

EN ESTE NÚMERO:

Consultas más relevantes del mes de marzo (páginas 1 a 7)

- SERVICIOS – BANCARIOS Hipotecas inversas
PRODUCTOS Entrega de ticket en una compra en comercio
SERVICIOS – SEGUROS Prórroga del contrato
SERVICIOS - Viajes Responsabilidad de agencia ante un huracán en un viaje combinado
SERVICIOS – BANCARIOS Imposición de gestoría en préstamo hipotecario
SERVICIOS - ELECTRICIDAD Desaparición de tarifa nocturna
SERVICIOS - TELECOMUNICACIONES Coste de la baja de una línea de telefonía fija
SERVICIOS - SEGUROS Derecho a recibir una prueba médica realizada por aseguradora
SERVICIOS - VIAJES Derecho de desistimiento en un contrato celebrado a distancia
SERVICIOS - REPARACION DE VEHICULOS Prueba del pago

LAS CONSULTAS DEL MES

SERVICIOS – BANCARIOS

Hipotecas inversas

Pregunta:

Se pregunta con carácter general el funcionamiento de las hipotecas inversas.

Respuesta:

La hipoteca inversa es aquella por la cual una persona mayor cobra una pensión mensual con su vivienda como garantía. La característica principal es que los herederos no pierden su derecho a la vivienda, pudiendo optar entre pagar directamente la deuda contraída, quedándose con la vivienda, o vender la vivienda para pagar dicha deuda. Ese es el riesgo. En caso de cancelación, el banco no puede exigir compensación alguna. Y, por último, en caso de que los herederos opten por no pagar la deuda, el banco sólo podrá obtener el recobro de la deuda hasta donde alcancen los bienes de la herencia.

La normativa la regula así:

Se entenderá por hipoteca inversa el préstamo o crédito garantizado mediante hipoteca sobre un bien inmueble que constituya la vivienda habitual del solicitante y siempre que cumplan los siguientes requisitos:

- a) que el solicitante y los beneficiarios que éste pueda designar sean personas de edad igual o superior a los 65 años o afectadas de dependencia severa o gran dependencia,
- b) que el deudor disponga del importe del préstamo o crédito mediante disposiciones periódicas o únicas,
- c) que la deuda sólo sea exigible por el acreedor y la garantía ejecutable cuando fallezca el prestatario o, si así se estipula en el contrato, cuando fallezca el último de los beneficiarios,



d) que la vivienda hipotecada haya sido tasada y asegurada contra daños de acuerdo con los términos y los requisitos que se establecen en los artículos 7 y 8 de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario.

Disposición adicional primera de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre

PRODUCTOS

Entrega de ticket en una compra en comercio

Pregunta:

Se trata de una consulta sobre el contenido de los tickets de caja que te dan en los establecimientos y la normativa a aplicar.

Las preguntas que hace el consumidor son las siguientes:

1º) Este sábado, realicé una compra en la tienda ----, y me dieron el ticket adjunto, estas son mis preguntas.

- ¿No es ilegal que no aparezcan los datos del establecimiento en el ticket?
- ¿Las otras cifras que aparecen el ticket, aparte de la cantidad gastada y fecha que son?
- ¿Por qué dan ticket sin su NIF, ni identificación? ¿Les sirve para llevar doble contabilidad...?

2º) ¿Las tiendas de ropa, comestibles... tienen la obligación de darte el ticket aunque no se lo pidamos?

3º) ¿Y los bares y cafeterías, deben darte el ticket aunque no lo pidas? Por que estos si que no te los dan nunca.

4º) Si en las baldas y estantes del establecimiento, aparecen los productos con un precio y luego en la caja registradora te cobran otro, ¿cuál es el precio que realmente vale, el de los estantes o el de la caja?

Respuesta:

La normativa la podemos encontrar en la Ley de Ordenación del Comercio Minorista:

Por una parte, nos dice que, en todo caso, el comprador podrá exigir la entrega de un documento en el que, al menos, conste el objeto, el precio y la fecha del contrato.

Por otra, también nos señala que la oferta pública de venta o la exposición de artículos en establecimientos comerciales constituye a su titular en la obligación de proceder a su venta a favor de los demandantes que cumplan las condiciones de adquisición. Es decir que el precio que aparece en las estanterías obliga al vendedor.

Pero también existe una normativa sobre las obligaciones de facturación. Y, en este sentido, la norma señala que no existirá obligación de expedir factura en las operaciones realizadas por empresarios o profesionales en el desarrollo de actividades a las que sea de aplicación el régimen especial del recargo de equivalencia (comercio minorista).

