

# boletín de actualidad de consumo



1/2006

**ACTUALIDAD DE CONSUMO**  
**BOLETÍN TRIMESTRAL**

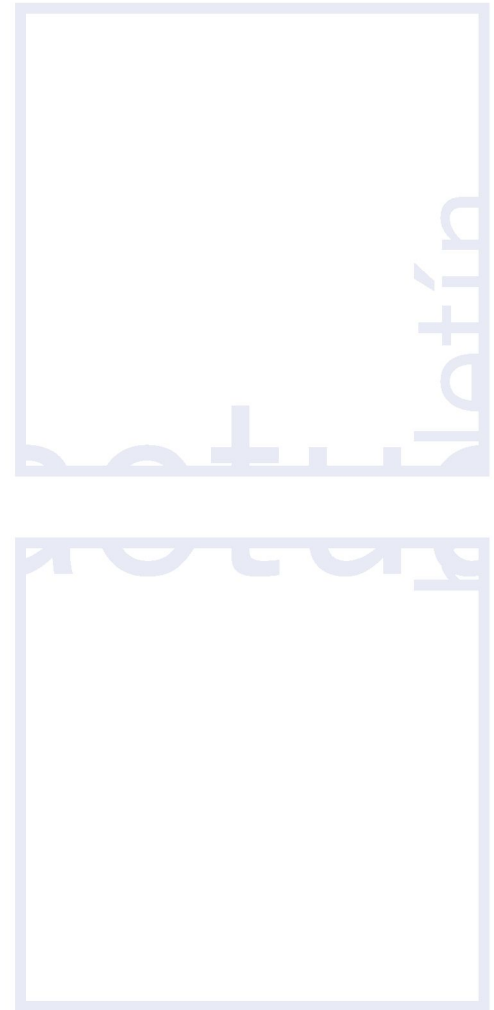
# **ACTUALIDAD DE CONSUMO**

## **BOLETÍN TRIMESTRAL**

**ENERO - MARZO 2006**

**ESTUDIO MONOGRÁFICO:**

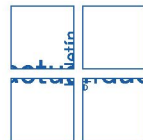
**LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR  
EN EL MARCO DE LOS SERVICIOS  
FINANCIEROS**



Junta de Castilla y León  
Consejería de Sanidad  
Dirección General de Salud Pública  
y Consumo

Diseño y maquetación: G.P&M Gestión Publicitaria y Marketing.  
Depósito Legal: LE-942-2005

Imprime: Gráficas Celarayn s.a.



## 1.-MONOGRÁFICO

### LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL MARCO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

1.-INTRODUCCIÓN	10
2.- INFORMACIÓN OBLIGATORIA	10
3.- DEPARTAMENTOS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	11
3.1.-CARACTERES	11
3.2.-FUNCIONES	11
4.- DEFENSOR DEL CLIENTE	12
4.1.-CARACTERES	12
4.2.-FUNCIONES	12
INFORME ANUAL DE LOS DEPARTAMENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEL DEFENSOR DEL CLIENTE	12
5.- REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO	13
6.- COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE	13
6.1.- CARACTERES Y FUNCIONES	13
MEMORIA ANUAL DE LOS COMISIONADOS	16
7.- PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES	17
A) RECLAMACIÓN PREVIA OBLIGATORIA: SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEFENSOR DEL CLIENTE	17
B) ACTUACIONES ANTE LOS COMISIONADOS PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE	19
7.1.- TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	20
7.2.- RÉGIMEN DE LA FUNCIÓN DE ASESORAMIENTO	23
8.- NORMATIVA APLICABLE	

## 2.-SUMARIO DE PUBLICACIONES (\*)

### AUTOCONTROL DE LA PUBLICIDAD

Nº 104 enero	26
Nº 105 febrero	27
Nº 106 marzo	28

### DINERO Y DERECHOS

Nº 92 enero	29
Nº 93 marzo-abril	29

## ESTUDIOS SOBRE CONSUMO

Nº 75/2005	29
------------	----

## INFOCONSUMO

Nº 143 enero	30
Nº 144 febrero	30
Nº 145 marzo	30

## OCU COMPRA MAESTRA

Nº 303 abril	31
--------------	----

## OCU SALUD

Nº 64 febrero / marzo	31
Nº 65 abril / mayo	31

## OTRAS PUBLICACIONES

<b>Comunidades Autónomas</b>	31
Consumo Aragón	31
Consumo Asturias	31

\*sumarios de las publicaciones existentes al cierre de la presente edición

## 3.-NOVEDADES LEGISLATIVAS

(Legislación comunitaria, nacional, autonómica, de otras comunidades autónomas)

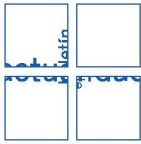
Diciembre	34
Enero	34
Febrero	35
Marzo	35

## 4.-RESOLUCIONES JUDICIALES

Audiencias Provinciales	38
Juzgados de Primera Instancia	39
Juzgados de lo Mercantil	39

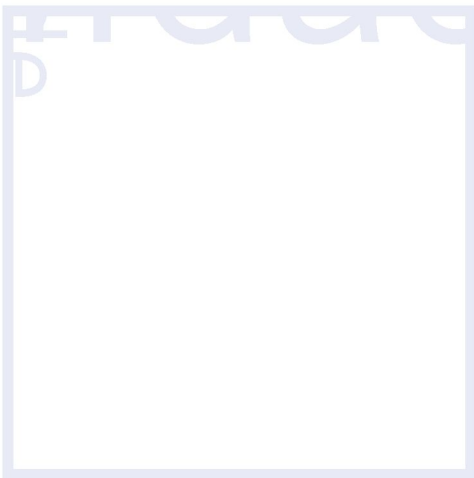
## 5.-ÚLTIMAS NOTICIAS SOBRE CONSUMO

Enero	42
Febrero	43
Marzo	48



## 1.-MONOGRÁFICO:

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL MARCO  
DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS



# LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL MARCO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

## 1.-Introducción:

Con la entrada en vigor de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, conocida como la Ley Financiera, se ha producido un cambio en la configuración de uno de los sectores con más peso y proyección internacional de la economía española actual.

La finalidad de la Ley se objetiva básicamente en tres puntos:

- a) Remover los obstáculos y las trabas normativas que colocan a las entidades nacionales en desventaja competitiva respecto de las comunitarias.
- b) Favorecer la canalización del ahorro hacia la inversión en la economía real, con especial atención a las PYMEs, con la finalidad de incrementar el desarrollo económico y la creación de empleo.
- c) Asegurar que el incremento de la competencia y el uso de las nuevas tecnologías no de lugar a una desprotección de los clientes de los servicios financieros. Para ello se mejoran las condiciones de protección de los usuarios.

Así pues, se puede comprobar, que la protección del cliente se constituye como uno de los tres planes fundamentales que sustentan la reforma del mercado financiero.

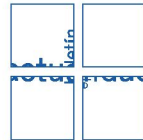
## 2.-Información obligatoria

Las entidades financieras deberán tener a disposición de sus clientes, tanto en las oficinas abiertas al público como en sus páginas web, cuando celebren contratos por vía telemática, al menos la información siguiente:

- a) La existencia de un departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente.
- c) Referencia al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del departamento o servicio de atención al cliente o del defensor del cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- d) El reglamento de funcionamiento de los departamentos o servicios de atención al cliente y, en su caso, del defensor del cliente de la entidad.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Asimismo, se informará en las decisiones con que finalicen los procedimientos de reclamación, de la posibilidad de acudir al Comisionado que corresponda en caso de disconformidad.





### 3.-Departamentos y servicios de atención al cliente

Órgano del que deberán disponer las entidades financieras, para la atención de las quejas y reclamaciones de los clientes en primera instancia. Son órganos separados de los restantes servicios comerciales u operativos de la entidad financiera, en orden a su autonomía.

Su existencia es **obligatoria** (art. 29.1.1 Ley 44/2002) y estará regulada, así como su relación con la figura de defensor del cliente, a través del *Reglamento de funcionamiento* (art. 8 Orden ECO/734/2004).

Estarán relacionados con los comisionados a través de una persona designada a tal efecto, que atenderá sus requerimientos en los plazos establecidos reglamentariamente (art. 16.1 Orden ECO/734/2004)

#### 3-1.-Caracteres:

Órgano del que deben disponer obligatoriamente las siguientes entidades:

- a) Las entidades de crédito
- b) Las empresas de servicios de inversión
- c) Las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva
- d) Las entidades aseguradoras
- e) Las entidades gestoras de fondos de pensiones, con las precisiones establecidas en la disposición adicional primera de esta Orden.
- f) Las sociedades de correduría de seguros
- g) Las sucursales en España de las entidades enumeradas en los párrafos anteriores con domicilio social en otro estado.
- h) Sociedades Gestoras de instituciones de inversión colectiva.

Las personas que estén al frente del Servicio habrán de ser personas con CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA ADECUADOS para ejercer sus funciones. Su ejecutoria será de respeto a las leyes mercantiles y a las buenas prácticas comerciales y financieras y habrán desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera.

Serán designados por el Consejo de Administración de la entidad o por la Dirección General de la Sucursal en su caso.

Su labor estará separada de la de los restantes servicios comerciales u operativos de la entidad, facilitando así que tome las decisiones de manera autónoma y evitando posibles conflictos de interés.

No obstante, toda información que soliciten a otros de departamentos de la entidad, en el ámbito de sus funciones, será aportada en función de los principios de RAPIDEZ, SEGURIDAD, EFICACIA Y COORDINACIÓN.

Las entidades tomarán las medidas adecuadas para que los departamentos de atención al cliente estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios para el cumplimiento de sus funciones. Especialmente, el personal asignado tendrá un conocimiento adecuado de la normativa de transparencia y protección de los clientes de los servicios financieros.

La designación del titular del servicio será comunicada al Comisionado que le corresponda y a la autoridad supervisora que competa por razón de su actividad.

#### 3-2.-Funciones:

Atender y resolver las quejas y reclamaciones que se planteen entre la entidad y los clientes.

## 4. Defensor del cliente

Órgano caracterizado por la independencia, la autonomía y el carácter vinculante de sus decisiones para la entidad. Puede ser compartido por distintas entidades financieras.

A diferencia del departamento de atención al cliente, la existencia del defensor del cliente es potestativa (art. 29.1.2ª Ley 44/2002), pero en caso de que exista, también estará regulado por el Reglamento de Funcionamiento.

### 4-1.-Caracteres

En caso de que exista en la entidad financiera sus decisiones serán vinculantes para esta.

La persona designada para llevar a cabo las funciones del defensor del cliente, habrá de ser una persona con *conocimientos y experiencia adecuados* para ejercer sus funciones. Su ejecutoria sea de respeto a las leyes mercantiles y a las buenas prácticas comerciales y financieras y que haya desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera.

Recordemos que sus características son la independencia respecto de la entidad y la total autonomía en la aplicación de los criterios y directrices. No obstante, a pesar de lo vinculante de sus decisiones, no será obstáculo para la plena tutela judicial o arbitral y para el recurso a otros medios administrativos de protección al usuario.

### 4-2.-Funciones

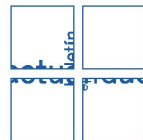
Será la de atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco del reglamento regulador de la entidad financiera. Asimismo deberá promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

## **EL INFORME ANUAL DE LOS DEPARTAMENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEL DEFENSOR DEL CLIENTE.**

Se presentará ante el Consejo de Administración de la entidad durante los tres primeros meses del año y se referirá a sus funciones en el ejercicio precedente.

Su contenido mínimo, según el art. 17 de la ORDEN ECO/734/2004, será:

- a) Resumen estadísticos de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.



## 5. El reglamento de funcionamiento

Establecido en el art. 8 de la Orden ECO/734/04, es aquél que regulará la actividad del departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, del defensor del cliente, y de la relaciones entre ambos.

Deberá ser aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad o por la Dirección General de la Sucursal, pudiendo ser posteriormente ratificado por la Asamblea General de la entidad.

Contenido mínimo:

- Duración del mandato, en su caso, y posibilidad de renovación.
- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.
- Relación clara y precisa de asuntos cuyo conocimiento, por razón del fondo, la cuantía o cualquier otro criterio, se atribuye al defensor del cliente, en su caso, con indicación expresa de que aquellos que no le correspondan serán competencia del departamento o servicio de atención al cliente. Si ambas instancias tuvieran atribuido el conocimiento del mismo tipo de reclamación se deberá especificar si tras la decisión del departamento o servicio de atención al cliente el reclamante puede acudir al defensor del cliente como segunda instancia, sin perjuicio del plazo de dos meses para dictar una decisión definitiva para el reclamante.
- Deber de todos los departamentos y servicios de la entidad de facilitar al departamento o servicio de atención al cliente y al defensor del cliente, cuantas informaciones éstos soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones.
- Plazo para la presentación de las reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, sin que pueda ser inferior a dos años.
- Concreción de los trámites internos de la entidad o grupo en aplicación del procedimiento establecido en la normativa.

Corresponde a los siguientes organismos comprobar que los reglamentos cumplen con lo establecido en la normativa aplicable.

