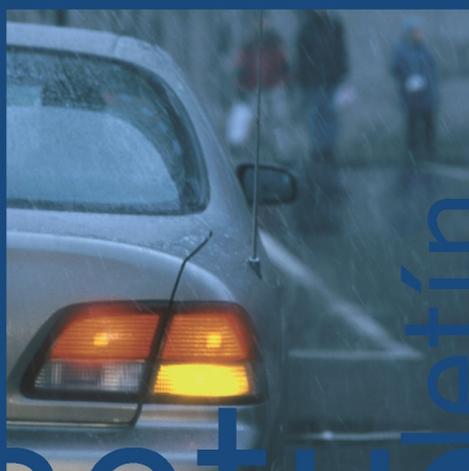


boletín de actualidad de consumo



2/2006

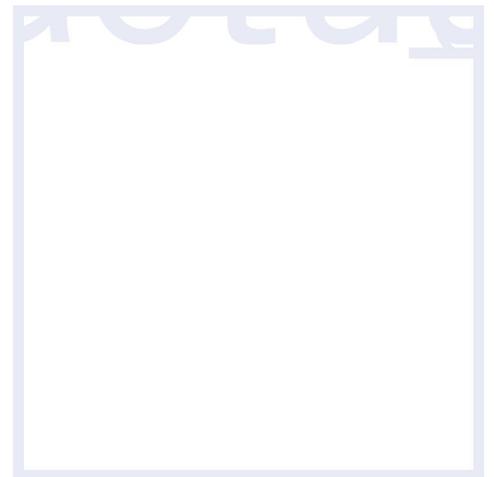
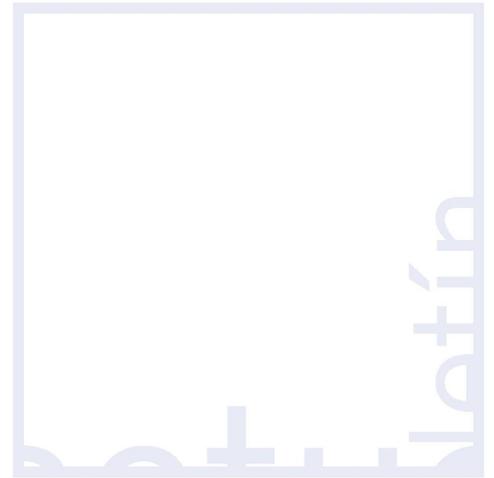
ACTUALIDAD DE CONSUMO
BOLETÍN TRIMESTRAL

ACTUALIDAD DE CONSUMO BOLETÍN TRIMESTRAL

ABRIL - JUNIO 2006

ESTUDIO MONOGRÁFICO:

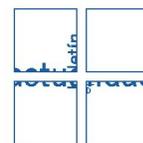
**EL CONSUMIDOR
Y LOS SEGUROS**



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

EL CONSUMIDOR Y LOS SEGUROS

1.- ¿QUÉ ES UN SEGURO? ¿PORQUÉ SE CONTRATA UN SEGURO?	10
2.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES FIRMANTE DE UN CONTRATO DE SEGURO	12
3.- CONSIDERACIONES BÁSICAS EN LA CONTRATACIÓN DE UN SEGURO	18
3.1.- LOS MEDIADORES DEL SEGURO	
3.2.- EL INFRASEGURO Y EL SOBRESSEGURO	
3.3.- QUEJAS Y RECLAMACIONES	
3.4.- EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS	
4.- TIPOS DE SEGUROS	23
4.1.- LA CLASIFICACIÓN LEGAL DE LOS SEGUROS	
4.2.- LOS SEGUROS COMBINADOS	
4.3.- LOS SEGUROS HABITUALES QUE CONTRATA EL CONSUMIDOR	
- PATRIMONIALES (AUTOMÓVIL, HOGAR)	
- PERSONALES (VIDA-AHORRO, ACCIDENTES, ENFERMEDAD, ASISTENCIA SANITARIA)	

2.-SUMARIO DE PUBLICACIONES (*)

AUTOCONTROL DE LA PUBLICIDAD

Nº 107 ABRIL	28
Nº 109 JUNIO	29
DINERO Y DERECHOS	
Nº 94 MAYO	30
ESTUDIOS SOBRE CONSUMO	
Nº 76/2006	30
INFOCONSUMO	
Nº 146 ABRIL	30
Nº 147 MAYO	31
Nº 148 JUNIO	31

OCU COMPRA MAESTRA

Nº 303 ABRIL	31
Nº 304 MAYO	31

OCU SALUD

Nº 65 ABRIL / MAYO	31
--------------------	----

OTRAS PUBLICACIONES

Organización de Consumidores y Usuarios

FACUA	32
FEDERACIÓN ANDALUZA/AL-ANDALUS	32

Comunidades Autónomas

CASTILLA LA MANCHA-RESEÑAS DE CONSUMO	32
---------------------------------------	----

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

3.-NOVEDADES LEGISLATIVAS

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

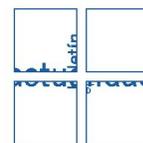
ABRIL	34
MAYO	34
JUNIO	34

4.-RESOLUCIONES JUDICIALES

TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS	36
TRIBUNALES SUPERIORES DE JUSTICIA	38

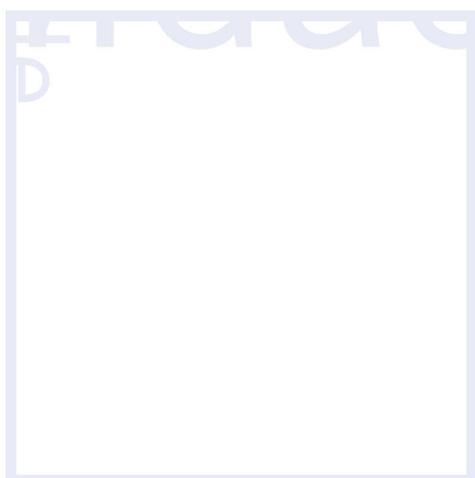
5.-ÚLTIMAS NOTICIAS SOBRE CONSUMO

ABRIL	42
MAYO	45
JUNIO	47



1.- MONOGRÁFICO:

EL CONSUMIDOR Y LOS SEGUROS



EL CONSUMIDOR Y LOS SEGUROS

1.¿QUÉ ES UN SEGURO? ¿POR QUÉ SE CONTRATA UN SEGURO?

Un Seguro es un **acuerdo entre dos partes**, que **surge de la voluntad de una de ellas de protegerse frente a posibles adversidades futuras** en la medida en que éstas pudieran llegar a menoscabar sustancialmente su bienestar, ya sea éste un bienestar material (en alguno de los bienes de su propiedad) o, incluso, personal, como consecuencia de una enfermedad o un accidente.

De esta forma, y a cambio del pago de una suma de dinero, la persona temerosa de los riesgos e incertidumbres del futuro consigue de la otra parte una promesa de “resarcimiento” o **compensación**, en el caso de que, en efecto, llegue a producirse la temida adversidad.

El Seguro se convierte, así, en un contrato, formalizado por escrito, entre un **TOMADOR** (persona física o jurídica) que desea proteger su patrimonio o bienestar, y un **ASEGURADOR** (entidad aseguradora):

- El particular (**TOMADOR**) se compromete a pagar un precio (**una prima**),y
- La entidad aseguradora (**ASEGURADOR**) se compromete a hacer efectiva **una prestación** (pagar una indemnización económica, reponer o reparar un bien o, en su caso, prestar un servicio), **si en el futuro se produjese** una adversidad prevista en el propio contrato –**un siniestro**-.

Figuras que necesariamente intervienen en el seguro:

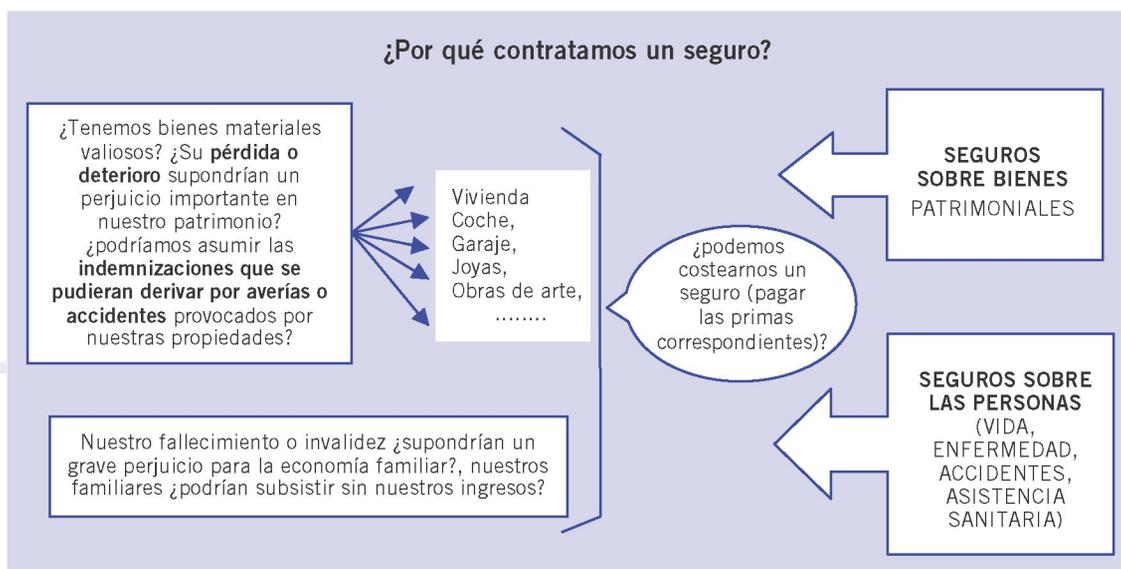
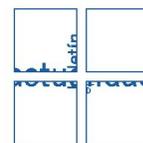
- **TOMADOR** (parte contratante del seguro): paga la prima pactada,
- **ASEGURADOR** (parte contratante del seguro): hace efectiva la prestación pactada si se produce el hecho previsto (siniestro)