Añade la norma que la obligación de expedir factura podrá ser cumplida mediante la expedición de tique y copia de éste en las ventas al por menor, y también en los servicios de hostelería y restauración prestados por restaurantes, bares, cafeterías, horchaterías, chocolaterías y establecimientos similares, así como el suministro de bebidas o comidas para consumir en el acto.

Por último, todos los tiques y sus copias contendrán los siguientes datos o requisitos:



- Número y, en su caso, serie. La numeración de los tiques dentro de cada serie será correlativa.
- Número de identificación fiscal, así como el nombre y apellidos, razón o denominación social completa del obligado a su expedición.
- Tipo impositivo aplicado o la expresión IVA incluido.
- Contraprestación total.

Arts. 9 y 11 de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista

Arts. 3, 4 y 7 del Decreto Foral 57/2004, de 6 de abril, por el que se regulan las obligaciones de facturación

SERVICIOS – SEGUROS Prórroga del contrato

Pregunta:

A un consumidor le para la Ertzaintza y le pide el recibo del seguro del automóvil. Se dan cuenta que el recibo era del año pasado y le sancionan por ir sin seguro. El consumidor estaba convencido que el seguro continuaba en vigor, pero desde la aseguradora le dicen que no está en vigor.

Respuesta:

Los seguros suelen prorrogarse anualmente. Cualquiera de las dos partes (aseguradora / consumidor) pueden oponerse a la prórroga si lo notifican a la otra parte con, al menos, dos meses de antelación al vencimiento del período en curso. Por lo tanto, si el consumidor no ha recibido notificación de la aseguradora en este sentido, lo que deberá intentar es que judicialmente se declare que la póliza sigue en vigor, pero, mientras tanto, deberá hacer frente a la sanción. Si el juez determina que la póliza sigue en vigor, podría reclamar los daños y perjuicios a la aseguradora.

Art. 22 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

SERVICIOS - Viajes

Responsabilidad de agencia ante un huracán en un viaje combinado

Pregunta:

Consumidora que se presenta con una reclamación por un viaje realizado en Agosto 2007 a Cancún. El día 18 de agosto cogen avión a destino, parece ser que ya había noticias del acercamiento del Huracán Dean desde el 14 de agosto y no se les informo desde la agencia de viajes del mismo. Fotos mapas meteorológicos de fecha 14 y 16 de agosto que así lo demuestran.

Ya en destino todo fue a peor, totalmente desamparados por parte de la agencia de viajes. A la vuelta retraso del vuelo 12 horas y 10 minutos por lo que pierden vuelo Madrid- Bilbao. Compañía aérea ofrece buscar otro vuelo pero sin especificar día ni hora. Deciden coger coche alquiler ya que deben reincorporarse a sus trabajos.

¿Que posibilidades tiene la reclamación?. ¿Debe la agencia de viajes avisar al cliente cuando hay un problema en destino como el que te he relatado?

Respuesta:

Pregunta complicada, más por su aplicación práctica, que por la respuesta teórica.



Vamos a partir desde la presunción de que estamos hablando de un viaje combinado. Sería de aplicación la anterior normativa de viajes combinados (Ley 21/1995), ya que todavía no estaba en vigor el texto refundido.

Por ello, las agencias de viajes son responsables frente a su clientela del correcto cumplimiento de las obligaciones que le corresponden, en virtud al contrato concertado con el consumidor, con independencia de quien deba ejecutar los servicios contratados. También responderán de los daños sufridos por los consumidores como consecuencia de una ejecución deficiente.

Sin embargo, no serán responsables cuando esa mala ejecución de los servicios se deba a causas de fuerza mayor, que serán aquellas circunstancias anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no se hayan podido evitar. Tampoco serán responsables cuando se deba a un acontecimiento que la agencia, a pesar de haber actuado con diligencia, no hubiese podido prever. La pregunta del millón: ¿Nos encontramos ante este supuesto? A priori, sí. Ya que un huracán cabe calificarlo como una causa de fuerza mayor. Ahora bien, por lo que dices, si la agencia hubiese actuado con diligencia, podría haber previsto con anterioridad al inicio del viaje que un huracán se iba a cruzar por el camino de los consumidores, por lo que deberían haber informado a los consumidores. Pero, como hemos dicho antes, a priori nos encontramos ante una causa de fuerza mayor, por lo que los consumidores deberán acreditar, deberán probar, que la agencia no ha actuado con la diligencia que cabría esperar de un profesional del sector, no informando a los consumidores de este aspecto, cuando tenían los medios para saberlo. Por lo tanto, la reclamación puede tener base, siempre y cuando los consumidores acrediten este aspecto y un juez así lo estime.

