparato más eficiente de su clase y la que lleva la flecha roja con la letra "G" el menos eficiente.

Reparación de electrodomésticos

Cuando le surja alguna avería en un electrodoméstico, debe acudir a repararlo a un Servicio de Asistencia Técnica (SAT). Según establece la legislación vigente, los SAT son aquellos establecimientos o personas que, cumpliendo los requisitos reglamentarios establecidos para esta actividad, se dedican a la reparación, ins-

talación y/o conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico y prestan sus servicios tanto en los locales donde se desarrolla su actividad como en los domicilios de las personas usuarias.

Usted, o quien actúe en su nombre tiene derecho a un presupuesto previo escrito, que tendrá una validez mínima de treinta días desde la fecha en que se le comunique.



Pedir presupuesto previo es muy importante para no llevar sorpresas a la hora de abonar la reparación, pero debe de saber que:

En este caso, como importe del dicho presupuesto, podrán exigirse:

- Para pequeños aparatos de uso doméstico y otros no recogidos en los grupos siguientes: 15 minutos del valor del tiempo de trabajo.
- Para línea blanca y similar: 30 minutos del valor del tiempo de trabajo.
- Para línea marrón y electrónica: 60 minutos del valor del tiempo de trabajo.

Además, existe la obligación de satisfacer el pago correspondiente a los gastos de almacenamiento, a partir del plazo de un mes de la fecha en que Usted, como usuario o usuaria, debiera recoger el aparato.

Tendría la obligación de satisfacerle al SAT el importe de la elaboración del presupuesto sólo cuando, después de solicitarlo, no lo acepte.

En el presupuesto, deberá figurar:

- Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.
- Nombre y domicilio de la persona usuaria.
- Marca, modelo y número de serie del aparato.
- Motivo de la reparación.
- Diagnóstico de la avería.
- Pagos que debe satisfacer por la prestación del servicio o servicios requeridos, referencia genérica a las piezas de repuesto que se van a utilizar o cualquier otro concepto.
- Fecha y firma de la persona responsable del SAT.
- Fecha prevista de entrega del aparato ya reparado o, en su caso, fecha de la reparación cuando esta se vaya a realizar en el domicilio del usuario.
- Espacio reservado para la fecha y firma de aceptación del usuario.
- Tiempo de validez del presupuesto.

El plazo empezará a contar desde que se le comunique a la persona interesada que el aparato está ya reparado y a su disposición.

Por lo tanto, no olvide recoger su aparato.

Por otro lado, todas las piezas de repuesto que se utilicen en las reparaciones deben de ser nuevas, excepto si el consumidor da su consentimiento por escrito para que se utilicen piezas de repuesto usadas, recuperadas o no originales.

Todos los servicios de asistencia técnica están obligados a entregar a la persona o empresa usuaria una factura, en que se detallarán las operaciones realizadas, las piezas de repuesto utilizadas y el tiempo de mano de obra empleado, donde se expresarán sus respectivos importes. Igualmente, deberá reflejarse la cuantía de los conceptos por desplazamiento, transporte u otros que se facturen, incluyéndose los datos fiscales en la forma prevista en su normativa reguladora.

En todos los casos en que el aparato de uso doméstico quede depositado en el Servicio de Asistencia Técnica, tanto para elaborar un presupuesto como para llevar a cabo una reparación previamente aceptada, el Servicio de Asistencia Técnica entregará a la usuaria o usuario un resguardo acreditativo de su depósito. Si existe presupuesto, este, debidamente firmado por el SAT y la persona usuaria, hará las veces de resguardo de depósito.

Cuando exista presupuesto, la cuantía y el concepto deberán corresponderse, con la factura.

En aquellos servicios realizados en el domicilio propio, los gastos de desplazamiento, que deberán reflejarse en la factura, no podrán ser exigidos más que por una sola vez, aun cuando el servicio requerido afecte a varios aparatos y aun cuando fueran varios desplazamientos para realizar el mismo servicio. No se cobrará el desplazamiento si la persona usuaria está ausente.

La garantía de reparación del servicio de asistencia técnica tendrá un período de validez mínimo de tres meses, que se entenderá desde la fecha de la entrega del aparato y tendrá validez siempre que este no sea manipulado o reparado por terceras personas.

No se podrá reclamar una nueva reparación con cargo a la garantía, cuando la avería se produzca como consecuencia de un uso inadecuado del aparato o por causas de fuerza mayor, aunque esta circunstancia deberá ser probada por el Servicio de Asistencia Técnica.

...: 3. CENTROS DE BRONCEADO :...

Los centros de bronceado son aquellos establecimientos que prestan al público, con fines comerciales, a título oneroso o gratuito, un servicio de bronceado mediante el uso de aparatos equipados de emisores ultravioletas, y cuya actividad se ejerce de modo exclusivo o de forma simultánea con otras de carácter estético. Los centros de bronceado están obligados a disponer de un documento de carácter informativo que será presentado a la firma de los usuarios para su conformidad, antes de ser sometidos a la exposición de los aparatos UV.



Su contenido incluirá, cuando menos, los siguientes aspectos:

- Las radiaciones ultravioletas pueden afectar gravemente a la piel y a los ojos, las exposiciones intensas y repetidas pueden provocar un envejecimiento prematuro de la piel, así como un aumento del riesgo de desarrollar un cáncer de piel; los daños causados a la piel son irreversibles.
- Es obligatorio usar lentes de protección frente a las radiaciones ultravioletas de los aparatos de bronceado para evitar lesiones oculares.
- Las radiaciones UV pueden ser especialmente peligrosas en personas de piel muy blanca y no deben ser utilizadas por aquellas que se queman sin broncearse, que presentan insolación, que tengan un cáncer de piel o condiciones que predispongan dicho cáncer.
- Las exposiciones a los ultravioletas artificiales están prohibidas a los menores de 18 años y desaconsejadas para las mujeres embarazadas.
- Deben tomarse las precauciones necesarias en los períodos de tratamiento con ciertos medicamentos, entre otros, antibióticos, somníferos, antidepresivos, antisépticos locales o generales.

Y en consecuencia, debe tener en cuenta las siguientes precauciones:

- Retire bien los cosméticos antes de su exposición y no aplique ningún filtro solar.
- Absténgase de exponerse a las radiaciones ultravioletas durante los períodos de tratamiento con medicamentos. En caso de duda, consulte en su centro de salud.
- No se exponga al sol y al aparato el mismo día.
- Respete 48 horas entre las dos primeras exposiciones.
- Siga las recomendaciones relativas a la duración, intensidad de exposición y distancia de la bombilla.
- Consulte con el médico si se desarrollan sobre la piel ampollas, heridas o enrojecimiento.

Los diferentes fototipos de piel deben figurar en el documento, así como el programa de exposición recomendado, teniendo en cuenta las duraciones máximas, la distancia de exposición y los intervalos entre las exposiciones.

...: 4. COMPRAS FUERA DE UN ESTABLECIMIENTO MERCANTIL ...:

Este tipo de contratos son los realizados entre una empresa y un consumidor o consumidora:

- a) Cuando tengan lugar fuera del establecimiento mercantil de la empresa, y los realice bien la misma empresa o una tercera persona que actúe por su cuenta.
- b) En la vivienda de una persona física, en su centro de trabajo o en la vivienda de otra persona diferente, salvo que se le solicitara previamente a la empresa, que habría acudido a uno de estos sitios.
- c) En un medio de transporte público.

