

consejos de consumo I:

Viajes, vivienda, arrendamiento y productos financieros



viajes

- Si una vez contratado el viaje se desiste del mismo, la agencia tendrá derecho al cobro de los **gastos de gestión y anulación** debidamente justificados y a aplicar una penalización según los días que faltaran para la salida.
- Los paquetes establecidos previamente que cuenten con al menos dos servicios y duren más de veinticuatro horas, o incluyan una noche de estancia se denominan **viajes combinados** y tienen su propia regulación.
- En los viajes combinados es posible **revisar el precio** para introducir variaciones del coste del transporte, tasas o impuestos. La revisión será nula si se lleva a cabo en los veinte días inmediatamente anteriores a la fecha de salida.
- Si el organizador de un viaje combinado lo **cancela**, salvo que se deba a fuerza de causa mayor o no se llegara al número mínimo de viajeros, deberá reintegrar al consumidor todas las cantidades entregadas, además de abonar una indemnización que variará en función del tiempo que faltara para la fecha de salida prevista.
- Si durante el transcurso del viaje surge cualquier desavenencia, es conveniente reclamar en el mismo momento, y no esperar a regresar al destino. De este modo es posible que se pueda llegar a una solución satisfactoria en el mismo lugar en que surja el problema.



- En caso de sufrir una situación de *overbooking*, siempre en vuelos con destino u origen en el Unión Europea, la compañía aérea deberá compensar económicamente al pasajero afectado y ofrecerle comida, bebida, alojamiento y dos llamadas telefónicas. Además, el pasajero tendrá derecho a optar entre que se le reembolse el precio del billete o se le conduzca a su destino en unas condiciones de transporte similares.
- Si el problema que surge es la cancelación del vuelo, los derechos para el pasajero son similares a los de la situación de *overbooking*. El pasajero no tendrá derecho a compensación cuando se le haya avisado con la antelación preestablecida legalmente o cuando la cancelación se deba a circunstancias extraordinarias e inevitables.
- Si el equipaje facturado se pierde o sufre daños durante el viaje, habrá que reclamar a la propia compañía o a la autoridad aérea antes de abandonar el aeropuerto.
- Todas las compañías aéreas que operen en la Unión Europea están obligadas a contar con un seguro para cubrir las indemnizaciones por daños corporales de los pasajeros y por pérdida o deterioro de sus equipajes.
- Tanto para el transporte marítimo como para el terrestre cuyo itinerario tenga su inicio en territorio nacional, el transportista deberá contar con el Seguro Obligatorio de Viajeros (SOV), que se repercute en el precio del billete y cubre los daños corporales que pueda sufrir el pasajero durante el viaje.





la vivienda

En los contratos de compraventa de vivienda pueden aparecer ciertas cláusulas, no negociadas individualmente, que se consideran abusivas. Algunas de las más frecuentes son:

- Cláusulas que impongan al comprador que ha de cargar con los gastos derivados de la preparación de la titulación que por su naturaleza corresponda al profesional (obra nueva, propiedad horizontal, hipotecas para financiar su construcción o su división y cancelación).
- Cláusulas que exoneran de responsabilidad al vendedor respecto a vicios o defectos de la vivienda o acorten el plazo de garantía establecido legalmente.
- Cláusulas que fijan fechas de entrega meramente orientativas y condicionadas a la voluntad del profesional.
- Cláusulas por las que se obliga al comprador a subrogarse en la hipoteca del profesional de la vivienda o que impongan penalizaciones en los supuestos de no subrogación.
- Estipulaciones que impongan al consumidor el pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el profesional.
- Cláusulas que obligan al comprador a asumir los gastos del establecimiento de los accesos a los suministros generales de la vivienda (agua, luz...), cuando la vivienda deba ser entregada en condiciones de habitabilidad.

los arrendamientos



- Existen principalmente dos **tipos de arrendamientos**: los de vivienda y los de uso distinto de vivienda. Los arrendamientos de vivienda son aquellos cuyo destino es satisfacer la necesidad permanente de vivienda del inquilino. Son arrendamientos de uso distinto de vivienda el resto, incluyéndose dentro de esta categoría los arrendamientos de apartamentos para veraneo o los de temporada.
- La **duración** de los arrendamientos de vivienda se puede pactar libremente, pero durante los tres primeros años la prórroga es obligatoria para el arrendador. Sin embargo, en los arrendamientos de uso distinto de vivienda, la duración es la estipulada en el contrato, pudiendo ser inferior a los cinco años.
- En el arrendamiento de vivienda, durante la vigencia del contrato, sólo podrá actualizarse la **renta** según lo pactado entre las partes y, en su defecto, aplicando la variación del Índice de Precios al Consumo (IPC). En el resto de arrendamientos se estará a lo establecido en el contrato.
- Debe usted saber que podrá desistir del contrato una vez que hayan transcurrido al menos seis meses, siempre que se lo comunique al arrendador con una antelación mínima de treinta días.
- Los **gastos** de los servicios de la vivienda individualizados mediante contadores (luz, agua...) serán siempre por cuenta del inquilino. El resto de gastos se pactarán por ambas partes.



