



## Sumario

Aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico

3

Todo sobre los viajes combinados



4

Precauciones ante el alquiler de vivienda de temporada

9



Consejos ante la ausencia del domicilio en período vacacional

9



Problemas y posibles soluciones de los servicios financieros

10

Nuestra apuesta ante Europa por un modelo de comercio urbano

12

El comercio vasco: apuestas ante el futuro

13

# Aprovechamiento por turno de bienes inmuebles



La ley 24/98 plasma en tres puntos la protección del consumidor:

## 1. El documento informativo

Está prohibida la transmisión de derechos de aprovechamiento por turno con la denominación de multipropiedad y cualquier otra que contenga la palabra propiedad. La Ley regula el contenido de los folletos informativos que se han de entregar al adquirente, estableciéndose como aspecto fundamental su carácter vinculante y la exigencia de su previo archivo en el Registro de la Propiedad.

Para que no resulte insuficiente, se obliga al propietario, promotor o cualquier persona física o jurídica que se dedique profesionalmente a la transmisión de tales derechos, a informar al adquirente de cómo recabar toda la información existente sobre los derechos que le asisten en los Organismos Oficiales y Colegios Profesionales correspondientes; así como poner a disposición de tales titulares un inven-

tario completo de todos los muebles, instalaciones y ajuar con que cuente el alojamiento, con indicación del valor global del mismo.

## 2. La facultad de desistimiento y resolución del contrato

El adquirente de derechos de aprovechamiento por turno tiene un plazo de diez días, contados desde la firma del contrato, para desistir del mismo a su libre arbitrio. Si el último día del plazo fuese inhábil, quedará excluido del cómputo, el cual terminará el siguiente día hábil. Ejercitando el desistimiento, el adquirente no abonará gasto alguno.

Si el contrato no contiene alguna de las menciones o documentos o el adquirente no hubiera resultado suficientemente informado, o si el docu-

(Continúa)





mento informativo entregado no se corresponde con el archivado en el Registro, el adquirente podrá resolverlo en el plazo de tres meses, a contar desde la fecha del contrato, sin que se le pueda exigir el pago de pena o gasto alguno. En el caso de que haya falta de veracidad en la información dada al adquirente, éste podrá instar la acción de nulidad del contrato.

Completada la información, el adquirente podrá desistir dentro de los diez días siguientes al de la subsanación. Transcurridos los tres meses sin haberse completado la información y sin que el adquirente haya hecho uso de su derecho de resolución, éste podrá igualmente desistir dentro de los diez siguientes al de la expiración del plazo.

El desistimiento o resolución del contrato deberá notificarse al propietario o promotor en el domicilio que a estos efectos figure necesariamente en el contrato. La notificación podrá hacerse por cualquier medio que garantice la constancia de la comunicación y de su recepción así como la fecha de su envío. Tratándose de desistimiento, será suficiente que el envío se realice antes de la expiración del plazo.

Si el contrato se celebra ante notario, el desistimiento deberá hacerse constar en el acta notarial.

### **3. Prohibición de anticipos**

Queda prohibido el pago de cualquier anticipo por el adquirente al transmitente antes de que expire el plazo de ejercicio de la facultad de desistimiento o mientras disponga de la facultad e resolución. Pero sí podrán todas las partes establecer los pactos y condiciones que tengan por convenientes para garantizar el pago del precio aplazado, siempre que no sean contrarios a dicha prohibición y no impliquen que el transmitente reciba, directa o indirectamente, cualquier tipo de contraprestación en caso de ejercicio de la mencionada facultad de desistir. Si el adquirente hubiera anticipado alguna cantidad, tendrá derecho a la devolución de la cantidad duplicada, optando entre resolver el contrato en los tres meses siguientes o exigir su total cumplimiento. Los préstamos concedidos al adquirente quedarán resueltos cuando el mismo desista o resuelva el contrato. No podrán incluirse en los préstamos cláusulas que impliquen sanción o pena impuesta al adquirente para el caso de desistimiento.

ESPECIAL  
Vacaciones  
de verano

# Aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico

Contenido mínimo del contrato de Aprovechamiento por Turno de Bienes Inmuebles de uso turístico.

