

EN ESTE NÚMERO:

Legislación A partir del 1 de diciembre, entra en vigor el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (2ª parte) (página 1)

Consultas más relevantes del mes de diciembre (páginas 2 a 6)

SERVICIOS – SEGUROS: Modificación unilateral de póliza

SERVICIOS – TELECOMUNICACIONES: Nueva normativa sobre 905

SERVICIOS – VIVIENDA: Devolución de señal

PRODUCTOS: Garantías: resolución de contrato

SERVICIOS – VIVIENDA: Administración de fincas

SERVICIOS – SEGUROS: Valor de mobiliario asegurado

SERVICIOS – BANCARIOS: Fondos de inversión

 SERVICIOS – VIAJES: Pérdida de equipaje por compañía aérea

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (II)

Continuando lo mencionado en el anterior boletín, en este vamos a comentar los libros III y IV del nuevo Texto Refundido.

En cuanto al Libro III:

Básicamente funde la normativa que se encontraba en la normativa específica de responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos (Ley 22/1994, de 6 de julio) y disposiciones dentro de la antigua Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En este libro se diferencian los daños causados por productos, de los daños causados por otros bienes y servicios. Además se establece un régimen común para ambas responsabilidades.

Se introduce un artículo como cajón de sastre de aquellas responsabilidades por daños causados por una vivienda, que queden fuera de leyes especiales, como la Ley de Ordenación de la Edificación.

Por último, fuera del libro III, hay que tener la disposición transitoria tercera sobre el régimen aplicable a los productos puestos en circulación antes del 8 de julio de 1994.

En cuanto al Libro IV:

Se regula el régimen de los viajes combinados. Como novedades sobre la anterior regulación, cabe destacar:

Se aclara que en la información a suministrar al consumidor sobre el precio del viaje, deben desglosarse los gastos de gestión, de los gastos de anulación que puedan calcularse razonablemente. De esta manera, el consumidor podrá saber cuáles son las consecuencias económicas de resolver el contrato.



Se concretan los plazos en los que se debe informar al consumidor sobre los horarios, enlaces, escalas, representación del organizador. También la antelación mínima con la que debe comunicarse al consumidor la cancelación del viaje por falta de viajeros mínimos.

En caso de resolución del contrato por causas no achacables al consumidor, o que éste renuncie por modificaciones del contrato, el empresario deberá devolver las cantidades satisfechas en los plazos y condiciones establecidas en el contrato, y en todo caso, en un plazo máximo de 30 días.

Existe responsabilidad solidaria tanto del organizador como del detallista que concurran en el contrato, por lo que el consumidor podrá reclamar a cualquiera de ellos, o a ambos a la vez.

LAS CONSULTAS DEL MES

SERVICIOS - SEGUROS Modificación unilateral de póliza

Pregunta:

Ante pólizas de decesos y accidentes, han llegado varias personas consultando si es lícita la subida de la prima y si pueden ampliarles las garantías en contra de su voluntad (atención psicológica en el duelo y atención médico asistencial). El tema es que la gente no ha hecho nada y en el primer recibo de enero ya les cobran la nueva prima -incluyéndose esa nueva garantía- y si se quejan les dicen que entonces cuando tengan que hacer uso de la póliza "LES COBRARAN LA DIFERENCIA". ¿No pueden exigir la actualización pero sin añadirles nuevas coberturas? ¿Cómo hacerlo?

Respuesta:

Por Ley, el contrato de seguro y sus modificaciones o adiciones deberán ser formalizadas por escrito. En la medida en que la modificación propuesta unilateralmente por la aseguradora está afectando a elementos esenciales del contrato (garantías contratadas y la prima), esta modificación debería haber sido comunicada al tomador con anterioridad, y éste debería haber aceptado la mencionada modificación. Si no, dicha modificación no es válida.

Vamos a la práctica, ¿qué puede pasar a los consumidores que no acepten la modificación y la subida?