ENTIDAD	ORGANO DE CONTROL
Entidades de crédito (no cajas de ahorro)	BANCO DE ESPAÑA
Cajas de Ahorro y Cooperativas de crédito en competencia autonómica	Órgano competente de la Comunidad Autónoma donde radique el domicilio social
Entidades de servicios de inversión y sociedades gestoras	CNMV
Aseguradoras, gestores de fondos de pensiones, sociedades de correduría de seguros	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, salvo que su ámbito de actuación sea autonómico, en cuyo caso esta función corresponderá al órgano competente de la Comunidad Autónoma.

## 6.- Comisionado para la defensa del cliente

### 6-1.-Caracteres y Funciones

La Ley Financiera crea tres distintos, uno para cada ámbito de actuación:

- *Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios*, adscrito al Banco de España.
- *Comisionado para la Defensa del Inversor*, adscrito a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)
- *Comisionado para la defensa del Asegurado y del Participe en Planes de Pensiones*, adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El objeto de estos órganos es proteger los derechos del usuario de servicios financieros, sin perjuicio de otros sistemas de protección, como el arbitraje o la normativa de consumo.

Su función es doble:

- atender las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios financieros.
- Asesorar a los usuarios de los servicios financieros sobre sus derechos relativos a la normativa de transparencia y protección de la clientela.

En los casos en los que se presente una consulta, queja o reclamación que pueda pertenecer al ámbito de actuación de dos o más comisionados, entenderá del asunto aquél que primero hubiera conocido de él o, si esto no pudiera determinarse, aquél al que le corresponda por el turno de reparto que ellos establezcan en orden al mejor cumplimiento de su funciones. En estos casos, el informe final del comisionado que conozca del asunto, tendrá en cuenta los informes de los otros comisionados, integrándose estos en aquél.

Habrán de ser personas de reconocido prestigio en el ámbito económico y financiero con 10 años de experiencia profesional, serán nombrados por el Ministro de Economía por un periodo de 5 años, que tendrá el carácter de improrrogable.

En el nombramiento de cada Comisionado habrá de oírse a los responsables de las instituciones a las que, por materia de su competencia, afecten. Por ejemplo, en el nombramiento del Comisionado del Cliente de Servicios Bancarios, será oído el Gobernador del Banco de España, en el nombramiento del Comisionado para la Defensa del Inversor, será oído el presidente de la CNMV, y para el nombramiento del Comisionado para la Defensa del Asegurado, será oído, el Director General de Seguros.

En cualquiera de los tres casos será oído el **Consejo de Consumidores y Usuarios**.

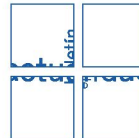
En su proceder, los Comisionados para la defensa del Cliente actuarán con INDEPENDENCIA de cualquier órgano, incluidos aquellos a los cuales estén adscritos, que serán encargados de remover cualquier obstáculo que afecte a este principio de actuación. Asimismo actuarán con total AUTONOMÍA a la hora de establecer los criterios en los que basen su actuación.

Estarán afectados por las causas de abstención y denegación que afecten a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas. En el mismo sentido, en el desempeño de sus funciones, evitarán en cualquier caso conflictos de interés y, si esto no fuera posible, lo comunicarán a las autoridades de supervisión o a las que estuvieran adscritos.

Otro deber que tienen los Comisionados es el deber de SECRETO, respecto de todas las informaciones a las que pueda tener acceso en el desempeño de sus funciones. Tampoco podrán hacer uso de estas en beneficio propio ni facilitarlas a terceros, salvo en lo respectivo a las obligaciones de información y transparencia cuando los datos o informaciones a las que tengan acceso tengan el carácter de confidenciales o reservados. El deber de secreto se extenderá incluso después de finalizado el desempeño del cargo por parte del Comisionado.

En lo relativo al estatuto particular de los Comisionados hay que tener en cuenta lo siguiente:

- No generarán derecho alguno en el órgano al que estén adscritos, sin perjuicio de la indemnización económica compensatoria que percibirán por el desempeño de sus funciones.



- b) El cargo será compatible con el ejercicio de la actividad que vinieran desempeñando hasta el momento en que sean designados salvo que este sea el de funcionario público, personal al servicio de las AAPP o de asociaciones, o si prestan sus servicios para empresas del sector al que haga referencia el cargo comisionado.

Cada comisionado estará adscrito orgánicamente a la institución que le corresponda por materia de su competencia, así:

- *Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios*, adscrito al **Banco de España**.
- *Comisionado para la Defensa del Inversor*, adscrito a la **CNMV**
- *Comisionado para la Defensa del Asegurado y Participe de Seguros y Fondos de Pensiones*, adscrito a la **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**.

Tendrán la obligación de colaborar estrechamente entre ellos con la finalidad de armonizar y mejorar el trabajo que tienen encomendado.

Los Comisionados son órganos carentes de funciones ejecutivas, no teniendo sus actuaciones o los informes que emitan la consideración de actos administrativos, por lo que no serán susceptibles de recurso alguno.

Su intervención en quejas, reclamaciones o consultas por parte de los usuarios no se llevará a cabo cuando tengan conocimiento de que estas se hayan tramitado ante cualquier instancia arbitral, administrativa o judicial.

El informe que ponga término a las quejas o reclamaciones, en ningún caso, tendrán carácter vinculante para el reclamante o para la entidad reclamada. En cualquier caso, sin embargo, cuando detecten alguna irregularidad que vulnere la normativa de transparencia y protección a la clientela, remitirán a los servicios de Supervisión correspondientes los expedientes en los que hayan desarrollado su labor.

Los Servicios de Reclamaciones o Unidades administrativas equivalentes adscritas a los Comisionados tendrán la función de ser soporte administrativo y técnico de los mismo, llevando a cabo las labores de tramitación netamente burocrática así como la redacción, en su caso, de las propuestas de informe de conclusión de los expedientes.

Los Comisionados podrán colaborar para la difusión de sus actividades informativas, con las autoridades competentes en materia de consumo, así como con los órganos e Instituciones representativas de consumidores y usuarios.

No será competencia de los Comisionados decidir ni pronunciarse sobre los daños y perjuicios que hayan podido causarse a los usuarios por parte de las entidades financieras, aunque esta actuación sea considerada como sancionable. Asimismo, en ningún caso, facilitarán valoración económica alguna respecto de aquello.

Tampoco podrán pronunciarse sobre peticiones de interpretaciones de la norma aplicable en relación con supuestos concretos.

Según establecen los artículos 24 de la Ley 44/2002 y el art. 4 del RD 303/2004, serán las siguientes:

- a) Atender, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, las quejas o reclamaciones de los usuarios de servicios financieros a que se refiere el artículo 1, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de

la normativa de transparencia y protección de la clientela, ya de las buenas prácticas y usos financieros.

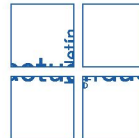
- b) Contrastar la información necesaria acerca de las quejas o reclamaciones interpuestas, al efecto de verificar y constatar su real trascendencia.
- c) Recabar toda clase de información de los órganos y entidades supervisoras del ámbito de su competencia, relacionada con los expedientes que tramite, a cuyo efecto podrá solicitar justificadamente la colaboración de la autoridad de supervisión a la que esté adscrito y, en todo caso, con sujeción a las limitaciones contenidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- d) Asesorar, ante las consultas que formulen, a los usuarios de servicios financieros sobre sus derechos en materia de transparencia y protección a la clientela y los cauces legales para su ejercicio.
- e) Elaborar una memoria anual con el contenido que establece la normativa vigente.
- f) Remitir a los servicios de supervisión correspondientes aquellos expedientes en los que se aprecien indicios de incumplimiento o quebrantamiento de normas de transparencia y protección de la clientela con arreglo a lo establecido en el artículo 24,a) de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas para la Reforma del Sistema Financiero.
- g) Proponer a la respectiva autoridad supervisora o reguladora aquellas modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor salvaguarda de los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela.
- h) Informar, cuando así se solicite por el órgano u organismo de supervisión al que estén adscritos, con carácter previo a su adopción, las normas reglamentarias que se tramiten en materia de transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros, en sus respectivos ámbitos de actuación.
- i) Servir de órgano de relación y comunicación con instituciones y órganos, nacionales y extranjeros que cumplan finalidades o tengan competencias semejantes, sin perjuicio de la colaboración que en su caso se pueda establecer con las entidades financieras para la difusión de actividades informativas relacionadas con las funciones de los comisionados.
- j) Promover actuaciones que tengan por objeto facilitar el conocimiento por los usuarios de los servicios financieros de la normativa en materia de transparencia y protección de la clientela, así como de las buenas prácticas y usos financieros.
- k) Informar, cuando así se solicite por el órgano u organismo de supervisión al que estén adscritos, la adecuación de los reglamentos de funcionamiento de los departamentos o servicios de atención al cliente y del defensor del cliente al régimen jurídico establecido por el Ministerio de Economía.
- l) Realizar actividades divulgativas de los criterios que sirven de base a la resolución de los expedientes que se tramiten en el ámbito de su competencia.

## **LA MEMORIA ANUAL DE LOS COMISIONADOS.**

Supondrá una forma de rendir cuentas de su actividad anual. La memoria la enviará con carácter previo el órgano de supervisión al que se encuentren adscritos y, una vez editada, al Instituto Nacional del Consumo.

Su contenido (art. 18 RD 303/2004) será el siguiente:

- a) Resumen estadístico de expedientes tramitados y de las consultas atendidas con información del número, origen de la incidencia, naturaleza de la entidad afectada, tipo de decisión, tipo de reclamación y cuantía de éstas.
- b) Expedientes que hayan terminado con informe favorable o desfavorable para el reclamante, así como número de las reclamaciones desistidas y resumen de las reclamaciones inadmitidas.
- c) Entidades afectadas por los informes, con concreción de la entidad y de los expedientes que les afecten.
- d) Número y resumen de los supuestos de hecho y de derecho contenidos en los expedientes comunicados al órgano u organismo de supervisión correspondiente.



- e) Número de consultas realizadas con indicación de aquellas que puedan ser de interés general.
- f) Resumen de los criterios generales contenidos en la resolución de las consultas o reclamaciones aplicados cuando sean de interés general.
- g) Seguimiento de las correcciones efectuadas por las entidades en aquellos casos en que el informe de la terminación del expediente haya sido favorable al reclamante.
- h) Propuestas de medidas de mejora de la normativa y procedimientos previstos para la protección de los usuarios de servicios financieros.

## 7.- Procedimiento de reclamaciones

La Ley 44/2002 establece en su art.30 que para la admisión de reclamaciones ante los Comisionados de defensa de los clientes de servicios financieros, será imprescindible acreditar el haberlas presentado previamente ante el servicio del departamento de atención al cliente, o ante el defensor del cliente.

Así pues, la normativa exige que se realice, como paso previo obligatorio, una reclamación ante los propios servicios de la entidad, antes de poder acudir a los comisionados.

El procedimiento de reclamación previo ante los servicios de defensa del cliente, está regulado en el capítulo III de la Orden ECO/734/2004 (art. 10 al 15)

### **A) RECLAMACIÓN PREVIA OBLIGATORIA: SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEFENSOR DEL CLIENTE**

Este procedimiento interno de reclamaciones dependerá de lo establecido en el reglamento de funcionamiento (art.8 Orden ECO/734/2004) de cada entidad en lo relativo a la intervención del defensor del cliente, si lo hubiera, como 2ª instancia a ciertas materias, etc.

En cualquier caso, se establece un plazo de DOS MESES a contar desde la presentación ante los órganos correspondientes, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante, una vez pasado dicho plazo, dirigirse al Comisionado para la defensa del cliente que corresponda.

Las quejas o reclamaciones podrán presentarse:

- De manera personal o mediante representación.
- En soporte papel o usando medios informáticos, electrónicos o telemáticos que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos de acuerdo con lo establecido en la normativa sobre firma electrónica.

El documento deberá contener como mínimo:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado, y en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada, número de documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

En cualquier caso, el reclamante podrá adjuntar todas las pruebas documentales que apoyen la reclamación.

#### **Lugar de presentación de las quejas o reclamaciones:**

- Ante los servicios o departamentos de atención al cliente
- Ante el defensor del cliente, en su caso
- Ante cualquier oficina abierta al público de la entidad
- En la dirección de correo electrónico que la entidad establezca a tal efecto.

Una vez que la queja o reclamación sea admitida, se comprobará que no haya sido resuelta satisfactoriamente por la propia oficina o servicio reclamado. Si no fuera así, se estará a lo dispuesto en el reglamento de funcionamiento, para determinar que órgano, el defensor del cliente, en su caso, o el servicio de atención al cliente es el componente en el asunto. Atendiendo a este criterio, cuando la reciba uno de estos órganos y no sea competente lo remitirá al que sí lo sea.

En cualquier caso, el cómputo del plazo máximo de 2 meses comenzará a contar desde la presentación de la queja en el servicio de atención al cliente o en el defensor del cliente.

La queja o reclamación sólo se presentará UNA VEZ ante la entidad, sin que pueda exigírsele al usuario que la presente más veces. Una vez recibida, se procederá a la apertura del EXPEDIENTE.

Habrá un plazo de 10 días naturales para subsanar errores en la identificación del reclamante o en la claridad de los hechos expuestos, que no se incluirán en el cómputo del plazo máximo de dos meses.