Este tipo de contrato tiene que:

- Formalizarse obligatoriamente por escrito.
- Formalizarse en doble ejemplar.
- Entregarse junto con un documento de desistimiento.
- Ir fechado y firmado de puño y letra por el consumidor.

Además, el documento debe contener, en caracteres destacados e inmediatamente encima del lugar reservado para la firma de la consumidora o consumidor, una referencia clara, comprensible y precisa al derecho a desistir del contrato y a los requisitos y consecuencias de su ejercicio.

Si decide firmar, debe fijarse mucho en la fecha que consta como fecha de entrega del producto.

Puede desistirse de la compra realizada fuera de establecimiento sin necesidad de alegar ninguna causa, hasta que transcurran siete días naturales, que contarán desde que reciba el documento de desistimiento, si este es posterior a la entrega del producto contratado o a la realización del contrato, si fuera de prestación de servicios.

...: 5. SALONES DE PELUQUERÍA Y ESTÉTICA ...:

Se entiende por establecimiento de salón de peluquería y estética los establecimientos abiertos al público en que se presten servicios consistentes en actividades

de lavado, corte, peinado, tinte, ondulación y similares en el cabello de las personas, así como también los servicios complementarios como masajes faciales, manicura, pedicura, maquillaje y otros similares.

Debe de considerarse que todos los establecimientos de este tipo han de estar obligados a exhibir, de forma perfectamente visible, un cartel en que conste en caracteres de tamaño no inferior a siete milímetros:



- Los precios aplicables a cada servicio, que incluirán los impuestos, con mención explícita y diferenciada de la parte del precio correspondiente a cada uno de esos conceptos.
- Un cartel informativo del horario de prestación de servicios al público visible desde el exterior.
- Una leyenda que especifique "Este establecimiento dispone de hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios. Las reclamaciones deberán efectuarse ante las autoridades competentes sobre consumo".

Derecho de admisión

Todas las personas usuarias de los salones de peluquería y de los establecimientos de estética tienen el derecho a ser atendidas dentro del horario establecido en el cartel informativo.

...: 6. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, REPARACIÓN Y REFORMA ...:



Los servicios a domicilio son todos aquellos destinados al mantenimiento, reparación y reforma de viviendas y locales en general, así como de sus instalaciones y edificaciones anexas.

También son considerados servicios a domicilio no sólo los que se realicen en el mismo domicilio de la parte que lo contrata, sino también los que se

lleven a cabo en el taller de quien preste el servicio, siempre y cuando este instale posteriormente el objeto en la vivienda o en el local del cliente.

Cuando las personas usuarias soliciten la prestación de algún servicio, esté o no cubierto por una garantía, serán atendidas en los términos y en los plazos que se acuerden.

La empresa prestadora de servicio a domicilio tendrá hojas de reclamaciones a disposición de sus clientes.

Todas las piezas, elementos o materiales que se utilicen en la prestación del servicio deberán ser nuevos y adecuados al uso o finalidad al que van destinados.

Cuando en la prestación del servicio se vayan a emplear piezas o materiales usados, deberá informarse a la usuaria o usuario para que la autorice previamente y por escrito.

Dichas piezas o materiales deberán estar en perfectas condiciones para el uso al que se destinen y a un precio más bajo que los nuevos, de existir en el mercado.

La empresa prestadora del servicio estará obligada, al finalizar el trabajo, a entregar al usuario las piezas o los elementos mecánicos o eléctricos sustituidos, así como a retirar, en su caso, los materiales de desperdicio originados durante este, salvo, en ambos casos, manifestación en contra por parte del usuario.

Los gastos de desplazamiento sólo podrán cobrarse una vez, aun cuando el servicio referido afecte a diferentes elementos o fueran necesarios varios desplazamientos para la prestación del servicio.

No podrá cobrarse el desplazamiento motivado por servicios anteriores mal efectuados o por cualquier otra causa imputable a quien presta el servicio.

Cuando los servicios prestados se facturen en función del tiempo empleado en su realización, sólo podrán cobrarse los tiempos reales invertidos.

Sólo podrá prestarse el servicio una vez que el usuario o la persona que el representante conceda su conformidad mediante la firma del presupuesto o de la renuncia que haga fe de su elaboración. La elaboración del presupuesto mediante la firma del usuario implica:

- La autorización para prestar el servicio en los términos especificados en él.
- El pago por parte de quien solicita el servicio de la cantidad orzada, contra la entrega de la factura o del recibo correspondiente.

La parte que presta el servicio no podrá exigir el pago de cantidades que excedan los precios anunciados o los presupuestos aceptados.

La persona usuaria tiene derecho a un presupuesto previo por escrito y, si no es aceptado, podrá cobrarse por su elaboración, como máximo y según la tarifa estipulada, el correspondiente a media hora de mano de obra de trabajo y un desplazamiento, aunque su confección requiriera varios.

La renuncia a la elaboración del presupuesto previo se hará constar de forma expresa en un documento de orden de trabajo, en que deberá de figurar, aparte de los datos obligatorios la leyenda "Renuncio al presupuesto previo y autorizo la reparación" escrita de su propia mano por el cliente o por quien actúe en su nombre y con su firma.

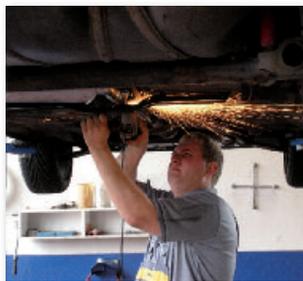
Tras finalizar el servicio, debes recibir una factura o justificante de pago por el servicio realizado.

En la factura figurarán los siguientes datos:

- Número de la factura o justificante de pago.
- Nombre y apellidos o denominación social, dirección, NIF o CIF y teléfono de la persona o empresa prestadora del servicio.
- Número de inscripción en el Registro de Establecimientos Industriales o en el registro especial correspondiente, cuando esta sea preceptiva.
- Nombre, apellidos y dirección del cliente, sea persona física o empresa.
- Descripción detallada del servicio realizado.
- Precio total del servicio debidamente desagregado, donde se especifiquen cualquier tipo de cargo acreditado, los materiales utilizados y el tiempo de mano de obra empleado, y se expresen sus respectivos importes. Igualmente, deberá reflejarse la cuantía de los conceptos por desplazamiento, transporte u otros que se facturen, así como de los impuestos correspondientes.
- Período de duración y condiciones de la garantía si no se entrega en un documento independiente.
- Fecha y firma de la prestadora del servicio.

Quien presta el servicio le entregará a quien lo recibe un documento de garantía de las reparaciones e instalaciones que efectúe, en el que hará constar el objeto de la reparación o instalación, el garante, la beneficiaria de la garantía, sus derechos y el plazo de la garantía, que no podrá ser inferior a tres meses, y que contarán a partir de la fecha consignada en la factura correspondiente a la finalización de los servicios.

...: 7. TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS :...



