



Boletín Informativo de Consumo

N.º 2 – JUNIO 1996



AYUNTAMIENTO DE HARO

Revista gratuita

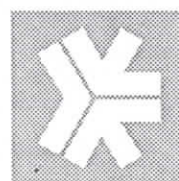
Consumo Jarrero



Verano 96

SUMARIO:

- * Editorial.
- * Consejos prácticos para las vacaciones.
- * Talleres de Automóviles.
- * Agencias de Viajes y Viajes combinados.
- * Comunidad de Vecinos.
- * La Factura.
- * El Presupuesto.



OMIC

Oficina Municipal de Información al Consumidor

Estamos en época de vacaciones. La posibilidad de disfrutar de tiempo libre y de un clima agradable ha llegado dejando atrás once meses de intenso trabajo.

Existen múltiples maneras de aprovechar - las soñadas vacaciones, tanto si optamos por permanecer en Haro, como si hacemos las maletas y nos ponemos rumbo al mar o la montaña.

La elección del lugar y la compañía la dejamos en sus manos, tan sólo pretendemos desde este Boletín ofrecerle unos consejos y recomendaciones que sean de utilidad para que realmente pase unas vacaciones agradables.

En primer lugar, preparar el viaje forma parte también de las vacaciones. Si no queremos convertir unas vacaciones que se pretendan tranquilas y relajadas en una fuente continua de desagradables sorpresas es necesario prepararlas con antelación.

Revisar el coche en el que vamos a viajar puede evitar que nos quedemos "tirados" en plena carretera. No obstante, aunque el automóvil es el medio de transporte más utilizado, existen otros como el autobús, avión o ferrocarril, que requieren una organización, planificación y control diferente.

Dejar las vacaciones en manos de una agencia de viajes puede ser una solución. Conocer sus derechos es otra medida a tomar cuando se va a viajar utilizando una Agencia.

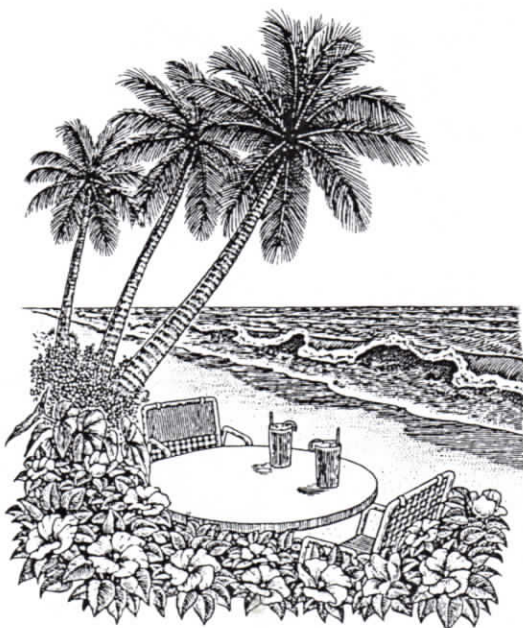
En nuestra página central hacemos un breve resumen de la nueva Ley reguladora de Viajes Combinados, para conocer mejor los derechos y obligaciones que como ciudadanos tenemos también en vacaciones.

Se completa este segundo número del Boletín CONSUMO JARRERO con recomendaciones al usuario de los Talleres de Reparación de Vehículos y normativa legal que regula la Comunidad de Vecinos.

10 CONSEJOS PRÁCTICOS PARA REALIZAR UN BUEN VIAJE.

* POR CARRETERA

- 1.- Evitar en la medida de lo posible emprender el viaje en horas punta. De esta forma no tendremos que soportar largas retenciones y haremos un viaje mucho más tranquilo.
- 2.- Utilizar ropa y calzado cómodos para conducir ya que estaremos varias horas en la carretera.
- 3.- Evitar todo tipo de distracciones (teléfonos móviles, fumar mientras conducimos)...
- 4.- Revisar el coche antes de emprender el viaje. Comprobar que los neumáticos, frenos, dirección y ruedas están en buen estado.
- 5.- No ingerir comidas copiosas antes de emprender el viaje ya que puede provocar somnolencia y naturalmente no conducir bajo efectos del alcohol o las drogas.
- 6.- Cuidado con los niños, los más pequeños deben ir bien sujetos y en asientos especialmente diseñados para ellos. Un bebé no debe ir nunca en brazos de un adulto.
- 7.- No cargar el coche excesivamente y repartir bien el equipaje. Evitar que los paquetes puedan moverse dentro del maletero.
- 8.- Comprobar que la visibilidad del conductor es buena y no poner objetos encima de la bandeja del maletero que dificulten la visión.
- 9.- Estudiar el itinerario que vamos a seguir y estudiar posibles vías alternativas. Existe un teléfono gratuito que funciona las 24 horas del día 900-123505 y que le proporcionará toda la información sobre itinerarios en obras y saturación de las vías.
- 10.- Guardar la suficiente distancia de seguridad. En caso de lluvia o niebla extrema las precauciones y aumente la distancia de seguridad.