#### **Motivos de rechazo de las reclamaciones:**

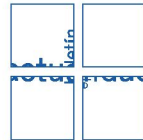
- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en la normativa vigente aplicable al caso.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismo hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Este procedimiento de quejas y reclamaciones es incompatible con cualquier procedimiento administrativo, arbitral o judicial, de tal forma que cuando concurren, aquel deberá de suspenderse en su tramitación.

Ante la no admisibilidad de la queja o reclamación por algunas de las causas referidas en el punto anterior, habrá otro plazo de diez días naturales para que el interesado presente sus alegaciones. Si éste contesta pero las causas de inadmisión persisten, se le comunicará la decisión final adoptada.





Tanto los servicios de atención al cliente como los defensores del cliente, en su caso, podrán recaer, en el curso de la tramitación de los expedientes, toda la información que les sea precisa, tanto de los reclamantes como del resto de los servicios de la entidad, para adoptar su decisión.

Para la solicitud del defensor del cliente ante los servicios o departamentos de la entidad financiera, se estará al plazo que establezca el reglamento de funcionamiento.

### **Allanamiento y desistimiento**

En los casos en los que la entidad rectifique su actuación en los términos reflejados en la reclamación o en la queja y a satisfacción del cliente, el expediente será archivado, siempre que medie documentación acreditativa de allanamiento.

Del mismo modo, el cliente puede desistir de la reclamación en cualquier momento archivándose automáticamente el expediente. En este caso, el defensor del cliente, en orden a la función de promoción de la claridad y protección a la clientela, podrá confirmar el expediente de una manera interna.

### **Finalización y notificación**

Transcurridos los dos meses de plazo máximo, deberá emitirse una decisión motivada sobre la queja o reclamación. Contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada, que se fundarán en las cláusulas contractuales, en la normativa de protección de la clientela y en las buenas prácticas y usos financieros. Si no se basara en estos principios, se deberá justificar las causas.

La decisión se notificará en un plazo de 10 días naturales desde su fecha por el medio que hubiese establecido el usuario (escrito o electrónico). Si no hubiera especificado el medio, a través del mismo medio por el que fuera presentada la queja o reclamación.

## **B) ACTUACIONES ANTE LOS COMISIONADOS PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE.**

A los Comisionados se les presentarán quejas, reclamaciones y consultas (estas serán tratadas más adelante, en el punto referido a la función de asesoramiento). La normativa los define así:

**QUEJAS:** las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades a que se refiere la normativa vigente y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.

**RECLAMACIONES:** las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades a que se refiere la normativa vigente que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

### **Legitimación activa para realizar quejas, reclamaciones y consultas (art. 6 del Reglamento aprobado por el R.D. 303/2004)**

Podrán presentar las quejas o reclamaciones y consultas a que se refiere el art. 24 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, personalmente o mediante representación, todas las personas físicas o jurídicas con capacidad de obrar conforme a derecho, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, en su condición de usuarios de servicios financieros, y siempre que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Están legitimados para presentar quejas o reclamaciones y formular consultas en su condición de usuarios de servicios financieros quienes son así reconocidos por la normativa vigente, así como

los inversores institucionales cuando actúen en defensa de los intereses particulares de sus clientes, partícipes o inversores, los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos, así como los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.

Igualmente, podrán presentar quejas o reclamaciones y formular consultas las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros, siempre que afecten a un determinado cliente y acrediten su representación y en el caso de intereses colectivos, siempre que estos resulten afectados y aquéllas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección y reúnan los requisitos establecidos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, o en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.

También estarán legitimadas para formular consultas las oficinas y servicios de información al consumidor o usuario a que se refiere el artículo 14 de Ley 26/1984, de 19 de julio, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

## 7.1 TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

### 1.-Lugar y forma de presentación

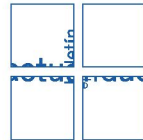
#### Principio de ventanilla única:

Art. 28 de la Ley 44/2002, por el cual se establece que cualquier reclamación se podrá presentar ante cualquiera de los Comisionados indistintamente, debiendo el receptor remitirla al competente.

El principio de ventanilla única se extiende a las reclamaciones presentadas ante los servicios de reclamaciones presentadas ante los servicios de reclamaciones o las unidades administrativas equivalentes del Banco de España, de la CNMV o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Las reclamaciones se presentarán en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, cumpliendo la normativa aplicable y contendrán los siguientes requisitos:

- a) Los datos identificativos del reclamante: nombre y apellidos o denominación social en el caso de personas jurídicas, domicilio a efectos de notificaciones y número de identificación de las personas físicas o entidades, o en su caso, datos del registro público de la entidad de que se trate. Si se presenta por medio de representante, se acreditará la representación por cualquier medio admitido en derecho.
- b) La identificación de la entidad reclamada, así como de la oficina o sucursal a que se refiere en su caso la queja o reclamación.
- c) El motivo de la queja o reclamación que se presente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas o usos financieros, haciendo constar expresamente que aquélla no se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales. En ningún caso, podrá alegarse motivo distinto del aducido en la reclamación previa ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente, salvo que se refiera a hechos relacionados que se hubieran producido con posterioridad a su sustanciación.
- d) Acreditar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente, o en su caso, defensor del cliente sin que haya sido resuelta, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.



e) Lugar, fecha y firma.

A las reclamaciones se les adjuntará cuanta documentación sea necesaria para resolver las cuestiones planteadas, independientemente de la que pueda recabar el comisionado correspondiente en el ejercicio de sus funciones.

La interposición de estas reclamaciones no suspenderá o interrumpirá los plazos establecidos para el ejercicio de acciones o derechos que asistan a los interesados por parte de la normativa vigente.

## **2.-Requisitos de Reclamación Previa**

Para la presentación de quejas o reclamaciones ante los Comisionados para la defensa del Cliente será requisito previo el haberlo presentado ante los servicios de atención al Cliente o el defensor del cliente y que esta haya sido denegada o haya pasado el plazo de dos meses para su contestación. El Comisionado se encargará de verificar que este requisito se haya cumplido, añadiendo al expediente todas las actuaciones que se hayan llevado a cabo. Podrá dar un plazo de 10 días hábiles al reclamante para que complete la información que hubiera lugar, apercibiéndole de que si no cumple en ese plazo, se le tendrá por desistido de su reclamación.

El requisito de la reclamación previa no será obligatorio en las reclamaciones que tengan por objeto la demora o incumplimiento de una decisión que sea favorable al cliente, en la entidad.

Se podrá acordar la acumulación de expedientes en los siguientes casos:

- 1) Cuando las reclamaciones se refieran al mismo contenido y sean presentadas por distintas personas.
- 2) Cuando se trate de quejas o reclamaciones presentadas por una misma persona sobre cuestiones de similar naturaleza, pero que no consistan en una reiteración.

## **3.-Casos de Inadmisión de Quejas o Reclamaciones.**

- 1) Cuando falten datos esenciales, incluidos los referidos a la falta de concreción en el motivo de las reclamaciones o la acreditación de haber presentado reclamación previa, en los términos explicados anteriormente.
- 2) Cuando se pretenda tramitar como una reclamación de este tipo de cuestiones cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales.
- 3) Cuando el objeto de la queja o reclamación no corresponda con operaciones concretas o sean distintas de las admitidas previamente ante los departamentos de atención al cliente.
- 4) Cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación alguna consulta relativa a la normativa de protección de la clientela, sin perjuicio de que se le dé tramitación como consulta.
- 5) Por reiteración, si se presentan reclamaciones o quejas que ya hayan sido resueltas.
- 6) Cuando se presenten ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones reclamaciones en relación con seguros colectivos o planes de pensiones que instrumenten compromisos por pensiones de las empresas con sus trabajadores o beneficiarios, que no se refieran a la condición de usuarios de servicios financieros de las entidades aseguradoras o de entidades gestoras de fondos de pensiones
- 7) Cuando haya transcurrido el plazo de extinción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la queja o reclamación de que se trate.

Una vez inadmitida la queja o reclamación por uno de los motivos reseñados, se le dará al interesado un plazo de 10 días hábiles para alegar, en su caso, si tras la alegación se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión adoptada.

En el caso de que el Comisionado tenga constancia de la tramitación simultánea de quejas o reclamaciones junto con un procedimiento administrativo, arbitral o judicial, se archivarán aquella, previa comunicación al interesado, por incompatibilidad.

#### **4.-Procedimiento de Tramitación de Quejas y Reclamaciones**

Una vez abierto el expediente, en un plazo de 10 días hábiles se le informará al interesado de los siguientes extremos:

- Que la tramitación de la queja o reclamación se entiende sin perjuicio de cualquiera otras acciones que le puedan asistir sin que tampoco interrumpa o suspenda los plazos establecidos en la normativa para ejercerlos.
- Que el informe final no vincula ni tiene carácter de acto administrativo, por lo que se puede interponer recurso contra él.

Asimismo, dentro de ese plazo, se le dará traslado a la entidad financiera reclamada de una copia de la reclamación para que, a su vez, en un plazo de 15 días hábiles, presente alegaciones y la documentación que tenga por conveniente. Todo ello sin perjuicio de la potestad que asiste al Comisionado de solicitar todas las informaciones que estime necesarios para el desempeño de sus funciones, tanto de las propias entidades como de las unidades administrativas.

Tanto el reclamante como la entidad reclamada tendrá la posibilidad de acceder a las actuaciones incorporadas al expediente. En el primer caso sólo podrán acceder a las relativas a los hechos descritos en la queja o reclamación, salvo que la entidad autorice lo contrario.

Solución previa conciliatoria: la entidad en las alegaciones, podrá proponer una solución a la reclamación. Esta se trasladará al usuario, que en el plazo de 15 días hábiles, podrá aceptar esta solución o expresar su disconformidad, sin posibilidad de que se puedan formular nuevas alegaciones.

#### **5.-Terminación del Procedimiento.**

Si transcurren los sendos plazos de 15 días hábiles para que:

- la entidad presente alegaciones frente a la reclamación
- el usuario no conteste las alegaciones formuladas por la entidad.

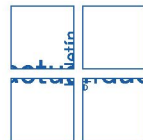
Entonces, la tramitación de los expedientes de quejas o reclamaciones deberá concluir con un informe en el plazo máximo de 4 meses desde que se presentaron. En caso de no cumplirse este plazo deberá indicarse en el informe el motivo por el cual no ha sido posible.

##### **5.1.-El informe**

Además de ello, si no se cumple el plazo, se deberá informar tanto al reclamado o al reclamante. El hecho de no emitir informe en el plazo preceptivo no equivale a la aceptación de los motivos de queja.

##### **Características del informe**

- Será motivado.
- Incluirá unas conclusiones claras relativas a si se ha vulnerado la normativa de transparencia y protección de la clientela o si la entidad se ha ajustado a las buenas prácticas y usos financieros.
- Se pronunciará sobre todas las cuestiones que se hayan planteado en la queja o reclamación.
- Podrá ser redactado, en forma de propuesta, por el servicio de reclamaciones o unidad admi-



nistrativa equivalente que esté adscrita al comisionado para que este lo acepte y lo emita como propio.

El informe se notificará en un plazo de 10 días hábiles a contar desde su fecha de emisión.

No existirá obligación de que el informe se pronuncie en el mismo sentido que informes anteriores sobre cuestiones materiales similares o equivalentes. No obstante, si esto se produce, el Comisionado deberá motivar el cambio de criterio adoptado.

Si el informe concluye que ha habido un perjuicio para el cliente y la entidad reclamada rectificase su situación con este, lo notificará al Comisionado.

En cualquier caso, la entidad manifestará, expresamente, en el plazo de un mes, la aceptación o no del informe y aportará la documentación acreditativa de haber rectificado la situación reclamada.

Tras la cumplimentación de esta comunicación o pasado el plazo establecido, se archivará el expediente, comunicando éste archivo al organismo al que se encuentren adscritos los Comisionados.

## **5.2.-Desistimiento y Allanamiento**

El interesado podrá desistir de la reclamación en cualquier momento, dando lugar a la finalización inmediata del procedimiento, en lo referido a él, sin perjuicio de que se continúe en caso del que el comisionado entienda que hay motivo de solventar cuestiones de interés general.

Asimismo, la entidad podrá allanarse ante la pretensión del reclamado, documentándolo de manera expresa y salvándose la posibilidad de que el Comisionado remita a las autoridades de control competentes todos aquellos hechos que entienda que pueden vulnerar la normativa vigente.

Esta última obligación del Comisionado se extenderá a todos aquellos casos en que en la tramitación de las quejas o reclamaciones, se detecten infracciones administrativas o incluso penales, dándole traslado inmediato a la entidad competente. Entre ellas estarán incluidas las autoridades de Consumo.

## **7.2 REGIMEN DE LA FUNCIÓN DE ASESORAMIENTO**

La normativa los define así:

**CONSULTAS:** las solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela, y sobre los cauces legales para su ejercicio, así como las que conciernen a los requisitos que la normativa vigente imponga a las actuaciones que el interesado pueda precisar, o sobre las características genéricas de los distintos tipos de procedimientos para hacerlos valer y órganos competentes para su conocimiento y resolución.

Se aplicará en estos supuestos el principio de ventanilla única (art. 28 de la Ley 44/2002)

Las consultas se presentarán en soporte papel o medios informáticos electrónicos o telemáticos, según lo establecido en la normativa vigente en materia de firma electrónica.