Vehículo automóvil: está definido como todo artefacto o aparato capaz de circular por las vías públicas que, dotado de medios de propulsión propios e independientes del exterior, circula sin raíles, destinado tanto al transporte de personas, de cosas o mercancías como al arrastre de otros vehículos.

Para estos efectos, se entenderán incluidos, asimismo, las motocicletas, los ciclomotores, los remolques y los vehículos articulados.

Se entenderá por **talleres de reparación de vehículos** y de sus equipos y componentes aquellos establecimientos industriales en que se efectúen operaciones encamina-

das a restituir las condiciones normales del estado y funcionamiento de vehículos automóviles o de equipos y componentes de estos en que se manifiesten alteraciones en dichas condiciones con posterioridad al término de su fabricación.

En todos los casos en que el vehículo quede depositado en el taller, tanto para elaborar un presupuesto como para llevar a cabo una reparación previamente aceptada, el taller le entregará a la persona usuaria un resguardo acreditativo del depósito del vehículo. En los casos en que exista presupuesto debidamente firmado por ambas partes, este hará las veces de resguardo del depósito.

Es muy importante que sepa que toda persona o quien actúe en su nombre tendrá derecho a un presupuesto escrito. Este presupuesto tendrá una validez mínima de doce días hábiles.

Sólo se podrá cobrar la confección del presupuesto cuando no realice seguidamente la reparación en el taller en que fue elaborado y siempre que se hicieran constar previamente en el resguardo de depósito los trabajos necesarios para su elaboración y el precio estimado de ellos.

Todos los talleres estarán obligados a entregarle al cliente una factura escrita, firmada y sellada, debidamente desagregada y en la que se especifiquen los cargos acreditados, las operaciones realizadas, las piezas o los elementos que se utilizaron y las horas de trabajo empleadas, y en que se señale el importe de cada concepto.

En las facturas deberán constar explícitamente, con letra de tamaño no inferior a 15 Mm, la duración de la garantía, así como las siguientes oraciones:

- «La **garantía se entiende total**, incluyendo mano de obra, piezas substituidas, servicio de grúa, desplazamiento de operarios e impuestos, y su cumplimiento se realizara sin postergación.»
- «La **manipulación por terceros de las piezas garantizadas invalida** la garantía.»

Podrán acreditarse gastos de estancia cuando, después de comunicarle al usuario o usuaria que ya se efectuó el presupuesto o la reparación del vehículo, esta deje transcurrir más de tres días hábiles sin pronunciarse sobre la aceptación del presupuesto o sin retirar el vehículo.

En todo caso, estos gastos de estancia sólo procederán cuando el vehículo se encuentre en locales bajo custodia del taller y por los días que excedan del plazo citado. Su importe diario se fijará según el que usualmente se aplique en garajes o aparcamientos de la localidad, incrementados en un 20%. Estas condiciones deben figurar claramente expuestas en el taller para el conocimiento de los usuarios y usuarias.

La garantía de reparación que otorgue el taller caducará, como mínimo, a los tres meses o a los 2.000 Km. recorridos, excepto si se trata de vehículos industriales, en los que caducará a los quince días o a los 2.000 Km.; en el caso de que las piezas incluidas en la reparación tengan un plazo de garantía superior registrará para ellas el plazo de mayor duración. El período de garantía se computará desde la fecha de entrega del vehículo y tendrá validez siempre que el vehículo no sea manipulado o reparado por terceros. Para ciclomotores y motocicletas hasta una cilindrada de 125 c.c. inclusive, la garantía será de 15 días.

...: 8. TINTORERÍAS :...

Al hablar de tintorerías, es necesario distinguir entre:

- **Limpeza:** es el lavado de los productos textiles, de cuero, piel o sintéticos, con adición de agua y jabón u otros productos.
- **Teñido:** es el cambio de color de los productos textiles, de cuero, piel o sintéticos.
- **Conservación:** el mantenimiento de la pieza, durante un tiempo determinado, en condiciones óptimas para evitar su deterioro.



Resguardo o justificante

En el momento de la entrega de la pieza o piezas por parte del cliente, el prestador del servicio deberá expedir en todos los casos un resguardo, en que figurarán, como mínimo, los siguientes datos:

- Nombre, domicilio y NIF o DNI de la empresa.
- Número de orden o referencia para identificar el servicio requerido y la fecha de recepción de la pieza.
- Nombre y domicilio de la persona usuaria.
- Para servicios de limpieza en seco, entintado, conservación y complementarios, deberá hacer constar la designación de las piezas recibidas. Para la limpieza que no se realice en seco, se especificará si el paquete es de ropa blanca, de color o varia.
- Tipo de servicio solicitado para cada una de las piezas o paquete.
- Fecha prevista de terminación del servicio, así como si la pieza o piezas serán devueltas al domicilio.
- Para la limpieza en seco, entintado, conservación y servicios complementarios, figurará el precio del servicio solicitado para cada pieza y el total correspondiente.
- Para la limpieza que no se realice en seco, el precio del servicio solicitado del paquete, pieza o piezas unitarias. Cuantas observaciones considere necesario especificar por parte de las partes implicadas en el servicio, respecto del color básico y del estado de uso de cada pieza y del tratamiento o cuidado de la pieza o paquete entregado.
- Firma o sello de la empresa prestadora del servicio.

Cuando exista la posibilidad de deterioro de las piezas sometidas al tratamiento solicitado, bien por encontrarse esta en mal estado o bien porque han de ser sometidas a manipulaciones especiales que puedan entrañar ese peligro, se expresará claramente esta circunstancia, con declinación, en su caso, de responsabilidades por parte del prestador del servicio.

La firma del usuario o usuaria será requisito necesario cuando el documento refleje alguna causa de exención de responsabilidad del prestador del servicio.

Una copia del resguardo le será entregada al cliente y quedará otra en poder de la empresa prestadora del servicio.

Sólo podrá exigirse el pago anticipado total o parcial del importe del servicio cuando exista conformidad expresa por parte del cliente.

Retirada de los artículos

Los artículos podrán ser retirados del establecimiento, sin recarga o suplemento en el precio, durante el plazo máximo de tres meses. A partir de este plazo, el establecimiento podrá cobrar una cantidad en concepto de guardarropa o conservación, siempre que se haga constar el importe en lugar visible al público o conste en la hoja informativa para los supuestos de servicio a domicilio.

Los establecimientos tienen la obligación de conservar resguardos durante un plazo mínimo de seis meses, que contarán desde la fecha de entrega de la pieza o de las piezas a que se refieran.

...: 9. TRANSPORTE AÉREO :...



Transportista aérea: es toda empresa de transporte aéreo que posea una licencia de explotación válida.

Transportista aérea encargada de efectuar el vuelo: es toda empresa de transporte aéreo que realice o pretenda llevar a cabo un vuelo conforme a un contrato con un pasajero o pasajera o en nombre de otra persona, jurídica o física, que tenga un contrato con dicho pasajero.

Denegación de embarque

Es la negativa a transportar a un pasajero o pasajera en un vuelo, a pesar de presentarse al embarque en las condiciones establecidas, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados.