Muy frecuentemente el TOMADOR es, también, ASEGURADO y BENEFICIARIO

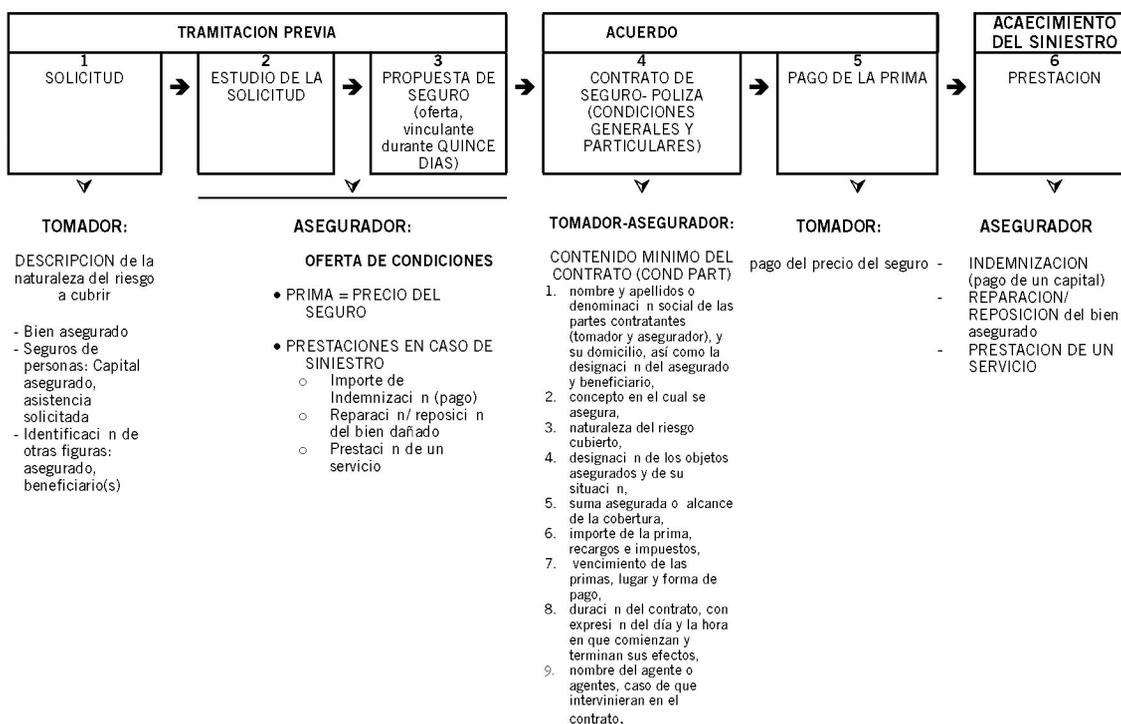
- **ASEGURADO**: soporta la situación de riesgo prevista,
- **BENEFICIARIO**: se beneficia de la prestación en el caso de que se produzca el siniestro.

Sin embargo, no siempre es así:

- El padre que contrata un seguro de coche para su hijo es el TOMADOR pero su hijo es el ASEGURADO,
- El TOMADOR-ASEGURADO que contrata un seguro de responsabilidad civil por accidentes o averías que pudieran originarse en su hogar o provocados por los animales de compañía que vivan en él, se diferencia de la figura del tercero BENEFICIARIO que, por ejemplo, pudiera ser el vecino que sufre los efectos de la inundación en la casa del Tomador-Asegurado, o el viandante que sufre la agresión del perro de este Tomador-Asegurado.



SECUENCIA CRONOLÓGICA DEL CONTRATO DE SEGURO



Documentos utilizados en la contratación de un seguro

- **Solicitud** (no es imprescindible)
Es el documento mediante el cual el solicitante (futuro tomador) informa al asegurador sobre la naturaleza y características del riesgo que desea cubrir. Normalmente, es un cuestionario preparado por el asegurador que ofrece al futuro tomador para su cumplimentación.
- **Propuesta de seguro** (no es imprescindible)
Es el documento que contiene la oferta de seguro que hace el asegurador tras recibir la solicitud cumplimentada por el solicitante.

- **Contrato de seguro o Póliza**

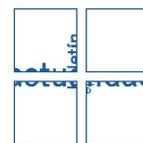
Es el documento que refleja las condiciones acordadas entre las partes (ASEGURADOR y TOMADOR). Incluye:

- **Las “Condiciones Generales”**: folleto informativo editado por el asegurador que describe los aspectos básicos y generales del seguro (legislación aplicable, coberturas incluidas y excluidas, derechos y deberes de las partes, posibles situaciones que pueden producirse, etc.).
- **Las “Condiciones particulares”**: documento que individualiza y define el riesgo a cubrir, en función de la información facilitada por el tomador (en su caso, en la solicitud-cuestionario). Identifica las distintas figuras que intervienen en el contrato (asegurado y beneficiario si fueran diferentes del tomador), y se establecen los capitales cubiertos, las franquicias y el resto de condiciones acordadas. Incluye, por tanto, las cláusulas que, por voluntad de las partes, completan o modifican las condiciones generales.
- **Las “Condiciones especiales y suplementos (apéndices)”**: documentos que establecen modificaciones del contrato y que pueden acordarse con posterioridad a la firma del mismo.
 - **Si el contenido de la póliza difiere del contenido de la propuesta de seguro**, el tomador puede exigir al asegurador que, en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza, subsane la divergencia existente. Si transcurre dicho plazo sin que el tomador efectúe reclamación alguna, será aplicable lo dispuesto por la póliza.
 - Salvo en el caso de los Seguros de Vida, en los que será posible establecer plazos más largos (ej. edad de jubilación o fallecimiento del asegurado), **la duración máxima del Contrato de Seguro es de DIEZ AÑOS**. Las partes, TOMADOR o ASEGURADOR, podrán oponerse a su prórroga mediante notificación escrita a la otra parte con, al menos, dos meses de antelación a su vencimiento.

2.- Obligaciones y derechos de las partes firmantes de un contrato de seguro

Las principales Obligaciones y Derechos derivados del Contrato de Seguros pueden analizarse de forma secuencial, en las diferentes fases de dicha contratación:

FASES DE LA CONTRATACION DEL SEGURO	OBLIGACIONES DE UNA PARTE (DERECHOS de la otra parte)
1 SOLICITUD/ INFORMACION ↓	ASEGURADOR ▶ INFORMACION → LEGISLACION APLICABLE Y FORMULAS DE RECLAMACION TOMADOR ▶ INFORMACION → RIESGO A CUBRIR SUMINISTRO DE datos reales y exactos que determinen la naturaleza del riesgo y, por tanto, el valor de la prima
↓ 2 PAGO DE LA PRIMA ↓	TOMADOR ▶ PAGO DE LA PRIMA AL ASEGURADOR precio del seguro estipulado en el contrato-póliza (Condiciones particulares): importe, vencimientos, modalidad de pago
↓ 3 ACAECIMIENTO DEL SINIESTRO ↓	TOMADOR- ASEGURADO-BENEFICIARIO ▶ AMINORACION DEL DAÑO (“salvamento”) ▶ COMUNICACIÓN DEL ACAECIMIENTO DEL SINIESTRO AL ASEGURADOR
↓ 4 PRESTACION	ASEGURADOR ▶ EJECUCION DE LA PRESTACION A FAVOR DEL BENEFICIARIO (TOMADOR-ASEGURADO), según lo estipulado en el contrato-póliza (Condiciones particulares): indemnización –pago de un capital, reparación/ reposición de un bien, prestación de un servicio)



1- Solicitud/ Información de datos y circunstancias que afecten al riesgo

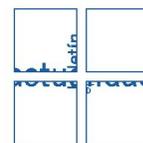
EL ASEGURADOR:

- Antes de celebrar un contrato de seguro de vida, o uno distinto si el tomador fuese una persona física, **debe informar al tomador sobre la legislación aplicable al contrato y sobre las reclamaciones que puedan formularse**. Durante el período de vigencia del contrato de seguro de vida, debe informarle sobre las modificaciones que se produjeran en la información inicialmente suministrada.
- Cuando se trate de el contrato de seguro **distinto del seguro sobre la vida**, que vaya a celebrarse en el marco de **un sistema de prestación de servicios a distancia, organizado por el asegurador, y que utilice exclusivamente una o varias técnicas de comunicación a distancia hasta la celebración de este contrato**, y siempre que el tomador sea una persona física que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia, también **deberá informar sobre la existencia del derecho de rescisión unilateral, por parte del tomador, en el plazo de 14 días desde la firma del contrato**.
- **En el caso de seguros de vida de duración superior a seis meses, deberá informar del derecho de rescisión unilateral, por parte del tomador, en el plazo de quince días siguientes a la fecha en la que el asegurador le entregue la póliza o documento de cobertura provisional.**
- En ambos casos (posible rescisión unilateral) informará, asimismo de **la forma de ejercicio de dichos derechos** y del procedimiento que se vaya a seguir para la celebración del contrato.
- En los seguros de vida en que el tomador asume el riesgo de la inversión, se informará de forma clara y precisa acerca de que el importe que se va a percibir depende de fluctuaciones en los mercados financieros, ajenos al control del asegurador y cuyos resultados históricos no son indicadores de resultados futuros.