Necesariamente deberá constar por escrito y deberá expresar al menos los siguientes extremos:

- 1 La fecha de celebración del contrato, los datos de la escritura reguladora del régimen y los datos de inscripción en el Registro de la Propiedad.
- 2 Referencia expresa a la naturaleza real o personal del Derecho transmitido, haciendo constar la fecha en que el régimen se extinguirá.
- 3 Descripción del edificio, de su situación y del alojamiento sobre el que recae el derecho, con referencia expresa a sus datos registrales y del turno que es objeto del contrato, con indicación de los días y horas en que se inicia y termina.
- 4 Expresión de que la obra está concluida o se encuentra en construcción. En este último caso habrá de indicarse:
  - Fase en la que se encuentra la construcción
  - Plazo límite para la terminación
  - Referencia a la licencia de obras e indicación y domicilio del Ayuntamiento que la ha expedido
  - Fase en que se encuentran los servicios comunes que permitan la utilización del inmueble
  - Domicilio indicado por el adquirente para comunicarle la inscripción de la terminación de la obra y la fecha a partir de la cual se computará la duración del régimen
  - Memoria de calidades del alojamiento
  - Relación detallada del mobiliario y ajuar así como el valor que se le ha atribuido a efectos del aval o del seguro
  - Referencia expresa a dicho aval o seguro, con indicación de la entidad donde se ha constituido y que el mismo podrá ser ejecutado o reclamado por el adquirente en el caso de que la obra no esté concluida en la fecha límite
- 5 El precio que deberá pagar el adquirente y la cantidad que conforme a la escritura reguladora deba satisfacer anualmente una vez adquirido el derecho a la empresa de servicios o al propietario que se hubiera hecho cargo de estos en la escritura reguladora, con expresión de su actualización. Importe de los impuestos que lleva aparejada la adquisición, así como una indicación somera de los honorarios notariales y registrales para el caso de que el contrato se eleve a escritura pública y se inscriba en el registro de la Propiedad.
- 6 Inserción literal del texto de los artículos 10, 11 y 12 (desistimiento y resolución, prohibición de anticipos y régimen de condiciones).
- 7 Servicios e instalaciones comunes y condiciones para ese disfrute.
- 8 Si existe o no la posibilidad de participar en servicios de intercambio de períodos de aprovechamiento.
- 9 Expresión del nombre o razón social con los datos de la inscripción en el Registro Mercantil, en el caso de que se trate de sociedades, y el domicilio:
  - Del propietario o promotor
  - Del transmitente
  - Del adquirente
  - De la empresa de servicios
  - Del tercero que se hubiera hecho cargo del intercambio
- 10 Duración del régimen.
- 11 Expresión del Derecho que asiste al adquirente a:
  - Comprobar la titularidad y cargas del inmueble, solicitando la información del registrador competente, cuyo domicilio y número de fax constará expresamente.
  - Exigir el otorgamiento de escritura pública
  - Inscribir su adquisición en el Registro de la Propiedad
- 12 Lugar y firma del contrato.



# Todo sobre los viajes combinados

## el folleto informativo

El consumidor/a debe tener una información clara y precisa sobre las ofertas de las agencias con anterioridad a la contratación de un viaje combinado. Para ello, es obligación del detallista o del organizador poner a disposición de los consumidores/as un programa o folleto informativo que contenga por escrito una clara y precisa información sobre los siguientes aspectos:

- 1 Destinos y medios de transporte, con mención de sus características y clase.
- 2 Duración, itinerario y calendario de viaje.
- 3 Relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su tipo, situación, categoría, principales características y, en su caso, homologación y clasificación turística.
- 4 Comidas a servir
- 5 Información sobre pasaportes, visados y formalidades sanitarias.
- 6 Precios, detallando los siguiente:
  - Precio del viaje combinado.
  - Precio estimado de las excursiones facultativas.
  - Importe o porcentaje del precio a pagar en concepto de anticipo y calendario de pago de la parte del precio no cubierta por el anticipo.
  - En su caso, condiciones de financiación.
- 7 Si se establece, número mínimo de inscripciones para realizar el viaje. En tal caso, la fecha límite de información al consumidor/a en caso de anulación.
- 8 Cláusulas sobre responsabilidad, cancelaciones y otras condiciones del viaje.
- 9 Nombre y domicilio del organizador así como, en su caso, de su representación legal en España.

El contenido del folleto informativo no es orientativo, sino que es **obligatorio y vinculante** para el organizador o el detallista, excepto que se dé una de las dos siguientes circunstancias:

- 1 Que los cambios se comuniquen claramente por escrito al consumidor/a antes de la celebración del contrato, siempre que tal posibilidad se hubiera contemplado expresamente en el folleto informativo.
- 2 Que si los cambios se producen después de la firma del contrato, el consumidor/a los acepte por escrito.

### Viaje Combinado

Es aquél que reúne los 3siguientes requisitos:

1. Que esté formado, por lo menos, por la combinación, previa al viaje, de dos de los siguientes elementos:
  - a) **Transporte**
  - b) **Alojamiento**
  - c) **Otros servicios turísticos** no accesorios de los anteriores y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.
2. Que se ofrezca o venda por un **precio global**.
3. Que la prestación **sobre pase las 24 horas o incluya una noche de estancia**.

### Empresarios de los viajes

Es necesario distinguir entre el organizador y el detallista, que deben ser, en ambos casos, agencias de viajes.