Siempre que su vuelo salga desde un aeropuerto situado en territorio de la Unión Europea o bien salga desde un aeropuerto situado fuera de la Unión Europea con destino a un aeropuerto situado en la Unión Europea, y con compañía aérea comunitaria, se le aplicará la siguiente normativa:

Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, deberá pedir, en primer lugar, que se presenten personas voluntarias que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden al pasajero interesado y la empresa transportista encargada de efectuar el vuelo.

En caso de que el número de voluntarios no sea suficiente para que las restantes personas con reservas puedan ser embarcadas en dicho vuelo, el transportista aéreo podrá denegarles el embarque a los pasajeros contra la voluntad de estos; en este caso deberá compensarlos inmediatamente.

Cancelación

El reglamento, aplicable cuando su vuelo salga desde un aeropuerto situado en territorio de la Unión Europea o desde un aeropuerto situado fuera de la Unión Europea con destino a un aeropuerto situado en la Unión Europea, y con compañía aérea comunitaria, define cancelación como la no realización de un vuelo programado y en que había reservada por lo menos una plaza. La cancelación genera muchas dudas con los retrasos, y el reglamento no ofrece ninguna definición sobre retraso, ni el tiempo límite a partir del cual un gran atraso pueda considerarse una cancelación.

Las personas afectadas por una cancelación tendrán derecho a una compensación por valor de:

Distancia del vuelo en km	Intracomunitarios	No intracomunitarios
Hasta 1500 km	250 €	250 €
Entre 1500 y 3500 km	400 €	400 €
Más de 3500 km	400 €	600 €

En general, un vuelo puede considerarse cancelado si cambia el número de vuelo para la misma ruta por la que el pasajero suscribió un contrato para un día en un horario concreto.

Este deber de **compensación non será obligatorio** si:

1. Se les informara de la cancelación por lo menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista.
2. Se le informara de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofreciera un transporte alternativo que les permitiera salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.
3. Si les informara de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofreciera tomar otro vuelo que les permitiera salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de atraso con respecto a la hora de llegada prevista.

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

Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una compensación si pudiera probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado aun tomando todas las medidas razonables.

Retraso

El Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, establece que los pasajeros cuyos vuelos tengan un retraso de duración determinada en función de la distancia a recorrer tendrán derecho la información, atención y al reembolso de su billete o un transporte alternativo, asimismo tendrán derecho la compensación económica según una sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea del 19 de noviembre de 2009.

Un retraso de dos horas o más en la salida de su vuelo desde cualquier aeropuerto situado en territorio de la Unión Europea o desde un aeropuerto situado en un país no perteneciente a la Unión Europea con destino a un aeropuerto europeo, obliga al transportista a proporcionarla a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que indiquen las normas en materia de compensación y asistencia.

Asimismo, la compañía aérea debe exponer en el mostrador de facturación, de forma claramente visible para los pasajeros, un anuncio con el siguiente texto:

“En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia.”

La compañía aérea deberá proporcionarle la información utilizando los medios alternativos adecuados en el caso de personas invidentes o con discapacidad visual.

En función del tiempo de retraso tendrá derecho a:

a) Tiempo de retraso: más de 5 horas si pasa la noche

- Comida y refrescos suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar por el vuelo.
- Dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.
- Alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- Reembolso del billete (sólo si la persona decide no viajar).

b) Tiempo de retraso: más de 5 horas

- Comida y refrescos suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar por el vuelo.
- Dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.
- Reembolso del billete (sólo se decide no viajar).
- Si Usted decide no viajar porque, dado el retraso sufrido en el vuelo, este ya no tiene razón de ser en relación con su plan de viaje inicial, tendrá derecho a solicitar a la compañía aérea el reembolso en 7 días del coste íntegro del billete en el precio al que lo compró, correspondiente a la parte/s del viaje no efectuadas.

c) Vuelos de más de 3500 Km y más de 4 horas

- Comida y refrescos suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar por el vuelo.
- Dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.

d) Entre 1500 e 3500 Km y más de 3 horas

- Comida y refrescos suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar por el vuelo.
- Dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.

e) Menos de 1500 Km. Más de 2 horas

- Comida y refrescos suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar por el vuelo.
- Dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.

El derecho a compensación por retrasos no está recogido en el Reglamento 261/2004, pero el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), el pasado 19 de noviembre de 2009, dictó una sentencia ante los casos C-402/07 y C-432/07, mediante la cual puede invocarse el derecho a ser compensado económicamente de acuerdo a lo previsto en el artículo 7 del Reglamento 261/2004, en determinados supuesto de retraso.

Este derecho a compensación se producirá cuando un pasajero soporte una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas en su llegada al destino final; es decir, cuando llegue al destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por el transportista aéreo.

Las compensaciones económicas previstas se establecerán en función de la distancia al destino, siempre que el retraso sea por lo menos de tres horas o más:

El transportista encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una compensación si puede probar que el retraso se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

En este sentido, conviene aclarar que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ya declaró que el concepto de "circunstancias extraordinarias", utilizado para eximir del pago de la compensación correspondiente, no se aplica a un problema técnico surgido en una aeronave que provoque el retraso de un vuelo, a menos que este problema se derive de acontecimientos que, por su naturaleza o por su origen, no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que trate y escapen al control efectivo de dicho transportista.

El equipaje

Cuando existan incidencias con su equipaje (daños, retrasos, pérdida) según el Convenio de Montreal, es la compañía aérea la única responsable del daño causado. Este Convenio establece un límite máximo en la responsabilidad de 1.000 Derechos Especiales de Giro (DEG) por pasajero, salvo declaración especial de valor, no existiendo compensaciones automáticas a los pasajeros.



Cuándo el valor de su equipaje (por su contenido o por cualquier otro motivo) es superior al que le llama "1.000 derechos especiales de giro" (aproximadamente 1.200 €), que es el límite má-

ximo de responsabilidad de la compañía aérea por destrucción, pérdida o daños en el equipaje establecidas en el Convenio de Montreal, hay que efectuar una declaración especial del valor abonando una tarifa suplementaria. Se recomienda hacerlo con antelación suficiente para que se puedan realizar todos los trámites necesarios.

PIR son las siglas que significan property irregularity report o comúnmente llamado parte de irregularidad del equipaje. Es el documento que utilizan las compañías aéreas para que los pasajeros hagan constar las incidencias que sufran sus equipajes.

Debe cubrirse inmediatamente después de recoger el equipaje y de detectar la incidencia relacionada con su equipaje o de constatar su falta. Es un requisito necesario para hacer constar una incidencia ocurrida y para la tramitación por la compañía aérea.

El parte de irregularidad de equipaje (PIR), debe solicitarse y cubrirse en el mostrador de la compañía de Handling o de la compañía aérea responsable del vuelo.

El Convenio de Montreal se refiere a un plazo de 21 días, como el período de retraso a partir del cual la compañía debe tratar el equipaje como perdido y no como atrasado.

No hay normas establecidas sobre como debe tratar la compañía aérea las reclamaciones por retrasos del equipaje. Pero el principio general es el de cubrir los gastos de primera necesidad generados como resultado del atraso en la entrega del equipaje.

Si el retraso del equipaje es superior a 21 días, su reclamación será calificada como una pérdida de equipaje. El Convenio de Montreal le requiere a la compañía que trate el equipaje como perdida tras 21 días desde que sucedió la incidencia.

