

## EN ESTE NÚMERO:

**EN PROYECTO** El Congreso da luz verde al Proyecto de Ley de Protección de los Consumidores de bienes con oferta de restitución (página 1)

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

SERVICIOS BANCARIOS: Comisiones ilegales

SEGUROS: El Registro de seguros de vida

CONSUMO EN GENERAL: Asociaciones: ¿Consumidores o empresas?

VIVIENDA: Multipropiedad

SERVICIOS BANCARIOS: Modificación de condiciones

GARANTÍAS: Plazo de la sustitución

SERVICIOS BANCARIOS: Subrogación de préstamos

**¡OJO!** SERVICIOS A DOMICILIO: Presupuesto

## EN PROYECTO: Ley de Protección de los Consumidores de bienes con oferta de restitución

*Con este Proyecto de Ley se pretende que casos como el de FORUM FILATELICO o AFINSA no vuelvan a suceder. El Congreso ya ha aprobado el Proyecto, que actualmente se encuentra en el Senado.*

De acuerdo a su actual redacción, quedarán comprendidas dentro de la norma aquellas relaciones que un consumidor establezca con empresas que comercien con sellos, obras de arte, antigüedades, joyas, árboles, bosques naturales, animales y demás bienes que se comercialicen con o sin promesa de revalorización del precio abonado por el consumidor.

El Proyecto también recoge la exigencia de que la información precontractual se preste por escrito o en soporte de naturaleza duradera que permita la constancia y conservación de la información. La información a prestar por la parte de la empresa es bastante extensa y estaría encaminada a proteger la posición del consumidor.

El contrato se formalizará en escritura pública, debiendo reflejar todos los compromisos adquiridos por las partes y los derechos y obligaciones de las mismas en cada operación.

Además, se exige que la empresa en la fecha de formalización del contrato haya suscrito un seguro de caución, aval bancario o cualquier otra garantía individualizada que asegure al consumidor la cuantía del importe de restitución ofrecido.

Por último, señalar que corresponderá a las Comunidades Autónomas, en su respectivo ámbito territorial, aprobar las normas de desarrollo y ejecución de esta Ley.

Se rechazaron las enmiendas que prevenían la devolución íntegra de los ahorros de los afectados a coste cero para el Estado, así como la que pretendía que los afectados obtuviesen créditos a tipo de interés cero mediante el ICO.



## LAS CONSULTAS DEL MES

### SERVICIOS BANCARIOS Comisiones ilegales

**Pregunta:**

Una consumidora ha acudido a la OMIC con una noticia publicada en prensa que dice: "*Declaran ilegales las comisiones bancarias por quedarse en números rojos*". ¿Qué hay de cierto en ello?

**Respuesta:**

Una vez encontrada la noticia (publicada en mayo), buscamos la sentencia de donde surge dicho titular. Se trata de la Sentencia de la Sección 3ª de la Audiencia Provincial de Bizkaia num. 172/2007, de 27 de marzo. Una vez leída la sentencia, aclarar:

1º El titular aparecido en prensa da a entender algo que la sentencia no dice.

2º La parte reclamante en el proceso no es consumidora.

3º La sentencia declara que una comisión de este tipo será legal si se cumplen los siguientes requisitos:

A) Que exista un pacto entre las partes que justifique el cobro de la comisión de devolución por parte de la entidad y que esté pactado previamente de forma explícita y clara, tanto en su concepto como en su cuantía.

B) Que la comisión de devolución corresponda verdaderamente a la prestación de un servicio, en el sentido de que no podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o no solicitados expresamente por el consumidor. De lo contrario, podríamos hablar de un contrato impuesto por la entidad financiera, que no puede ser válido. Por ello, la entidad financiera deberá probar cuáles son esos gastos habidos, o servicios practicados, y potencialmente repercutibles.

