

## EN ESTE NÚMERO:

Índice y presentación (página 1)

**NOVEDAD**

Nueva Ley sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores (página 2)

Consultas más relevantes del mes de julio (páginas 3 a 5)

- SEGUROS: Accidente con vehículo extranjero
- TRANSPORTES: Cancelación de viaje por enfermedad de familiar
- SERVICIOS BANCARIOS: Robo de tarjetas
- SEGUROS: Motos y seguro de accidentes
- SERVICIOS BANCARIOS: Redondeo al alza
- GARANTÍAS: Plazos para la reparación
- TELEFONÍA: Interpretación del contrato
- SEGUROS: Extinción del contrato por destrucción del bien asegurado

### Presentación:

Hola a todos. Como ya sabréis llevamos un mes ofreciendo el servicio de asesoramiento a OMICs y Oficinas de Consumo de Euskadi. Mensualmente os enviaremos un boletín, donde recogeremos las consultas más relevantes del mes, así como comentarios a novedades legislativas que puedan ver la luz.

Este mes os apuntamos una novedad importante: la nueva Ley sobre comercialización a distancia de servicios financieros, que entrará en vigor en octubre de este mismo año.

Esperamos que este boletín os sirva de ayuda y que podamos seguir en contacto con vosotros durante mucho tiempo. Un saludo,

El equipo de Bas Asesores

Os queremos recordar que **BIZILAGUN** es un Servicio Público de Propiedad Horizontal y Arrendamientos Urbanos, dependiente del Gobierno Vasco, donde se pueden realizar consultas sobre comunidades de propietarios. Estos son sus teléfonos:

**Araba**

Pasaje de las Antillas 14  
01012 Vitoria-Gasteiz  
Tel. 945 240 700

**Bizkaia**

Henao 9  
48009 Bilbao  
Tel. 944 239 704

**Gipuzkoa**

Plaza Bilbao 3  
20005 Donostia  
Tel. 943 464 133



## **NOVEDAD: Nueva Ley sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.**

Independientemente de las valoraciones que puedan realizar las Asociaciones de Consumidores y la propia Dirección de Consumo, os adelantamos que el pasado 12 de julio se publicó en el BOE (núm. 166) la **Ley 22/2007, de 11 de julio**. Esta Ley entrará en vigor el 12 de octubre de 2007. Los aspectos más relevantes de esta norma son los siguientes:

La Ley se centra en ofrecer una **mayor protección a los consumidores de servicios financieros** (servicios bancarios, de crédito, de inversión, seguros, actividad de mediación de seguros, ...) **a distancia**. Entendiéndose por esto cualquier técnica de comunicación sin presencia física y simultánea del proveedor y el consumidor, ya sea telemática, electrónica, telefónica, fax o similares.

Se establece un **régimen muy estricto de información al consumidor con carácter previo a la formalización del contrato**. Las exigencias establecidas en la Ley se entienden como mínimas y pueden ser completadas con las que, en su caso, indique la legislación financiera específica. **Dicha información debe ser remitida al consumidor en soporte papel u otro soporte duradero con antelación a la celebración del contrato o a la aceptación de la oferta**.

Se concede al consumidor el **derecho de desistimiento del contrato a distancia en un plazo de catorce días sin necesidad de ninguna justificación y sin penalización alguna**. Dicho plazo se extenderá a treinta días naturales en el caso de los contratos de seguros de vida. Aunque **la Ley también recoge una serie de servicios financieros a los que no se les aplicará este derecho de desistimiento**.

Además, se regulan con precisión las responsabilidades que se derivan de las relaciones contractuales anteriores al desistimiento, de los pagos indebidos mediante tarjeta y de los servicios y comunicaciones no solicitadas.

**La Ley también prevé que el proveedor y el consumidor puedan someter sus conflictos al arbitraje de consumo**, mediante la adhesión de éstos al Sistema Arbitral de Consumo o a otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, aunque mucho nos tememos que las entidades financieras van a seguir utilizando la vía del Defensor del Cliente Financiero, ya existente.