RECOMENDACIONES GENERALES

ANTES DE INICIAR UN VIAJE ADOpte SUS PRECAUCIONES:

DOCUMENTACION:

Pasaporte, D.N.I., Carnet de conducir, permisos y visados, en los casos necesarios son los documentos imprescindibles a la hora de viajar.

OVERBOOKING:

Es una práctica frecuente y permitida hasta ciertos límites en las Compañías aéreas, hoteles. Conviene confirmarlo todo y si se trata de un vuelo con escalas, facturar la maleta hasta el destino final.

RECLAMACIONES:

Conviene conservar las facturas y justificantes de pagos y gastos, por si algo sale mal. Es conveniente hacer la reclamación in situ y tomar los datos de las personas y lugares en donde se produjo el problema.

TELEFONOS:

Llamar desde los hoteles suele ser más caro que desde las cabinas telefónicas. Conviene usar las tarjetas o hacerlo a cobro revertido, sobre todo desde el extranjero.

AGENCIAS DE VIAJES

Tratándose de un viaje organizado es conveniente guardar, para casos de reclamación los folletos publicitarios y el catálogo de servicios y precios ofertados, ya que en ellos suelen figurar las condiciones generales.

Lo que figura en la publicidad es exigible.

La Agencia de Viajes actúa de mediadora en la venta de billetes o reserva de plazas en los medios de transporte, reserva de habitaciones y servicios; organización y venta de paquetes turísticos; puede prestar información turística y difusión de propaganda, cambio de divisas y cheques.

La Agencia podrá exigir a los clientes un depósito no superior al 40% del coste total presupuestado, y entregará recibo de la misma.

Si el usuario cancela el viaje se le devolverá el dinero pagado menos un 5 - 25% (dependiendo de la fecha). Si el usuario no se presenta al viaje pierde sus derechos, salvo fuerza mayor.

HOTELES Y MULTIPROPIEDAD

HOTELES:

Hay libertad de precio, y deben ser sellados anualmente por la Dirección General de Turismo de su Comunidad Autónoma. Los precios deben encontrarse en recepción y habitaciones.

MULTIPROPIEDAD:

La multipropiedad o Timesharing es una técnica nueva que incrementa las opciones turísticas tradicionales y que consiste en el uso por varias personas de un mismo inmueble de forma sucesiva y periódica.

Lo que se compra es una fracción o cuota del apartamento. La vivienda se fracciona en 51 cuotas correspondientes a las 52 semanas del año.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA:

Pida la identidad de la empresa.

Solicite información sobre que derecho real y concreto se adquiere.

Exija ver directamente la vivienda.

Lea atentamente el contrato y asegúrese que no hay cláusulas abusivas.

Exija documentación sobre las características de los materiales.

EN VACACIONES EXIGE TUS DERECHOS

EN CASO DE PROBLEMAS... PEDIR LA HOJA DE RECLAMACIONES

EVITE LAS FIRMAS PRECIPITADAS. RECHACE LAS COMPRAS POR VIDEO

talleres de automóviles

RECOMENDACIONES AL USUARIO

R. D. 1457/86 POR EL QUE SE REGULA LA ACTIVIDAD DE LOS TALLERES DE AUTOMOVILES



1.- Antes de entrar en el Taller hay que comprobar mediante los - signos que han de figurar en las placas-distintivo, si el establecimiento es especialista en la - actividad que se pretende solicitar. Hay que tener en cuenta que el dibujo de la llave inglesa es Taller de mecánica; el de un rayo a la electricidad; el de un - martillo a la chapa; y el de una pistola de pintura a la pintura.

2.- Una vez dentro del establecimiento es conveniente informarse del precio de la hora de trabajo aplicado por el Taller, que deberá estar expuesto al público, así como de ciertas recomendaciones en carteles fácilmente visibles.