Y, aunque la sentencia no lo recoge al no ser el reclamante consumidor final, todo ello está en consonancia con la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

***Art. 48 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito***

### SEGUROS El Registro de seguros de vida

**Pregunta:**

Se pregunta sobre los trámites a seguir por un ciudadano para acceder al Registro de Seguros de vida de una persona fallecida.

**Respuesta:**

El certificado de contratos de seguros de cobertura de fallecimiento es el documento que acredita los contratos vigentes en que figuraba como asegurada la persona fallecida y con qué entidad aseguradora. En caso de que la persona fallecida no figurase como asegurada en ningún contrato, tal extremo se hará constar expresamente en el certificado que se emita.

El certificado de contratos de seguros de cobertura de fallecimiento se puede solicitar transcurridos quince días hábiles del fallecimiento de la persona asegurada.



Para solicitarlo se deberá presentar un formulario 790, certificado de defunción literal y válidamente expedido por el Registro Civil, así como abonar una tasa de 3,33 euros. La solicitud se podrá realizar, bien de forma presencial, bien por correo.

*Real Decreto 398/2007, de 23 de marzo, por el que se desarrolla la Ley 20/2005, de 14 de noviembre, sobre la creación del Registro de seguros de cobertura de fallecimiento*

---

## CONSUMO EN GENERAL Asociaciones: ¿Consumidores o empresas?

---

### Pregunta:

La pregunta gira en torno a la consideración de una Asociación como consumidor. En caso negativo, las obligaciones de ésta hacia sus asociados como consumidores.

(Se pone como caso a analizar los viajes que los asociados disfrutaban a través de la negociación de una Asociación, abonando los socios su parte y recibiendo la Asociación la factura del servicio).

### Respuesta:

La primera de las preguntas la contesta el art. 3 del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías. Aunque cabe la posibilidad de que una persona jurídica pueda ser considerada como consumidora, el acento lo debemos de poner en que, en el caso que nos ocupa, la Asociación no es destinataria final del servicio. En este caso, los destinatarios son los propios asociados que serán los consumidores finales, que tendrán acción directa contra el prestador del servicio. Es decir, en caso de incumplimiento o de que exista motivo de reclamación, los asociados podrán reclamar contra el prestador del servicio, utilizando para ello todas las normas e instrumentos de protección al consumidor de las que pueda disponer. Sin embargo, la Asociación no podrá reclamar contra el prestador utilizando estas vías, sino que sólo podrá utilizar aquéllas que depuren la relación contractual que le une con el prestador del servicio, en cuanto receptor de una factura por dicho servicio y parte en la negociación y celebración de un contrato.

En cuanto a la segunda pregunta, hay que tener en cuenta que, en la medida en que la Asociación presta una serie de servicios y cobra, para ello, unas cuotas a sus asociados, se puede considerar como prestador de servicios y, en ese sentido, tiene hacia sus asociados las mismas obligaciones que cualquier otro establecimiento o empresa. Por lo que la Asociación, entre otras cosas, estaría obligada a disponer de Hojas de Reclamaciones. No olvidemos que, en general, casi todas las Asociaciones están dadas de alta en actividades económicas, no suelen estar exentas de IVA, y tienen obligación de presentar declaración del Impuesto de Sociedades.

*Art. 3 de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías*

---

## VIVIENDA Multipropiedad

---

### Pregunta:

El consumidor ha firmado un contrato para adquirir una multipropiedad. La empresa vendedora se encarga también de conseguir el préstamo de esta adquisición. El consumidor observa que la cuantía del préstamo se eleva a una cantidad superior al montante de la multipropiedad. Ese plus se correspondería con "regalos" que la empresa vendedora va a hacer al comprador. Según el consumidor la empresa no tiene poder para firmar dicho préstamo en su nombre, préstamo con el que no está de acuerdo. Quiere resolver el contrato de compra y el préstamo.



**Respuesta:**

En primer lugar, hay que ver qué es lo que el consumidor ha firmado en el contrato privado. Qué poder concede en el mismo a la empresa vendedora. Si, como se nos indica, el comprador sólo concede poder para "mirar" préstamos pero no para firmar, de ninguna manera será posible que dicho préstamo obligue al consumidor. Para elevar a escritura pública este préstamo se ha de probar poder suficiente de la empresa. Y si no se le ha dado, no quedará vinculado por él.