Si cuando se recibe el equipaje nota cualquier irregularidad, debe comunicárselo inmediatamente a la compañía aérea ante los mostradores habilitados antes de abandonar el aeropuerto.

La responsabilidad máxima de la compañía por la pérdida de equipaje es de 1.000 DEG, salvo declaración especial de valor.

Plazos para reclamar

El Convenio de Montreal establece que las reclamaciones deberán presentarse por escrito ante la compañía aérea y dentro de los siguientes plazos:

- Daños en el equipaje: 7 días desde la recepción del equipaje.
- Retraso del equipaje: 21 días desde la recepción del equipaje.
- Pérdida del equipaje: No hay límites establecidos en el Convenio (pero se recomienda realizar la reclamación cuanto antes, una vez transcurran los 21 días durante los cuales la maleta estuvo "retrasada" o después que la compañía aérea le confirme que su equipaje está perdido.

...: 10. SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS. CARTA DE DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES ...:



Los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas serán titulares, además de los derechos básicos de protección de los consumidores, de los siguientes derechos:

a) **A obtener una conexión a la red telefónica pública** desde una situación fija, que posibilite el acceso funcional a Internet, y acceder a la prestación del servicio telefónico, así como al resto de prestaciones incluidas en el servicio universal, con independencia de su localización geográfica, a un precio alcanzable y con una calidad determinada.

Se entiende por servicio universal el conjunto definido de servicios cuya prestación se garantiza para todos los usuarios finales con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un precio asequible.

b) **A celebrar contratos y a rescindirlos, así como a cambiar de operador de forma segura y rápida, con conservación del número telefónico.** En particular, incluye el derecho a resolver el contrato anticipadamente, sin penalización, en supuestos de modificación del mismo por el operador por motivos válidos especificados en aquél y sin perjuicio de otras causas de resolución unilateral.

Además los operadores no podrán acceder a la línea de un usuario final sin su consentimiento expreso e inequívoco.

El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, especialmente por voluntad del abonado, comunicándolo previamente al operador con una antelación mínima de **dos días hábiles** al momento en que ha de surtir efectos. El operador se abstendrá de facturar y cobrar cualquier cantidad que se haya podido devengar, por causa no imputable al usuario final, con posterioridad al plazo de dos días en que debió producir efectos la baja.

Los contratos sólo podrán ser modificados por los motivos válidos expresamente previstos en el contrato, y el usuario final tendrá derecho en este caso a resolver anticipadamente y sin penalización ninguna el contrato. Los operadores deberán notificar al usuario final las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente en la notificación de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

Los procesos de cambio de operador se realizarán, con carácter general, a través de la baja del usuario final con el operador de origen y el alta con el de destino. A efectos de tramitación de la baja, el abonado deberá comuni-

carla directamente al operador de origen conforme al procedimiento que figure en el contrato.

- c) **A una información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada** sobre las condiciones ofrecidas por los operadores y las garantías legales.

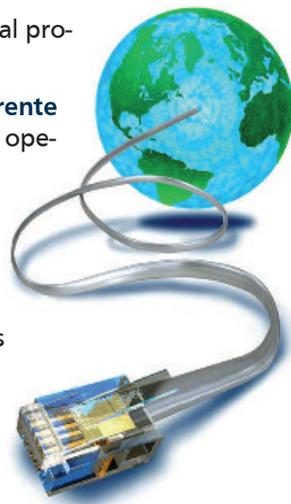
Antes de contratar, los operadores deben poner a disposición del usuario final de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias la información veraz, eficaz, suficiente y transparente sobre las características del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas y de los servicios objeto del mismo. Los operadores publicarán sus condiciones generales de contratación en un lugar fácilmente accesible de su página de Internet. Asimismo, facilitarán dichas condiciones por escrito, si así lo solicita un usuario final, que no deberá afrontar gasto ninguno por su recepción, e informarán sobre ellas en el teléfono de atención al público que tendrá, el coste máximo del precio ordinario del servicio de telecomunicaciones sin recargo.

- d) **A recibir servicios de comunicaciones electrónicas con garantías de calidad, así como a recibir información** comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas a disponible al público.
- e) **A la continuidad del servicio, y a una indemnización en caso de interrupciones**

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

- a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que durara la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiera obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
- b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.
- f) **A una facturación desglosada, a la desconexión de determinados servicios y a elegir el medio de pago** de los servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

Los usuarios finales tendrán derecho a que los operadores les presenten facturas por los cargos en que hayan incurrido. Las facturas deben contener de



forma obligatoria y debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan. Los abonados a modalidades prepago tendrán derecho a obtener una información equivalente.

Os operadores que presten o servicio telefónico disponible al público deberán garantizar a sus abonados o derecho a desconexión de determinados servicios, entre los que se incluirá, por lo menos, o de llamadas internacionales e a servicios de tarificación adicional.



g) A una atención eficaz por el operador

Los operadores deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que formulen sus clientes.

El servicio de atención al cliente del operador, de carácter gratuito, deberá prestarse de manera tal que el usuario final tenga constancia de las reclamaciones, quejas y, en general, de todas las gestiones con incidencia contractual que realice el abonado. Para dichos efectos, el operador estará obligado a comunicar a lo abonado el número de referencia de las reclamaciones, quejas, peticiones o gestiones.

El operador deberá admitir, en todo caso la vía telefónica para la presentación de reclamaciones.

h) A unas vías rápidas y eficaces para reclamar

Sin perjuicio de los procedimientos de mediación o resolución de controversias que, si es el caso, establecieran los órganos competentes en materia de consumo de las Comunidades Autónomas, los abonados podrán dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

i) A prestaciones especiales para personas con minusvalidez y de renta baja

Los operadores designados para la prestación del servicio universal deberán garantizar que los usuarios finales con discapacidad tengan acceso al servicio telefónico disponible al público desde una situación fija en condiciones equiparables a las que se ofrecen al resto de usuarios finales. Dentro del colectivo de las personas con discapacidad, se considerarán incluidas las personas invidentes o con graves dificultades visuales, las personas sordas o con graves dificultades auditivas, las mudas o con graves dificultades para lo habla, las minusválidas físicas y, en general, cualesquiera otras con discapacidades físicas que les impidan manifiestamente el acceso normal al servicio telefónico fijo o le exijan un uso más oneroso de este.

j) A una especial protección en la utilización de servicios de tarificación adicional

Son servicios de tarificación adicional aquellos servicios que, a través de la marcación de un determinado código, llevan consigo una retribución específica en concepto de remuneración al abonado llamado, por la prestación de servicios de información, comunicación u otros.

Los códigos de acceso telefónico actualmente atribuidos para prestar servicios de tarificación adicional son el 803, 806, 807, 905 y 907.

Mediante los códigos 803-806-807 únicamente se prestarán servicios de voz, mientras que mediante el código 905 podrán prestarse servicios de voz y de televoto.

A través del código 907, únicamente se prestarán servicios sobre sistemas de datos.

Por otro lado los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes, son los servicios de comunicaciones electrónicas prestados tanto mediante mensajes cortos de texto (siglas en inglés SMS), como mediante mensajes multimedia (siglas en inglés MMS), que supongan el pago por los usuarios, de forma inmediata o diferida, de una retribución, añadida al precio del servicio de envío de mensajes sobre el cual se soportan en concepto de remuneración por la prestación de algún servicio de información, comunicación, entretenimiento u otros.