3.- Es muy conveniente, antes de encargar la reparación del vehículo, exigir al Taller la entrega de un presupuesto escrito, debidamente desglosado, y el resguardo de depósito.

4.- Reparado el vehículo, antes de proceder al - pago de la factura, el cliente debe comprobar el vehículo y que la reparación ha sido realizada a su satisfacción. La cantidad facturada no puede ser superior a la presupuestada.



5.- Toda reparación deberá estar garantizada como mínimo durante 3 meses o 2.000 Kilómetros. Es muy importante conservar la factura y que - en la misma conste la fecha de entrega, kilometraje del vehículo y firma o sello del Taller.

6.- Averiado el automóvil en garantía es importante que el cliente recuerde:

- * Los servicios cubiertos por garantía no deben sufrir ninguna postergación.
- * La manipulación por un tercero de las piezas garantizadas pueden invalidar la garantía.
- * La garantía se entiende total (incluyendo - piezas de recambio y mano de obra, grúa ..)

7.- En todo Taller deben existir HOJAS DE RECLAMACIONES, donde el cliente puede hacer constar su descontento por la calidad del servicio, - precios facturados, por cualquier tipo de perjuicio. En verano, ¡ Exija sus derechos !.

LOS VIAJES COMBINADOS

Recientemente ha sido aprobada la Ley 21/95, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados, con la que se incorpora a nuestro derecho la directiva comunitaria 90/314/CEE de 13 de junio relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y de los circuitos combinados.

Uno de los objetivos de esta ley es dotar de una mayor protección a los consumidores de viajes combinados, incidiendo en aspectos tales como:

- Información detallada contenida en el programa de viaje.
- Exigencia de forma escrita del contrato.
- Revisiones de precios.
- Consecuencias de la modificación de los contratos.
- Cancelación del contrato y sus consecuencias: reembolso de cantidades e indemnizaciones.
- Responsabilidad en casos de no ejecución del contrato.
- Sistema de afianzamiento para responder en los casos de incumplimiento.

¿QUE ES UN VIAJE COMBINADO?

La nueva legislación se refiere a los viajes combinados entendiendo por tales aquellos que comprendan al menos dos de los siguientes elementos: a) transporte. b) alojamiento, c) otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento, y siempre que se vendan u ofrezcan a un precio global y su prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.



¿COMO DEBE CONTRATARSE UN VIAJE COMBINADO?

El contrato de viaje combinado debe formularse por escrito.

Antes de firmarlo, el consumidor debe ser informado del contenido de las cláusulas contractuales.

Una vez formalizado el contrato el consumidor recibirá una copia del mismo.

El contenido del contrato, en función de las características de la oferta, incluirá en sus cláusulas referencia a los siguientes elementos:

- a) El destino o los destinos del viaje.
- b) En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y sus fechas.
- c) Los medios, características y categorías de los transportes que se vayan a utilizar.
- d) Las fechas, horas y lugares de salida y de regreso.
- e) En caso de que el viaje combinado incluya alojamiento, su situación, su categoría turística y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística, en aquellos países en los que exista clasificación oficial, y el número de comidas que se sirvan.
- f) Número mínimo de personas exigido, en su caso, para la realización del viaje combinado y, en tal supuesto, fecha límite de información al consumidor en caso de cancelación, que deberá efectuarse con una antelación mínima de diez días a la fecha prevista de iniciación del viaje.
- g) El itinerario.
- h) Las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total convenido del viaje combinado.
- i) El hombre y la dirección del organizador, del detallista y, si procede, del asegurador.
- j) El precio del viaje combinado, así como una indicación de toda posible revisión del mismo, ajustado a lo previsto en el artículo 7 de esta Ley, y de los posibles derechos e impuestos correspondientes a los servicios contratados, cuando no estén incluidos en el precio del viaje combinado.
- k) Modalidades de pago del precio y, en su caso, calendario y condiciones de financiación.
- l) Toda solicitud especial que el consumidor haya transmitido al organizador o al detallista y que éste haya aceptado.
- m) La obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

n) El plazo de prescripción de las acciones establecido en el artículo 13 de la presente Ley, en el que el consumidor podrá formular sus reclamaciones por la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

ñ) El plazo en que el consumidor podrá exigir la confirmación de sus reservas.

