



consumo2000

www.eke-fce.com

Editada por la Federación de Consumidores de Euskadi
Euskadiko Kontsumitzaileen Elkargoa argitaratua

12

Sumario

Bilbao: veladores y terrazas en la vía pública



5



Talleres de reparación de vehículos

6

Defensa jurídica de las personas consumidoras

8

Registro de Seguros de Vida



8



Consultorio Inmobiliario

9

Prevención ante la exposición solar

Cómo utilizar el protector solar

- Es recomendable aplicar el bronceador 30 minutos antes de la exposición solar
- Después de cada baño aplicar de nuevo el protector solar
- Los primeros días de exposición al sol, utilizar un bronceador de protección superior al habitual
- En los días nublados utilizar también el protector solar.
- Hay que tener en cuenta las zonas más delicadas o sensibles, como son hombros, empeines, calva...
- Con los niños y niñas hay que tener un especial cuidado, por ello es recomendable utilizar un protector solar de alto índice e incluso de pantalla total.

(Continúa) ▶

ESPECIAL
Vacaciones
de verano



EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA
ETA TURISMO SAILA
Merkataritza, Kontsumo eta Industria
Segurtasuneko Sailburuordetza
Kontsumo eta Industria Segurtasuneko
Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO
Viceconsejería de Comercio, Consumo y
Seguridad Industrial
Dirección de Consumo y Seguridad
Industrial



Federación de Consumidores de
Euskadi

Juan de Ajuriaguerra 9 - 7º
48009 BILBAO
Tel: 94 424 92 10. Fax: 94 424 64 20
e-mail: eke@arrakis.es

En la exposición solar...

- Es recomendable aplicar el bronceador 30 minutos antes de la exposición solar
- Después de cada baño aplicar de nuevo el protector solar
- Los primeros días de exposición al sol, utilizar un bronceador de protección superior al habitual
- En los días nublados utilizar también el protector solar.
- Hay que tener en cuenta las zonas más delicadas o sensibles, como son hombros, empeines, calva...
- Con los niños y niñas hay que tener un especial cuidado, por ello es recomendable utilizar un protector solar de alto índice e incluso de pantalla total.

Para exponerse al sol es importante conocer cada tipo de piel y elegir un producto adecuado.

Cómo saber cuál es el producto solar adecuado:

AL PONERNOS AL SOL...	CÓMO ERES	ÍNDICE DE PROTECCIÓN
Te quemas con facilidad y las quemaduras son dolorosas y el bronceado escaso	Persona de piel muy clara, pelo rojizo ojos claros	De 30 a 50
Te quemas moderadamente y te bronceas medianamente	Persona de piel clara, pelo y ojos castaños	De 15 a 30
Te enrojeces muy poco y te bronceas con facilidad y la reacción de oscurecimiento es inmediata	Persona de piel blanca o trigueña, pelo oscuro y ojos castaños	De 6 a 15
Te bronceas fácil e intensamente	Persona de piel morena y pelo y ojos castaños oscuros	De 4 a 6

ESPECIAL
Vacaciones
de verano

Conservación de los bronceadores

Los protectores solares tienen una duración aproximada de un año.

Si al utilizar el bronceador se observa un cambio de color, textura o aroma, hay que eliminarlo, dado que puede resultar ineficaz e incluso puede provocar reacciones en la piel.

En caso contrario, aún cuando sea del año anterior, se puede utilizar con normalidad.

(Continúa) 

La elección de las gafas de sol

Las gafas de sol no graduadas no son un mero complemento de moda, son un instrumento óptico de protección ocular. Su función es la de protegernos de las radiaciones solares así como del polvo y el viento.

La adquisición de las gafas de sol debe hacerse en establecimiento autorizados, bajo la supervisión de especialistas capaces de aconsejar sobre el filtro de protección más adecuado.