EL TOMADOR- ASEGURADO:

- Tienen el deber, antes de la conclusión del contrato, de **declarar al asegurador**, de acuerdo con el cuestionario que éste le entregue, **todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo**. Quedará exonerado de tal deber si el asegurador no le somete a ningún cuestionario.
- En relación a esta obligación, podrían darse una serie de derechos para el asegurador si existieran reservas o inexactitudes en la información suministrada:
 - El asegurador podrá rescindir el contrato, mediante declaración dirigida al tomador en el plazo de un mes, a contar desde el conocimiento de las reservas o inexactitudes en la información suministrada por el tomador del seguro. Corresponderán al asegurador las primas relativas al período en curso en el momento en que haga esta declaración (salvo dolo o culpa grave por su parte).
 - Si el siniestro sobreviene antes de que el asegurador haga la declaración mencionada, su prestación se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiese aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo. Si hubo dolo o culpa grave del tomador, el asegurador quedará liberado del pago de la prestación.

- Si se trata de un seguro de daños (que cubren las posibles pérdidas en el patrimonio material del asegurado), deben, salvo pacto en contrario, comunicar a cada asegurador **la existencia de otros contratos** que hubieran concluido con otros aseguradores, si dichos contratos cubrieran los efectos que **un mismo riesgo** pudiera producir sobre el mismo interés y durante idéntico período de tiempo.
- Deben, durante la vigencia del contrato, comunicar al asegurador, tan pronto como les sea posible, las **circunstancias que agraven el riesgo** y que sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por éste en el momento de la celebración del contrato, no lo habría celebrado o lo habría concluido en condiciones más gravosas.
- En este caso también podrían darse una serie de derechos para el asegurador:
 - Si el tomador o el asegurado no efectúan la declaración del agravamiento del riesgo y sobreviniere un siniestro, el asegurador queda liberado de su prestación si el tomador o el asegurado ha actuado con mala fe. En otro caso, la prestación del asegurador se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiese aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo.
 - El asegurador puede, en el plazo de dos meses a contar desde el día en que la agravación le ha sido declarada, proponer una modificación del contrato. En tal caso, el tomador dispone de quince días a contar desde la recepción de esta propuesta para aceptarla o rechazarla.
 - En caso de rechazo, o de silencio del tomador, el asegurador puede, transcurrido dicho plazo, rescindir el contrato previa advertencia al tomador, dándole, para que conteste, un nuevo plazo de quince días, transcurridos los cuales y dentro de los ocho siguientes, comunicará al tomador la rescisión definitiva.
 - El asegurador puede, igualmente, rescindir el contrato comunicándolo por escrito al asegurado dentro de un mes, a partir del día en que tuvo conocimiento de la agravación del riesgo
- Podrán, durante la vigencia del contrato, poner en conocimiento del asegurador, las circunstancias que disminuyan el riesgo y sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por éste en el momento de la celebración del contrato, lo habría concluido en condiciones más favorables.
- Esta situación dará nuevos derechos al tomador-asegurado:
 - Al finalizar el período en curso cubierto por la prima, deberá reducirse el importe de la prima futura en la proporción correspondiente.
 - En caso contrario, el tomador tiene derecho a la resolución del contrato y a la devolución de la diferencia entre la prima satisfecha y la que le hubiera correspondido pagar desde el momento de la puesta en conocimiento de la disminución del riesgo
- En caso de seguros de daños (sobre bienes), deberá comunicar **la transmisión del objeto asegurado** al Asegurador o a sus representantes, en el plazo de quince días (el adquirente se subroga en el momento de la transmisión en los derechos y obligaciones que correspondían, en el contrato de seguro, al anterior tomador).



- En este caso son posibles dos circunstancias de rescisión de la póliza:
 - El asegurador podrá rescindir el contrato dentro de los quince días siguientes a aquél en que tenga conocimiento de la transmisión verificada, quedando todavía obligado por el contrato durante el plazo de un mes, a partir de la notificación realizada por escrito al adquirente. Deberá restituir la parte de la prima que corresponda al período de riesgo que finalmente no soporte.
 - El adquirente también puede rescindir el contrato si lo comunica por escrito al asegurador en un plazo de quince días. En este caso, el asegurador no tiene obligación de restituir la parte proporcional de la prima ya pagada.

2- Pago de las primas

EL TOMADOR:

Está obligado al pago de la prima al asegurador, en las condiciones estipuladas en la póliza. Podrían darse las siguientes circunstancias:

1. Si por culpa del tomador, la primera prima no fuera pagada, el asegurador tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la prima debida por vía ejecutiva, con base en la póliza.
2. Si se produce el siniestro sin que la primera prima haya sido pagada, el asegurador queda liberado de su obligación (salvo pacto en contrario).
3. En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del asegurador queda "suspendida" un mes después del día de su vencimiento. Esto significa que el asegurador concede al asegurado un "mes de gracia", durante el cual no pierde la cobertura. Si durante este plazo, el asegurado sufriese un siniestro y quisiese obtener la prestación, podrá obtenerla previo pago de la prima correspondiente.
4. Si el asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima, se entenderá que el contrato queda extinguido.
5. La cobertura vuelve a tener efecto a las veinticuatro horas del día en que el tomador pague la prima

3- Acaecimiento de un Siniestro

EL TOMADOR - ASEGURADO - BENEFICIARIO:

Está obligado a comunicar al asegurador el siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido (salvo que en la póliza se fije un plazo más amplio). Deben, además, suministrar al asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro.

Las comunicaciones que se efectúen a un *agente del asegurador* surtirán los mismos efectos que si se hubiesen realizado directamente a éste. Podrían darse las siguientes circunstancias:

1. Si el tomador/asegurado/beneficiario incumplen su obligación de comunicar el siniestro en el plazo previsto, el asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la

falta de tal declaración, salvo que se demuestre que el asegurador tuvo conocimiento del siniestro por otro medio.

2. A pesar de este deber de comunicación, la pérdida del derecho a la prestación sólo se producirá si existiera dolo o culpa grave por parte del tomador/asegurado.

Deben emplear los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro. Es importante destacar las siguientes circunstancias:

1. Los gastos que se originen por el cumplimiento de esta obligación correrán por cuenta del asegurador (siempre que no sean inoportunos o desproporcionados), de forma que tal indemnización no exceda de la suma asegurada.
2. Si, en virtud del contrato, el asegurador sólo debe indemnizar una parte del daño causado por el siniestro, deberá reembolsar así mismo la parte proporcional de los gastos.
3. Si el tomador o asegurado incumplen su obligación de aminorar las consecuencias del siniestro, el asegurador podrá reducir su prestación en la proporción oportuna.

4- Prestaciones (indemnización económica/ reparación o reposición del bien asegurado/ servicio)

EL ASEGURADOR:

Está obligado al pago de la prestación (económica o de servicios). Quedando liberado de esta obligación si el asegurado hubiera actuado de mala fe. Así mismo debe efectuar, dentro de los cuarenta días a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el pago del **importe mínimo** de lo que pueda deber, según las circunstancias por él conocidas.

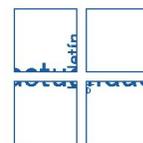
Cuando la naturaleza del seguro lo permita y el asegurado lo consienta, el asegurador podrá sustituir el pago de la indemnización por la reparación o la reposición del objeto siniestrado.

El asegurador **incurre en mora** cuando no hubiere cumplido su prestación en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro o no hubiese procedido al pago del importe mínimo de lo que pueda deber dentro de los cuarenta días a partir de la recepción de la declaración del siniestro.

La **indemnización por mora** se impondrá de oficio por el órgano judicial y consistirá en el pago de un interés anual igual al del interés legal del dinero vigente en el momento en que se devengue, incrementado en el 50 por 100; estos intereses se considerarán producidos por días, sin necesidad de reclamación judicial.

En relación a las reclamaciones de las prestaciones conviene hacer las siguientes puntualizaciones:

- El juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del contrato de seguro es el del domicilio del asegurado, siendo nulo cualquier pacto en contra.
- Las acciones que se derivan del contrato prescriben a los dos años si se trata de seguro de daños (bienes materiales) y a los cinco si el seguro es de personas, conforme a la clasificación legal española.