Las consultas incluirán:

- Nombre y apellidos o razón social y número de identificación de la persona o entidad a que se refiera la cuestión planteada, así como el domicilio a efectos de notificaciones.
- Los antecedentes y las circunstancias concurrentes.

- las dudas que le suscite la normativa aplicable.
- los demás datos y elementos que puedan contribuir a la formación de opinión por parte del comisionado competente.

No se podrán presentar consultas relativas a una concreta operación respecto de una entidad concreta, sin perjuicio de su tramitación como quejas o reclamaciones, así como relativas a las condiciones materiales de operaciones que se ajusten a la normativa de transparencia.

Para subsanar cualquier error a falta de datos, habrá un plazo de 10 días hábiles. En caso de que no se proceda a la subsanación se archivará la solicitud, previo aviso, pero sin más trámites.

La presentación de solicitudes de consulta no interrumpirá ni suspenderá el cómputo de plazos para el ejercicio de otras acciones administrativas, judiciales o arbitrales establecidas en la legislación vigente.

Para la contestación de la consulta, el Comisionado al que corresponda, podrá solicitar los informes necesarios al servicio de reclamaciones al que se halle adscrito funcionalmente.

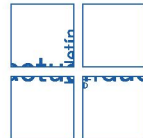
En el plazo de UN MES desde la presentación de la solicitud se emitirá la contestación en la que se presentarán las conclusiones sobre los derechos del solicitante así como los cauces legales adecuados para su ejercicio.

La no evacuación de la contestación en el plazo marcado no equivaldrá a la aceptación de los criterios establecidos por los usuarios en la solicitud.

La contestación será nuevamente informativa y no tendrá efectos vinculantes respecto de lo consultado.

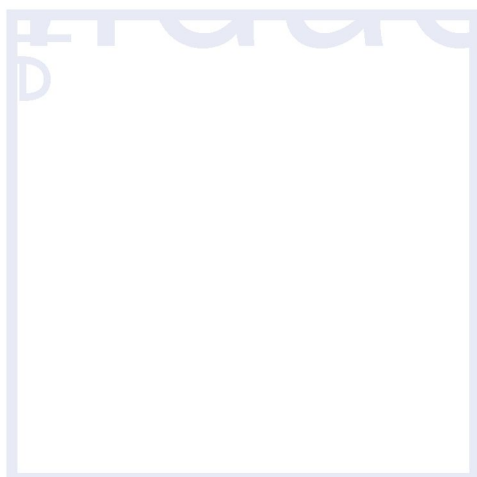
## 8.- Normativa aplicable

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero
- Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva
- Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.
- Orden Eco/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras.
- Orden 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito.
- Circular 8/1990 de 7 de septiembre sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.



## **2.-SUMARIO DE PUBLICACIONES**

**AUTOCONTROL DE LA PUBLICIDAD**  
**DINERO Y DERECHOS**  
**ESTUDIOS SOBRE CONSUMO**  
**INFO CONSUMO**  
**OCU COMPRA MAESTRA**  
**OCU SALUD**  
**OTRAS PUBLICACIONES**



# AUTOCONTROL DE LA PUBLICIDAD

Nº 104 / ENERO 2006

## Noticias

- Rafael Mazón, nuevo Presidente en funciones de AUTOCONTROL
- AUTOCONTROL se reúne con el Secretario de Estado de Comunicación
- Nueva Composición del Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL
- La AEPD inscribe como Código Tipo el nuevo Código de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva de CONFIANZA ONLINE
- Propuesta de reforma de la Directiva Comunitaria Televisión sin Fronteras
- Propuesta de Directiva en materia de los contratos de crédito al consumo
- La CE lanza una consulta sobre la promoción de una alimentación sana
- Seguimiento Legislativo 2005
- Novedades Editoriales

## Colaboraciones

- La directiva sobre prácticas comerciales desleales. Antecedentes, descripción y comentario crítico

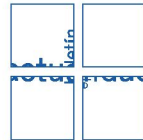
## Resoluciones del Jurado

- Grupo Leche Pascual, S.A, "Sr. Bonilla"
- Viajes Halcón, S.A y Royal Vacaciones S.A
- Doshier
- Fontvella, S.A, "Agua Mineral Natural"
- Guía Telefax Anuario Profesional, S.L
- Wanadoo España S.L
- Grupo Air Madrid Alada Tours

## Mediaciones

- Asociación de Usuarios de la Comunicación - Holiday Fitness and Franchising S.L
- Asociación de Usuarios de la Comunicación - Inibsa Laboratorios S.A





## Nº 105 / FEBRERO 2006

### Noticias

- AUTOCONTROL presenta los primeros resultados de la aplicación del Código PAOS
- 8º Curso de Iniciación al Derecho de la Publicidad de AUTOCONTROL
- AUTOCONTROL y EASA se reúnen con la Comisión Europea y organizaciones de consumidores en Bruselas
- Aprobada la Ley reguladora de la publicidad del tabaco
- Aprobada la Ley de Publicidad y Comunicación Institucional
- Confirmada la Sentencia contra Polienvasados ibéricos, S.A. por infracción en el etiquetado de sus productos “Sporlat” y “La Vaquera”.
- El TJCE confirma el registro de “feta” como denominación de origen protegida
- La OMPI ordena que el dominio sea transferido al BBVA
- Confianza Online comienza el año con nuevas incorporaciones.

### Colaboraciones

- La marca constituida por un eslogan

### Resoluciones del Jurado

- Grupo Leche Pascual, S.A, “Yogures Pasteurizados”
- Grupo Leche Pascual, S.A, “Dinamic 100% Completamínico”
- Tedec-Mejifarma, S.A, “Profer”
- Grupo Leche Pascual, S.A, “Dinamic Completamínico”
- Danone, S.A, “Actimel Vale de descuento”
- Unesdi Distribuciones, S.A, “Ron Matusalem”
- Danone, S.A, “Danacol”
- Viajes Iberia, S.A.U
- Mattel España, S.A
- Danone, S.A, “Vitalínea”
- Famosa, S.A, “Megapuños la Cosa”
- Retevisión Movil, S.A., “Amena Abuelos y pianistas”

## Mediaciones

- Asociación de Usuarios de la Comunicación - Asociación Canaria de Electrodomésticos

## Nº 106 / MARZO 2006

### Noticias

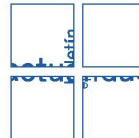
- AUTOCONTROL atendió 4.300 consultas previas en 2005, un 46% más respecto al año anterior
- Red.es acredita a Autocontrol como mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos sobre dominios “.es”
- 8º Curso de “Iniciación al Derecho de la Publicidad”
- Adoptada Posición común con vistas a la aprobación del Reglamento UE regulador de las Alegaciones Nutricionales y de Propiedades Saludables en los Productos Alimenticios
- Aprobada la Ley 22/2005, de Comunicación Audiovisual de Cataluña
- Modificación del Real Decreto 1852/1993 sobre producción agrícola ecológica
- El TS considera que el Gobierno de Navarra se ha extralimitado al regular la publicidad de las farmacias en su Decreto Foral 197/2001
- La AEPD sanciona a telefónica por envío de publicidad no solicitada a través de móvil

### Colaboraciones

- Nociones sobre la regulación de la publicidad de actividades sanitarias en España

### Resoluciones del Jurado

- Alain Affelou Optico, S.A
- Diset, S.A, “Cranium/Party & CO”
- Muebles Escalante
- Nutra Life International, S.L
- Winterthur Ibérica, A.I.E
- Giochi Preziosi, S.L, “Karaoke 3+2”
- Aldi Supermercados, S.L
- IMC Toys, S.A, “Intercomunicador Galáctico”
- Altadis, S.A, “Fortuna”



- Giochi Preziosi, S.L, “Set de Manicura María Isabel”
- Henkel-Ibérica, “Licor del Polo”
- Cash Nevada
- Sociedad Española de Radiodifusión, S.A, “Ser”
- Danone, S.A, “Vitalínea con Saciactiv”
- Valenciana Ediciones y Publicidad, S.L
- Diageo España, S.A, “Vat69”
- Hidrocantábrico Energía, S.A.U
- PC onLine 2002 S.L
- Ikea Ibérica, S.A
- Suzuki Motor Ibérica, S.A, “Suzuki Swiff”
- Novelshop, S.L
- Empresa Danone, S.A, “Actimel”

## Mediaciones

- Este mes no hay contenidos en esta sección.

## DINERO Y DERECHOS

### Nº 92 / ENERO 2006

4.-Casos Vividos. 13.-Conciliar trabajo y familia. 16.-Sepelio, Testamento, seguros. 19.-Hilo Directo. 23.-Rentas libres del IRPF. 26.-Accidentes de tráfico 30.-Cuentas para colectivos. 32.-Obtener una renta periódica. 35.-Justicia. 37.-Miscelanea.

### Nº 93 / MARZO-ABRIL 2006

4.-Casos Vividos. 13.-Seguros del hogar. 16.-Invierta para sus hijos. 19.-Hilo Directo 23.-lo que esconde un préstamo. 25.-Prestaciones insuficientes. 28.-Accidentes laborales en tiempo y ocio. 32.-Separación y Divorcio. 35.-Justicia. 37.-Miscelánea. 39.-Indice

## ESTUDIOS SOBRE CONSUMO

### Nº 75 / 2006

**ESTUDIOS 9.-**La directiva sobre prácticas comerciales desleales: antecedentes, descripción y comentario crítico.**25.-**La noción de consumidor en el Derecho comunitario de Consumo **43.-**La asistencia judicial en materia probatoria en el arbitraje de consumo a partir de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. **53.-**Aspectos más relevantes de las ventas celebradas fuera de

los establecimientos mercantiles: la venta a distancia. **65.-¿Qué productos se asocian a la compra adictiva?: una aproximación al binomio productos-adicto. DOCUMENTACIÓN informes. 83.-** Memoria del Sistema Arbitral 2004 **111.-**Balance de consultas y reclamaciones presentadas en las Organizaciones de Consumidores de ámbito nacional: año 2004. **Legislación. 123.-**Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios. **129.-**Orden SCO/3105/2005, de 4 de octubre, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones a entidades sin fines de lucro de ámbito nacional destinadas a promover el asociacionismo de consumo y la realización de actividades de información, defensa y protección de los derechos de los consumidores. **137.-**Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre, por el que se regula el distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, así como los requisitos y el procedimiento de concesión. **143.-**Resolución de 7 de octubre de 2005, del Instituto Nacional de Consumo, por la que se convocan subvenciones a entidades sin fines de lucro y de ámbito nacional, destinadas a promover el asociacionismo de consumo y a la realización de actividades de información, defensa y protección de los derechos de los consumidores, para el Ejercicio de 2005, de acuerdo con las bases reguladoras aprobadas pro Orden SCO/3105/2005, de 4 de octubre **Jurisprudencia 157.-**Derecho privado **165.-**Derecho público **173.-**Derecho Comunitario **187.-Relación de Legislación**

## INFO CONSUMO BBS

### Nº 143 / ENERO 2006

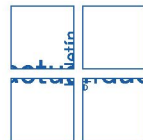
**1.-Editorial:** Juguetes: comprobar edad, seguridad y precio. **2-4.-Noticias:** Cirugía estética como regalo de navidad. Publicidad encubierta en series televisivas. Cada ciudadano produce un kilo y medio de basura al día. El carné por puntos podrá consultarse en Internet. Retirado del mercado un medicamento utilizado para quemar grasas. El consumo de chocolate negro puede neutralizar el endurecimiento arterial que sufren los fumadores. El tratamiento antitabaco cuesta 160 euros y su eficacia es del 40%. El gasto medio por persona en estas navidades será de 833 euros. Multa de 2 millones de euros diarios a Microsoft. El 50% de las familias españolas tienen dificultades para llegar a fin de mes. En España, el uso de la Banca por Internet supera a la media de Europa y EEUU. Las niñas maltratan a Barbie. Ya son cien las marcas de tabaco de menos de 1,5 euros. **5-7.-Educación del Consumidor** Agenda Europea: Jóvenes consumidores, los efectos del alcohol. **8.-BBSS**

### Nº 144 / FEBRERO 2006

**1.-Editorial:** La guerra comercial de las comisiones bancarias. **2-4.-Noticias:** Record de reclamaciones por vivienda en el año 2005. Vinculan la "comida basura" con la depresión y el alzheimer. En USA se venderá el primer fármaco adelgazante sin receta. Se triplicó el "phising" en 2005. Ryanair rebaja sus tarifas a quienes viajen con equipaje de mano. El azúcar "oculto" en alimentos de uso habitual. Las aerolíneas deben compensar a los pasajeros por "overbooking". Productos sin transgénicos. Infectados 400.000 ordenadores con correo basura. Adición patológica a las compras. Expedientes a comercios multiprecio. El coste económico de los préstamos de larga duración. ¿subida del recibo de la luz o cambiar de compañía? **5-7.-Educación del Consumidor** **Agenda Europa:** es el momento de pedir agendas (6) **8.-BBS**

### Nº 145 / MARZO 2006

**1.-Editorial:** La anorexia y el mundo de la moda. **2-4.-Noticias:** muchos jóvenes desconocen los riesgos de Internet. Campaña informativa de la UE sobre la gripe aviar. A partir de 2008 se eliminan las tarifas reguladas de luz y gas. El truco del éxito de las aerolíneas de bajo coste. Retirados, por ilegales, los productos de Enrique Meléndez. El descenso del consumo de pollo en España ya llega al 20%. Los redondeos ilícitos se llevan el 15% de la renta anual de los hogares. En enero aumentó un 166% la venta de parches de nicotina. Para prevenir la obesidad infantil.