- Es **organizador** el que de forma no ocasional organiza viajes combinados y los comercializa directamente o por medio de un detallista.
- Es **detallista** el que ofrece o vende viajes combinados.

La diferencia entre organizador y detallista tiene gran importancia a la hora de **exigir responsabilidades**.



## el contrato

**El contrato de viaje combinado debe ser formulado por escrito y entregarse al consumidor/a, una vez firmado, una copia del mismo.**

El contrato de viaje combinado es el acuerdo que vincula al consumidor/a con el organizador o detallista.

El consumidor/a será informado de las cláusulas del contrato antes de firmarlo. En todo caso, el contrato de viaje combinado debe ser formulado por escrito y entregarse al consumidor/a, una vez firmado, una copia del mismo.

El contrato debe contener entre sus cláusulas, en función de los servicios a prestar, referencia, al menos, a los siguientes elementos:

- 1 Destino o destinos del viaje.
- 2 En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y fechas.
- 3 Si incluye transporte, los medios a utilizar con sus características y categorías.
- 4 Fechas, horas y lugares de
- 5 Si incluye alojamiento, su situación, categoría turística, principales características, homologación y clasificación turística (en los países en que exista clasificación oficial) y el número de comidas a servir.
- 6 Si se exige un número mínimo de personas para la realización del viaje, se expresará la fecha límite de información al consumidor/a en caso de cancelación, que deberá efectuarse con una antelación mínima de diez días a la fecha prevista de inicio del viaje.
- 7 Itinerario.
- 8 Visitas, excursiones y demás servicios incluidos en el precio global del viaje combinado.
- 9 Nombre y dirección del organizador, del detallista y, si procede, del asegurados.
- 10 Precio del viaje, con indicación sobre toda posible revisión de acuerdo con lo establecido en la Ley, y posibles derechos e impuestos correspondientes a los servicios contratados cuando no estén incluidos en el precio del viaje combinado.
- 11 Modalidades de pago y, en su caso, calendario y condiciones de financiación.
- 12 Toda solicitud especial del consumidor/a que el organizador o el detallista hayan aceptado.
- 13 La obligación del consumidor/a de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o de otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador directo del servicio.
- 14 La posibilidad que el consumidor/a tiene en el plazo de dos años para ejercer acciones judiciales contra el organizador o contra el detallista.
- 15 Plazo en el que el consumidor/a puede exigir la confirmación de sus reservas.



### ¿Sabías que...?

Los viajes combinados están regulados en nuestro país por la Ley 21/1995, de 6 de julio, publicada en el Boletín Oficial del Estado del 7 de julio de 1995.

ESPECIAL  
Vacaciones  
de verano

ESPECIAL  
Vacaciones  
de verano

## información *previa* al viaje

Además de la información contenida en el folleto y en el contrato, el consumidor/a debe recibir del organizador o del detallista, por escrito o de otra forma que quede constancia, los siguientes elementos de información una vez firmado el contrato y antes de comenzar el viaje:

### 1 Sobre el viaje y el transporte:

- Horarios y lugares de las escalas y enlaces.
- Categoría de la plaza a ocupar el medio o medios de transporte a utilizar.

### 2 Medios de contacto para solucionar dificultades:

- Nombre, dirección y teléfono de la representación del organizador o del detallista en cada destino.

- Si no existiera representación, los mismos datos de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor/a en caso de dificultades.

- Si no existieran dichas representaciones ni los citados organismos locales, un número de teléfono de urgencia o cualquier otra información que permita ponerse en contacto con el organizador o con el detallista.

- ### 3 Información sobre la posibilidad de suscribir un seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor/a o un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen en caso de accidente, enfermedad o muerte.



El consumidor/a que contrata un viaje combinado tiene derecho a ceder su reserva en el mismo a otra persona.

Para que exista ese derecho deben cumplirse los tres siguientes requisitos:

- 1 La cesión debe ser **gratuita**.
- 2 La persona a la que se ceda la reserva **debe reunir todas las condiciones requeridas** para el viaje combinado como, por ejemplo, pasaporte, visados, vacunaciones, etc.
- 3 La cesión se debe **comunicar por escrito** al detallista o al organizador al menos **15 días antes del inicio del viaje**, salvo que se pacte un plazo menor.

El que cede la reserva de un viaje combinado debe tener un especial cuidado en lo relativo al abono de las cantidades pendientes de pago por parte de aquella persona a la que cede la reserva, ya que está establecida la responsabilidad

## cesión de la reserva

solidaria de ambos en el pago ante el detallista o el organizador. La **responsabilidad solidaria** consiste en que la agencia de viajes puede reclamar el pago de las cantidades pendientes tanto al que recibe la cesión como al que cede la reserva. Las cantidades pendientes son el precio del viaje menos las cantidades ya abonadas y los gastos adicionales justificados que pueda ocasionar la cesión.