Comportamientos del Tomador que pueden provocar la pérdida de prestaciones

- Reserva o inexactitud en las informaciones suministradas al asegurador en la solicitud del seguro;
- No declaración de la agravación del riesgo;
- Falta de pago de la primera prima y/o de las siguientes (una vez transcurrido el “mes de gracia”);
- No empleo de los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro;
- No comunicación del siniestro en el plazo previsto (posible reclamación de daños y perjuicios por parte del Asegurador)
- Mala fe en su actuación

Si el TOMADOR quiere evitar que el asegurador rescinda el contrato de seguros que ha firmado:

- DEBE suministrarle información exacta y sin errores sobre la naturaleza y situación del riesgo asegurado,
- DEBE comunicarle las circunstancias que supongan un agravamiento del riesgo,
- DEBE pagar la primera prima y siguientes,
- DEBE comunicar la transmisión/ venta del objeto asegurado.

SUPUESTOS DE rescisión de la póliza de seguros			
MOTIVOS POSIBLES	QUIEN puede tomar la DECISIÓN DE RESCISIÓN	PLAZO para tomar la DECISIÓN DE RESCISIÓN	CORRESPONDENCIA DE LA PRIMA PAGADA ANTICIPADAMENTE (por riesgo no cubierto hasta el vencimiento de la póliza en vigor)
Inexactitudes o errores del tomador-asegurado al rellenar la solicitud / cuestionario de la póliza. (ej. en seguros de vida, indicar una edad inferior; en seguros de enfermedad o de asistencia sanitaria, no mencionar operaciones quirúrgicas recientes).	Asegurador	1 mes desde el conocimiento de las inexactitudes o errores	Asegurador (salvo dolo o culpa grave por su parte)
Agravamiento del riesgo. (ej. en seguros de automovil, nuevo conductor habitual joven con permiso de conducir reciente).	Asegurador	1 mes desde su conocimiento, o tras los plazos de 2 meses y 15 días para que el asegurado acepte su propuesta modificada	Asegurado (aunque no existe disposición legal)
Disminución del riesgo (sin que el asegurador reduzca la prima). (ej. en seguros de automovil, traslado de domicilio a zonas de baja siniestralidad).	Asegurado	A partir del siguiente vencimiento, sin que el asegurador reduzca la prima	Asegurado (diferencia entre la prima pagada y la prima reducida desde el momento en que se comunicó la disminución del riesgo)
Falta de pago de la primera prima.	Asegurador	Vencimiento	No existe
Oposición a la próroga (voluntad de las partes)	Asegurador o Asegurado	2 meses antes del vencimiento	No existe
Transmisión del objeto asegurado. (ej. venta de un coche asegurado)	Asegurador	15 días desde el conocimiento de la transmisión	Asegurado
	Adquirente	15 días desde el conocimiento de la existencia del contrato de seguros	Asegurador
<ul style="list-style-type: none"> • Resolución unilateral del asegurado si contrato de seguro que utilice exclusivamente una o varias técnicas de comunicación a distancia, y siempre que el tomador sea una persona física que actúe con un propósito ajeno a una actividad comercial o profesional propia • Seguros distintos del seguro sobre la vida 	Asegurado	14 días desde la firma del contrato	Asegurado (salvo la parte correspondiente al periodo de vigencia del contrato)
<ul style="list-style-type: none"> • Resolución unilateral del asegurado • Seguros de vida de duración superior a seis meses 	Asegurado	30 días tras la entrega de la póliza o documento provisional	Asegurado (salvo la parte correspondiente al periodo de vigencia del contrato)

3.- CONSIDERACIONES BASICAS EN LA CONTRATACION DE UN SEGURO

3.1. – Los Mediadores del Seguro

En España existen dos figuras básicas en la mediación de la actividad aseguradora: el Agente y el Corredor de Seguros.

El Agente de seguros

Es aquella **persona física (agente) o jurídica (sociedad de agencia)** que, en virtud de un “**contrato de agencia**” firmado con una entidad aseguradora, realiza por cuenta de ésta labores de mediación, promoción, asesoramiento preparatorio y asistencia posterior con tomadores, asegurados o beneficiarios de los seguros. Por tanto, el agente de seguros está vinculado a una determinada entidad aseguradora y constituye una auténtica “prolongación” de ésta.

Su vinculación debe ser exclusiva, es decir, no podrá estar vinculado simultáneamente por “contrato de agencia” con varias entidades aseguradoras, a menos que éstas le autoricen expresamente para operar con otras entidades en determinados ramos, modalidades o contratos de seguros que ellas mismas no practiquen.

Las entidades aseguradoras llevan un registro de sus agentes, asignándoles un “**número de registro**”, dato que cada agente debe incluir en su publicidad y documentación propia.

Las comunicaciones y los pagos de primas realizados por el tomador del seguro al agente surten los mismos efectos que si se hubiesen realizado directamente a la entidad aseguradora.

El Corredor de seguros

Es aquella persona física (corredor) o jurídica (correduría) que realiza **labores de mediación en seguros, promoción, asesoramiento preparatorio y asistencia posterior, sin mantener ningún vínculo con una determinada entidad aseguradora.**

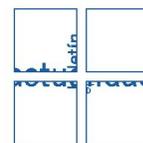
Desarrolla su actividad de forma independiente respecto de cualquier entidad aseguradora: **ofrece un asesoramiento profesional independiente a quien pretenda suscribir un seguro, informándole sobre las diferentes ofertas de las distintas entidades aseguradoras.**

A diferencia del agente, el corredor actúa sin el respaldo de ninguna entidad aseguradora en particular. **Es independiente y, por ello, no representa los intereses de una determinada compañía.** Los pagos de primas realizados al corredor no se entienden como realizados a la entidad aseguradora.

Otros canales de distribución y Mediación: Junto con Agentes y Corredores, **también existen otras fórmulas de venta de los Seguros.**

- Destaca, en particular, **la colaboración de las entidades aseguradoras con entidades de crédito.** Cada vez más, **los bancos y cajas de ahorro ofrecen a su clientela la posibilidad de contratar todo tipo de seguros.** De esta forma, actúan como intermediarios entre una compañía de seguros, que suele ser de su propio grupo empresarial, y su cliente.

La entidad bancaria le pedirá información del seguro que interesa a su cliente, le informará sobre las características de los seguros que puede ofrecerle y si, finalmente el cliente suscribe el contrato, cargará el pago de la prima en la cuenta de la persona asegurada/ tomadora de la póliza. **Esta práctica es muy habitual cuando, por ejemplo, el cliente bancario solicita un préstamo hipotecario y el banco le exige un seguro de vida y/o un seguro sobre la vivienda que adquiere dicho cliente.**



- También destaca **la creciente utilización del teléfono y de internet para contratar seguros**. Existen compañías de seguros que prescinden de los canales tradicionales de agentes y corredores, y contratan sus pólizas exclusivamente por estas vías. Con estos “seguros telefónicos”, las compañías aseguradoras ahorran costes y, en su caso, pueden ofrecer seguros más baratos.

3.2. – El infraseguro y el Sobreseguro`

Dado que el objetivo último de los seguros es establecer **una compensación que repare la pérdida sufrida** en el patrimonio del Tomador-Asegurado como consecuencia de un siniestro, **esta compensación** (pago de una suma de dinero, o reposición/ reparación del bien) **en ningún caso deberá exceder la pérdida, es decir, el valor del objeto dañado y asegurado.**

Si la indemnización superara el valor del bien asegurado, se produciría un enriquecimiento injusto del tomador-asegurado, con lo que este tomador podría llegar a tener un interés cierto en que se produjera el siniestro.

Por tanto, **la indemnización del seguro patrimonial (de daños)** está sometida a dos límites máximos:

- el capital asegurado en la póliza,
- el valor del objeto dañado.

En este contexto, pueden producirse dos posibles situaciones.

- a) **Situación de supraseguro o sobreseguro:** el valor contratado por el tomador (capital asegurado) es superior al valor real del objeto.

En este caso, el tomador-asegurado podría querer reclamar el 100% del capital asegurado, argumentando que, efectivamente, ha estado pagando una prima proporcional a dicho capital. Sin embargo, **el asegurador únicamente está obligado a indemnizarle por el valor real (de mercado) del objeto en el momento de producirse el siniestro.**

El error en la valoración del bien asegurado es imputable, en todo caso, al tomador/asegurado, ya que, en su declaración inicial o solicitud del seguro, pudo no informar del valor real del bien asegurado al asegurador. De forma deliberada o por negligencia, el tomador ha podido autoperjudicarse con primas superiores a las que le correspondía, para, en su caso, conseguir después una indemnización mayor.

- b) **Situación de infraseguro:** el valor contratado por el tomador (capital asegurado) es inferior al valor real del objeto.

En este supuesto, la indemnización se establece en función del capital asegurado. Si, por ejemplo, un bien que vale 10 es asegurado por 5, en el supuesto de que se produzca un siniestro total (pérdida total del bien), el asegurador únicamente indemnizará al tomador-asegurado por 5 (capital asegurado).

Si el siniestro fuese parcial también se aplicará la regla proporcional. En el ejemplo mencionado, si el daño sufrido fuera estimado en el 50% del valor del bien, la indemnización sería de 2,5 (50% sobre el capital asegurado, 5).