Quejas en Telecomunicaciones. Plan Renove de los Electrodomésticos. Crecen las marcas blancas. Retirada de una bebida que reducía el nivel de alcohol en la sangre. **5-7.-Educación del Consumidor Agenda Europa:** (7 y último) Etiquetado ¿qué pone en las etiquetas? **8.-BBS**

## OCU COMPRA MAESTRA

Nº 303 / ABRIL 2006

4.-Al oído. 7.-www.ocu.org 8.-Conecta. 10.-Satisfacción con los talleres de reparación. 12.-Ordenadores portátiles: guía de compra. 16.-Electrodomésticos: como ahorrar energía. 18.-Arroz: guía de compra y análisis. 22.-Bolsas de plástico. 24.-Insecticidas: estado de la cuestión. 28.-Seguridad en los camping 34.-Mecheros más seguros 36.-Revelado digital. 40.-Lavavajillas. 42.-Aparatos de aire acondicionado. 48.- Interesa saber 51.-Línea Abierta 54.-Índice

## OCU SALUD

Nº 64 / FEBRERO – MARZO 2006

4.-La ciencia para usted 6.-Vida sana 9.-Daño cerebral adquirido. 14.-Azúcar añadido, azúcar oculto. 18.-¿Enfermedades de la cavidad oral? 22.-Sustancias químicas y salud 26.-El glaucoma 30.-Colon irritable 34.-Enfermedades diarreicas por alimentos 37.-Los lectores dicen.39.-Comprender.

Nº 65 / ABRIL – MAYO 2006

4.-La ciencia para usted 6.-Vida sana 9.-¿Para adelgazar? Muchos productos inútiles. 14.-“Carnes” vegetales. 18.-¿y el sexo, qué tal? 23.-El uso correcto de los analgésicos 27.-Accidentes cerebrovasculares 32.-Ética de la industria farmacéutica. 36.-Los lectores dicen. 38.-Comprender.

## OTRAS PUBLICACIONES

### COMUNIDADES AUTÓNOMAS

#### Consumo Aragón

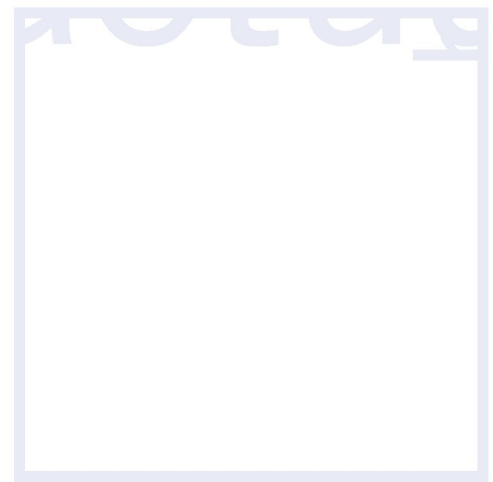
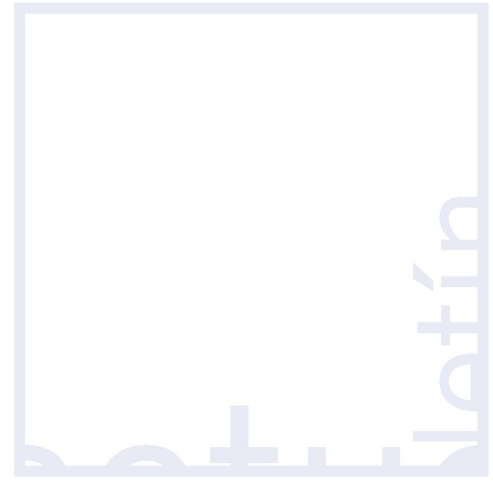
Nº 29/ diciembre 2005

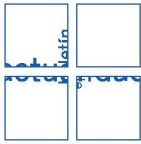
6.-**En Portada:** Una Navidad más justa. 10.-Entrevista a Montserrat Costa. 12.-Picaresca y Estafadores “online” 21.-**Opinión:** Teresa Perales. 24.-Cuidar el medio ambiente practicando un consumo responsable. 26.-Garantías para las reparaciones en el hogar. 28.-La seguridad alimentaria a examen. 31.-**OMIC:** Alcañiz

#### Consumo Asturias

Cuarto trimestre / 2005

4.-Llamada desde móviles al extranjero. 6.-Ocio y tiempo libre en los jóvenes. 12.-Red de alertas sobre seguridad de los productos. 16.-Campaña nacional de control de mercado sobre la vivienda. 18.-Fomentar la vivienda de alquiler. 24.-Como participar activamente en el cuidado de la propia salud. Hacia un consumo racional de los medicamentos. 28.-¿Qué debemos saber sobre la gripe aviar? 32.-Formación 38.-Nueva Ley de mejora de la protección de los consumidores y usuarios. 41.-Sentencia sobre la ilegalidad del cobro por hora o fracción.

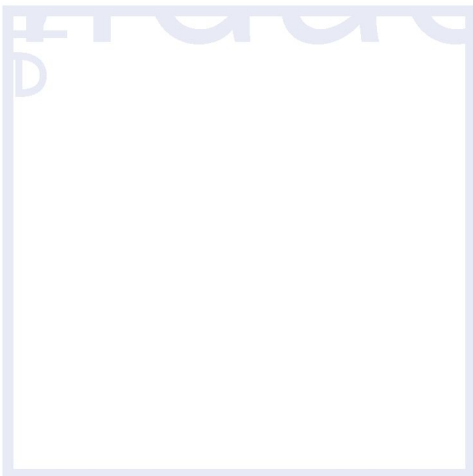




## 3.-NOVEDADES LEGISLATIVAS

### DICIEMBRE-ENERO-FEBRERO-MARZO

- LEGISLACIÓN COMUNITARIA
- LEGISLACIÓN ESTATAL
- LEGISLACIÓN AUTONÓMICA
- LEGISLACIÓN DE OTRAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS



## **LEGISLACIÓN**

### **DICIEMBRE**

#### **LEGISLACIÓN ESTATAL**

LEY 28/2005, de 26 de diciembre de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco. (BOE nº 309, 27 diciembre de 2005)

REAL DECRETO 1454/2005, de 2 de diciembre, por el que se modifican determinadas disposiciones relativas al sector público (Cap.III Medidas de Protección al Consumidor) (BOE 23 diciembre de 2006)

REAL DECRETO 1556/2005, de 23 de diciembre por el que se establece la tarifa eléctrica para el año 2006. (BOE nº 310, 28 diciembre de 2005)

ORDEN SCO/3719/2005, de 21 de noviembre, sobre sustancias para tratamiento del agua destinada a la producción de agua de consumo humano. (BOE 01-12-2005)

#### **NORMATIVA AUTONÓMICA**

ORDEN SAN/1724/2005, de 19 de diciembre por la que se aprueban las bases reguladoras de las líneas de subvención en materia de consumo destinadas a las Entidades Locales y a las Organizaciones de Consumidores y Usuarios. (BOCYL nº 247 de 26 de diciembre de 2005)

ORDEN EYE/1746/2005, de 20 de diciembre por la que se establecen los domingos y días festivos de apertura para el comercio en la Comunidad de Castilla y León durante el año 2006. (BOCYL nº 247 de 26 de diciembre de 2005)

#### **LEGISLACIÓN OTRAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS**

##### **CASTILLA LA MANCHA**

LEY 11/2005, del Estatuto del Consumidor (D.O. 20-12-2005)

### **ENERO**

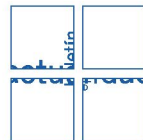
#### **NORMATIVA ESTATAL**

ORDEN PRE/3/2006, 12 de enero, por la que se modifica el anexo VI del Reglamento sobre clasificación, envasado y etiquetado de preparados peligrosos, aprobado por el Real Decreto 255/2003, de 28 de febrero. (BOE 13 de enero de 2006)

ORDEN SCO/47/2006, de 2 de enero, por el que se modifica el arancel de derechos de los procuradores de los tribunales, aprobado por el Real Decreto 1373/2003, de 7 de noviembre.

ORDEN PRE3/2006, de 12 de enero, por la que se modifica el anexo VI del Reglamento sobre clasificación, envasado y etiquetado de preparados peligrosos, aprobado por el R.D. 255/2003, de 28 de febrero.





## **FEBRERO**

### **NORMATIVA COMUNITARIA**

REGLAMENTO (CE) nº 322/2006 de la comisión, de 23 de febrero de 2006, por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 1043/2005 debido a las disposiciones sobre higiene de los productos alimenticios y los alimentos de origen animal previstas en el Reglamento (CE) nº 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) nº 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo.

### **NORMATIVA ESTATAL**

REAL DECRETO 226/2006, de 24 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 1164/2005, de 30 de septiembre, por el que se suspende temporalmente la aplicación de una parte del anexo I de la norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 1134/1999, de 31 de julio.

REAL DECRETO LEY 2/2006, de 10 de febrero, por la que se modifica la Ley 28/2005, de medidas sanitarias contra el tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco. (BOE de 11 de febrero de 2006)

### **NORMATIVA AUTONÓMICA**

ORDEN SAN/195/2006, de 10 de febrero, por la que se convocan subvenciones destinadas a cofinanciar programas de actividades en materia de consumo realizadas por Entidades Locales de Castilla y León.

ORDEN SAN/196/2006, de 10 de febrero, por la que se convocan subvenciones para el año 2006 en materia de consumo destinada a Organizaciones de Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

## **MARZO**

### **NORMATIVA ESTATAL**

ORDEN SCO/747/2006, de 9 de marzo, por la que se modifican los anexos II, III, IV, y VI del R.D. 1599/1997, de 17 de octubre sobre productos cosméticos. (BOE Nº 065 de 17 de marzo de 2006)

REAL DECRETO 225/2006, de 24 de febrero por el que se regulan determinados aspectos de las ventas a distancia y la inscripción en el Registro de ventas a distancia. (BOE nº 072 de 25 de marzo de 2006)

REAL DECRETO 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la edificación (BOE nº 074 de 28 de marzo de 2006)

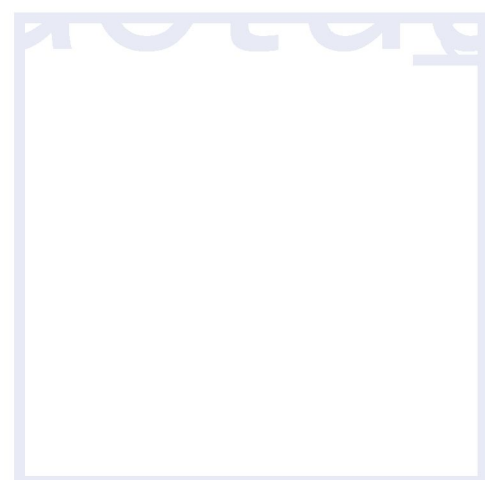
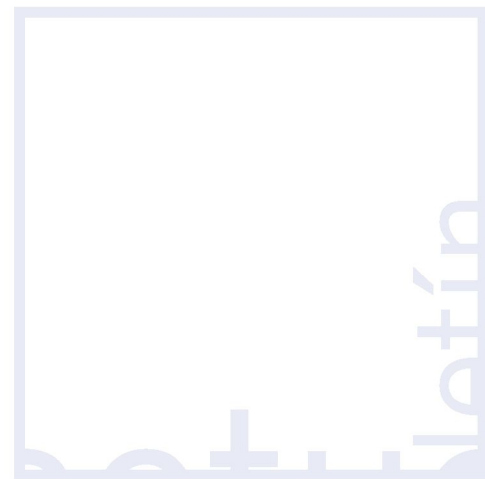
REAL DECRETO 315/2006, de 17 de marzo, por el que se crea el Consejo para la sostenibilidad, innovación y calidad de la edificación. (BOE nº 074 de 28 de marzo de 2006)

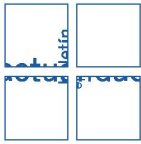
ORDEN ITC/912/2006, de 29 de marzo por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad del servicio en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas. ( BOE Nº 77 de 31 de marzo de 2006)

## NORMATIVA AUTONÓMICA

### CANTABRIA

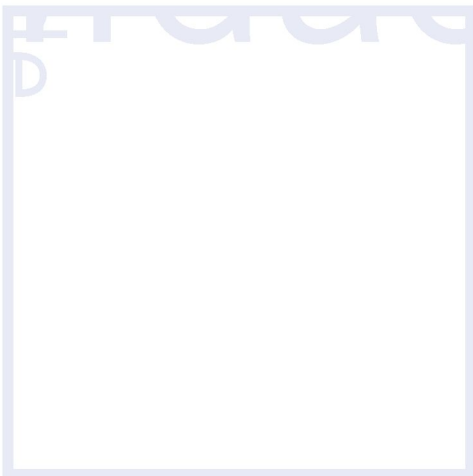
LEY 1/2006 de 7 de marzo de Defensa de Consumidores y Usuarios.