La retribución por la prestación de servicios de tarificación adicional únicamente deberá producirse por servicios expresamente solicitados por el usuario y efectivamente prestados.

Igualmente queda prohibida la facturación de mensajes a los usuarios cuyo acceso a los servicios hubiera resultado imposible por que no exista un acuerdo entre el operador de acceso y el titular de la numeración o a que por cualquier tipo de razón técnica no se adecue al principio de conformidad.

El operador titular del número deberá poner a disposición de los usuarios, con carácter previo a la contratación, información acerca de la disponibilidad del servicio ofertado para su terminal móvil.

k) A la protección de los datos de carácter personal

Los usuarios finales serán titulares de los siguientes derechos:

- a) Protección de datos personales sobre el tráfico.
- b) Protección de datos en la facturación desglosada.
- c) Protección de datos en la elaboración de guías telefónicas y de otros servicios de telecomunicaciones.
- d) Protección de datos en la prestación de servicios de consulta sobre números de teléfono.

- e) Protección frente a llamadas no solicitadas con fines comerciales.
- f) Protección frente a la utilización de datos de localización.
- g) Protección de datos personales en la prestación de servicios avanzados de telefonía.



...: II. VIVIENDA ...:

Las personas físicas o jurídicas que intervienen en el proceso de la edificación han de responder frente a los propietarios y a los terceros adquirentes de los edificios o parte de estos, en el caso de que sean objeto de división, de los siguientes daños materiales ocasionados en el edificio dentro de los plazos indicados, que contarán desde la fecha de recepción de la obra, sin reservas o desde la corrección de estas:

Durante diez años, de los daños materiales causados en el edificio por vicios o defectos que afecten a la cimentación, a los soportes, a las vigas, a los forjados, a los muros de carga o a otros elementos estructurales, y que comprometan directamente la resistencia mecánica y la estabilidad del edificio.

Durante tres años, de los daños materiales causados en el edificio por vicios o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones que ocasionen el incumplimiento de los requisitos de habitabilidad.

Durante un año, el constructor también responderá de los daños materiales por vicios o defectos de ejecución que afecten a elementos de terminación o acabado de las obras.



Estas garantías por daños materiales ocasionados por vicios y defectos de la construcción, están cubiertas de la siguiente forma:

- Por un seguro de daños materiales o seguro de caución para garantizar, durante un año, el resarcimiento de los daños materiales por vicios o defectos de ejecución que afecten a elementos de terminación o acabado de las obras, que podrá ser sustituido por la retención por el promotor de un 5% del importe de la ejecución material de la obra.
- Seguro de daños materiales o seguro de caución para garantizar, durante tres años, el resarcimiento de los daños causados por vicios o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones que ocasionen el incumplimiento de los requisitos de habitabilidad.
- Seguro de daños materiales o seguro de caución para garantizar, durante diez años, el resarcimiento de los daños materiales causados en el edificio por vicios o defectos que tengan su origen o afecten a la cimentación, a los soportes, a las vigas, a los forjados, a los muros de carga o a otros elementos estructurales y que comprometan directamente la resistencia mecánica y estabilidad del edificio.

II. FORMALISMOS LEGALES QUE DEBE CONOCER

I. CLÁUSULAS ABUSIVAS

Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen, en perjuicio de los consumidores, sea persona física o empresa, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

En todo caso, son abusivas las cláusulas que:

- a) Vinculen el contrato con la voluntad de la empresa que vende.
- b) Limiten los derechos de la persona consumidor y usuaria.
- c) Determinen la falta de reciprocidad en el contrato.
- d) Le impongan al consumidor y al usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba.
- e) Resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato.
- f) Contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable.

2.2. HOJAS DE RECLAMACIÓN

Todas las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos que comercialicen bienes o presten servicios en Galicia, están obligadas a tener a disposición de los consumidores y usuarios las hojas de reclamación.

EXISTEN FOLLAS DE RECLAMACIÓN A DISPOSICIÓN DOS CONSUMIDORES E USUARIOS

EXISTEN HOJAS DE RECLAMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

THERE ARE COMPLAINT FORMS AVAILABLE FOR CONSUMER USE

Estas hojas están integradas por un juego unitario de impresos autocalcables compuesto por un folio original de color blanco para ser enviado a la Administración, un folio de color verde para el reclamante y otro de color amarillo para el establecimiento. Para formular una reclamación, deberá solicitarle la entrega de un juego de hojas de reclamación a la persona responsable o a cualquier empleado o empleada del establecimiento o servicio. **Su entrega es obligatoria y gratuita.**

Debe de cubrir la hoja de reclamación en el establecimiento, local o dependencia donde la solicite y debe hacer constar su nombre y apellidos, domicilio, número de documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos a los que se refiere el impreso. Asimismo, tendrá que hacer una descripción breve y precisa de los hechos que motivan su reclamación y exponer la fecha en que ocurrieron y concretar su pretensión. A continuación, la empresa denunciada podrá manifestar lo que considere en relación con los hechos y ambos firmarán la hoja.

El impreso original de la hoja de reclamación de color blanco ha de ser presentado ante las autoridades de consumo por la persona que reclama.

3. GARANTÍAS

Le afectará tanto al que vende como al que compra, excluyendo los contratos realizados entre particulares. Se aplica a los productos, entendiéndose por ellos todo bien mueble.

Con la regulación actual, cualquier bien de este tipo goza de protección, no sólo los nuevos, sino también los de segunda mano. Pero el nivel de protección va más allá al ampliar la garantía a las instalaciones, siempre que estas se incluyan en la compra y el vendedor se responsabilice o se encargue de su instalación.

Quedan excluidos de las garantías:

- Los bienes adquiridos mediante venta judicial.
- El agua o el gas cuando no estén envasados para la venta en volumen delimitado o en cantidades determinadas.
- La electricidad.
- Los bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que los consumidores puedan asistir personalmente.

Causas de reclamación

- Que no se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y no posean las calidades del producto que el vendedor presentara al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo.
- Que no sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.
- Que no sean aptos para cualquier uso especial requerido por lo consumidor y usuario cuando lo ponga en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que este admitiera que el producto es apto para dicho uso.
- Que no presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda esperar fundadamente, teniendo en cuenta la naturaleza del producto y, si es el caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado.

Usted podrá reclamar si el bien no es conforme con el contrato. La falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del producto se equipará a la falta de conformidad del producto cuando la instalación esté incluida en el contrato de compraventa o suministro.

Formas de saneamiento o compensación

Si el bien no se ajusta al contrato, la persona que compró el producto o servicio podrá optar entre:

- Exigir la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada.
- La rebaja del precio o la resolución del contrato, a elección del consumidor, cuando este no pudiera exigir la reparación o la sustitución y en los casos en que estas no se lleven a cabo en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes.

nientes para el consumidor. La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

Plazo da garantía

La empresa vendedora responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega.