3.3. – Quejas y Reclamaciones

» ORGANISMOS DE DEFENSA DEL CLIENTE en materia de servicios financieros

- ▶ DEPARTAMENTO O SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
- ▶ DEFENSOR DEL CLIENTE
- ▶ COMISIONADOS PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS.

Las entidades oferentes de Servicios Financieros tienen la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones que su clientela pudiera presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Por tanto, tanto **las entidades de crédito, como las empresas de servicios de inversión y las entidades aseguradoras deben contar con un DEPARTAMENTO O SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**. Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un Departamento o Servicio de Atención al Cliente único para todo el grupo.

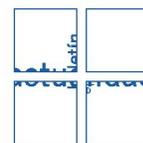
Asimismo, **podrán designar a un DEFENSOR DEL CLIENTE**, entidad o experto independiente, a quien corresponderá la tarea de atender y resolver los tipos de reclamaciones que le hayan sido asignados, promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros. **El Defensor tomará decisiones respecto a las quejas presentadas por la clientela y, en todo caso, si estas decisiones fueran favorables a la reclamación, vincularán a la entidad financiera o aseguradora.**

Su designación podrá efectuarse conjuntamente con otras entidades, de manera que este Defensor atienda y resuelva las reclamaciones de la clientela de todas ellas. En ambos casos, debe tratarse de personas con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Asimismo, destaca la reciente creación legal de los **COMISIONADOS PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS**.

Estos Comisionados son **tres órganos oficiales**, independientes y autónomos, y están **adscritos al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, respectivamente:**

- **El Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios**, (Banco de España), que resolverá las quejas y reclamaciones sobre servicios bancarios prestados por entidades de crédito, por sociedades de tasación y por los establecimientos de cambio de moneda autorizados.
- **El Comisionado para la Defensa del Inversor**, (Comisión Nacional del Mercado de Valores), que atenderá las quejas, reclamaciones y consultas formuladas por los clientes de los servicios de inversión, partícipes en Fondos de Inversión y accionistas de sociedades de inversión, que hayan delegado la gestión en una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva.
- **El Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones**, (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), que conocerá **las quejas, reclamaciones y consultas de los clientes de entidades aseguradoras y de entidades gestoras de Fondos de Pensiones**, y que ejercerá la **protección en relación con los mediadores de seguros**.



Han de ser nombrados entre personas de reconocido prestigio en el ámbito económico o financiero con, al menos, 10 años de experiencia profesional. Su mandato tiene una duración de cinco años, sin posible renovación para el mismo cargo.

La presentación de las quejas y reclamaciones ante los Comisionados puede efectuarse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. En el documento que se presente como queja o reclamación debe constar:

- Nombre, apellidos, y domicilio de la persona interesada y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del 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.
- Declaración de que la persona reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo tratada en ningún procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante debe aportar, además de un documento que contenga la información anteriormente detallada, las pruebas documentales que obren en su poder, y en las que se fundamente su queja o reclamación.

Para su admisión y tramitación, **será imprescindible acreditar que se ha formulado previamente la reclamación por escrito al Departamento o Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, al Defensor del Cliente**, quienes deberán resolverlas o denegarlas igualmente por escrito y motivadamente.

En otro caso, el reclamante **deberá acreditar que ha transcurrido un plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación sin que haya sido resuelta, denegada su admisión o desestimada.**

Una vez que la reclamación ha sido recibida por el Comisionado se verificará, en un plazo de diez días hábiles, si concurren las circunstancias mencionadas y, si se cumplen los requisitos necesarios, se procederá a la apertura de un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con el mismo.

Las quejas o reclamaciones podrán ser presentadas indistintamente ante cualquiera de los Comisionados, con independencia de su contenido, o directamente **en los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones** respectivamente, o en sus delegaciones.

El recurso a los Comisionados para presentar quejas o reclamaciones se entiende **sin perjuicio de la utilización de otros sistemas de protección previstos en la legislación vigente**, en especial, en la normativa arbitral y de consumo. En todo caso, **los Comisionados no podrán atender las consultas, quejas o reclamaciones cuando tengan conocimiento de que el asunto a que se refieran se encuentre o haya sido sometido a cualquier instancia arbitral, administrativa o judicial.**

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Paseo de la Castellana, 44
28046 Madrid
Teléfono: 91 339 70 00
Fax: 91 339 71 24
www.dgsfp.mineco.es

Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones

(Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones)

Paseo de la Castellana, 44
28046 Madrid
Teléfono: 91 339 71 01
Fax: 91 339 71 33
www.quejasyreclamaciones.com/comisionado.htm

3.4. – El Consorcio de Compensación de Seguros

El Consorcio de Compensación de Seguros es una entidad pública, adscrita al Ministerio de Economía y Hacienda a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con personalidad jurídica propia.

Su función fundamental es **la cobertura de los siniestros que se deriven de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España** (daños directos en las personas y en los bienes), entendiéndose como tales los siguientes:

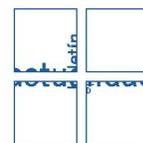
- terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas y caídas de cuerpos siderales y aerolitos;
- terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular;
- hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de las fuerzas y cuerpos de seguridad en tiempo de paz.

El Consorcio se encarga, también, de **garantizar el pago de las indemnizaciones cuando la entidad aseguradora ha sido declarada en situación de quiebra, suspensión de pagos o si, hallándose en situación de insolvencia, estuviese sujeta a un procedimiento de liquidación.**

La financiación de estas coberturas se realiza a través del cobro de una serie de recargos obligatorios en todas las contrataciones de los diferentes tipos de seguros realizadas en España. Aunque el tomador podría dirigirse directamente al Consorcio para obtener la indemnización correspondiente, lo más frecuente es que sea la propia compañía de seguros quien realice la tramitación.

Consorcio de Compensación de Seguros

Serrano, 69
28006 Madrid
Tel. 91- 339 57 07



4.- TIPOS DE SEGUROS

4.1. La Clasificación legal de los Seguros

La Ley 50/1980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro, establece la siguiente clasificación de los seguros:

- **Seguros de daños o patrimoniales**, sobre riesgos que, eventualmente, podrían mermar el patrimonio, es decir, los bienes materiales del asegurado:

1. Seguro de incendios: cubre los daños producidos por el incendio en un determinado objeto asegurado,
2. Seguro contra robo: cubre los daños derivados de la sustracción ilegítima, por parte de terceros, de las cosas aseguradas,
3. Seguro de Transporte Terrestre: cubre la indemnización de los daños materiales sufridos por las mercancías transportadas, el medio utilizado u otros objetos asegurados, con ocasión o como consecuencia del transporte terrestre,
4. Seguro de Lucro cesante: cubre la indemnización por la pérdida de un rendimiento económico que hubiera podido alcanzarse en un acto o actividad, de no haberse producido el siniestro descrito en el contrato,
5. Seguro de caución: cubre la indemnización al asegurado en caso de incumplimiento por parte del tomador de sus obligaciones legales o contractuales,
6. Seguro de crédito: cubre la indemnización al asegurado por las pérdidas finales que experimente a consecuencia de la insolvencia definitiva de sus deudores,
7. Seguro de responsabilidad civil: cubre la obligación del asegurado de indemnizar a un tercero por los daños y perjuicios causados por un hecho cubierto por el contrato y de cuyas consecuencias sea civilmente responsable el asegurado, conforme a derecho,
8. Seguro de defensa jurídica: cubre los gastos en que pueda incurrir el asegurado como consecuencia de su intervención en un procedimiento administrativo, judicial o arbitral, así como la prestación de servicios de asistencia jurídica, judicial y extrajudicial derivados de los hechos cubiertos en el contrato.
9. Reaseguro: el “reasegurador” se obliga a reparar la deuda del “reasegurado”, a consecuencia de la obligación asumida por éste como asegurador en un contrato de seguro.

-
- Los **seguros de daños** pretenden compensar por una pérdida material sufrida y, por tanto, identifican uno o más “objetos asegurados”. La prestación podrá consistir en su reparación o sustitución, en la entrega de una suma de dinero equivalente al valor del daño sufrido, o en un servicio determinado.
-

- **Seguros de personas**, referidos a los riesgos que pudieran afectar a la existencia, integridad corporal o salud del asegurado.

1. Seguro sobre la vida: cubre los supuestos de muerte, supervivencia, o ambos conjuntamente,
2. Seguro de accidentes: cubre las lesiones corporales (invalidez temporal o permanente, o muerte) que se derivan de una causa violenta súbita, externa y ajena a la intencionalidad del asegurado,
3. Seguro de enfermedad y de asistencia sanitaria: cubre las consecuencias de una enfermedad del asegurado, incluyendo, en su caso, una determinada asistencia médica, farmacéutica u hospitalaria.

-
- En los **seguros de personas** (excepto en caso de seguros de asistencia sanitaria), la prestación o indemnización consiste en la entrega de una suma de dinero determinada y pactada de antemano. Tiene, evidentemente, una función compensatoria, ya que en ningún caso la indemnización tiene una relación real con los daños producidos (la salud no tiene valoración económica).
-

4.2. Los Seguros combinados

Las compañías aseguradoras, cada vez más, ofrecen “seguros combinados” o “modulares”, en los que integran diferentes situaciones de riesgo y prestaciones.