## modificaciones del contrato

### Revisión de precios

La regla general es que los precios de un viaje combinado contratado no pueden ser revisados.

Como excepción, pueden revisarse los precios si se cumplen los dos requisitos siguientes:

- 1 Que la posibilidad de revisión se establezca en el contrato de manera explícita y que dicha posibilidad contemple estas dos condiciones:
  - a. Que la modificación de precios pueda ser tanto al alza como a la baja.
  - b. Que defina las modalidades precisas de cálculo de la revisión.
- 2 Que la revisión venga causada por variaciones de precios en alguno de los siguientes elementos:
  - a. Transportes, incluido el coste del carburante.
  - b. Tasas e impuestos aplicables.
  - c. Tipos de cambio aplicados.

En ningún caso, aunque se cumplan los requisitos anteriores, puede revisarse el precio al alza en los 20 días anteriores a la salida. En cambio, se puede revisar el precio a la baja en dicho período.

### Otras modificaciones

Si el organizador del viaje combinado se ve obligado antes de la salida a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor/a. En tal caso, excepto si las partes han acordado otra cosa, el consumidor/a puede elegir entre dos opciones:

- 1 Resolver el contrato sin penalización alguna. En tal supuesto, le corresponden al consumidor/a los mismos derechos que en el caso de cancelación del viaje por la agencia, según se desarrolla en el apartado siguiente.
- 2 Aceptar una modificación en el contrato. En tal caso, deberán precisarse las variaciones introducidas y su repercusión en el precio.

El consumidor/a tiene obligación de comunicar al detallista o al organizador la decisión que adopte de las dos expuestas en el plazo de tres días a partir de ser notificado de la modificación. Si no comunica su decisión en dicho plazo, se entenderá que opta por la resolución del contrato.

## incumplimiento de las condiciones pactadas

El consumidor/a tiene derecho a recibir las prestaciones del viaje combinado según las condiciones pactadas. Si, una vez iniciado el viaje, el organizador no suministra o comprueba que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, tiene obligación de adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado. La adopción de estas medidas puede tener las siguientes **repercusiones en el coste del viaje**:

- 1 **En ningún caso puede pedirse al consumidor/a el pago de cantidades suplementarias.**
- 2 Si las soluciones adoptadas suponen un abaratamiento en el coste para el organizador, **debe abonarse al consumidor/a la diferencia de coste** entre las prestaciones previstas y las realmente suministradas.

Si el consumidor/a continúa el viaje con las medidas adoptadas por el organizador, se considera que acepta tácitamente dichas propuestas.

Si, por el contrario, el organizador adopta soluciones inviables o el consumidor/a no las acepta por motivos razonables, el organizador debe facilitar, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al ya utilizado para regresar al lugar de salida del viaje, o bien a otro convenido por las partes. Ello no exime de la percepción por parte del consumidor/a de las indemnizaciones que puedan corresponder.

En todo caso, si se produce una reclamación del consumidor/a, el detallista o el organizador deben actuar con diligencia para encontrar las soluciones adecuadas.

ESPECIAL  
Vacaciones  
de verano



## responsabilidad de organizadores y detallistas

### Distribución de la responsabilidad

Los organizadores y los detallistas de viajes combinados responden en función de las obligaciones que les corresponden por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado. El organizador responde del resultado de los diversos servicios aprestar en el viaje con independencia de que estos servicios los ejecute directamente o a través de otros prestadores de servicios (por ejemplo, los transportistas, los hoteleros, etc.). El detallista responde sólo de su labor de intermediación entre organizador y consumidor/a.

### Responsabilidad por daños

El organizador y el detallista, cada uno en su respectivo ámbito de gestión, responden por los daños que sufra el consumidor/a como consecuencia de la no ejecución o de la ejecución deficiente del contrato.

No existe esta responsabilidad cuando los defectos en la ejecución del contrato se deban a alguno de los siguientes supuestos:

- 1 Que sean imputables al consumidor/a.
- 2 Que sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y que revistan un carácter imprevisible o insuperable.
- 3 Que se deban a motivos de fuerza mayor.
- 4 Que se deban a un acontecimiento que el detallista o el organizador no puedan prevenir ni superar a pesar de poner toda la diligencia necesaria.

En estos supuestos, salvo cuando los defectos sean imputables al consumidor/a, el organizador y el detallista están obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor/a que se encuentre en dificultades.

## Y además...



### Viajar en autobús

La venta de billetes debe comenzar media hora antes de la salida del autobús. Se pueden vender billetes anticipadamente, pero es obligatoria la reserva al menos del 20% de las plazas para el día de la salida.