INFORMACION SOBRE EL VIAJE CONTRATADO

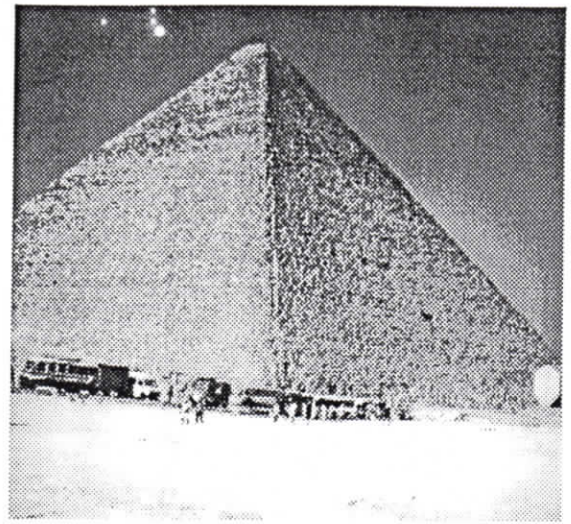
Una vez formalizado el contrato y antes del inicio del viaje, el detallista o en su caso el organizador del viaje combinado, debe facilitar al consumidor, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, la siguiente información:

a) Los horarios y lugares de las escalas y los enlaces, así como la indicación de la categoría del lugar que deberá ocupar el viajero en el medio o medios de transportes que vayan a ser utilizados.

b) El nombre, dirección y número de teléfono de la representación del organizador o detallista en cada destino o, en su defecto, los de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor en caso de dificultades. Cuando no existan dichas representaciones y organismos, el consumidor deberá poder disponer, en cualquier caso, de un número de teléfono de urgencia o de cualquier otra información que le permita ponerse en contacto con el organizador o detallista.

c) Para los viajes y estancias de menores en el extranjero, la información que permita establecer un contacto directo con éstos o los responsables de su estancia «in situ» durante el viaje.

d) Información, de acuerdo con la legislación vigente reguladora del seguro privado, sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor, o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.



¿QUE ES LA CESION DE RESERVA?

La Ley permite que el contratante principal o el beneficiario cedan gratuitamente su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna las condiciones requeridas para el mismo.

Para ello deberá comunicarlo por escrito al detallista u organizador del viaje con una antelación mínima de 15 días a la fecha de inicio del viaje, salvo que se pacte en contrato un plazo menor.

Tanto el cedente como el cesionario responden solidariamente ante el detallista u organizador del pago del saldo del precio, así como de los gastos adicionales justificados que ocasionare la cesión.

SEPA LO QUE HACER

• **En caso de fuerza mayor** (condiciones climatológicas, determinadas huelgas...), los retrasos no darán origen a indemnización por daños y perjuicios:

– si el viaje se anula, o se retrasa en la salida y decide no realizarlo, tiene derecho a la devolución del importe del billete.

– si el viaje se interrumpe en un punto del trayecto y usted decide no continuar, tiene derecho a que le devuelvan la parte proporcional de su billete.

• **En caso de averías técnicas** (y otras causas imputables al transportista), solicite indemnización por los daños y perjuicios que justifique:

– si se retrasa en la salida, tiene derecho a reclamar indemnización por los daños, más los gastos que la demora ocasione; si, dado el retraso, decide anular el viaje, solicite la devolución del importe del billete, así como la indemnización por los daños.

– si el viaje se interrumpe a mitad de camino y decide continuar, el transportista correrá con los gastos de manutención y hospedaje durante la demora y usted tendrá que solicitar la indemnización que justifique; pero si decide no continuar, solicite la devolución de la parte proporcional del billete, más la indemnización por daños.

• Si anula el viaje (desde la salida o desde la interrupción) y solicita la devolución del importe del billete, pida un justificante y haga constar en el Libro de Reclamaciones la causa del retraso.

• Conserve copia del billete (prueba del contrato) y deje constancia del retraso en el Libro u Hojas de Reclamaciones del transportista, informando de su pretensión de reclamar los daños y perjuicios que posteriormente justificará.

• Reúna todos los justificantes de gastos derivados (manutención, hospedaje, taxis, otros transportes...).

• Si sufre overbooking o retraso en un tren de Renfe, la indemnización se concederá de forma automática.

• Si la empresa transportista se niega a indemnizarle, solicite el arbitraje ante las Juntas Arbitrales de Transporte cuando se trate de un problema de transporte por carretera o ferrocarril, y ante las Juntas Arbitrales de Consumo cuando se trate de transporte aéreo o marítimo.