Y, algo muy importante, **se completa la protección al consumidor atribuyendo la carga de prueba del cumplimiento de las obligaciones de información, así como del consentimiento, al proveedor del servicio**.



## LAS CONSULTAS DEL MES

### SEGUROS: Accidente con vehículo extranjero

**Pregunta:**

El consumidor ha tenido un accidente en Irún con un camión portugués. Su aseguradora, en un primer momento, se hizo cargo de la reclamación, pero ahora le dicen que coja un abogado y que ya le pagarán. ¿Qué hacer?

**Respuesta:**

Lo primero que tiene que hacer es revisar su póliza y confirmar que tiene asegurada la cobertura de reclamación de daños (seguro de defensa jurídica). La Ley de Contrato de Seguro (y en este asunto es imperativa) establece que el asegurado tiene derecho a elegir libremente a los profesionales necesarios para realizar la oportuna reclamación. Lo único que puede alegar la aseguradora en este caso (en el caso en el que sea el propio consumidor quien elija a los profesionales) es un límite económico.

Por otra parte, el consumidor no puede obligar a la aseguradora a iniciar una reclamación cuando no se sabe quién es el responsable. Para ello, se debería acudir a la comisaría donde se hizo el atestado y solicitar una copia del mismo.

También se pueden utilizar los servicios de OFESAUTO, que no es otra cosa sino una oficina de información de los datos de los vehículos europeos, sus propietarios y su aseguradora.

Una vez que tenga los datos del responsable y los de su aseguradora, puede acudir a juicio tranquilamente.

*Arts. 76.a) a 76.g) de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro*

### TRANSPORTES: Cancelación de viaje por enfermedad de familiar

**Pregunta:**

Un consumidor cancela su vuelo (viaje no combinado) porque ingresan a su padre con una enfermedad grave tres días antes de dicho vuelo. Además, esta enfermedad acaba provocando la muerte de éste. ¿Puede considerarse causa de fuerza mayor, y solicitar así la devolución del importe de los billetes de avión?

**Respuesta:**

Desde nuestro punto de vista, en caso de enfermedad grave de un familiar cercano, sí hay que considerarlo como fuerza mayor. Pero no deja de ser una de las interpretaciones posibles. Nos basamos en la sentencia de la Sección Cuarta de la Audiencia Provincial de Vizcaya (Recurso de Apelación núm. 865/2003):

La sentencia, ante la enfermedad de un familiar, rechaza la solicitud de fuerza mayor por tres motivos. Uno de ellos es que la enfermedad no es tan grave, por lo que cabría entender que si la enfermedad sí resulta grave (algo que ocurre en el caso que se nos plantea), nos encontremos ante una situación de fuerza mayor. Pero también es cierto que no queda claro qué hubiese pasado si los otros dos motivos no se hubieran dado, ya que también se puede sacar la lectura de que este argumento de que la enfermedad no era tan grave, el tribunal lo ha utilizado como apoyo a sus tesis, como un añadido que da fuerza a los otros dos argumentos.

En fin, en cualquier caso, si hay que optar por un sí o un no, creemos que sí existe fuerza mayor.

*art. 1105 del Código civil*



---

## SERVICIOS BANCARIOS: Robo de tarjetas

---

**Pregunta:**

A una consumidora le han robado la tarjeta, y los ladrones realizaron un pago con ésta. Se pregunta si existe obligación de presentar el DNI cuando se hace el pago a través de tarjeta.

**Respuesta:**

No existe obligación legal donde se diga que el comercio está obligado a requerir el DNI para comprobar la identificación del titular de la tarjeta.

Lo que sí existe es un contrato privado, firmado por el consumidor a la hora de contratar la tarjeta, por el cual normalmente nos obligamos a identificarnos ante el dependiente del comercio.

Por el uso fraudulento el titular se hace cargo de 150 euros. Lo que puede hacer en este caso la consumidora es comprobar si tiene algún tipo de seguro privado (la propia tarjeta, o un seguro de hogar, ...) que le cubra los 150 euros.