#### Anulación del billete

El viajero tiene derecho a desistir de la realización del viaje, solicitando la anulación del billete. Si dicha anulación se produce antes de 48 horas de la salida se tiene derecho a la devolución del 90%.

Si la anulación se produce entre las 48 y las 2 horas antes, se recupera el 80%.

Si se anula con menos de 2 horas de antelación no se tiene derecho a devolución alguna.

#### Equipaje

Cada viajero tendrá derecho al transporte gratuito de 30 kilos de equipaje. Si contiene objetos de valor, es conveniente declararlos.

En caso de pérdida o avería de los equipajes, sin declaración de valor, la empresa deberá indemnizar con una cantidad fija, previamente establecida, por cada kilo de equipaje.



### Viajar en ferrocarril

La reservas se pueden realizar en la propia estación, vía teléfono o por Internet.

#### Anulación del billete

La anulación del billete se puede realizar hasta 5 minutos antes de la salida. El importe a devolver depende de la tarifa aplicable al día: oscila entre el 15% y el 25% del precio del billete.

#### Equipaje

Al no existir el servicio de facturación, en caso de que se deteriore o extravíe el equipaje, la compañía no indemnizará con ninguna cantidad, siendo el usuario el único responsable.

#### Retrasos

Depende del tipo de tren y el tiempo de retraso, siempre que sea superior a una hora, la indemnización oscila entre el 20% y el 100%, salvo en los trenes de cercanías, que no tienen indemnización alguna. En el caso del AVE, si la demora supera los 5 minutos, se devuelve íntegramente el importe del billete.

Si tiene que enlazar dos trenes y se pierde el segundo por retraso del primero, la empresa está obligada al pago de los gastos de hospedaje y manutención que esta situación genere al viajero hasta que se produzca la posibilidad de alcanzar el destino.



### Viajar en avión

El billete en el transporte aéreo es un documento nominal e intransferible, por lo que sólo puede ser utilizado por la persona a cuyo nombre ha sido expedido. La reserva puede hacerse en agencias de viajes, en compañías aéreas o por Internet. Si perdemos el billete, debemos dar cuenta de ello, para que nos reintegren su importe o nos proporcionen un duplicado.

#### Cancelación

Si cancelamos un billete tendremos que abonar una compensación a la compañía. Su importe dependerá de la antelación con que avisemos, pudiendo oscilar entre el 25% y el 50% del importe total del mismo. Si es la propia compañía la que cancela un vuelo, los pasajeros pueden solicitar la devolución del importe y el abono del hospedaje y de la manutención.

#### Indemnizaciones por overbooking

Las indemnizaciones por cancelación o por overbooking se dividirán en tres categorías en función del tipo de vuelo. Para los de menos de 1.500 kilómetros, los pasajeros que no puedan embarcar por cancelación del vuelo o por overbooking, recibirán 250 euros. En trayectos de entre 1.500 kilómetros y 3.500 kilómetros, la cantidad es de 400 euros. Y en los vuelos de más de 3.500 kilómetros, la compensación puede alcanzar los 600 euros.

#### Equipaje

El transporte de equipaje está incluido en el precio del billete. Se transporta gratuitamente hasta 30 kg. en primera clase o preferente y 20 kg. en clase turista.

Se puede llevar más equipaje, abonando a cambio la diferencia.

En caso de pérdida o retraso en la entrega de equipaje se establecen unas indemnizaciones. La reclamación se debe formalizar por escrito ante la compañía aérea en la llegada a destino. En los 10 días siguientes en los vuelos nacionales y en los 7 días siguientes en los internacionales si es por deterioro o 21 días desde la entrega del equipaje si es por retraso.



# Precauciones ante el alquiler de vivienda de temporada

Con la llegada del período vacacional, se está produciendo un incremento de consultas y quejas motivadas fundamentalmente por el incumplimiento de las condiciones pactadas a la hora de alquilar una vivienda bajo el régimen denominado alquiler de temporada.

Estos hechos se dan principalmente en aquellos alquileres que se contratan telefónicamente, en los últimos tiempos también por internet, y en los que se pacta el alquiler de un apartamento, mayoritariamente en la costa mediterránea, por un período de tiempo que en la mayor parte de los casos oscila entre 1 semana y 1 mes y que previo a la ocupación del apartamento hay que ingresar el total del precio acordado en una cuenta del arrendador.

La problemática se establece cuando una vez en origen no se cumplen los parámetros acordados, o bien el apartamento no reúne los requisitos mínimos de limpieza y/o conservación o dista de la primera línea de playa que nos habían prometido, siendo en muchos casos inviable proceder a una reclamación al no existir contrato escrito que avale la pretensión del afectado.