Otra cosa diferente es la posibilidad de resolución del contrato de compraventa. En este punto, primero hay que determinar ante qué situación estamos:

- Adhesión a un club de vacaciones (generalmente por plazo inferior a 3 años). En este caso no hay una normativa específica. Por lo que se podría aplicar el plazo de 7 días desde la firma del contrato para renunciar a él y echarse para atrás.

- Aprovechamiento por turnos: es un contrato de tiempo compartido, regulado por la Ley 42/1998, de 15 de diciembre. Dicha ley prevé la posibilidad de que el comprador desista libremente del contrato en los primeros 10 días desde su firma, sin pena ni gasto alguno por ello.

Además, y para el caso de que no se respeten los requisitos recogidos en la propia ley, el adquirente podrá resolver el contrato en el plazo de 3 meses desde que firmó dicho contrato, también en este caso sin gasto ni penalización alguna.

Para el caso de que estos plazos se hayan superado, vemos como única salida para resolver el contrato que el consumidor pruebe que hubo, a la firma del mismo, un vicio en el consentimiento que emitió.

*Ley 42/1998, de 15 de diciembre, sobre derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias*

---

## SERVICIOS BANCARIOS    Modificación de condiciones

---

**Pregunta:**

Una consumidora negoció las condiciones de un préstamo y, cuando acudió al Notario para elevarlo a escritura pública, la entidad había modificado las condiciones. La consumidora se calla en ese momento, firmando ante Notario las condiciones. Entre ellas, existe una de redondeo.

**Respuesta:**

En primer lugar, hay que señalar que un documento público notarial goza de presunción de veracidad, integridad, y de legalidad. Por lo tanto, y en la medida en que la consumidora ha declarado que conocía el contenido del contrato otorgado, poco o nada puede hacer al respecto. Ha dado su consentimiento y, por tanto, no puede alegar vicio en dicho consentimiento.

Cosa distinta pasa con la cláusula de redondeo que aparece en dicho contrato, ya que no cabe la imposición de dicha cláusula conforme a la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, ni tampoco la renuncia a dicho derecho por parte del consumidor. Por lo que, en este caso, sí cabe la reclamación, en el sentido de que se declare nula dicha cláusula.

*Art. 143 del Decreto de 2 junio 1944, Reglamento del Notariado*



---

## GARANTÍAS

## Plazo de la sustitución

---

**Pregunta:**

Se pregunta si, una vez sustituido el bien no conforme por otro nuevo, este último dispone a su vez de un plazo de dos años de garantía a contar desde su entrega.

**Respuesta:**

El plazo marcado por la norma es de dos años desde la entrega del primer bien. El que sustituya al primero no es nuevo, sino que es sustituto del no conforme. Aunque, a priori, esto podría parecer una vía de escape para el vendedor, en el sentido de que pueden estar periódicamente sustituyendo el bien hasta que se cumpla el plazo de dos años, hay que tener en cuenta que en ese caso la Ley prevé que el consumidor pueda optar por la rebaja del precio o la resolución del contrato, por lo que sus derechos como consumidor no se verían vulnerados.

Hay que tener en cuenta que la norma, en lo que a las reglas de sustitución se refiere, establece que la sustitución suspende los plazos de la garantía desde el ejercicio de la opción hasta la entrega del nuevo bien, por lo que hay que entender que estamos ante un plazo de caducidad. Es decir, un plazo que no vuelve a comenzar con la entrega del nuevo bien, sino que continúa con el interrumpido.

*Arts 6 y 9 de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo*

---

## SERVICIOS BANCARIOS

## Subrogación de préstamos

---

**Pregunta:**

Si el consumidor se subroga a otra entidad y no tiene pactada en la escritura ni en ningún documento la comisión de subrogación. ¿Se le puede aplicar la comisión por cancelación anticipada?