Nosotros creemos que sí pueden llevar adelante la reclamación, con base en la Sentencia núm. 2052/2006 de 10 febrero de la Audiencia Provincial de Guipúzcoa (Sección 2ª), con la que estamos de acuerdo.

En cuanto a la segunda cuestión, el Reglamento no prevé esta situación. Sin embargo, si una compañía aérea deja de cumplir con su obligación de facilitar la asistencia prevista en el Reglamento 261/04 en el momento del retraso del vuelo, parece lógico que posteriormente el pasajero pueda solicitar el reembolso de dichos gastos a la compañía aérea, aportando las facturas correspondientes.

La compañía en principio debería proceder al reembolso de dichos gastos, siempre que se limiten a aquéllos conceptos previstos como asistencia en el Reglamento comunitario. Pero estamos en la misma situación que en el primero de los casos. ¿Hasta cuándo debe esperar un consumidor para que la compañía le ofrezca un transporte alternativo? Deberá acreditar ante un juez la urgencia de las circunstancias para tomar la decisión que tomó.

Art. 11 de la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados (derogada)

SERVICIOS – BANCARIOS

Imposición de gestoría en préstamo hipotecario

Pregunta:

Una consumidora que trabaja en una gestoría ha solicitado un préstamo hipotecario a una entidad financiera. Esta entidad le impone los servicios de una gestoría para realizar los trámites oportunos en Hacienda y en el Registro.



La consumidora ve absurda esta imposición, ya que ella se puede ahorrar la cuantía de estos conceptos.

Respuesta:

En principio, la normativa nos marca que será abusiva la imposición al consumidor de servicios complementarios o accesorios no solicitados. El consumidor no tiene por qué recurrir a los servicios de una gestoría, a priori, ya que puede realizar los trámites por sí mismo. La entidad financiera no puede alegar que el proceso es complejo, ya que todos los trámites a realizar se llevan a cabo en sitios donde hay personal encargado de ayudar a rellenar todos los impresos y solicitudes. En este caso, además, está claro que es un trabajo que la propia consumidora podría hacer sin ningún problema.

Sí que es cierto que la entidad necesita asegurarse de que los trámites (sobre todo el de inscripción de la hipoteca) se van a realizar correctamente, pero, desde nuestro punto de vista, eso no puede significar ninguna imposición en cuanto a la gestoría a utilizar, ya que existen otros medios para asegurarse de que la consumidora ha realizado correctamente los trámites necesarios.

Art. 89 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

SERVICIOS - ELECTRICIDAD Desaparición de tarifa nocturna

Pregunta:

Unos consumidores han recibido el aviso de su suministradora eléctrica, en el sentido de que tienen que cambiar de tarifa. Actualmente están con la tarifa nocturna.

Respuesta:

Sobre la posibilidad de elección de tarifas del consumidor hasta el 1 de julio de 2008, lo que realmente quiere decir la norma es que el consumidor antes de esta fecha deberá dirigirse al distribuidor para elegir una nueva tarifa, ya que la actual va a desaparecer. Si no realiza dicha elección, el distribuidor procederá a aplicarle otra de forma automática.

Esto no es que haya sido una "cacicada" de la compañía eléctrica, sino que esta obligación surge de una norma de obligado cumplimiento tanto para empresas, como para consumidores.

Real Decreto 871/2007, de 29 de junio por el que se ajustan las tarifas eléctricas a partir del 1 de julio de 2007

SERVICIOS - TELECOMUNICACIONES Coste de la baja de una línea de telefonía fija

Pregunta:

Un consumidor contrató en su momento con una operadora el alta de una línea de telefonía fija, junto al ADSL. Ahora que se quiere dar de baja, y la operadora le quiere cobrar una cuantía por tramitar dicha baja. ¿Es correcto?

Respuesta:

Puede serlo. Hay que empezar hablando del bucle de abonado ¿Qué es eso? Por bucle de abonado o bucle local debemos entender la parte de la red



telefónica que va desde una central a las viviendas de la zona donde esté instalada dicha central.