los productos financieros

- Respecto a las **tarjetas**, hay que diferenciar las tarjetas de crédito de las de débito. Una tarjeta de débito sólo posibilita la disposición de los fondos que tiene la cuenta, mientras que una tarjeta de crédito facilita una línea de crédito. Hay que tener en cuenta que por la disposición de ese préstamo habrá que pagar intereses, por lo que es conveniente hacer un uso responsable de este tipo de tarjetas.
- El uso de las tarjetas requiere una serie de **precauciones** para evitar problemas:
 - Memorizar el PIN y evitar anotarlo.
 - No teclear el PIN cuando alguien pueda verlo.
 - Exigir siempre que, al pagar en un comercio, se requiera el DNI.
 - En caso de pérdida o robo, avisar inmediatamente a la entidad emisora de la tarjeta para que la bloquee.
- La entrega de una **copia del contrato** es obligatoria para la entidad cuando se contraten ciertos productos como cuentas corrientes, tarjetas u operaciones de crédito, entre otros. En determinados productos, la entidad sólo estará obligada entregar la copia del contrato cuando lo solicite el cliente.
- **Antes de contratar un crédito**, es recomendable comparar diversas ofertas teniendo en cuenta los intereses ofrecidos, la TAE y las condiciones que conlleve el préstamo.

- La **TAE** es una magnitud en forma de tanto por ciento anual que indica el coste o el rendimiento efectivo de un producto financiero incluyendo el interés y los gastos y comisiones bancarias.
- Los créditos se retribuyen mediante el cobro de **intereses**. Los tipos de intereses pueden ser fijos o variables. Los fijos son los que no varían a lo largo de la vida del crédito; los variables son los que se establecen en función del índice de referencia que se contrate. También existen operaciones mixtas en las que se puede pactar un tipo de interés fijo para un periodo y otro variable para otro.
- El importe de las **comisiones** por operaciones y servicios bancarios es libre, salvo que de forma particular y expresa, se haya introducido por una disposición legal.
- En los establecimientos comerciales de las entidades, deberá colocarse en un lugar destacado la información sobre tipos de interés y comisiones aplicados habitualmente. Esta información también será visible en la página de internet de la entidad, mediante vínculos que se localizen en la pantalla inicial de la primera página.
- Para **reclamar** ante una entidad bancaria, habrá que acudir en primer lugar al servicio de atención al cliente o al defensor del cliente, si cuenta con esta figura. Si en el plazo de dos meses no se recibe respuesta, o ésta no es satisfactoria, se podrá presentar la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.



ante cualquier problema como consumidor recuerde que...

- Todos los establecimientos que comercialicen bienes o presten servicios en el ámbito de la Comunitat Valenciana deben tener a disposición de quien lo solicite **hojas de reclamaciones**.
- Las hojas de reclamaciones tienen por objeto que el consumidor pueda poner en conocimiento de la Administración las situaciones en las que sus derechos hayan podido verse perjudicados.
- Las hojas de reclamaciones se integran en un juego unitario de impresos compuesto por un original blanco y tres copias de color rosa, verde y amarillo respectivamente. Para formular la reclamación, el consumidor deberá hacer constar sus datos identificativos y explicar claramente los hechos que la motiven, concretando su pretensión. El profesional le entregará los ejemplares blanco y verde y se quedará con los dos restantes. El consumidor podrá remitir la hoja blanca, junto con la documentación que fundamente su reclamación, a la **oficina municipal de información al consumidor** de su localidad o, en su caso, al servicio territorial de Comercio y Consumo de su provincia.
- Si un establecimiento no tiene hojas, o se niega a facilitarlas a quien las pida, es recomendable avisar a la policía local para

que quede constancia del hecho, ya que el mismo supone una infracción en materia de consumo. La reclamación, en este caso, se podrá presentar por escrito directamente ante las **oficinas municipales de información al consumidor** (OMIC) o ante los **servicios territoriales de Comercio y Consumo** de la provincia.

- El **Arbitraje de Consumo** es un sistema de resolución extrajudicial de controversias gratuito y voluntario. Una vez aceptada esta vía no es posible acudir a la vía judicial. El laudo arbitral que se dicta tiene los mismos efectos que un pronunciamiento judicial.
- Las controversias que surjan entre un consumidor y un empresario o profesional se podrán resolver sometiendo el asunto a **arbitraje**. Para ello, la empresa deberá estar previamente adherida al sistema de arbitraje o someterse a éste una vez surgida la controversia.
- Los establecimientos adheridos al Sistema Arbitral de Consumo ostentarán el distintivo oficial.



ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



**ARBITRAJE
DE CONSUMO**

GENERALITAT VALENCIANA

Si desea mayor información o realizar alguna consulta, puede acudir a los servicios territoriales de Comercio y Consumo de la Generalitat, a las asociaciones de consumidores o a la oficina municipal de información al consumidor de su localidad. Puede consultar estas direcciones y teléfonos en la siguiente página web: www.indi.gva.es/web/consumo

Si lo prefiere, puede llamar de forma gratuita al
Teléfono de Información de la Generalitat:

012

30 anys lleis de símbols
D'IDENTITAT
GENERALITAT VALENCIANA

Edita:
Generalitat Valenciana
Conselleria de Economia, Indústria, Turisme y Empleo
Dirección General de Comercio y Consumo
junio de 2014