En una misma póliza, el tomador-asegurado contrata aquellos módulos o garantías específicas del contrato combinado que más le interesen.

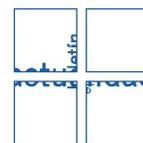
La entidad aseguradora puede ofrecer los “seguros combinados” de dos maneras diferentes:

- como seguro “multirriesgo”, enumerando los diferentes riesgos cubiertos;
- como seguro “todo riesgo”, estipulando el compromiso de la compañía aseguradora de cubrir todos los riesgos posibles con la excepción de los expresamente citados. En esta modalidad, la carga de la prueba recae en el asegurador, en la medida en que deberá ser éste quien, en su caso, deberá demostrar la exclusión del siniestro para no hacer efectiva la prestación comprometida en el contrato.

Dos de los seguros más generalizados entre los ciudadanos de a pie son el del automóvil y el “multirriesgo” del hogar. Ambos son seguros “combinados”, ya que incluyen diferentes garantías y coberturas posibles. Es el tomador-cliente quien selecciona las garantías/coberturas que mejor se adaptan a su situación

La clasificación que aparece entre paréntesis respecto a cada cobertura hace referencia a su clasificación legal, como seguro de daños o de personas. La diferencia fundamental hace referencia al **plazo de prescripción de las acciones o reclamaciones que se deriven de cada seguro:**

- para los seguros de daños, el plazo es de dos años,
- para los de personas, el plazo es de cinco años.



Coberturas o garantías (situaciones de riesgo/ prestaciones) **que normalmente e integran en los seguros combinados del automóvil y multirriesgo del hogar:**

Seguro del Automóvil:

- **Seguro obligatorio del automóvil:**
 - responsabilidad civil obligatoria (seguro de daños y de personas).
- **Seguros voluntarios del automóvil (el tomador-asegurado decide sobre su contratación):**
 - responsabilidad civil suplementaria (seguro de daños y de personas),
 - daños al propio vehículo (seguro de daños),
 - robo del vehículo (seguro de daños),
 - rotura de lunas (seguro de daños),
 - seguro del conductor (seguro de daños y de personas),
 - retirada del permiso de conducir (seguro de daños),
 - defensa penal y reclamaciones (seguro de daños),
 - asistencia en viaje (seguro de daños y de personas).

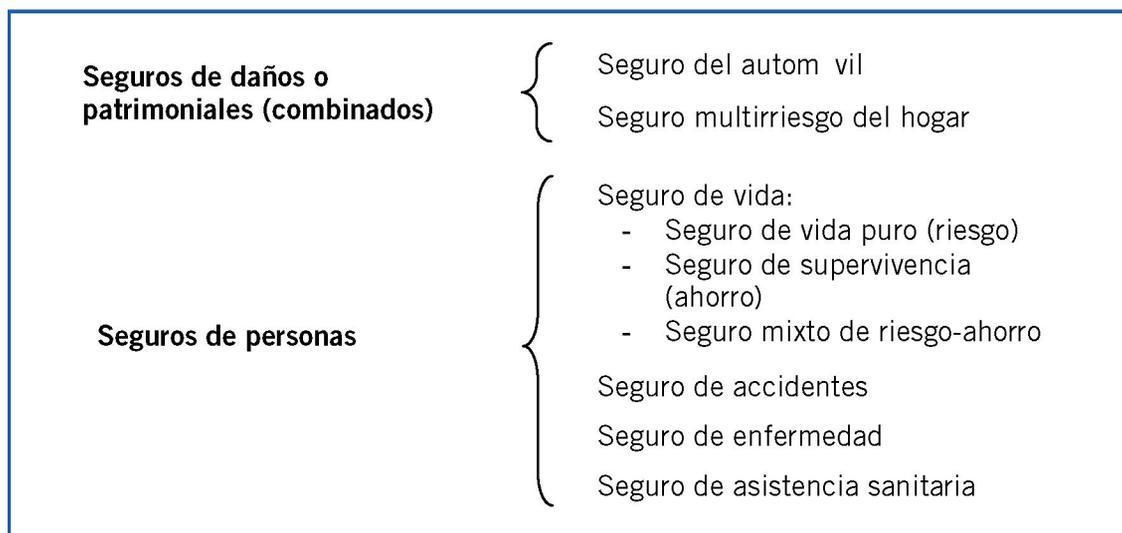
Seguro Multirriesgo del Hogar:

- **Cobertura de daños materiales**
 - Incendio, explosión y caída de rayo
 - Actos de vandalismo o malintencionados
 - Fenómenos atmosféricos
 - Daños eléctricos
 - Daños por humo
 - Inundación
 - Impactos y ondas sónicas
 - Pérdida o deterioro de alimentos refrigerados
 - Robo, expoliación y hurto
 - Daños producidos por el agua
 - Rotura de cristales
 - Inhabitabilidad de la vivienda y pérdida de alquileres
 - Gastos de extinción, salvamento y desescombro
 - Reposición de documentos
 - Restauración estética del continente
 - Pago anticipado de daños reclamados a terceros
- **Responsabilidad Civil**
- **Defensa Jurídica**
- **Asistencia en el Hogar**

4.3. Los seguros habituales que contrata el consumidor:

- Patrimoniales (Automóvil, Hogar)
- Personales (Vida-Ahorro, Accidentes, Enfermedad, Asistencia Sanitaria)

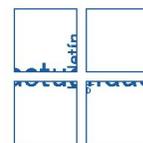
En los siguientes Capítulos se analizan los Seguros que, con mayor frecuencia, son contratados por los Consumidores:



El Consumidor y los seguros

CUESTIONES CLAVE

- Con la contratación de un seguro, el consumidor pretende proteger y salvaguardar su patrimonio y/o su salud. A cambio del pago de una “prima”, el “tomador” obtiene la promesa de la compañía de seguros (“asegurador”) de resarcirle a él, o a un tercero perjudicado o beneficiario, por la pérdida sufrida en un “siniestro”.
- El contrato de seguro o “póliza” consta de unas “Condiciones Generales” y unas “Condiciones Particulares”. Las primeras incluyen las cláusulas generales, exclusiones, derechos y deberes de las partes y referencia a la legislación aplicable al contrato. Las Particulares definen el “riesgo” que se asegura, es decir, identifica las partes que firman el contrato, los bienes y/o capitales asegurados, franquicias acordadas y otras cláusulas pactadas.
- La compañía aseguradora podrá reducir la prestación o indemnización si el tomador le suministra datos inexactos (ha cobrado una prima inferior), no le informa del agravamiento del riesgo, no paga las primas, no colabora en la aminoración del daño, no le comunica el acaecimiento del siniestro en un plazo de siete días y, en cualquier caso, si este tomador actuara de mala fe.
- Todas las aseguradores deben disponer de un Departamento o Servicio de Atención al cliente, con el fin de atender quejas o reclamaciones de los asegurados. Asimismo, e independiente de que también designen a un “Defensor del Cliente”, el asegurado podrá acudir al “Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones” (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones).



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 107/ABRIL 2006

Noticias

- AUTOCONTROL pone en funcionamiento el procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos sobre dominios “es”.
- Resultados de los primeros 6 meses desde la entrada en vigor del Código PAOS de FIAB
- Puesta en marcha del nuevo Sello de CONFIANZA ONLINE
- 8º Curso de “Iniciación al Derecho de la Publicidad”
- Proposición no de Ley para el establecimiento de medidas para prevenir los trastornos alimenticios
- Quinto informe sobre la aplicación de la Directiva TVSF

Colaboraciones

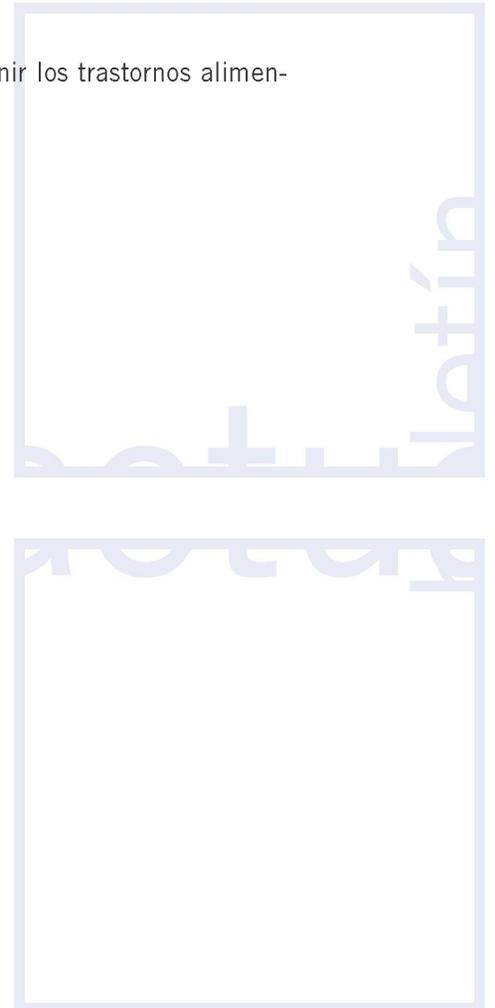
- Violencia de género y publicidad

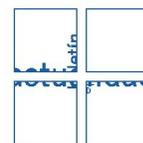
Resoluciones del Jurado

- Kaiku Corporación Alimentaria, S.L, “Kaiku Plus Sin Láctosa”
- Kimberly Clark, S.L, “Pañales Huggies”
- Volkswagen Audi España, S.A
- Ferrero Ibérica, S.A., “Kinder”
- Importaciones y Exportaciones Varma, S.A, “Ron Barceló”
- Explotaciones Internacionales Acuíferas, S.A, “Sierra Cazorla”
- Unilever España, S.A, “Magnum”
- Direct International SRL
- Procter & Gamble España, S.A, “Don Limpio”
- Bazar San Juan Electrodomésticos
- Colchonería El Palo, S.L, “Mi Colchón”
- Philip Morris Spain
- Pixmanía.com
- Auna Operadores de Telecomunicaciones, S.A
- DaimlerChrysler- Mercedes Benz, “Mercedes Clase S”
- Warner Sogefilms, A.I.E, “La Novia Cadaver”