*Código de Buena Conducta de la Banca Europea relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta, de 14 de noviembre de 1990*

---

## SEGUROS: Motos y seguro de accidentes

---

**Pregunta:**

La consumidora va a contratar un seguro para su moto y el agente de seguros le dice que, si tiene un accidente y sufre daños, la Seguridad Social no le va a atender.

**Respuesta:**

Eso no es correcto. La Seguridad Social siempre le va a atender. Lo que pasa (y es algo que mucha gente desconoce) es que, cuando ocurre un accidente de tráfico con perjudicados distintos al conductor-responsable, la aseguradora de éste va a abonar todos los gastos de la asistencia sanitaria (desde el traslado del herido hasta su rehabilitación). Pues bien, en el caso que nos ocupa y en caso de que la consumidora sea la responsable, la Seguridad Social le va a atender y curar. Lo que la consumidora no va a poder hacer es elegir el centro donde le atiendan, ni el tratamiento; algo muy distinto a lo que le han dicho.

*LEY sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor (texto refundido aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre)*

---

## SERVICIOS BANCARIOS: Redondeo al alza

---

**Pregunta:**

Se pregunta si es legal el redondeo al alza en la cuota de un crédito hipotecario, y la forma de reclamar.

**Respuesta:**

Entendemos que la reclamación es viable, de acuerdo a la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, ya que dispone como cláusula abusiva aquella que prevea el redondeo al alza en el tiempo consumido o en el precio de los productos o servicios.

Para esta reclamación, el consumidor puede reclamar ante el Servicio o Departamento de Atención a la Clientela y el Defensores del Cliente, vinculado a la propia entidad. Posteriormente, si la resolución es contraria a sus pretensiones, o no contestan en el plazo de dos meses, el consumidor puede acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Ambas reclamaciones se deben interponer por escrito.

*Art. 1.Catorce de la LEY 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios*



---

## GARANTÍAS: Plazos para la reparación

---

**Pregunta:**

¿Cuál es el plazo para reparar un bien en garantía?

**Respuesta:**

La Ley no establece ningún plazo determinado. Señala que la reparación deberá llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor, habida cuenta de la naturaleza de los bienes y de la finalidad que tuvieran para el consumidor. En este caso estamos hablando de una lavadora, por lo que entendemos que un plazo de 3 semanas empieza a no ser razonable.

*Art. 6 de la LEY 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo*

---

## TELEFONÍA: Interpretación del contrato

---

**Pregunta:**

Una consumidora recibe una factura de una operadora telefónica por darse de baja antes del plazo previsto en el contrato suscrito. Le parece una cantidad abusiva. ¿Qué puede hacer?

**Respuesta:**

Desde nuestro punto de vista, y en la medida en que en el contrato aparece literalmente "una multa máxima de 150 €", se puede interpretar que si existe una multa máxima, existe una multa mínima. Por lo que recomendamos realizar un escrito dirigido a la operadora en este sentido, y señalando que está dispuesta a pagar la cantidad proporcional a cuatro días. Todo ello en base a la interpretación más favorable para el adherente en los casos de contratos de adhesión, conforme a la normativa sobre condiciones generales en la contratación.

*Art. 6 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación*

---

## SEGUROS: Extinción del contrato por destrucción del bien asegurado

---

**Pregunta:**

A un consumidor se le ha quemado el vehículo. Dentro de cuatro meses le vence el seguro. Va a comprar otro vehículo. Quiere saber si puede utilizar la parte de la prima no consumida para el nuevo vehículo.

**Respuesta:**

La respuesta es no. El contrato de seguro es un contrato de azar. Asimismo, el contrato de seguro se refiere a un bien asegurado. En la medida en que el bien asegurado se destruye, el contrato se extingue porque desaparece el objeto del contrato. En este caso, el azar, la mala suerte ha jugado en contra del consumidor y no tiene derecho a la prima no consumida. Lo que hay que tener claro es que la prima calculada no se abona por las cosas que han podido suceder, sino por las cosas que podrían haber pasado tenidas en cuenta en el momento de la firma del contrato.

*Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro*