Pues que, durante el período del seguro en curso (imaginamos que las prórrogas serán anuales), la póliza continuará exactamente igual a la que tenían (iguales garantías e igual método de cálculo de prima). Pero se arriesgan a que la aseguradora, con un plazo de dos meses de anticipación a la conclusión del nuevo período en curso, se oponga a la prórroga mediante una notificación escrita y se queden sin seguro. Dicho de otra manera: los consumidores tienen razón pero si se ponen firmes, se arriesgan a que el año que viene pueden quedarse sin seguro.

Por otra parte, para este tipo de reclamación recomendamos utilizar el Comisionado para la Defensa del Cliente Financiero de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Arts 5 y 8 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro

SERVICIOS - TELECOMUNICACIONES Nueva normativa sobre 905

Pregunta:

¿Se sabe algo sobre la nueva normativa que iba a publicarse sobre la declaración de los números 905 como servicios de tarificación adicional? ¿Está ya en vigor?



AVISO: Las respuestas a las consultas que recoge este boletín son responsabilidad del equipo jurídico de BAS Asesores y la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial no se identifica necesariamente con ellas.

Respuesta:

Todavía no se ha aprobado dicha normativa. Tras las vacaciones de verano, se publicaron una serie de noticias que señalaban la próxima entrada en vigor de una resolución por la que los números 905 estarían obligados a respetar el Código de Conducta que rige la prestación de servicios de tarificación adicional y que, por tanto, su incumplimiento llevaría aparejado el cierre del número. Pero lo cierto es que, hoy por hoy, no se ha publicado dicha normativa.

Por lo tanto, en los casos en los que los consumidores tengan este tipo de reclamaciones, no podrán alegar en su defensa la normativa sobre servicios de tarificación adicional, ya que ésta no es de aplicación. En estos casos (hasta la entrada en vigor de esta nueva normativa), los consumidores deberán alegar disconformidad con la factura, trasladando de esta manera al operador la carga de probar la existencia de las llamadas, así como la posibilidad real de que el consumidor, con los medios de los que dispone, puede realizar las llamadas que se le imputan.

Por ello, en la medida en que el consumidor no está de acuerdo con la facturación de su operador, deberá presentar reclamación independientemente de si la factura está pagada o no. El plazo para presentar la reclamación es de un mes a partir de la emisión de la factura.

ORDEN ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores

SERVICIOS - VIVIENDA Devolución de señal

Pregunta:

Una pareja ha adelantado una cantidad de 500 euros a una agencia inmobiliaria en concepto de señal para el alquiler de una vivienda. Tienen en su poder un recibí por dicha cantidad sin ninguna especificación más. Antes de celebrar el contrato de arrendamiento, comunican a la agencia de que poseen un animal doméstico. La agencia les traslada que el propietario exige otros 500 euros más de fianza y les insinúan que, si no aceptan, perderán el dinero adelantado.

Respuesta:

Habitualmente, con un contrato de arras lo que se busca es dar una señal con el fin de reservar la adquisición de una vivienda, o, como en este caso, reservarse el derecho a ser inquilino. Este contrato se hace por escrito y se especifica claramente cuál es la vivienda, cuál es el plazo para firmar el contrato de arrendamiento, cuál es el precio del arrendamiento, ...

Para que un contrato sea válidamente constituido, necesita tres requisitos: consentimiento de los contratantes, objeto cierto que sea materia del contrato, y causa de la obligación. Además, hay que señalar que el contrato será nulo cuando el consentimiento se haya prestado por error. Esto es, el error recae, como en nuestro caso, sobre aquellas condiciones que principalmente han dado motivo a celebrarlo.

En la medida en que no consta nada por escrito, en que la consumidora ha actuado de buena fe al comunicar información que no había sido requerida por la otra parte (la tenencia de un animal de compañía), entendemos que no existe motivo para que pierdan la cantidad entregada. Por lo tanto, deben solicitar su devolución.