Requisitos que deben cumplir unas buenas gafas de sol no graduadas:

- Mercado CE de conformidad europea, da una garantía de calidad y control
- Grado máximo de protección contra los rayos ultravioletas
- Ausencia de graduación
- Folleto informativo y etiqueta del fabricante o suministrador en el idioma o idiomas oficiales del estado donde se comercializa. Este folleto informativo de ha de hacer referencia a:
 - Fabricante o distribuidor de la Unión Europea.
 - Características de uso, es decir, para que tipo de situación son adecuadas.
 - Grado de protección contra la luz y las radiaciones ultravioletas
 - Advertencia de riesgos y restricciones de uso
 - Normas de limpieza y mantenimiento

Peligros:

Unas gafas de sol que no presenten el distintivo de calidad de la CE pueden ocasionar los siguientes peligros:

- Poca durabilidad por la mala calidad de los materiales
- Enfermedades oculares como conjuntivitis que provoca fotofobia, lagrimeo y enrojecimiento del ojo
- La falta de filtro ultravioleta puede provocar a largo plazo, la aparición de cataratas
- La mala calidad de las lentes deriva en mareos, visión doble, dolor de cabeza y otros síntomas que desaparecen inmediatamente después de quitárselas

ESPECIAL
Vacaciones
de verano



(Continúa) ►

Recomendaciones:

- Confíe en un óptico diplomado
- Una lente oscura no garantiza un grado de protección mayor
- Cada persona tiene una sensibilidad distinta a la luz. No todo el mundo necesita el mismo tipo de gafas
- Todas las gafas de sol son aptas para conducir salvo las que tiene filtro 4. No utilice gafas de sol para la conducción nocturna
- Los colores amarillos no filtran las radiaciones solares, sino que mejoran la visión en situaciones de baja luminosidad
- Tenga en cuenta las circunstancias de uso (ciudad, mar, montaña, etc.)
- Exija una protección completa contra los rayos ultravioletas.

Categoría Filtro	Nombre	Uso	Restricción
0	Lentes muy claras	Interiores o cielo cubierto	Ninguna
1	Lentes ligeramente coloreadas	Luminosidad solar ligera (ciudad)	No válidas para conducción nocturna
2	Lentes medianamente coloreadas	Luminosidad solar mediana (ciclismo)	
3	Lentes muy coloreadas	Luminosidad solar fuerte (playa y montaña)	
4	Lentes muy oscuras	Luminosidad extrema (esquí y alta montaña)	No válidas para conducir.



Bilbao: veladores y terrazas en la vía pública

Con la llegada del buen tiempo comienzan a proliferar en las calles y plazas de la villa, las terrazas instaladas por los titulares de los locales de hostelería como prolongación de su actividad empresarial, siendo estas un elemento que permite disfrutar de la ciudad o simplemente pasar un buen rato charlando con los amigos mientras se efectúa una consumación, pero que suscita no poca controversia e incluso quejas entre la ciudadanía, motivadas en su mayoría por lo caótica forma de instalación que presentan en una mayoría importante de los casos.

Efectivamente existe una Ordenanza Municipal que regula la instalación de las referidas terrazas, estableciéndose los requisitos técnicos tales como anchura de vías, distancias mínimas desde la pared, distancias para facilitar la salida de los ocupantes de los vehículos estacionados, así como criterios estéticos que prohíben la publicidad que debería garantizar la correcta instalación de las referidas terrazas.

Desgraciadamente, si bien es cierto que existe una normativa, el grado de cumplimiento de la misma es mas bien escaso, dado que un porcentaje elevado de las mismas, tal y como se ha podido constatar por un estudio realizado desde la Asociación y en virtud a las quejas presentadas por la ciudadanía, incumplen reiteradamente los requisitos contenidos en el articulado a que hace referencia la ordenanza. Se almacenan mesas y sillas junto a la pared del establecimiento, incluso con anclajes fijos en el suelo para evitar su hurto, con el consiguiente peligro que supone para personas invidentes o con discapacidad que se ven en la obligación de tener que sortear los obstáculos. Se siguen instalando terrazas cuyas aceras no cumplen la distancia mínima y en las que los usuarios de vehículos aparcados junto a ellas no pueden salir del vehículo por que no les permite abrir las puertas, no existen las protecciones laterales que acoten el recinto y que permitan



identificar el obstáculo a los invidentes (Art. 7) y otras que hacen referencia al horario de cierre, publicidad, etc.