## 4.-RESOLUCIONES JUDICIALES:

- AUDIENCIAS PROVINCIALES
- JUZGADOS DE PRIMERA INSTANCIA
- JUZGADOS DE LO MERCANTIL



## RESOLUCIONES JUDICIALES

### AUDIENCIAS PROVINCIALES

#### ZARAGOZA

**STC. 12 de abril de 2005**

**BANCA: declaración de nulidad de cláusulas por abusivas.**

La sentencia declara la nulidad por abusivas de las siguientes cláusulas contenidas en los entaos de tarjeta bancaria formalizados por BANCO MADRID, S.A.

“el contratante consiente el adeudo en la cuenta soporte de todas las operaciones aue se realicen con la tarjeta, sin perjuicio de los supuestos de limitación de responsabilidad que más adelante se exponen...”

“Se presumirá la existencia de negligencia grave en la custodia de la clave secreta o de la Tarjeta en todos aquellos casos en que las operaciones no reconocidas por el Titular hayan sido validadas electrónicamente con el número de identificación personal (PIN)”

La primera de las cláusulas fue declarada nula por abusiva en base a que la misma presupone la existencia de consentimiento del consumidor a las operaciones fraudulentas realizadas con tarjeta clonada o vía Internet (operaciones que no están incluidas en los supuestos de limitación de responsabilidad), imponiéndole al mismo la obligación de probar en estos caso que no ha consentido dichas operaciones.

La abusividad de la segunda cláusula radica en el hecho de que a través de la misma se establece una presunción contraria al consumidor en los casos en que se utilice un PIN en operaciones fraudulentas.

#### MADRID

**STC. De la sección 19 de la Audiencia Provincial de Madrid de 3 de octubre de 2005**

**BANCA: declaración de nulidad de cláusulas**

La sentencia confirma la dictada en primera instancia y condena a Caja Madrid por el uso fraudulento de una tarjeta comercializada por la citada entidad, debiendo abonar al cliente titular de la misma, todos los cargos indebidamente practicados en su cuenta corriente y los intereses legales desde la fecha en que se practicaron los ilícitos movimientos.

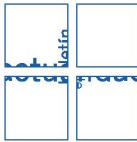
La demanda se fundamentaba en la premisa de que el titular de la tarjeta había sido diligente en la custodia de la misma pese a que no pudo cancelar la tarjeta y denunciar los hechos hasta que transcurrieron 24 días desde su acaecimiento.

El argumento jurídico esencial de la demanda consistía en fundamentar la reclamación en el artículo 1104 del Código Civil en lo relativo a la diligencia en la custodia de la tarjeta y en el artículo 25 de la ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

**STC. 12 de abril de 2005**

**PUBLICIDAD. “ENERGÍA VERDE” IBERDROLA.**

Desestima el recurso presentado por la Organización de Consumidores y Usuarios contra la sentencia que había dictado el Juzgado de Primera Instancia. La Audiencia consideró ajustada a la legalidad la publicidad de la “energía verde” responsabilidad de Iberdrola.



En respuesta a los argumentos de la OCU, el tribunal en sus fundamentos jurídicos, pasa a definir lo que entiende la ley por publicidad ilícita y publicidad engañosa. Hace hincapié en señalar que ha de tenerse en cuenta que la significación que da el consumidor medio destinatario a la expresión publicitaria. También señala, la sentencia en sus fundamentos, que no debe confundirse el anuncio con el contrato, puesto que “en aquel han de comprenderse todas y cada una de las condiciones en que se vaya a producir el segundo, sin que ello permita que en la publicidad se silencien datos fundamentales de los bienes o servicios a que se contrae, tendentes a producir error”.

El tribunal una vez analizada la publicidad en cuestión, viene a confirmar lo dicho por el Juzgado de Primera Instancia en el sentido de que no considera que falte información sobre los aspectos esenciales.

## JUZGADOS DE PRIMERA INSTANCIA

### ZARAGOZA

**Registros de solvencia patrimonial, juzgado de 1ª instancia**

Condena a Bankinter S.A. a indemnizar en concepto de daños y perjuicios a un asociado de Ausbanc Consumo (con 5.000 euros) tras atentar contra su derecho al honor cediendo un dato, que no se ajustaba al principio de veracidad, a un Registro de Solvencia Patrimonial. El dato consistía en un descubierto en cuenta corriente originado por la propia entidad financiera al incumplir la orden de su cliente de retroceder el importe de la prima de un seguro cuestionado, por entender el cliente que este era inexistente.

Ordena a las operadoras de telefonía móvil a la supresión del redondeo. La Organización de Consumidores y Usuarios demandante pretende la erradicación de las condiciones que las operadoras Telefónica Móviles, Vodafone y Amena imponen a sus clientes con el doble cargo en concepto de establecimiento de llamada por bloques de tiempo que comprenden más del efectivamente consumidor, por otro.

El órgano judicial estima la pretensión demandante y condena a la supresión de tales conductas ya que no se pueden establecer mecanismos de determinación del precio que impidan al usuario del servicio identificar qué es lo que está pagando y por qué concepto concreto. Más concretamente, el juzgado afirma que la práctica del doble cobro no es admisible porque cabe la posibilidad en función del coste real de cada uno de ellos. Asimismo se subraya que la tarificación o facturación por segundos constituye una garantía de transparencia ya que permite al cliente conocer el coste exacto de su conversación telefónica.

## JUZGADOS DE LO MERCANTIL

**MADRID, Sentencia de 21 de noviembre de 2005**

**TELEFONÍA: declaración de nulidad de condiciones de contratación.**

El juzgado estima la demanda interpuesta por la representación de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) contra las entidades RETEVISIÓN MOVIL S.A. (AMENA), VODAFONE ESPAÑA, S.A. Y TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA. Condenando a las demandadas a eliminar por reputarlas nulas y a abstenerse en sus contrataciones por servicios de telefonía móvil el empleo de las siguientes condiciones:

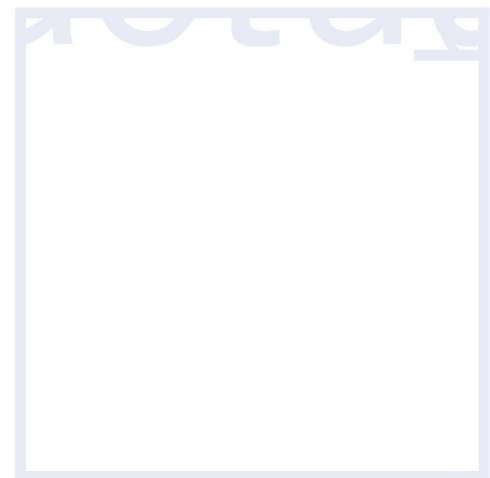
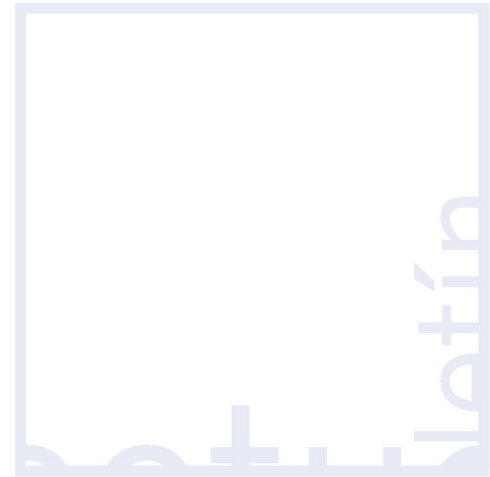
- Doble cobro utilizando los conceptos de establecimiento de llamada y además primer minuto completo.
- El cobro de las llamadas por bloques de tiempo que comprendan más del efectivamente consumidor.

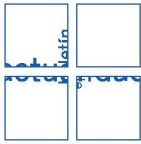
**VALENCIA**

**STC de 13 de septiembre de 2005.**

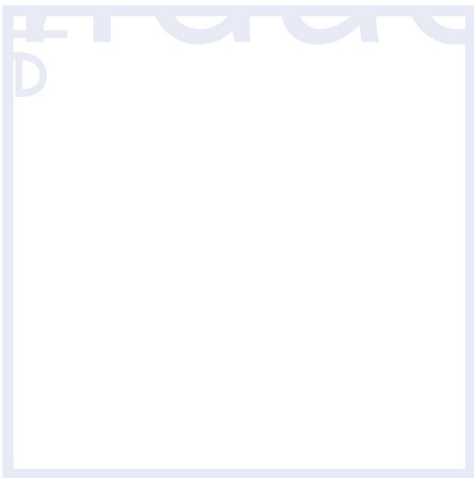
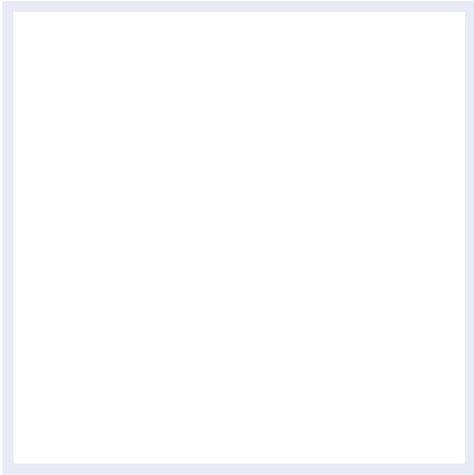
**BANCA: declaración de cláusulas abusivas**

Declara nula la cláusula contractual por la que se imponen al comprador los gastos de cancelación de hipoteca en caso de renuncia a la subrogación de la del vendedor. Esa misma cláusula fue reproducida en el documento notarial de compraventa, que igualmente fue declarada nula. Declara nula no sólo la cláusula del contrato privado sino también la de la escritura notarial de compraventa elevada a público.





## 5.- ÚLTIMAS NOTICIAS SOBRE CONSUMO



## NOTICIAS

### ENERO

11/01/06

**La Audiencia Provincial de Valladolid ratifica la condena al Banco de Santander por el caso Opening.**

***El fallo estima en su totalidad la demanda dirigida por los perjudicados contra Open English Master Spain y la entidad bancaria Banco Santander Central Hispano y condena a dicho banco a no girar a los demandantes más recibos.***

La Audiencia Provincial de Valladolid ratificó el pasado lunes la sentencia dictada por el Juzgado de Primera Instancia número 6 de Valladolid el 16 de febrero de 2005 que estimaba la pretensión de 25 alumnos de la academia de inglés *Opening* y por la que se impuso el pago de 24.000 euros al Banco Santander en base a dichas pretensiones con motivo del conflicto suscitado tras el cierre de la academia codemandada.

El fallo estima en su totalidad la demanda dirigida por los perjudicados contra *Open English Master Spain* y la entidad bancaria *Banco Santander Central Hispano* y condena este banco a no girar a los demandantes más recibos en concepto de financiación de los cursos en inglés. Asimismo, condena a la entidad bancaria a que restituya a las demandantes las cantidades abonadas al mismo desde la mensualidad correspondiente al mes de Agosto de 2002 (incluido este) incrementadas con el interés legal a contar desde la misma fecha.

El juicio se celebró el pasado mes de febrero por hechos ocurridas en agosto de 2002, cuando los alumnos de la academia de inglés *Opening English Master Spain S.A.* encontraron cerrado el centro en el que recibían clase de inglés. Una treintena de afectados reclamó la devolución de una suma de entre 18.000 y 24.000 euros.

El fallo desestima el recurso de apelación de la entidad, contradiciendo uno a uno todos los razonamientos que los servicios jurídicos del Santander Central Hispano expusieron en su recurso de apelación, basado en tres aspectos: la incongruencia de la sentencia dictada en instancia, la inaplicación de la *Ley de Crédito al Consumo* a los contratos de financiación suscritos por los 22 demandantes y, por último, que en esos contratos no concurren los presupuestos del artículo 15 de la *Ley de Crédito al Consumo*.

La Audiencia impone además al BSCH la obligación de pagar las costas del juicio y de este proceso de apelación.

Fuente: Agencia de Noticias ICAL, el Día de Valladolid

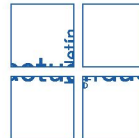
30/01/06

**La Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España revela que los bancos reciben el doble de reclamaciones de sus clientes al año que las cajas de ahorro**

***Los bancos reciben cada año el doble de reclamaciones de sus clientes que las cajas, según la Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, que pone de manifiesto que, no obstante, la banca se ha esforzado más en los últimos ejercicios para paliar esta situación.***

Esta memoria, que recoge los últimos datos disponibles del supervisor, pone de manifiesto que los bancos recibieron en 2004 una media de 7,8 reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de negocio, en tanto que para las cajas la media era de cuatro reclamaciones al año.





De todos modos, los bancos han experimentado una sustancial mejora en este campo, ya que han rebajado la media de las reclamaciones recibidas un 10%, mientras que las cajas han elevado las suyas en un 2,5% en 2004.

La estadística del Banco de España ha tomado en estos días especial protagonismo, a raíz de la iniciativa del Santander de eliminar buena parte de las comisiones a sus clientes vinculados, como una forma de mejorar su índice de satisfacción.