Mediaciones

- Este mes no hay contenidos en esta sección





Nº 109/JUNIO 2006

Noticias

- Juan Astorqui, nuevo Presidente de AUTOCONTROL
- AUTOCONTROL resuelve la primera demanda sobre dominios “.es”
- Autocontrol se reúne con la Agencia Antidroga de Madrid
- El Parlamento Europeo aprueba enmiendas del futuro Reglamento sobre alegaciones nutricionales
- Nueva regulación de las condiciones de calidad del servicio en las comunicaciones electrónicas
- La Audiencia desestima la demanda contra Biomanán por el uso del término “adelgazante”
- La Audiencia considera ilícita la publicidad de Patagón
- Condena en Francia por recogida ilícita de datos personales en Internet
- Nuevo Código de Autorregulación de FEBE

Colaboraciones

- Estatutos de la Asociación y Reglamento del Jurado de la Publicidad

Resoluciones del Jurado

- Nutra Life Internacional, S.L, “Plantillas Adelgazantes Dr. Metz”
- Infinity Sistem, S.L
- Danone, S.A, “Danacol”
- Tecam Dystal, S.A
- Take 2 Interactive España, S.L, “Joytech”
- Telefónica Móviles España, S.A

Mediaciones

- Patricular - Retevisión Móvil, S.A
- Asociación de Usuarios de la Comunicación - Comercial Gallo, S.A
- Novartis Consumer Health, S.A - Pfizer Consumer Healthcare Soc. Com. P.a

DINERO Y DERECHOS

Nº 94 / MAYO 2006

4.-Miscelánea. 12.-Coche usado, derechos intactos. 15.-Tarjetas de compra de establecimientos comerciales. 19.-Seguros de motos y ciclomotores. 23.-Hilo directo. 27.-Zona Inversión 28.-Fondos Garantizados: sólo desventajas. 30.-¿Me prestas dinero? 32.-Declaración del IRPF: Deducciones. 35.-Permisos Laborales. 38.-Precios de billete de avión. 40.-En la red. 42.-Justicia. 44.-Casos vividas.

ESTUDIOS SOBRE CONSUMO

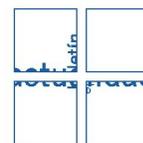
Nº 76/ 2006

ESTUDIOS 9.-Los servicios financieros y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación: La Directiva 2002/65/CE, de 23 septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de los servicios financieros destinados a los consumidores. **43.**-Influencia de la ansiedad en la adicción al consumo y la falta de autocontrol en la compra y el gasto de los jóvenes. **59.**-Análisis del comportamiento de compra de los consumidores en los períodos de rebajas. **DOCUMENTACIÓN informes. 75.**-Normalización de la calidad alimentaria, por Víctor Manteca Valdelande. **87.**-Proyecto de Ley de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios. **97.**-Índice de satisfacción del consumidor. **Legislación. 111.**-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 V de la norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio. **113.**-Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas. **133.**-Ley 11/2005, de 15 de diciembre de 2005, del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha. **149.**-Ley de Cantabria 1/2006, de 7 de marzo, de defensa de los consumidores y usuarios. **Jurisprudencia 175.**-Derecho privado **183.**-Derecho público **195.**-Derecho Comunitario **211.**-Relación de Legislación

INFO CONSUMO BBS

Nº 146 / ABRIL 2006

1.-Editorial: Bruselas pretende reducir los precios en itinerancia. **2-4.-Noticias:** El 70% de los antibióticos que se recetan no son necesarios. Entra en vigor la "lista negra" de las aerolíneas. Control de Calidad para telefonía móvil e Internet. El 20% de la pesca es ilegal, según denuncian los ecologistas. Diez millones de monedas falsas en circulación. Los centros comerciales invaden Madrid, Asturias, Euskadi y Navarra. El 30% de los españoles hace dieta. Fumar 3 porros equivale a un paquete de tabaco. Cobran por unos contadores que no renuevan. Multas para Carrefour y El Corte Inglés. Problemas Testiculares de Volkswagen. Cuatro años de cárcel por contaminación acústica Se retiran 300.000 pulseras de niño en EE.UU. **5-7.-Educación del Consumidor** Cuentos Contigo. Para la Educación del Consumidor en Infantil y Educación Especial.. **8.-BBS**



Nº 147 / MAYO 2006

1.-Editorial: Abuso en las comisiones de las tarjetas de crédito. **2-4.-Noticias:** Muere por consumir pastillas para adelgazar. Las Aerolíneas Españolas mal valoradas por los europeos. Incentivos a los médicos por recetar genéricos Casi todo el pienso español lleva soja transgénica. Los intermediarios multiplican por 30 el precio de los alimentos. España tiene el tercer adsl más caro de Europa. Denominación “bio” sólo para los productos ecológicos. Las marcas más conocidas. 60.000 caseiros se suman al “desahucio exprés”. Precios Engañosos de los billetes de avión en Internet. Indemnización de 300 euros a una pasajera. Piden un plan contra la anorexia. En semana santa se duplican las reclamaciones. **5-7.-Educación del Consumidor** 9 de Mayo, día de Europa. **8.-BBS**

Nº148 / JUNIO 2006

1.-Editorial: Nuevo fraude en el tiempo compartido. **2-4.-Noticias:** 1.800 millones de cigarrillos menos, Apenas se recicla el 1% de las pilas alcalinas. Estafa en la adquisición de automóviles a través de Internet, El 15% de los jóvenes se emborracha de 30 a 50 veces al año. Retiran del mercado en USA un producto para limpiar lentillas. El “top manta” de los genéricos, Problemas jurídicos tras la compra de la vivienda. Iberia, Spanair y Air Europa a los tribunales. Más de 6.000 españoles se examinarán cada año. Malas prácticas en seguros, El 7% de los gastos de la salud pública se destinan a la obesidad. En el 80% de los parkings no se paga por minutos. Veto a la comida basura en las escuelas de Gran Bretaña. **5-7.-Educación del Consumidor:** Estudio de necesidades y manual básico – Red e-cons. **8.-BBS**

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

Nº 304 / MAYO 2006

4.-Al oído. 7.-www.ocu.org 8.-Conecta. 10.-Encuesta sobre el transporte aéreo 15.-Neumáticos. 18.-La cesta de la compra ¿cuánto nos cuesta? 29.-Indicación de precios 34.-Cámaras de fotos digitales. 38.-Lo último en móviles.42.-Aspiradores tipo trineo 46.-Televisores LCD de plasma. 51.-Interesa Saber. 54.-Línea Abierta. 57.- Índice

OCU SALUD

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

ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

FACUA-Consumerismo

3.-Consumerismo Alerta. Una completa reseña de las reivindicaciones y denuncias de Facua así como otros temas de actualidad sobre Consumo. **6.-Mundo Consumo.** Noticias de las asociaciones de consumidores del mundo y las actividades de Facua a nivel internacional. **8.-Crónica Consumerista** Información sobre los actos actividades de concertación y publicaciones de Facua. **11.-En la Red.** Las novedades del portal Facua.org. **12.-Anuncios bajo control.** Últimas acciones de Facua en materia de control publicitario. **27.-Telecomunicaciones.** Redondeo en las cabinas. **28.-Telecomunicaciones.** Suspensión a la calidad de las compañías de móvil. **30.-Vivienda.** Denuncias 163 inmobiliarias andaluzas. **34.-Salud y Alimentación 36.-Nuestros socios.** La sección donde las denuncias de nuestros socios son las protagonistas. **38.-Facua Responde.** El Gabinete jurídico de Facua da respuesta a algunas de las consultas más interesantes recibidas a través de Facua.org.