En algunas entidades asimilan la comisión de cancelación anticipada con la subrogación ya que consideran que la subrogación es una cancelación encubierta. ¿Es posible? ¿No debería estar pactada de forma expresa la comisión de subrogación?

**Respuesta:**

Tratándose de préstamos hipotecarios a interés variable, la norma a aplicar es distinta según la fecha de formalización del préstamo.

1. Para los préstamos formalizados en fecha anterior al 27 de abril de 2003, la Ley indica unas reglas para calcular en las subrogaciones la cantidad que puede cobrar la entidad acreedora en concepto de comisión por amortización anticipada:

- a) Si se pacta la amortización anticipada pero no se fija ninguna comisión, no tendrá derecho a percibir ninguna cantidad por ese concepto.
- b) Si la comisión pactada es igual o inferior al 1%, la comisión será la que efectivamente se haya pactado.
- c) En cualquier otro caso, la comisión a cobrar será del 1%.

2. Para los préstamos formalizados a partir del 27 de abril de 2003, habrá que tener en cuenta que la comisión, que habrá que calcular sobre el capital pendiente de amortizar, se someterá también a unas reglas:



- a) Si se pacta la amortización anticipada pero no se fija ninguna comisión, no tendrá derecho a percibir ninguna cantidad por ese concepto.
- b) Si la comisión pactada es igual o inferior al 0,50%, la comisión será la que efectivamente se haya pactado.
- c) En cualquier otro caso, la comisión a cobrar será del 0,50%.

**Art. 3 de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios  
Disposición Adicional Única del Real Decreto-Ley 2/2003**



**SERVICIOS A DOMICILIO**

**Presupuesto**

### **Pregunta:**

Consumidor que realiza unas obras en su casa. Para ello, contrata a un coordinador de gremios que realiza un presupuesto en abril del 2006. En febrero de 2007 comienza la obra, finalizando en julio de 2007.

Primer problema: uno de los gremios presenta una factura de importe superior al presupuestado, alegando subida de tarifas en los materiales utilizados debido al retraso de la obra.

Segundo problema: otro de los gremios presenta otra factura distinta a lo presupuestado, ya que realiza algo distinto a lo presupuestado. El consumidor aceptó verbalmente la modificación, aunque no fue informado de que aparejaría un precio distinto (la diferencia está en 2000 euros).

En el presupuesto no se recoge ningún punto sobre variaciones de precios en el material.

### **Respuesta:**

La normativa obliga al prestador a que en el presupuesto figure, entre otros:

- Fecha prevista de inicio y finalización del servicio, desde la fecha de conformidad al presupuesto por el usuario o puesta a disposición del lugar donde deban realizarse los trabajos
- Período de validez de la oferta realizada en el presupuesto

Por ello, en cuanto al primer problema, en la medida en que en el presupuesto no figura el período de validez, ni se recoge ninguna circunstancia por la que se puedan revalorizar los materiales utilizados, habrá que estar a lo dispuesto en el presupuesto.

En cuanto al segundo problema, la normativa también señala que las variaciones del presupuesto que respondan a modificaciones del trabajo solicitadas por el usuario, deberán constar por escrito con indicación de la repercusión que origine en el precio y en el plazo de finalización del servicio que se hubiesen pactado y ser objeto de aprobación por éste mediante firma. Bien, en este caso, la empresa ha incumplido, pero **esto no quiere decir que tenga la misma solución práctica que el primer problema**. Es decir, este asunto podrá ser constitutivo de sanción por infracción de norma de protección al consumidor, pero **si llega a juicio, casi con toda seguridad que se va a dictar sentencia donde se obligue al consumidor a abonar la cuantía de la nueva escalera, ya que ésta queda fuera de lo que se presupuestó**.

**Arts. 2 y 3 del Decreto 399/1995, de 27 de julio, por el que se regula la actividad de prestación de servicios a domicilio**