Algunas entidades han imitado la medida, mientras que otras -entre ellas las más grandes- insisten en que si el Santander ha tomado esta decisión ha sido para frenar el malestar de muchos de sus clientes, que queda patente en el número de reclamaciones registradas en las estadísticas del Banco de España.

### **El Santander es la gran entidad que más quejas recibe**

El Santander es, precisamente, el que mayor número de quejas recibe entre las grandes entidades, 12,9 por cada 1.000 millones de euros de negocio, si bien es cierto que ha experimentado una rebaja del 6,7% respecto a 2003.

Frente al banco que preside Emilio Botín, el BBVA, con 4,6 quejas y el Popular, con 4,2 reclamaciones, se encuentran en la parte baja de la tabla.

En todo caso, el banco que registró más reclamaciones en 2004 fue Citibank, con 82,5 por cada 1.000 millones de euros de negocio -muchas de ellas concentradas en el área de tarjetas-, seguido de Banco Cetelem, con 39 y Open Bank, con 32,5.

Frente a los bancos, las cajas muestran medias menos abultadas, especialmente La Caixa, que con 2,4 reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de negocio figura como la menos afectada por las quejas de los clientes.

En el extremo opuesto aparecen las dos cajas canarias, la Insular y la General, con medias anuales de 9,7 y 8,0 reclamaciones, respectivamente.

Fuente: El Confidencial Digital

## **FEBRERO**

**09/02/06**

### **Un estudio pronostica caídas en el precio de la vivienda a partir de 2007**

***Los promotores prevén una caída de la demanda y un crecimiento inferior a los dos dígitos.***

Entre el gran número de estudios sobre la evolución de los precios de la vivienda para los próximos años son muchos los que hablan de desaceleración. Ahora, uno ha ido más allá y pronostica caídas a partir de 2007.

Mientras los inmuebles de segunda mano en España se mantendrán o subirán hasta un 5% este año, descenderán "de forma relativamente importante" durante los siguientes, sobre todo en las ubicaciones más céntricas de las grandes ciudades y en los pisos más grandes.

A esta conclusión ha llegado la consultora Forcadell y la **Universidad de Barcelona** (UB) tras un estudio en el que se advierte del posible "aterrizaje brusco" del sector entre 2007 y 2009. ¿El motivo? El descenso del consumo privado y de la inversión en construcción -los dos pilares de la economía española-, así como al previsible aumento de los tipos de interés.

Aunque esto no vaya a suponer el estallido de la **burbuja inmobiliaria** (la vivienda se ha revalorizado en un 200% desde 1999), según Gonzalo Bernardos, autor del estudio y profesor titular de Teoría Económica, las rebajas podrían alcanzar un nada despreciable 20% hasta 2009.

### **La periferia seguirá siendo una inversión**

Los que menos notarán esta tendencia serán aquéllos pisos ubicados en las zonas periféricas de las ciudades, siempre que su precio de venta no rebase los 300.000 euros, que seguirán contando con buena salida.

“Se ha perdido la idea de que el mercado inmobiliario es cíclico”, ha apuntado Bernardos, antes de recordar que, en términos reales, el precio de la vivienda disminuyó en España entre 1992 y 1997 y que “lo que no es normal es que este ‘boom’ continúe”.

Así, el exceso de oferta (el año pasado se inició la construcción de 825.000 viviendas en España, casi 100.000 más que en 2004) y una elevada reducción de la demanda por una peor evolución de la economía española pueden conducir a “significativas caídas de precios”.

### **Los constructores prevén una caída de la demanda**

Los promotores y constructores también se han pronunciado este martes sobre la vivienda. Este colectivo dibuja un mercado para este año con mayor equilibrio entre la oferta y la demanda y un crecimiento de los precios inferior a los dos dígitos.

Según el presidente de la **Asociación de Promotores Constructores** de España (APCE), Guillermo Chicote, la demanda disminuirá este año, hasta situarse en torno a las 475.000 viviendas, mientras que la **oferta se reducirá entre un 5% y un 10%**.

Para afirmar esto, los promotores se basan en el aumento de la población, sobre todo por la inmigración, y en parámetros económicos como el crecimiento del PIB, el empleo y los tipos de interés.

Aunque el crecimiento de los **tipos de interés** endurecerá las condiciones de acceso a la vivienda de los españoles, traerá una moderación “deseable del mercado inmobiliario”, según esta asociación.

Fuente: El Mundo

10/02/06

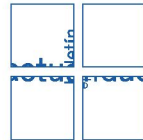
### **Industria anuncia importantes medidas normativas sobre la prestación de los servicios de telecomunicaciones.**

***Ante los nuevos problemas que se están planteando a los consumidores de estos Servicios, Industria ha decidido adoptar nuevas medidas regulatorias que protejan mejor sus derechos.***

Para evitar el “slamming” (contratación no solicitada del servicio de Internet ADSL, es decir, altas fraudulentas) se exigirá que la solicitud de contratación de cualquier servicio de telecomunicaciones se tenga que hacer por medios que acrediten la solicitud; así cuando un usuario afirme no haber contratado, la carga de la prueba de la contratación corresponderá al operador.

Además se establecerá la obligación de que el operador que ha realizado el alta fraudulenta asuma todos los gastos que ésta haya generado en el reclamante.

En relación con las bajas no tramitadas se establecerá en la futura regulación la prohibición de que, cuando el usuario se da de baja sin haber disfrutado nunca del servicio por incumplimiento del operador, pueda cobrarse penalización ni cuota alguna.



En los procesos de cambio de operador, el operador donante, en el momento en que se le notifique el cambio deberá dar de baja automática todos los cargos fijos (cuota mensual de ADSL, bonos de llamadas, etc.).

En caso de interrupciones en el servicio de Internet resultará aplicable al menos una compensación, consistente en el prorrateo de la cuota mensual por el tiempo que dure la interrupción, dada la proliferación de los esquemas de tarifa plana. Además, el operador deberá establecer en el contrato los supuestos de indemnización

Se regularán los servicios prestados a través de números cortos de móviles.

La futura Orden Ministerial de Calidad obligará a los operadores a medir y publicar sus niveles de calidad en parámetros armonizados a nivel europeo, que permitirán una fácil comparación por los usuarios entre la calidad ofrecida por los distintos operadores.

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio está preparando un importante conjunto de medidas regulatorias enfocadas directamente a reforzar aún más la protección de los derechos de los usuarios, ante los nuevos problemas que, de acuerdo con los datos, disponibles, empiezan a tener cierta importancia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

El nuevo Reglamento sobre protección de los usuarios de telecomunicaciones de abril de 2005 ha supuesto un importante refuerzo en los derechos de los usuarios y en los procedimientos y garantías que se ponen a su disposición para protegerlos. No obstante, de todos los datos presentados hoy por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, se desprende que comienzan a surgir nuevos problemas en este sector en relación con los usuarios, dada la rápida evolución e innovación de los servicios y tecnologías.

A continuación se relacionan las medidas que el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio va a impulsar para mejorar el nivel de protección desarrollando normativamente el Reglamento aprobado por Real Decreto en abril del 2005.

#### MEDIDAS REGULATORIAS ANTE LOS NUEVOS PROBLEMAS DETECTADOS

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio adoptará una serie de medidas para atajar los problemas tanto para darse de baja como para evitar altas no solicitadas, así como para el cambio de operador. Se constata que la agilidad que suponen las contrataciones telefónicas o telemáticas a veces se traduce en una merma de la constancia de las mismas y, por lo tanto, de la protección del usuario, que no dispone de acreditación de sus altas y bajas.

- “slamming” (contratación no solicitada del servicio de Internet ADSL, es decir, altas fraudulentas). Se exigirá que la solicitud de contratación de cualquier servicio de telecomunicaciones se tenga que hacer por medios que acrediten la solicitud: por escrito, telemáticamente con firma electrónica, o mediante procedimientos que permitan la acreditación. Cuando un usuario afirme no haber contratado, la carga de la prueba de la contratación corresponderá al operador.

Como complemento a lo anterior, en la práctica del “slamming”, se establecerá la obligación de que el operador que ha realizado el alta fraudulenta asuma todos los gastos que ésta haya generado en el reclamante. (Cuotas de baja, pérdida de beneficios y nueva alta con el anterior operador para recuperar su servicio de ADSL).

Bajas no tramitadas. Se establecerá en la futura regulación la prohibición de que, cuando el usuario se da de baja sin haber disfrutado nunca del servicio, pueda cobrarse penalización ni cuota alguna. Ello siempre, obviamente, que el operador haya incumplido el plazo de conexión al que se comprometió, que debe figurar en el contrato.

Cambio de operador. Cuando se produzca un cambio en la preselección o línea de ADSL, el operador donante, en el momento en que se le notifique el cambio a través de la gestión técnica de la red, deberá dar de baja automática todos los cargos fijos (cuota mensual de ADSL, bonos de llamadas, etc.) desde el momento en que se le comunique el cambio de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Servicios de atención al cliente.

Se reciben gran cantidad de quejas acerca del funcionamiento de estos servicios, esto es, del trato al cliente por el operador. Se denuncia una calidad deficiente y grandes demoras en la resolución de los asuntos, con la consiguiente facturación de la largas y continuas llamadas del usuario.

Se establecerá un único formato del número de referencia que el operador debe otorgar siempre al usuario que contrata o reclama y el soporte documental que el operador tiene obligación de poner a disposición del usuario cuando se realiza una gestión telefónica.

También se obligará a que los operadores publiquen la calidad de sus servicios de atención al cliente, en aspectos como el número de reclamaciones que reciben o el tiempo que tardan en atender las llamadas y en solucionar las reclamaciones.

Interrupciones o averías en el servicio de Internet.

El Reglamento vigente (Real Decreto 424/2005, de 15 de abril) sólo prevé una indemnización al usuario en caso de interrupción del servicio telefónico. Debe preverse que en caso de interrupciones en el servicio de Internet resulte aplicable al menos una compensación, consistente en el prorrateo de la cuota mensual por el tiempo que dure la interrupción, dada la proliferación de los esquemas de tarifa plana. Además, el operador deberá establecer en el contrato los supuestos de indemnización.

Nueva regulación de los servicios de tarificación adicional.

Se regularán los servicios prestados a través de números cortos de móviles.

Facturación

Se impondrán requisitos para garantizar la exactitud de la facturación de los operadores, como los relativos a la precisión en sus sistemas de medida y la continua revisión de los procedimientos de facturación, con el objetivo del aseguramiento de su calidad. Además, dichos requisitos deberán ser verificados por auditoría de una empresa externa.

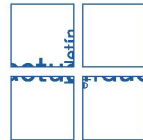
Calidad de servicio.

La regulación de la calidad en los servicios de telefonía fija y móvil e Internet se contiene en una Orden del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio cuya tramitación ya está avanzada, previéndose su aprobación en el presente mes de febrero.

Como contenido de esta normativa destaca el establecimiento de parámetros de calidad en la telefonía fija, móvil y el acceso a Internet, de modo que los operadores estarán obligados a medir y publicar sus niveles de calidad en parámetros armonizados a nivel europeo, que permitirán una fácil comparación por los usuarios entre la calidad ofrecida por los distintos operadores.

Anteproyecto de Ley de Mejora de la protección de los consumidores y usuarios

Con independencia de todo lo anterior, se está tramitando en la actualidad el Anteproyecto de Ley de Mejora de la protección de los consumidores y usuarios, en el que se incluyen medidas que



mejorarán sustancialmente la protección de los usuarios de todos los sectores, entre ellos el de telecomunicaciones. Destacan las siguientes:

Modo de darse de baja. Toda vez que los operadores suelen exigir unos requisitos y formalidades muy distintos para darse de alta (con mucha agilidad) y para darse de baja (con mucha dificultad), se declara como cláusula abusiva “la imposición de formalidades distintas de las previstas para contratar”.

Penalizaciones por baja. Asimismo, califica como abusiva la cláusula que faculte al profesional para ejecutar unilateralmente la penalización prevista por darse de baja. De este modo, si no existe acuerdo entre el operador y el usuario para la ejecución de la misma, el operador deberá acudir a los tribunales.

Redondeo. se considerará abusiva la práctica del redondeo de los precios cuando no se ofrezca, a elección del usuario, un sistema de tarificación por tiempo.

Fuente: ministerio de Industria

**28/02/06**

**El mercado prevé que el BCE suba el jueves los tipos de interés hasta el 2,50%**

***El objetivo es frenar las presiones inflacionistas en la zona euro.***

El Banco Central Europeo (BCE) subirá previsiblemente los tipos de interés el próximo jueves en un 0,25%, hasta el 2,50%, para frenar las presiones inflacionistas en la zona euro, según pronostican la mayor parte de los analistas, que creen que el Consejo de Gobierno de la entidad no va a llevar a cabo una serie de pequeñas subidas consecutivas del precio del dinero, como hizo la Reserva Federal estadounidense (FED) el pasado año.

El BCE va a mantener, de momento, una política monetaria en un nivel todavía muy expansionista en los 12 países que comparten el euro. No obstante, desde hace meses la entidad monetaria ha advertido de que el crecimiento del crédito en la zona sigue siendo intenso, sobre todo las hipotecas, y ha mostrado gran preocupación por el fuerte aumento de la liquidez en el área. El actual nivel del precio del dinero en la zona euro, históricamente bajo, es una de las causas de esta fuerte dinámica monetaria, según la entidad.