• Cuando haya contratado un paquete turístico con una agencia de viajes, reclame primero a la empresa transportista utilizando sus Hojas de Reclamaciones y después solicite a la agencia la indemnización que justifique, también a través de las Hojas de Reclamaciones que encontrará en la agencia.

LEA BIEN TODA LA LETRA PEQUEÑA



COMUNIDADES DE VECINOS

- * Las Comunidades de Vecinos, se rigen por: la Ley de Propiedad Horizontal, los Estatutos y las Normas de régimen interior.
- * Deben estar formadas por el Presidente, el Administrador (Pueden ser la misma persona), y la Junta de Propietarios (ordinaria y extraordinaria).
- * Es necesaria Unanimidad para:
 - Modificar las cuotas de participación.
 - Aprobar o modificar estatutos.
 - Obras en estructura o elementos comunes.
 - División o Agregación de pisos.
 - Supresión de servicios comunes.

* Es necesaria Mayoría para: - Formar un fondo de reserva. Aprobar el plan de gastos e ingresos imprevistos. Aprobar normas de régimen interior. Aprobar obras de mejora.

* Validez de acuerdos:

Para que un acuerdo sea válido es necesario: 1.- Citación a todos los vecinos (por escrito o por anuncio en el portal). 2.- Transcribir el acuerdo en el Acta, y 3.- Cumplir la mayoría o la unanimidad.

Impugnar acuerdos de la comunidad de vecinos

1.- ¿ QUÉ ACUERDOS IMPUGNAR ?

Existen tres posibilidades: que el - acuerdo adoptado sea contrario a la Ley, que sea contrario a los Estatutos que rige la Comunidad o que sea gravemente perjudicial para una parte de vecinos.

2.- TIPOS o CLASES DE JUNTAS

* Ordinarias: Convocadas al menos una vez al año para aprobar los presupuestos y cuentas, notificándose a cada propietario como mínimo con 6 días de antelación o por petición de la cuarta parte de los propietarios o el 25% de las cuotas.

* Extraordinarias: Siempre que sean necesarias y convocadas con suficiente antelación por el Presidente. Siempre: por escrito, se entregará en el domicilio o en el lugar que designe.

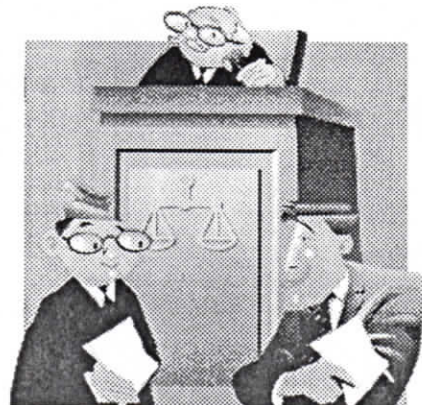
CONSEJOS PARA SU COMUNIDAD DE VECINOS

* No espere a que transcurran 30 días, si desea impugnar un acuerdo ya que si el juez no lo considera gravemente ilegal se acabaron sus esperanzas.

* Impugnar en grupo es más barato, ya que si hay varios interesados en el proceso pueden repartirse los gastos.

¿ CÓMO HACERLO ?

- * La impugnación deberá presentar se en forma de demanda contra el Presidente de la comunidad de vecinos o contra los que votaron a favor del acuerdo. Se dirigirá al Juzgado de Primera Instancia de la localidad. Si la cuantía del pleito no rebasa las 80.000 ptas, o no es cuantificable, no necesitará el contratar abogado ni procurador
- * Si esta entre las 80.000-800.000 ptas necesitará abogado, pero no procurador. Más allá de esta última cantidad necesitará de ambos profesionales.



LA FACTURA

DATOS QUE HA DE CONTENER

- * **Nombre y Apellidos**, domicilio o domicilio social, C.I.F.-N.I.F. del profesional o empresario que la emita.
- * **Nombre, domicilio y N.I.F.-C.I.F.** del destinatario de la factura.
- * **Número y serie** de la factura.
- * **Lugar y fecha** de emisión de la factura.
- * **Descripción detallada** de los bienes y servicios objeto de la operación (desplazamiento, mano de obra, etc.).
- * **Importe** de la prestación.
- * **Tipo de IVA** aplicable o la leyenda IVA incluido.
- * **Importe total** resultante.
- * Eventualmente, **firma del prestatario del servicio** (Talleres, SAT).