Antes estos hechos desde la FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI E.K.E. recomendamos a las personas que tengan previsto proceder al alquiler de un apartamento turístico los siguientes puntos:

- Establecer un contrato escrito detallando las características del inmueble (ubicación, superficie, distribución) haciendo constar la duración del alquiler y el precio pagado por éste, identificando con sus datos a quien nos arriende la vivienda y exigir un inventario detallado de los bienes existentes en la misma. En dicho contrato se indicará además los pagos que se hagan por adelantado, estableciendo la cuantía de estos así como la forma de pago: transferencia, giro postal u otros.
- Si se establece una cantidad en concepto de fianza, indicar con exactitud que ésta se devolverá en el momento de finalización del contrato, una vez revisada ésta.
- Establecer con claridad el período de arrendamiento de los mismos, indicando el día de la entrada y el día y hora en que ha de abandonarse ésta.
- Fijar una penalización en el caso de incumplimiento de alguna de las partes contratantes.
- En caso de discrepancia o incumplimiento de los términos pactados, acudir a las autoridades de consumo y turismo de la Comunidad en la que nos encontremos o poner el caso en manos de una Organización de Consumidores.



## Consejos ante la ausencia del domicilio en período vacacional

- No comente en público sus planes ni las fechas en las cuáles estará ausente de su domicilio.
- Encargue la revisión periódica de su buzón para evitar acumular correspondencia y/o publicidad.
- Encargue a alguien de confianza que modifique la posición de las persianas exteriores de la vivienda.
- Puede ser de utilidad adquirir un mecanismo automático que encienda la luz a horas determinadas.
- Si tiene objetos de valor, deposítelos en una caja de seguridad.

# Problemas y posibles soluciones de los servicios financieros

No se trata de criminalizar a la banca en general. Las AA.CC. somos destinatarios de las quejas que nos presenta la ciudadanía por los diferentes incumplimientos que se dan. No todas entidades operan de igual forma e incluso hay diferencias entre agencias pertenecientes a una misma entidad.

## Actitud reverencia del usuario/a respecto a la banca

Una parte de responsabilidad en los problemas que se dan puede ser debida a la actitud al consumidor, porque en la mayoría de los casos hemos depositado una confianza

ciega en el sistema bancario, al que hemos confiado nuestros ingresos, entregándole la nómina (en su mayoría por imperativo del pagador), la gestión de nuestros pagos, e incluso la administración de nuestros ahorros, y esto sin exigir nada y en una posición siempre de inferioridad, quizás porque no tenemos en cuenta que los cuantiosos beneficios que obtiene el sector bancario en general, que no paran de crecer provienen de la suma de lo que obtiene de nosotros sin que esos beneficios reviertan en el cliente ni aunque tenga la condición de accionista, sino que van a parar a las elites que controlan la entidad.

## Quejas de los usuarios:



1

### Falta de información y/o transparencia en las operaciones

El derecho a la información, es un derecho básico recogido en el ordenamiento jurídico, Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías tratándose de un derecho fundamental para que la ciudadanía pueda discernir y ejercer con garantía sus acciones como consumidor.

Y es en el caso de sus relaciones con el sector bancario donde este derecho cobra especial relevancia, entre causa por la especial complejidad que las operaciones bancarias presentan para una persona con un nivel medio de conocimientos.

La terminología específica que se emplea en el sector resulta en ocasiones inteligible para un consumidor medio. Lo farragoso, complicado y extenso en cuanto articulado que resultan la casi totalidad de los contratos que se suscriben, eso sin tener en cuenta el tamaño minúsculo de la letra empleada y su ubicación en la última página del conjunto de pliegos de que consta el contrato.

Debido a esa espacial dificultad que encierran las operaciones bancarias, el derecho a la información y la transparencia en las operaciones, debería ser especialmente cuidado por las entidades en aras a una buena práctica bancaria y a prestar un servicio de calidad a sus clientes. Desgraciadamente la falta de transparencia en la relación banco – cliente es un hecho tan habitual que según la memoria 2004 del servicio de reclamaciones del Banco de España se han cursado sobre 5000 quejas.



2

### Comisiones bancarias

Hasta hace poco han sido las grandes desconocidas para el usuario. La presión por parte de este hacia la banca ha venido motivada más por reclamar un mejor tratamiento en la aplicación de intereses sobre todo en operaciones de crédito y en menor cuantía en las pasivas, que en negociar la aplicación de comisiones. Este es un hecho que se explica porque según estudios solo un 15 % de usuarios manifiesta conocer cuáles son las comisiones que le están aplicando y la cuantía de las mismas.



3

### Situación y quejas

- Incremento del número de comisiones: Saldos inactivos o de baja cuantía
- Incremento de la cuantía de las mismas
- Incumplimiento de la circular 8/90 del BE. No exposición en tablón o cuando aparece está incompleta
- Incumplimiento de la obligación de informar a las personas consumidoras con dos meses de antelación del cambio de tarifas
- Pago de recibos en horario restringido que obliga a la domiciliación con el consiguiente pago de comisión.