Arts. 1265 y 1266 del Código civil



PRODUCTOS

Garantías: resolución de contrato

Pregunta:

Una consumidora compra un perro y se le muere a los pocos días. ¿Puede exigir los gastos de veterinario en los que incurrió antes de su muerte, así como el precio del animal?

Respuesta:

La normativa sobre garantías de productos de consumo establece que el consumidor tendrá derecho, en un primer momento, a la reparación o a la sustitución del bien, a elección suya. En este caso, parece que queda claro que la consumidora optó por la "reparación" del bien adquirido. En la medida en que dicha "reparación" no obtuvo los resultados queridos, a la consumidora se le abre una nueva posibilidad: la resolución del contrato. Por lo tanto, entendemos que la consumidora tiene derecho tanto a los gastos de veterinario, como a que le devuelvan el dinero abonado por el animal.

Arts. 118 y ss. del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

SERVICIOS - VIVIENDA

Administración de fincas

Pregunta:

Los vecinos de un portal piden a la administradora de fincas que lleva el portal de al lado que realice los papeleos necesarios para constituir una nueva comunidad. No hay presupuesto.

Al pasarles el importe de lo que cobraría mensualmente por su trabajo, los vecinos estiman que el precio es abusivo, y deciden prescindir de sus servicios. Ella les dice que tiene derecho a cobrarles los honorarios por el plazo de 1 año (aunque no haya trabajado). ¿Es cierto o no?

Respuesta:

El hecho de que no exista un presupuesto previo o un contrato no significa que el consumidor no deba pagar por los servicios que ha recibido por parte del profesional.

En lo que a este caso se refiere, la ley indica que el nombramiento de administrador, que se reflejará en el acta, tiene una duración anual. Además, se añade que, salvo que los Estatutos de la Comunidad dispongan lo contrario, el nombramiento de los órganos de gobierno (incluido el administrador) se hará por el plazo de un año.

Y es también obligación legal que los acuerdos de la Junta de Propietarios (entre los que se encontrará el designar a la administradora de fincas en cuestión) se reflejen en un libro de actas.

En conclusión, si el profesional así lo quiere, tiene derecho a cobrar lo correspondiente al trabajo de un año.

Otra cosa diferente es que se plantee si lo que cobra es o no abusivo. Esta reclamación es complicada. Se debería acudir a la vía judicial y solicitar un informe pericial que declare si los honorarios de esta profesional son o no abusivos.

Arts. 13 y 14 de la Ley de Propiedad Horizontal

SERVICIOS - SEGUROS

Valor de mobiliario asegurado

Pregunta:

¿Hasta qué punto es correcto que una aseguradora alegue demérito en un aparato electrónico para abonar una menor indemnización?

Respuesta:

Aquí sí que hay que revisar la póliza para ver cuál es el sistema de aseguramiento elegido. Caben diversas fórmulas, pero las dos más utilizadas son aseguramiento a valor de nuevo o aseguramiento a valor de mercado. En el seguro de daños la indemnización a abonar por el asegurador se establece, con carácter general, en



función al daño realmente sufrido por el asegurado. Es decir, se paga el daño realmente causado ni más, ni menos. El valor a nuevo supone que la aseguradora nos va a pagar el coste de un producto de las mismas características con el precio de su coste en el momento del siniestro. El valor de mercado supone que pueden aplicar un demérito por el uso del bien, o dicho de otra manera, nos pagarán el valor del bien asegurado en el momento del siniestro en un mercado de segunda mano.

Arts. 26 y siguientes de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro

SERVICIOS – BANCARIOS

Fondos de inversión

Pregunta:

Se pregunta por conceptos generales de los Fondos de Inversión

Respuesta:

Un fondo de inversión es una institución de inversión por la que se forma un patrimonio que surge de la suma de las aportaciones de un número variable de inversores. Es decir, varios inversores ponen dinero, se junta todo, y con el total se invierte en renta fija, renta variable, etc.

El valor de cada participación será el resultado de dividir el patrimonio total del fondo entre el número de participaciones en circulación en cada momento.