En los bienes de segunda mano, podrá pactarse un plazo menor entre las partes, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

Si la reclamación o defecto se produce en los seis meses posteriores a la entrega, es la empresa vendedora la tiene que probar que el producto no tenía ninguna falta. Luego de que transcurran los seis primeros meses, será el consumidor o consumidora el que tenga la carga de probar que el producto en el momento de la entrega era disconforme.

Especial consideración a la garantía comercial

La garantía comercial puede ser ofrecida de forma adicional y obligará a quien figure como garante en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad.

La garantía deberá formalizarse, a petición del consumidor o consumidora, por escrito o en cualquier otro soporte duradero.

La garantía expresará necesariamente:

- a) El bien sobre el cual recae la garantía.
- b) El nombre y la dirección del garante.
- c) Que no afecta a los derechos de que dispone el consumidor conforme a las previsiones de la ley.
- d) Los derechos adicionales a los legales que se le conceden al consumidor como titular de la garantía.
- e) El plazo de duración de la garantía y su alcance territorial.
- f) Las vías de reclamación de que dispone al consumidor.

La acción para reclamar el cumplimiento del que establece esta garantía **prescribirá a los seis meses desde que termine el plazo de garantía.**

En relación con los bienes de naturaleza duradera, la garantía comercial deberá entregársele en todo caso al consumidor, formalizada por escrito o en cualquier soporte duradero aceptado por el consumidor.

Los derechos que la legislación establece en garantías son independientes y compatibles con la garantía comercial.

4. RECLAMACIÓN Y RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS

Los productores serán responsables de los daños causados por los defectos de los productos que, respectivamente, fabriquen o importen.

Producto defectuoso

Se entiende por producto todo bien mueble, aun cuando se encuentre unido o incorporado a otro bien mueble o inmueble. También se considerarán productos el gas y la electricidad.

Una vez determinado el concepto de producto, se entenderá por producto defectuoso, aquel que no ofrezca la seguridad que cabría esperar legítimamente, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, especialmente, su presentación, su uso razonablemente previsible y el momento de su puesta en circulación.

En todo caso, un producto es defectuoso si no ofrece la seguridad normalmente ofrecida por los demás ejemplares de la misma serie.

Responsabilidad

El régimen de responsabilidad comprende los daños personales, incluidos la muerte, y los daños materiales, siempre que estos afecten a bienes o servicios objetivamente destinados al uso o consumo privados y en tal concepto fueran utilizados principalmente por el perjudicado, y siempre que no sea en el propio producto, caso en el que los daños darán derecho al perjudicado a ser indemnizado conforme a la legislación civil y mercantil.

Prueba

Cualquier persona perjudicada que pretenda obtener la reparación de los daños causados tendrá que probar el defecto, el daño y la relación de causalidad entre ambos.

Prescripción de la acción

La acción de reparación de los daños y perjuicios previstos prescribirá a los tres años, que contarán desde la fecha en que la persona perjudicada sufra el perjuicio, ya sea por defecto del producto o por el daño que dicho defecto le ocasionó, siempre que se conozca al responsable de dicho perjuicio.

La acción del que satisface la indemnización contra todos los demás responsables del daño prescribirá al año, que contará desde el día del pago de la indemnización.

5. DERECHO DE DESISTIMIENTO

El derecho a desistir de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato firmado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

Cuando se encuentre en algún supuesto en el que la ley le atribuya el derecho de desistimiento como consumidor y usuario, el empresario contratante deberá informarlo por escrito en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho a desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluida la modalidad de restitución del bien o servicio

El consumidor sólo tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato.

recibido. Deberá entregarle, además, un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de estos hechos.

El consumidor y usuario dispondrá de un plazo mínimo de siete días hábiles para ejercer el derecho de desistimiento.

El consumidor y usuario que ejerce el derecho de desistimiento contractualmente reconocido no tendrá en ningún caso obligación de indemnizar por el desgaste o deterioro del bien o por el uso del servicio debido exclusivamente a su prueba para tomar una decisión sobre su adquisición definitiva.

En ningún caso podrá exigir el empresario anticipo de pago o prestación de garantías, incluso la aceptación de efectos que garanticen un eventual resarcimiento en su favor para el caso de que se ejercite el derecho de desistimiento.



6. RECLAMACIONES SOBRE SEGUROS Y SERVICIOS BANCARIOS

Con el objetivo de lograr un nivel de protección adecuado, se estableció un procedimiento que facilita el oportuno cauce a los clientes de las entidades aseguradoras, y bancarias que les permita trasladar de forma ágil eficaz sus consultas, quejas o reclamaciones.

Así, en **primer lugar**, se establece la obligación para las entidades aseguradoras y bancarias de atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, para lo cual deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente. Además podrán designar a un defensor del cliente, a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que determine en cada caso su reglamento de funcionamiento, y qué habrá de ser una entidad o experto independiente.

En **segundo lugar**, una vez que se hubiera formulado previamente la queja o reclamación, y ésta no se haya resuelto o si se ha denegado la admisión o se ha desestimado, habrá que recurrir al Comisionado para la Defensa del Asegurado en materia de seguros y para la Defensa del Cliente en materia bancaria.



Departamento o servicio de atención al cliente

Las entidades aseguradoras, deberán disponer de un departamento o de un servicio especializado de atención al cliente que tenga por objeto atender y resolver

las quejas y las reclamaciones que presenten. El departamento de atención al cliente debe de poder tomar la decisión de manera autónoma con relación a su actividad de forma que no se den conflictos de interés, por eso las entidades deberán adoptar las medidas necesarias para separar el departamento o servicio de atención al cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización.

Los departamentos o servicios de atención al cliente deberán de están dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, en particular el personal al servicio de tales departamentos debe disponer de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de los servicios financieros.

Defensor del cliente

Las entidades podrán designar un defensor del cliente, al que corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga el reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros. El defensor del cliente actuará con independencia respecto de la entidad y con total autonomía en relación a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

A tal fin, el defensor del cliente será una persona o entidad de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, ajena a la organización de la entidad o entidades a la que presta sus servicios.

Las decisiones del defensor del cliente favorables al reclamante vincularán a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

Procedimiento de reclamación

Para la presentación correcta de la reclamación, deberá adjuntarse un documento en que se harán constar:

- a. Nombre, apellidos y domicilio de la persona interesada y, en su caso, de la persona que la represente, debidamente acreditada, número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las cuales se solicita un pronunciamiento.
- c. Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se produjeron los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d. Que la reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

e. Lugar, fecha y firma.

Deberá adjuntar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que figuren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Defensor del Cliente o en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar para este fin.

En todo caso, los departamentos o servicios de atención al cliente y, en su caso, los defensores del cliente, dispondrán de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente del Asegurado en materia de seguros o bien al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios bancarios en materia de Bancos. Para admitir y tramitar quejas o reclamaciones, será imprescindible acreditar que se le formularon previamente al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al Defensor del Cliente, de la entidad contra la cual se dirige la queja o reclamación.

Reclamaciones de los clientes de las Cajas de Ahorro

Los clientes de las Cajas de Ahorros que operan en Galicia disponen de varios procedimientos para presentar sus reclamaciones en relación con la prestación de servicios bancarios por estas entidades.