4

### Pagos de recibos en ventanilla

Restricción de horario y de días hábiles para efectuar la operación lo que acaba abocando en la domiciliación de recibos con el consiguiente cobro de comisión.



6

### Préstamos hipotecarios

- Omisión de oferta vinculante
- Imposición seguro Vida
- Imposición de Compañía de seguros vinculada a la entidad.



5

### Información sobre préstamos al consumo

Préstamos vinculados a consumo. Es el paradigma de una deficiente, o nula información. La tramitación del préstamo se realiza en el propio establecimiento comercial o lugar donde se contrata un servicio y carece del rigor, profesionalidad y transparencia que debería presentar.



7

### Operaciones de banca electrónica y responsabilidad de la entidad

No todo puede ser negligencia del usuario, el banco debería asumir al menos una parte de responsabilidad.

Si la información y la prevención no son suficientes, existiría responsabilidad por parte de los bancos.

Envío de un SMS tras cada transacción para bloquear si es preciso.

El problema es que no existen exigencias legales que obliguen a la entidad a desarrollar al máximo los sistemas de seguridad.



8

### Sistemas de atención al cliente

Más que Servicio de atención al cliente o calidad de servicio como se denomina en algunas entidades, debería denominarse como servicio de defensa de la entidad.

No respuesta escrita. Es necesario contactar telefónicamente y en la mayoría de los casos no sirve como vía para resolver el conflicto.



9

### Servicio de reclamaciones del Banco de España

No carácter vinculante en sus decisiones (recomendaciones), pero podrían ser un argumento de peso de cara a desbloquear un contencioso o como argumento ante un procedimiento judicial.

Desgraciadamente en la mayoría de sus dictámenes no se pronuncia en las cuestiones a las que es requerido.

# Nuestra apuesta ante Europa por un modelo de comercio urbano

Los próximos días 29 y 30, los ministros europeos de competitividad se darán cita en Bruselas para tratar, entre otros asuntos, sobre la Directiva de Servicios en el Mercado Interior, conocida como Directiva Bolkestein. En esta reunión estará presente el Ministro Montilla que deberá ser el portavoz de la opinión que, al respecto, mantienen las CC.AA con competencias plenas en materia de comercio, como es el caso de Euskadi.

No es una reunión baladí ya que la directiva afecta directamente a la ordenación del sector comercial al condicionar la regulación del mismo. A nadie se le escapa que esta situación facilitaría la libre implantación de grandes equipamientos comerciales, dado que prohíbe, entre otras cuestiones, "supeditar la concesión de la autorización a que se demuestre la existencia de una necesidad económica o de demanda en el mercado".

Se trata, por tanto, de una directiva que reorienta en profundidad la política que el ejecutivo vasco viene defendiendo desde el año 98. Política que viene marcada por el objetivo de desarrollar en Euskadi un sistema dual de comercio que posibilite el equilibrio entre grandes y pequeñas empresas. Este Gobierno defiende que no se puede tratar por igual a desiguales, que se debe primar la actividad comercial urbana sobre la periférica, sobre todo, la desarrollada en determinados formatos, y que debe apostar por un comercio urbano de proximidad, cercano a la población de más edad y con dificultades de movilidad.

El Gobierno Vasco ve necesario, por tanto, incidir en la modificación de determinados aspectos de la Directiva, de manera que posibilite el desarrollo de un modelo europeo de comercio y, consecuentemente, de ciudad (compacta, viva y socialmente cohesionada) y por unos entornos urbanos y comerciales más sostenibles, tal y como le ha trasladado al Ministro Montilla.

Afortunadamente, en el transcurso del debate de la directiva Bolkestein en el Parlamento Europeo, se han matizado algunas de las limitaciones mencionadas y, excepcionalmente, se admite una ordenación del sector atendiendo a cuestiones de interés general, gracias a una enmienda defendida

por la mayoría parlamentaria, entre otros, por el eurodiputado vasco Josu Ortuondo.

No obstante, la coincidencia en el tiempo del desarrollo de la Directiva Europea con la modificación del Decreto por el que se regula la implantación de Grandes Equipamientos Comerciales en Euskadi, no obvia su

vigencia hasta la trasposición de esta norma europea. El borrador del nuevo Decreto, recientemente presentado a la Comisión Consultiva de Comercio y a la Comisión de Grandes Equipamientos Comerciales, aboga por un modelo comercial que posibilite la ordenación espacial, a través de un comercio urbano próximo y de calidad, la sostenibilidad medioambiental, desde la defensa de un modelo que evite desplazamientos y saturación de viales y la cohesión social, porque entendemos que debemos satisfacer las demandas de la población más dependiente y necesitada de un servicio de proximidad.