TIPOS DE FACTURA

* FACTURA COMPLETA:

Es en la que aparecen todos los datos indicados. Se entrega siempre que el destinatario actúe como empresario o profesional en el desarrollo de su actividad.

- * El profesional o empresario está obligado a emitir este tipo de factura siempre que el consumidor la solicite.

- * Usted necesita este tipo de factura, si pretende obtener algún tipo de **desgravación** (medicinas, dentista) en la declaración IRPF

* FACTURA SIMPLIFICADA:

En operaciones cuyo importe no superen las 10.000 pesetas:

Se pueden omitir los datos personales y de identificación del comprador o destinatario del servicio.

En operaciones cuyo importe supere las 10.000 pesetas:

En los siguientes servicios:

- Ventas al por menor.
- Espectáculos públicos.
- Hoteles, Bares y Restaurantes.
- Actividades de recreo.
- Transporte de personas-equipaje

En ventas al por menor, se pueden sustituir el tipo tributario por: IVA INCLUIDO.

VALE o TICKET

En determinadas entregas de bienes o prestación de servicios, la Ley contempla la posibilidad de entregar al consumidor un **ticket**, o **vale** que hace las veces de factura.

El Ticket deberá contener:

- * **Número y serie**, C.I.F. del expedidor, **Tipo IVA** aplicado y **contra prestación total**.

RECUERDE....

La factura, el ticket, o el vale son el documento justificativo de las compras, operaciones y servicios realizados.

La factura es una prueba documental muy importante en el caso de desacuerdos y conflictos. Sin ella no se puede demostrar la compra realizada. Es imprescindible a la hora de reclamar.

DATOS DE UN PRESUPUESTO

EL PRESUPUESTO

La Ley 26/84, de 19 de Julio, de Defensa de los Consumidores y Usuarios, establece que, con carácter general, las empresas deben entregar al consumidor, salvo renuncia del interesado, PRESUPUESTO debidamente explicado.

DATOS: (Presupuesto completo).

- * **Nombre, domicilio y NIF** de la Empresa.
- * **Identificación del trabajo a realizar:**
(clase de reparación, elementos y materiales a sustituir, mano de obra, tipo de IVA aplicable ...).
- * **Fecha de inicio y finalización.**
- * **Tiempo de validez del Presupuesto.**
- * **Forma de pago:**
- señal. cantidad a cuenta, plazos.
- * **Garantía:** firma de aceptación del cliente y del empresario.



**Consumidor,
ejerce tus derechos.
Este es el mejor
camino.**

Consumo Jarrero

BOLETIN INFORMATIVO DE CONSUMO

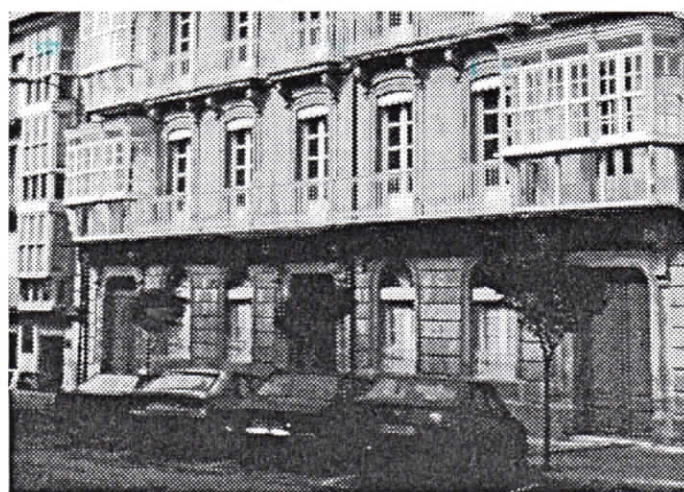
EDITA: El Boletín Informativo CONSUMO JARRERO
ha sido elaborado por el Responsable de la O.M.I.C. de Haro.

FOTOGRAFIA: Ignacio Tobía

COLABORA: Consejería de Salud, Consumo y Bienestar Social
de La Rioja.

OMIC
OFICINA MUNICIPAL DE
INFORMACION AL
CONSUMIDOR

**HORARIO AL PUBLICO:
DE 11,30 a 14,00 h.
DE LUNES A VIERNES**



c/ Vega, 36 bajo dcha.
Teléfono 30 40 08
HARO