En primera instancia, las reclamaciones podrán presentarse:

- Directamente, bien ante el **Departamento o Servicio de Atención al Cliente** de la propia Caja de Ahorros, como en el caso de que la Caja hubiera designado a un Defensor del Cliente, ante este que emitirá unas decisiones vinculantes para la Caja cuando habían sido favorables al cliente. El plazo para resolver las reclamaciones es de dos meses desde su presentación.
- **Valedor del Cliente de la Federación Galega de Cajas de Ahorros**. Para acudir al Valedor del Cliente no es necesario acudir previamente al Servicio o Departamento de Atención al Cliente de la Caja. Si la queja o reclamación fue presentada previamente ante la Caja y admitida a trámite por esta, es necesario que aquella haya sido resuelta negativamente por la caja o que hubieran transcurrido dos meses desde su presentación sin tener respuesta, para formular la queja o reclamación ante el Valedor del Cliente. El Valedor del Cliente debe resolver la queja o reclamación en el plazo de dos meses desde su presentación. Las decisiones del Valedor del Cliente sólo serán vinculantes para la Caja en el caso de que el reclamante pretenda el reconocimiento a su favor de derechos económicos y la Caja manifieste expresamente la voluntad de someterse a una resolución vinculante del Valedor, siempre y cuando ambas partes hagan formal aceptación de la resolución dictada con renuncia expresa al ejercicio de acciones.



Segunda instancia

- En el caso de haber reclamado inicialmente contra el departamento el servicio de atención al cliente o ante el Defensor del Cliente, la reclamación puede ser presentada en segunda instancia, a decisión del reclamante, bien al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios adscrito orgánicamente al Banco de España, bien el Valedor del Cliente de la Federación Gallega de Cajas de Ahorros.
- En el caso de reclamar ante el Valedor del Cliente, la segunda instancia de reclamación puede ser, a decisión del reclamante, bien al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios (siempre que se hubiera reclamado antes ante la propia caja), bien a la Oficina de Reclamaciones de Clientes de las Cajas de Ahorros de la Consejería de Hacienda de la Junta de Galicia (es un órgano administrativo, dependiente de la dirección General de Política Financiera y Tesoro de la Consejería de Hacienda).

III. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: ARBITRAJE

El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.

El procedimiento arbitral de consumo se ajustará a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad.

Materias objeto de arbitraje

No podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

Órganos arbitrales

Conocerá de los asuntos un árbitro único, cuando las partes así lo acuerden, o cuando lo acuerde el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo, siempre que la cuantía de la controversia sea inferior a 300 € y que la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

En los demás supuestos conocerá de los asuntos un colegio arbitral integrado por tres árbitros acreditados elegidos cada uno de ellos entre los propuestos por la Administración, las asociaciones de consumidores y usuarios, y las organizaciones o profesionales. Los tres árbitros actuarán de forma colegiada, asumiendo la presidencia el árbitro propuesto por la administración.

Arbitraje de consumo electrónico

El arbitraje de consumo electrónico es aquel que se sustancia íntegramente, desde la solicitud de arbitraje hasta la finalización del procedimiento, incluidas las notificaciones, por medios electrónicos, sin perjuicio de que alguna actuación arbitral deba practicarse por medios tradicionales.



Adhesión al sistema arbitral

Las empresas o profesionales podrán formular una oferta unilateral de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo que tendrá carácter público.

El presidente de la Junta Arbitral de Consumo competente para conocer de la oferta pública de adhesión, resolverá motivadamente sobre su aceptación o rechazo, y en caso de aceptarla, otorgará a la empresa o profesional el distintivo oficial, que le ofrece grandes garantías al consumidor.

Recuerde que siempre es mejor comprar en establecimientos adheridos, ya que es señal de la posibilidad de resolución de conflictos mediante el sistema arbitral de consumo, el que es una muestra de su garantía.

IV. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS

Centro Europeo del Consumidor

Príncipe de Vergara, 54
28006 Madrid
Tel.: 34 91 822 45 62
cec@consumo-inc.es

Comisionado para la Defensa del cliente de los servicios financieros (Banco de España)

Alcalá, 48
28014 Madrid
Tel.: 901 545 400
Clientebanca@bde.es

Valedor do pobo

981 569 740
Rúa do Hórreo, 65
15700 Santiago de Compostela

Agencia de Protección de Datos

901 100 099
Jorge Juan, 6
28001 Madrid
ciudadano@agpd.es

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Paseo de la Castellana, 44
28046 Madrid
Tel.: 902 197 936

Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

Paseo de la Castellana, 160
28071 Madrid
Tel.: 901 336 699

Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia

902 007 214

Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

Carrer de la Marina, 16-18
Edificio Torre Mapfre
08005 Barcelona
Tel.: 93 603 62 00

Comisión Nacional del Mercado de Valores

R/ Miguel Ángel, 11
28010 Madrid
Tel.: 902 180 772

Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición

R / Alcalá, 56
28071 Madrid
Tel.: 913 380 320
informacionaesan@msps.es

Axencia Estatal de Seguridad Aérea

Despacho A259
Paseo de la Castellana, 67
28071 Madrid
Tel.: 915 978 321

Asociación Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de A Coruña

R/ Cantón Grande, 6 – 4.ºE
15001 A Coruña
Tel.: 981 225 276
administración@amascasa.com

Asociación de Consumidores COETICOR

R/ Cabo Santiago Gómez, 8, baixo
A Coruña
Tel.: 981 274 411
consumo@coeticor.org

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorro y Seguros de Galicia

Avda. xeneral Sanjurjo, 119, 1.º dta. (esquina da rolda de Outeiro)
15006 A Coruña
Tel.: 981 153 969
galicia@adicae.net

Asociación de Inquilinos

981 252 944
Cabo Santiago Gómez, 9
15004 A Coruña

Centro de Información y Atención al Ciudadano de la Xunta
902 120 012

Centro de Documentación
Torres Quevedo, 3-5 A Grela
15071 A Coruña
Tel.: 881 881 472
centro.doc.igc@xunta.es

Laboratorio de Consumo de Galicia
Torres Quevedo, 3-5 A Grela
15071 A Coruña
Tel.: 881 881 483
laboratorio.consumo@xunta.es

Información al Consumidor del Instituto Gallego de Consumo
900 231 123

Instituto Gallego de Consumo
Gonzalo Torrente Ballester, 1-5, baixo
15707 Santiago de Compostela
A Coruña
Tel.: 981 544 512
igc@xunta.es

Servicio Provincial de Consumo de A Coruña
Edificio de Servicios Múltiples
Monelos, s/n
15071 A Coruña
Tel.: 981 184 971

Valedor del Cliente (Federación Gallega de Cajas de Ahorros)
Rúa Montero Ríos, 7
15706 Santiago de Compostela
A Coruña
Tfno.: 981 566 288

Oficina de Reclamaciones de clientes de cajas de Ahorro (Xunta de Galicia)
Edificio Admtvo. San Caetano, bloque 3
15781 Santiago de Compostela
A Coruña
Tfno.: 981 545 154

OMIC A Coruña
R/ Costa da Palloza, 8
15006 A Coruña

Tel.: 981 189 820
Fax: 981 189 821
omic@coruna.es

www.coruna.es/omic



Ayuntamiento de A Coruña
Concello da Coruña