Somos conscientes de que los tiempos están cambiando, de que Bolkestein es un mero reflejo de las transformaciones que se producen a nivel mundial pero, sobre todo, somos muy conscientes de que debemos preservar los valores del modelo de ciudad europea que antes mencionábamos. El comercio es un sector básico de la estructura económica de nuestros municipios, no sólo por sus magnitudes económicas sino también por su importancia social, dado que estructura la vida de nuestros pueblos y supone un punto de encuentro y de relación social.

Se trata, por tanto, de defender un estilo de vida y de ciudad, no desde el miedo a la globalización sino desde su adaptación a las realidades locales, en este caso, vasca y europea.



**Rodrigo García Azurmendi**

Viceconsejero de Comercio, Consumo y Seguridad Industrial del Gobierno Vasco.



**Jon Ariño**

Presidente de la Federación de Consumidores de Euskadi.

# El comercio vasco: apuestas ante el futuro

Hablar de comercio desde la perspectiva de una Organización de Personas Consumidoras, es hablar de un sector vital, no sólo para satisfacer nuestras necesidades de compra, sino que además el comercio urbano, aporta un valor añadido sobre la ciudad y es que el comercio es una de las variables fundamentales para hacer más atractiva a ésta, ya sea incidiendo sobre la calidad de vida de la ciudadanía tanto por el servicio y la vitalidad que genera, como por lo que tiene de atracción sobre el sector turismo y tractor de otras actividades económicas.

En base a los datos que figuran en nuestra organización, de las casi 4.000 actuaciones recogidas en nuestros gabinetes jurídicos, en torno al 5 % tiene que ver con el sector comercio, normalmente con niveles satisfactorios de resolución, por ello y por otro tipo de datos estamos en condiciones de decir que el comercio vasco, en su mayoría, ofrece un alto grado de satisfacción y confianza a la ciudadanía, pero también es verdad que los hábitos de consumo y las formas de consumir, están en constante cambio y existen amenazas sobre la viabilidad de este modelo.

La fuerte irrupción del fenómeno del centro comercial periférico, entendiendo éste no solamente como un lugar donde comprar o abastecerse, sino como centro lúdico o incluso de relación social, ha supuesto un cambio importante en la conducta de la ciudadanía y arrastrando hacia este modelo un número importante de personas en detrimento del comercio urbano tradicional con la consiguiente pérdida de vitalidad de las ciudades.

Independientemente que mi planteamiento personal y el de la organización a la que represento, este modelo nos plantee recelos, por lo que tiene en contra de criterios de sostenibilidad medioambiental (utilización masiva de vehículo individual, necesidades de vías de acceso o problemas en las mismas, etc.) y los propiamente consumeristas (la oferta de consumo ligada al ocio, monopolio en cuanto a la distribución y otras, es un modelo que cuenta con la aceptación creciente de la sociedad y que ambos modelos, urbano y periurbano están obligados a coexistir pero dentro de un equilibrio razonable.

Otra de las amenazas que percibimos es la que se puede presentar con la entrada en vigor de la directiva Bolkestein, con la libre implantación de todo tipo de enseñas y con el peligro de efecto dumping que puede suponer que indudablemente tendrá un efecto en los precios, pero dudo que ofrezcan los estándares de calidad que demanda al menos una parte importante de la población.

Asimismo, citar el fenómeno de compra a distancia, catálogo, Internet, que aunque cuantitativamente no es muy importante está incrementándose y que nos genera un número significativo de reclamaciones en su mayoría de difícil tramitación

Ante esta situación, teniendo como horizonte que la globalización es irreversible, es preciso reflexionar sobre lo que el consumidor demanda, y en ese sentido, para que el comercio urbano sea un referente atractivo al consumidor, tendrá que aportar un valor diferencial a la oferta en base a los siguientes parámetros:

- Oferta atractiva y diferenciada, y para ello es necesario la búsqueda de nuevos modelos en los que la innovación y la especialización sean prioritarios.
- Sumar recursos para obtener y ofrecer las mejores condiciones.
- Relación amable con el consumidor, facilitando el acto de compra mediante un correcto asesoramiento, servicio a domicilio y atención post venta, si fuera preciso, e incorporar las innovaciones que otros que se consideran líderes del sector han incorporado.

En ese sentido y valga a modo de ejemplo, considerar lo que podemos definir como periodo de reflexión, facilitando el cambio de producto e incluso la devolución del dinero si lo adquirido no satisface nuestras expectativas y eso sí, dentro de un plazo razonable.

Para terminar, y como conclusión, afirmar que el comercio vasco tiene futuro siempre que mantenga la sintonía con los consumidores, asumiendo que el cambio de hábitos es una constante a la que hay que adaptarse y si es posible anticiparse.