Desde la Asociación Vizcaína de Consumidores, entendemos que las terrazas, son un elemento importante de ocio y negocio, que prestan un servicio a la ciudad, pero precisamente por ello, el Ayuntamiento desde su área de Urbanismo y Medio Ambiente ha de ser mas estricto en la obligación del cumplimiento de la ordenanza, propiciando las inspecciones para evitar la instalación de elementos que van en contra de la imagen de la ciudad, dificultan la convivencia, generando situaciones de riesgo para la ciudadanía y en especial para aquellos colectivos por sus características presentan dificultades en su desplazamiento. La situación actual de permisividad o dejación no beneficia a nadie, resulta aun agravio para la ciudadanía y para aquellos profesionales que hacen el esfuerzo por dar cumplimiento a la ordenanza.

**BIZKAIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA
ASOCIACIÓN VIZCAINA DE CONSUMIDORES B.K.E.**

Talleres de reparación de vehículos

- Todo taller está obligado a exhibir al público, de forma visible, la siguiente información:
 - Precios por hora de trabajo y por otros servicios especiales que realice (incluirán todo tipo de cargas o gravámenes, diferenciando dichas cargas).
 - Leyendas que especifiquen:
 - El derecho del usuario a presupuesto escrito de las reparaciones o servicios que solicite.
 - La garantía por un período de 3 meses ó 2.000 Km.(excepto vehículos industriales, que el plazo es de 15 días)
 - Disponibilidad de Hojas de Reclamaciones.
 - Horario de prestación de servicio público.
- Los talleres oficiales de marca tendrán a disposición del público los catálogos y tarifas actualizadas de las piezas que utilicen en sus reparaciones. También tendrán las tablas de tiempos de trabajos y un sistema de valoración para aquellas operaciones que sean susceptibles de determinación previa.
- Todos los talleres deben situar una placa distintiva, con diferentes símbolos, según la clase de taller o servicios que presta. Los símbolos representan las cuatro ramas de actividad:
 - Llave inglesa: mecánica
 - Flecha quebrada: electricidad.
 - Martillo: carrocería.
 - Pistola de pintar: pintura.
 Si en la parte intermedia de la placa hay una motocicleta, significa que se reparan motocicletas. El espacio de la parte inferior de la placa está destinado a las siglas de la provincia y el número de inscripción en el registro especial de talleres.
- Todo usuario tiene derecho a un PRESU-



PUESTO por escrito y detallado de las reparaciones, cuya validez será de doce días hábiles. Debe constar los datos del usuario, del vehículo, precios desglosados de cada reparación, fecha y firma del prestador del servicio, fecha prevista de entrega, tiempo de validez del presupuesto y la fecha y firma de la aceptación del usuario.

El taller no podrá realizar trabajo alguno sin tener la conformidad por escrito del usuario, o bien la renuncia, también por escrito, de la elaboración del presupuesto. Si el presupuesto no es aceptado por el usuario, debe devolverse el vehículo en análogas condiciones a las que fue entregado.

Si iniciada la reparación aparecen nuevas averías o defectos no previstos en el presupuesto, es obligación del taller comunicarlo al cliente con expresión de su importe, para que éste dé su conformidad expresa.

- Todo taller está obligado a entregar FACTURA escrita, firmada y sellada, en la que deberá constar detalladamente cada una de las piezas o elementos utilizados, operaciones realizadas, horas empleadas, así como cualquier tipo de cargo devengado.

No podrá incluirse en la factura ni en ningún documento(presupuesto, resguardo, etc...) cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios, en tamaño de letra pequeña, inferior a 1,5 mm.

- Todas las reparaciones o instalaciones realizadas por los talleres quedarán garantizadas por un período de tres meses o 2.000Km. recorridos. Para los vehículos industriales la garantía será por un período de 15 días o 2.000Km. recorridos.

Los periodos de garantía comienzan a contar desde la fecha

de entrega del vehículo y tendrán validez siempre que el vehículo no sea manipulado o reparado por terceros.

La garantía será total incluyendo materiales y mano de obra, así como los gastos que puedan ocasionar, transporte, desplazamientos de operarios ...