**Aumenta la masa monetaria**

La masa monetaria de la zona euro registró un incremento interanual del 7,6% en enero, tres décimas más que en diciembre, tras registrarse un crecimiento interanual en los préstamos hipotecarios del 11,7%, dos décimas más que en el mes anterior.

Este resultado supera las previsiones de los analistas y podría servir de argumento para la mencionada subida de tipos, ya que el BCE y su gobernador, Jean Claude Trichet, utilizan la masa monetaria como un indicador en sus decisiones sobre política monetaria, y en los últimos tiempos han insistido en su fuerte crecimiento.

Además, las señales de recuperación de la economía de la zona euro y la tendencia bajista de la moneda única hablan a favor de un ligero incremento de las tasas. Por ejemplo, la confianza empresarial en Alemania, la economía más grande de la zona euro, subió en febrero hasta el nivel máximo de los últimos 15 años, cuando se produjo el auge inversor tras la unificación.

## MARZO

13/03/06

**El aceite de oliva, el producto que más se ha encarecido en el último año, según datos del Ministerio de Industria Comercio y Turismo**

*Las judías verdes y los pimientos verdes fueron los alimentos que más subieron en febrero.*

El precio del aceite de oliva ha subido un 37,22% en los últimos 12 meses, lo que le convierte en el producto que más se ha encarecido en el último año, según los datos presentados por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Además, es el alimento envasado que más subió en febrero respecto a enero, con un incremento del 6,80%.

Dentro de los productos frescos, las judías verdes y los pimientos verdes fueron los que más subieron en febrero respecto al mes anterior, un 11,68% y un 7,76%, respectivamente, seguidos de las patatas, acelgas y carne de pollo fresca, que aumentaron sus precios más de un 2%.

En cambio, la pescadilla y la merluza bajaron un 9,19% y un 7,16%, respectivamente. Otros alimentos frescos que experimentaron descensos el mes pasado fueron el cordero (7,12%), el conejo de granja (5,92%) y los gallos (5,15%).

En tasa interanual, registraron aumentos superiores al 10%, las anchoas (20,26%), el salmón (11,92%), la merluza (11,41%) y la trucha (10,79%). Las mayores bajadas correspondieron a los tomates para ensalada (20,73%), judías verdes (19,55%), pimientos verdes (13,61%) y manzanas (10,78%).

En cuanto a los alimentos envasados, aparte del aceite de oliva, el vino tinto de un año fue el producto que registró la mayor subida en febrero respecto a enero, un 3,36%, mientras que las gambas y la merluza congeladas fueron los artículos que más bajaron (4,85% y 2,02%).

Fuente: Consumer

17/3/06

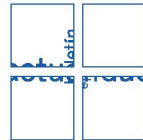
**El servicio de notificaciones telemáticas de Correos, de los primeros que permiten operar con el nuevo DNI electrónico**

*El primer DNI-e ha sido entregado en Burgos.*

El servicio de notificaciones telemáticas seguras que presta Correos, es uno de los primeros disponibles para operar con el nuevo DNI electrónico (DNI-e), según informó el operador postal. Precisamente ayer se entregó en Burgos el primer e-DNI.

Correos proporciona a los particulares o empresas que lo soliciten un buzón electrónico personal en el que puedan recibir las notificaciones de las administraciones públicas que previamente hayan elegido. El operador da una dirección electrónica única para acceder al buzón y consultar y organizar las notificaciones recibidas, desde cualquier punto de acceso a Internet.

Correos ofrece este servicio desde octubre de 2003 y a partir de ahora, con la implantación del DNI electrónico, sus usuarios podrán utilizar el nuevo documento para identificarse en el acceso y autenticar su firma en las notificaciones.



Justamente ayer, el ministro del Interior, José Antonio Alonso, entregó en Burgos el primer DNI-e. La destinataria fue la vicepresidenta de la Asociación de Jóvenes Empresarios de Burgos, Ana Isabel Vicente, quien destacó que con el nuevo documento “todo son ventajas, tanto profesionales como personales”, ya que permite realizar trámites administrativos y comerciales sin moverse de casa o la oficina. El DNI electrónico se implantará hasta finales de abril de forma piloto en la provincia de Burgos.

Fuente: Consumer

31/03/06

### **Nueva orden ministerial sobre las condiciones de calidad de los servicios de telecomunicaciones**

***Refuerza la protección a los consumidores extendiendo el ámbito de la regulación de la calidad a los servicios de telefonía móvil e Internet, mientras que la anterior normativa únicamente se aplicaba a la telefonía fija.***

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ha aprobado la Orden sobre el establecimiento de las condiciones de calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, que sustituye a la de 1999 y establece el nuevo marco regulador de la calidad, en el contexto del marco general definido por la Ley General de Telecomunicaciones de 2003.

La Orden de Calidad, que se publicará en breve en el Boletín Oficial del Estado (BOE), es una de las medidas regulatorias para reforzar aún más la protección de los usuarios de telecomunicaciones.

Necesidad de un nuevo marco regulador de la calidad

La Orden elaborada en 1999, a la que sustituye esta nueva normativa, era inadecuada por diversos motivos: su aplicación se limitaba al servicio telefónico fijo, no recogía aspectos importantes de la calidad de servicio para el usuario, como los relacionados con los servicios de atención al cliente, no tomaba en consideración el número de usuarios afectados (umbrales de proporcionalidad), mantenía la filosofía de fijar los niveles mínimos a cada operador frente a la actual filosofía de respeto a la libertad de mercado, salvo para los servicios básicos, y no ofrecía respuesta a temas conexos como la calidad de servicio en los contratos, las garantías de precisión de la facturación y el tratamiento de las grandes averías.

Objetivos de la nueva Orden de Calidad

El nuevo marco regulador tiene los siguientes objetivos:

- Posibilitar que los usuarios dispongan de información comparable, pertinente y actualizada sobre los niveles de calidad de servicio de cada operador.
- Garantizar unos niveles mínimos en la prestación de los servicios básicos, incluidos en el servicio universal de telecomunicaciones.
- Asegurar la aplicación del derecho de los usuarios a conocer el compromiso de calidad de los operadores y a obtener compensaciones en caso de incumplimiento, a través de su inclusión en los contratos tipo entre operadores y usuarios.
- Asegurar que la facturación se realice con las máximas garantías de fiabilidad, a través de la incorporación por parte de los operadores de procedimientos de gestión de la tarificación del tipo ISO 9000.

- Garantizar un tratamiento adecuado de las grandes averías, de modo que desde la Administración se pueda llevar a cabo un seguimiento puntual que permita, llegado el caso, arbitrar las medidas de emergencia que fueran necesarias.

#### Contenido de la Orden de Calidad

En concreto, la Orden por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónica regula los siguientes aspectos:

Condiciones sobre la información que se debe ofrecer a los usuarios de los niveles de calidad de servicio.

La Orden extiende el ámbito de la regulación de la calidad a los servicios de telefonía móvil e Internet. Además, las mejoras incluyen la ampliación de los aspectos de la calidad que deben medirse, con nuevos parámetros y más desagregaciones por parámetro. En concreto, se introducen los parámetros siguientes para los operadores de telefonía fija, móvil e Internet:

- Tiempo de respuesta para consultas sobre asuntos administrativos y de facturación.
- Frecuencia de reclamaciones de los clientes.
- Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes.
- Problemas en los procedimientos de portabilidad numérica.

Estas condiciones consolidan la experiencia adquirida en el servicio telefónico fijo, garantizando la continuidad del sistema existente al tiempo que incorporan importantes mejoras.

La medición de los parámetros mencionados permitirá a los usuarios comparar el comportamiento de los operadores en la atención a sus clientes y en su eficacia para resolver las reclamaciones que reciben.

En telefonía móvil se publicarán, además de los anteriores, dos nuevos parámetros específicos, que medirán las llamadas fallidas y las llamadas interrumpidas.

Para los operadores de Internet también se publicarán, a partir del próximo año, resultados sobre los siguientes parámetros: proporción de intentos de conexión con éxito, velocidad de transmisión conseguida por los usuarios en la descarga de ficheros y proporción de transmisiones de ficheros fallidas.

Por otra parte, la nueva normativa introduce una considerable reducción del plazo de actualización de los datos de calidad, pasando de la actual frecuencia anual a otra trimestral.

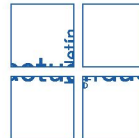
Los parámetros introducidos para la medida de la calidad de servicio son los armonizados a escala europea por el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación (ETSI). Dichos parámetros se dividen en generales, de aplicación a todos los servicios, y específicos, de aplicación a los servicios relacionados con llamadas, a los servicios móviles y a los servicios de acceso a Internet. Por áreas, los parámetros miden aspectos de calidad de red, de la logística del servicio y de los servicios de atención al cliente, entre otros.

La fiabilidad de los datos vendrá garantizada por una auditoría anual que deben presentar los operadores, además de las actuaciones que en este campo pueda llevar a cabo el Servicio de Inspección de Telecomunicaciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

#### Interrupción del servicio telefónico

La definición y método de medida del parámetro tiempo de interrupción del servicio telefónico, tanto fijo como móvil, así como del acceso a Internet, deberá figurar obligatoriamente en los con-





tratos con los usuarios, respetando la libertad de los operadores para establecer el compromiso de calidad y el del importe de la indemnización en caso de incumplimiento.

#### Calidad del servicio universal

La Orden establece los niveles de calidad de servicio asociados a los distintos elementos del servicio universal, tanto los globales, referidos a cada elemento del servicio universal y a la totalidad de los usuarios, como los individuales, referidos a cada usuario (tiempo de suministro de la conexión inicial y tiempo de interrupción del servicio). Asimismo, se fijan ciertos límites a las desviaciones por zonas geográficas y por tipos de usuarios y se especifican ciertos requisitos necesarios para la realización del control y seguimiento por la Administración.

#### Tarificación y facturación

La nueva normativa fija los requisitos mínimos que deben aplicarse a los procesos que conforman el sistema global de tarificación y facturación de cada operador (medición del consumo, tarificación y facturación), así como unos niveles mínimos de fiabilidad. El sistema así concebido es obligatorio para los operadores que tengan unos ingresos anuales superiores a los 20 millones de euros y voluntario para los demás.

Los operadores que acrediten tener implantado el sistema con los requisitos establecidos y haber superado los niveles mínimos de fiabilidad contarán con el aval de la Administración en esta materia.

#### Grandes averías

La Orden establece el tratamiento de los sucesos que conlleven una degradación importante de la calidad de servicio (grandes averías). Se delimita este tipo de sucesos cuando afecten a más de 100.000 abonados, así como los informes que los operadores deberán remitir posteriormente a la Administración.

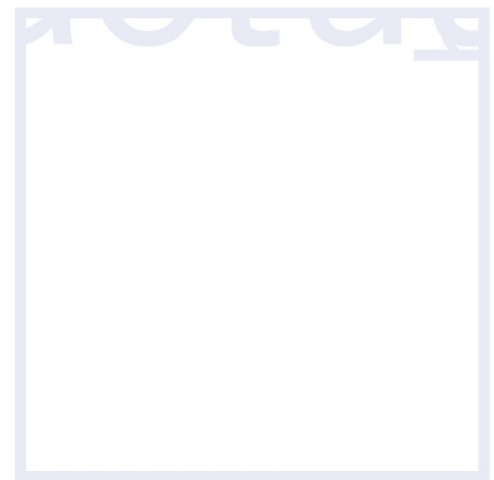
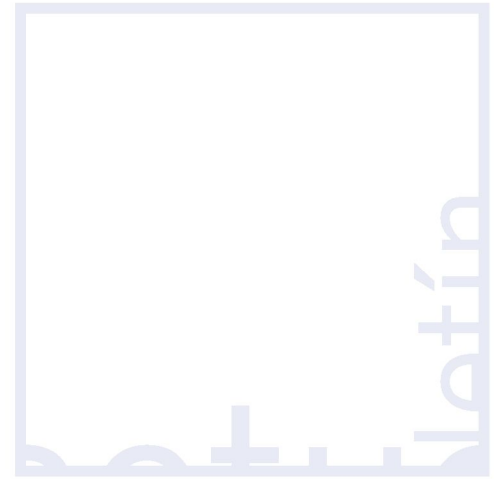
#### Comisión de Seguimiento

La Orden crea una Comisión de Seguimiento para la calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, que contará con una importante representación de los operadores y de los usuarios, con el objetivo de asesorar a la Administración en la aplicación de lo establecido en la Orden, así como de su evolución futura. De este modo se da continuidad a la creada en el marco anterior, que ha contribuido eficazmente a la aplicación del mismo y a su evolución, concretada en la nueva normativa.

#### Facturación detallada

Finalmente, los aspectos relativos al desglose de la facturación detallada (nivel básico de detalle que incluye el detalle de todos los cargos, excepto los de menor cuantía) y a las modalidades de presentación de la facturación desglosada a efectos de la protección de los datos personales (posibilidad de ocultar los tres últimos dígitos) se incluyen en sendas disposiciones adicionales.

Fuente: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio





b c  
d a

[www.jcyl.es/consumo](http://www.jcyl.es/consumo)

Servicio de Atención Integral al Consumidor  
**902 47 77 47**