A cambio de contar con una gestión profesional, el partícipe paga ciertas comisiones que varían según los fondos (estas comisiones se detallan en cada folleto explicativo del fondo) y dentro de unos límites marcados por ley.

Las comisiones de gestión y depositaria son cargadas al fondo de forma directa, por lo que deben restarse del patrimonio del fondo para calcular la rentabilidad de cada inversor. Además, también se pueden prever comisiones por suscripción y por reembolso (devolución parcial o total de las aportaciones) de las participaciones.

La suscripción de participaciones de fondos de inversión debe quedar reflejado en un documento denominado "solicitud de suscripción de fondos". En este documento se recoge la voluntad del cliente de adquirir participaciones de un determinado fondo, cuyas características y condiciones (comisiones, política inversora, ...) se definen en su reglamento interno de gestión, en el folleto informativo y en la memoria anual de gestión.

La normativa atribuye a las sociedades gestoras la responsabilidad de hacer entrega de estos documentos a los clientes con anterioridad a la suscripción. Además, deben remitirse periódicamente al domicilio del partícipe (y gratuitamente) los informes trimestrales y las memorias anuales publicadas. Y, por supuesto, es obligatorio entregar al partícipe la información que solicite en cualquier momento.

Hablando ya del reembolso, y con carácter general, el depositario del fondo hará efectivo el pago del reembolso al partícipe en un plazo de tres días hábiles, que, excepcionalmente, se podrá ampliar a cinco días hábiles. Si existe comisión de reembolso, se calculará sobre el importe total de la operación y se restará de la misma. Esta comisión puede llegar hasta el 5% del importe reembolsado. Las gestoras podrán solicitar preavisos en el caso de los reembolsos.

Real Decreto 1393/1990, de 2 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 46/1984, de 26 de diciembre, reguladora de las Instituciones de Inversión Colectiva

SERVICIOS - VIAJES

Pérdida de equipaje por compañía aérea

Pregunta:

Han sido varias las consultas realizadas este mes sobre la pérdida de equipaje por compañía aérea. Resumimos todas las respuestas en las líneas que siguen. Si os parece que no os hemos contestados igual, es porque había matices en cada consulta que las hacían distintas a las otras. En cualquier caso, ésta es la respuesta básica:



AVISO: Las respuestas a las consultas que recoge este boletín son responsabilidad del equipo jurídico de BAS Asesores y la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial no se identifica necesariamente con ellas.

Respuesta:

Para pérdida o destrucción de equipaje en transporte aéreo:

La reclamación máxima a solicitar por el consumidor es de 1.000 DEG. Para subir de este límite, el consumidor debería haber realizado una declaración especial. Para hacernos una idea el DEG en enero de 2008 está a 0,9288 euros. La dirección donde se publica la equivalencia del DEG por meses y años (copiar y pegar en el espacio para dirección en tu navegador) es la siguiente:

<http://www.bde.es/infoest/d0201.pdf>

Bien, en la medida en que la reclamación máxima por equipaje son 1.000 DEG, todo lo que acredite el consumidor con facturas, recibos, etc... no debería tener problemas en conseguirlo.

Otro dato importante es que, con respecto al equipaje facturado, la compañía aérea es responsable aún cuando esté exenta de culpa, salvo que demuestre que el equipaje ya estuviese dañado. Con respecto al equipaje no facturado, la compañía aérea sólo es responsable de los daños causados por su culpa.

En este tipo de casos conviene hacer la reclamación antes de abandonar el aeropuerto. No es un requerimiento legal, pero después se podría alegar por la compañía aérea que la pérdida tuvo lugar una vez abandonado el aeropuerto. Normalmente lo que se rellena es un parte de irregularidad del equipaje, aunque, como hemos comentado, no es requisito legal.

En cualquier caso, cualquier reclamación ante un tribunal debería realizarse en un plazo máximo de dos años.

REGLAMENTO (CE) Nº 889/2002 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 13 de mayo de 2002 (transporte interno)

Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, sobre responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente (transporte internacional)