- Las piezas de repuesto deben ser nuevas y adecuadas al vehículo excepto si el propietario autoriza expresamente a utilizar componentes de segunda mano y el taller garantiza su correcto funcionamiento. También podrá darse esta salvedad en caso de urgencia justificada o elementos que se han dejado de fabricar.
- Son obligaciones del taller: entregar al cliente las piezas, elementos o conjuntos que hayan sido sustituidos, salvo que el usuario renuncie a ello expresamente, y tener a disposición del público justificación documental que acredite el origen de los repuestos utilizados en la reparación.
- Queda prohibido:
 - Instalar piezas, elementos o conjuntos no permitidos

por el reglamento de Vehículos.

- Instalar piezas, elementos o conjuntos que no lleven la marca del fabricante.
- La sustitución innecesaria de piezas, cuando ello suponga un incremento de costo para el usuario o posible degradación del vehículo.
- En todos los casos que el vehículo quede depositado en el taller, deberá entregarse un resguardo del depósito del vehículo. Si existe un presupuesto firmado por el taller y por el usuario este hará las veces de dicho resguardo.
- El usuario podrá retirar su vehículo en cualquier momento y desistir de la reparación encargada, abonando el importe de los trabajos realizados.
- Podrán cobrarse gastos de estancia, cuando el propietario tarde en retirar su vehículo más de tres días hábiles contados a partir de haber sido notificada la reparación. Solo se podrá cobrar si el vehículo ha estado en locales bajo custodia del taller.



Defensa jurídica de las personas consumidoras

El Gobierno Vasco acuerda con las Organizaciones de Consumidores la defensa gratuita en juicio de las personas consumidoras. La Dirección de Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco ha firmado recientemente un acuerdo con las asociaciones de personas consumidoras vascas, mediante el cual éstas realizarán gratuitamente la defensa ante los Tribunales de Justicia en aquellos juicios cuyas cantidades no sobrepasen los 900,00€. En el acuerdo se establece que el Gobierno Vasco subvencionará esta representación con ayudas que oscilan entre los 150,00 y 200,00 euros, según el montante de la cantidad d reclamar.

Será requisito imprescindible para poder acceder a esta vía de defensa es que la persona consumidora pertenezca a la asociación o se asocie a una de estas organizaciones. Siendo ésta la que decida cuando se debe acudir a juicio o no, después de valorar los datos aportados por el reclamante.

En este tipo de procedimientos para solicitar pequeñas cuantías, se puede presentar una demanda ante los tribunales sin necesidad de ser asistido por abogado ni procurador, pero lo más aconsejable cuando se ha decidido acudir a la vía judicial es hacerlo a través de una asociación de consumidores. Éstas cuentan con servicios de asesoría jurídica con amplia experiencia en la defensa de las personas consumidoras, por lo que su participación elimina el desequilibrio de fuerzas que podría producirse si nos enfrentamos solos a empresas que cuentan con equipos especializados de asesoramiento.

Por este motivo, si siempre es recomendable contar con el apoyo de este tipo de organizaciones, ya que están reconocidas como el cauce de representación y participación para la



defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias, aún lo es más en el caso de tomar la decisión de acudir a los tribunales.

Se trata ésta de una vía que entendemos ofrece a las personas consumidoras una defensa más completa en aquellos casos en que sus derechos hayan sido lesionados, y que en muchos casos las personas consumidoras han desistido de su utilización por el hecho de tener que afrontar en solitario los costes y problemas que la vía jurídica habitualmente presenta.

Registro de Seguros de Vida

El pasado 19 de Junio entró en funcionamiento, en el Estado Español, el Registro de Seguros de Vida, organismo dependiente del Ministerio de Justicia, en el cual cualquier persona que pueda ser beneficiaria de alguna cobertura podrá acudir a comprobarlo una vez que hayan transcurrido 15 días hábiles desde el fallecimiento del familiar o allegado, con la indicación de que existe un interés legítimo.

En este registro se han excluido, momentáneamente, los seguros vinculados a tarjetas de crédito, dada la cantidad tan importante que existen, aunque se prevé que para el próximo año estarán ya incorporados.