Pues bien, con la privatización de Telefónica, nos encontramos con la situación de que una compañía privada tenía el control de las telecomunicaciones, al ser propietaria de todas las instalaciones. Por ello, el gobierno forzó a Telefónica a alquilar el acceso al bucle de abonado (desagregarlo) a un precio razonable. De esta manera, los nuevos operadores podían ofrecer servicios sin tener que volver a realizar toda la instalación de la red hasta el hogar de los usuarios (que, entre otras cosas, es carísimo).

Resumiendo, el cable de teléfono que llega a casa del abonado parte de una central a unos pocos kilómetros. Para desagregar un bucle las nuevas operadoras tienen que instalar en la central sus propios equipos, desconectar el cable del equipo de telefónica y conectarlo en el suyo. A cambio, pagan a Telefónica una cuota por el acceso al bucle local. Esta cuota se fija por la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones.

Por lo tanto, en cuanto una operadora me esté realizando una oferta de ADSL, con alta gratis, quiere decir que la operadora se va a "comer" la cuota que paga a Telefónica. De alguna forma, se podría decir que esa operadora está "subvencionando" el alta del servicio, por lo que estaríamos en el mismo supuesto que cuando "subvencionan" aparatos de teléfonos móviles. Exigen un mínimo de permanencia, a cambio de no cobrar el alta. Si el consumidor no respeta dicha permanencia, se le cobra una cuantía.

RESOLUCIÓN sobre la revisión de la oferta de referencia de servicios mayoristas de banda ancha (OIBA) de Telefónica de España, S.A.U.

SERVICIOS - SEGUROS Derecho a recibir una prueba médica realizada por aseguradora

Pregunta:

Un consumidor que tiene contratado un seguro de enfermedad, ha acudido a recibir los servicios que le ofrecen. El médico ha solicitado unas pruebas de rayos. El consumidor quiere que le den las placas, pero el seguro se niega. ¿Tiene derecho a que se las den?

Respuesta:

Hay que entender que una placa de rayos es un dato de carácter personal, ya que contiene información de una persona física. Además, en este caso hablamos de un dato de carácter personal especialmente protegido, ya que hace referencia a la salud del paciente. En cuanto a que la normativa sobre protección de datos de carácter personal dispone que el interesado tendrá derecho a solicitar y obtener gratuitamente información de sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento, entendemos que el consumidor podría solicitar que se le facilitasen las placas de las pruebas realizadas.

Art. 15 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

SERVICIOS - VIAJES Derecho de desistimiento en un contrato celebrado a distancia

Pregunta:



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.

Un consumidor contrata a través de internet la reserva en un hotel para unas fechas determinadas. ¿Existe derecho de desistimiento antes de que llegue la fecha?

Respuesta:

Recordemos que nos encontramos ante un contrato celebrado a distancia si se dan tres requisitos:

- 1.- No existe presencia física simultánea de los contratantes (consumidor / prestador del servicio)
- 2.- La oferta y la aceptación se realizan exclusivamente a través de una técnica de comunicación a distancia
- 3.- Ese sistema de contratación ha sido organizado por el empresario

Pues bien, la normativa establece que el derecho de desistimiento no podrá ejercerse por los consumidores en los contratos de suministro de servicios de alojamiento, cuando el empresario se ha comprometido, al celebrarse el contrato, a suministrar la prestación en una fecha determinada.

Por ello, el consumidor no tiene derecho de desistimiento y tendrá que negociar con el empresario la resolución del contrato.

Art. 93 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

SERVICIOS - REPARACION DE VEHICULOS Prueba del pago

Pregunta:

Un consumidor lleva su vehículo a un taller de reparación. El taller le entrega una factura, pero ésta no está ni sellada, ni firmada por nadie, ni se puede leer la leyenda "pagado". Ahora el taller le reclama el importe de la reparación. El consumidor jura y perjura que pagó en metálico y que por eso le entregaron la factura.

Respuesta:

La mera posesión de una factura no prueba el pago. El objeto de la factura es que el usuario tenga conocimiento de las cantidades que deba pagar y a qué productos y servicios obedecen. Para que dicha factura pueda ser considerada como prueba de pago, debería estar firmada o sellada por la empresa, junto a la leyenda "pagado", o acompañarse de un recibo de pago en metálico. Por ello, y en la medida en que la prueba del pago incumbe al que pretende haberlo hecho, el consumidor deberá acreditar que efectivamente realizó dicha entrega, para quedarse liberado.

Art. 1900 del Código civil