El mecanismo para acceder a este registro consiste en aportar el certificado literal de defunción del titular, rellenar el impreso correspondiente a la solicitud y abonar el pago de una tasa que está establecida en algo más de 3 euros.

La solicitud deberá remitirse al registro en Madrid, recibiendo la respuesta mediante correo, en un plazo máximo de 7 días, y una vez con ésta el solicitante podrá dirigirse a las aseguradoras para conocer si es beneficiario o no de las pólizas.

Los datos se encontrarán disponibles durante un plazo de 5 años a partir de la fecha de defunción del titular.



Háganos llegar sus consultas a: Federación de Consumidores de Euskadi. C/ Juan de Ajuriaguerra, 9-7º. 4
8009 BILBAO o por correo electrónico a: eke@arrakis.es

Existe en el contrato la cláusula de repercusión del consumo de agua. ¿Supone ello la exoneración de los demás gastos de comunidad? El contrato se firmó en 1983.

Si el contrato se firmó con anterioridad al 9 de mayo de 1985, la cuestión es interpretar si la obligación de pagar solo el consumo de agua supone un pacto expreso de que los otros gastos de comunidad sean por cuenta del arrendador. La contestación no es fácil y desde luego puede tener distintas interpretaciones, pero nuestro criterio es que la voluntad de las partes fue excluir del pago de cualquier servicio y suministro, a excepción del agua, por lo que a tenor del apartado 10.5 de la D.T. segunda de la Ley de Arrendamientos Urbanos, no podrá repercutirse ningún otro gasto.

Respecto a aquellos contratos de fecha posterior al 9 de mayo de 1985, la Ley nada establece, habiendo de estar a las cláusulas contractuales en la que si se establece que el arrendatario únicamente pagará el agua no se puede repercutir nada más.

¿Es necesario el desglose de los gastos de comunidad para la repercusión de los servicios y suministros?

El propietario arrendador debe solicitar un certificado a la comunidad, presidente y/o administrador, para que haga constar las partidas del presupuesto aprobado que son objeto de repercusión, conforme el apartado 10.5 de la D.T segunda de la LAU, como servicios y suministros: calefacción, portería, ascensor, etc. El resto: administración, seguros, gastos generales, fondo de reserva, etc., no corresponde repercutir por ser ajeno al beneficio directo del piso o local arrendado. Este certificado es suficiente justificante para pasar el complemento que corresponda, aunque se hable de un presupuesto y no de gastos concretos, sin perjuicio de que al final del ejercicio económico se pase una partida extra o se devuelva dinero, si la provisión prevista ha sido mayor o menor de los gastos efectivamente realizados por esos conceptos. El cargo sólo tendrá lugar a partir del mes siguiente de la notificación, acompañando dicho justificante.

¿Es posible la instalación de la caldera en la pared del balcón individual?

Dentro de los límites de cada piso o local, el propietario puede hacer las obras y reparaciones que estime oportunas, siempre que no afecten a elementos comunes, conforme lo establece la Ley de Propiedad Horizontal.

Dicho esto, en relación a la colocación en la pared del balcón de la caldera de calefacción individual, no vemos inconveniente, salvo que ello suponga un desmérito en la estética del edificio, o suponga una alteración en la seguridad del edificio, según lo previsto en el artículo 7.1 de la misma LPH, o actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas, a tenor de lo establecido en dicho precepto legal.

¿ Se pueden aprobar en una única junta de propietarios, las cuentas de dos años?

A tenor de lo previsto en el Artículo 16.1 de la Ley de Propiedad Horizontal "La Junta de propietarios se reunirá por lo menos una vez al año para aprobar los presupuestos y cuentas...." las cuentas deben ser anuales y así tienen que ser aprobadas, por ello, según nuestra opinión, a pesar de que han pasado dos años sin reunión, habrá que presentar dos cuentas diferenciadas. De igual modo y como sucede con cualquier otro acuerdo, si se presentan de los dos años unidas y así se aprueban, no hay ningún problema y la decisión será plenamente válida a todos los efectos.