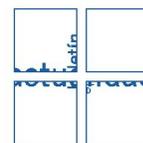
Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa AL-ANDALUS-Saber Consumir

3.-Editorial **4-5.-**Al-Andalus Noticias. **6-8.-**Al Andalus Informa. **9.-**Al Andalus denuncia.**10-11.-**Nueva publicación. **12-13.-**Vivienda. **14-16.-**Día Mundial de los Consumidores. **17.-**Buzón de Consultas. **18-21.-**Reportaje. **22-24.-**Acuerdo. **25-27.-**Provincias. **28-29.-**Salud. **30-31.-**Medio Ambiente. **32-33.-**Alimentación. **35.-**Nuestras Publicaciones

COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Reseñas de Consumo-Dirección General de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha Nº43/2006

3.-Carta del Director: por Jesús Montalvo Garrido **4.-Tabula Rasa,** Por Alejandro Salcedo Aznal. **6.-Entrevista: Emiliano García-Page,** Vicepresidente Segundo del Gobierno de Castilla La Mancha. **10.-Reseña del mes: Día Mundial del Consumidor en Valdepeñas (Ciudad Real): Por un consumo responsable.** **20.-Reseñas de Actualidad.** **28.-Nuestras omic's.** XX Aniversario de la OMic de la Solana "1986-2006" **30.-Reseñas de Alerta.** Más de 300 productos alertados por los Servicios de Consumo en lo que va de año. **32.-Arbitraje de Consumo.** La Junta Arbitral estima parcialmente una demanda por reparación de una vitrocerámica. El Colegio Arbitral desestima la demanda de una consumidora por un arreglo "defectuoso" de su vestido. Devuelven el dinero de una mampara de baño que presentaba defectos originarios de fabricación. **38.-El cierre.** El gobierno aprueba el Proyecto de Ley de Mejora de la protección de los consumidores y usuarios.



3.- NOVEDADES LEGISLATIVAS

ABRIL-MAYO-JUNIO

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

LEGISLACIÓN

ABRIL

LEGISLACIÓN ESTATAL

RESOLUCIÓN de 29 de marzo de 2006, del Instituto Nacional del 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.(BOE nº 095 del 21 de abril de 2006)

MAYO

LEGISLACIÓN ESTATAL

LEY 12/2006, de 16 de mayo, por la que se modifica el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros aprobado por el R.D. Legislativo 7/2004, 29 de octubre y la Ley 24/1988, 28 de julio del Mercado de Valores (BOE nº117 de 17 de mayo de 2006)

REAL DECRETO 613/2006, de 19 de mayo, de concesión de subvenciones a asociaciones de consumo para el apoyo y asesoramiento de los afectados por la situación de las empresas Afinsa Bienes Tangibles, Sociedad Anónima y Forum Filatélico Sociedad Anónima. (BOE Nº 122 de 23 de mayo de 2006)

REAL DECRETO 640/2006, de 26 de mayo, por el que se regulan determinadas condiciones de aplicación de las disposiciones comunitarias en materia de higiene de producción y comercialización de los productos alimenticios. (BOE Nº 126 de 27 de mayo de 2006)

REAL DECRETO 640/2006, de 26 mayo, por el que se regulan determinadas condiciones de aplicación de las disposiciones comunitarias en materia de higiene en la producción y comercialización de los productos alimenticios. (BOE nº 126 de 27 de mayo de 2006)

LEGISLACIÓN OTRAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Corrección de Errores, Decreto 218/2005, por el que se aprueba el Reglamento 218/2005, por el que se aprueba el Reglamento de Información al Consumidor en la Compraventa y Arrendamiento de Viviendas. (B.O. de 2 de mayo de 2006)

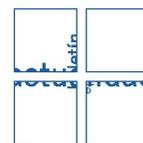
JUNIO

LEGISLACIÓN ESTATAL

ORDEN SCO/1730/2006, de 24 de mayo, por la que se modifican los anexos II y III del R.D. 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos cosméticos. (BOE Nº 133, de 5 de junio de 2006)

ORDEN PRE/1575/2006, de 19 de mayo por la que se crea la Comisión Interministerial para la elaboración del informe previo a la aprobación de las ordenes ministeriales que se dicten de conformidad con lo establecido en la Disposición Transitoria 6ª del Registro sobre la condición electrónica, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril en materia de interceptación legal de las Comunicaciones Electrónicas.

REAL DECRETO 776/2006, de 23 de junio por el que se modifican el 1278/1999, de 23 de julio, por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de Radiodifusión sonora digital terrenal, y el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones de prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.(BOE nº 150, de 24 de junio de 2006)



4.- RESOLUCIONES JUDICIALES:

- TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS
- TRIBUNALES SUPERIORES DE JUSTICIA
- ULTIMAS NOVEDADES

RESOLUCIONES JUDICIALES

TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS CAUSADOS POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS.

SENTENCIA de 10 de Enero de 2006

El Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas tuvo que pronunciarse sobre una petición de decisión prejudicial que tenía por objeto la interpretación de la Directiva 85/374/CEE relativa a la responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos.

Dicha cuestión se presentó en el marco de un litigio relativo a la indemnización del perjuicio sufrido en Dinamarca por varios consumidores a raíz del consumo de huevos puestos a la venta por Bilka Lavprisvarehus A/S y producidos por Skov AEG. En concreto ocurrió que tras haber consumido huevos adquiridos en una tienda perteneciente a Bilka Lavprisvarehus A/S, a la que se los había proporcionado el producto Slov AEG, algunos consumidores padecieron salmonelosis. Por esta razón, los consumidores perjudicados demandaron al detallista proveedor, quien atribuyó la responsabilidad al productor (Skov AEG).

La cuestión prejudicial se plantea al TJCE, por el órgano jurisdiccional danés competente para pronunciarse sobre el recurso de apelación presentado por las empresas antes mencionadas contra la sentencia en primera instancia que estimó que los huevos causantes de la intoxicación eran defectuosos, que existía una relación de causalidad entre este defecto y el perjuicio sufrido, así como que no se había demostrado culpa alguna de los perjudicados.

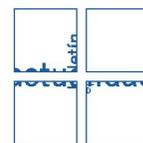
El objetivo fundamental del órgano jurisdiccional danés era saber si la Directiva 85/374/CEE se opone a que un Estado miembro regule la responsabilidad del proveedor estableciendo que éste debe asumir la responsabilidad del productor.

Según el TJCE, el legislador comunitario, tras ponderar las respectivas funciones de los distintos operadores económicos que intervienen en las cadenas de fabricación y de comercialización, el legislador comunitario decidió imputar la carga de la responsabilidad por los daños causados por los productos defectuosos en principio al productor, y sólo en determinados supuestos bien delimitados al importador y proveedor.

Finalmente el TJCE, declaró:

“la Directiva 85/374 CEE del Consejo, de 25 de julio de 1985, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos, debe interpretarse en el sentido de que:

- Se opone a una norma nacional según la cual el proveedor debe asumir, en otros supuestos además de los enumerados taxativamente en el artículo 3, apartado 3, de la Directiva, la responsabilidad objetiva que esta Directiva establece e imputa al productor.
- No se opone a una norma nacional según la cual el proveedor debe asumir sin restricciones la responsabilidad culposa del productor.



TRANSPORTE AEREO-(Compensación y Asistencia en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de un vuelo)

SENTENCIA de 10 de enero de 2006

El TJCE resuelve una serie de cuestiones prejudiciales en relación con la validez del Reglamento nº 261/2004 referente a la compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos. Cuestiones que se suscitaron en el marco de un litigio entre la IATA y ELFAA, por una parte y el Departamento de Transportes del Reino Unido por otro.

El objetivo de alguna de las cuestiones planteadas era saber si los artículos 5 y 6 del Reglamento nº 261/2004 eran inválidas por no respetar el principio de seguridad jurídica o por no cumplir el deber de motivación.

Al respecto el TJCE, declaró entre otras cuestiones:

- que las medidas previstas en los artículos 5 y 6 del Reglamento 261/2004 pueden reparar por sí mismas determinados perjuicios sufridos por los pasajeros en caso de cancelación o de gran retraso de un vuelo, y permiten así garantizar un nivel elevado de protección de los interesados, perseguido por el Reglamento.
- que el alcance de las diferentes medidas elegidas por el legislador comunitario varía según la importancia de los daños sufridos por los pasajeros, que es apreciada en función ya sea de la duración del retraso y del tiempo de espera del siguiente vuelo, ya sea del plazo empleado en informar a los pasajeros de la cancelación del vuelo y que, por lo tanto, los criterios así fijados para determinar el derecho de los pasajeros acogerse a tales medidas no parecen en absoluto ajenos al requisito de proporcionalidad.

Finalmente, mostrando su voluntad de privilegiar una interpretación progresista del Derecho comunitario en beneficio de la protección de los consumidores declara:

- 1.-Cuando un órgano jurisdiccional cuyas resoluciones pueden ser objeto de un recurso judicial del Derecho interno estima que uno o varios de los motivos de invalidez de un acto comunitario alegados por las partes o, en su caso, planteados de oficio están fundados, debe suspender el procedimiento y plantear al Tribunal de Justicia una cuestión prejudicial sobre dicha validez.
- 2.-El examen de las cuestiones planteadas no ha puesto de manifiesto ningún elemento que pueda afectar a la validez de los artículos, 5,6 y 7 del Reglamento 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91.

TRIBUNALES SUPERIORES DE JUSTICIA

CASTILLA Y LEÓN

STC de 28 de julio de 2005

PUBLICIDAD ENGAÑOSA EN EL SERVICIO DE INFORMACIÓN DE VIVIENDAS EN VENTA Y ALQUILER

La Sentencia confirma la resolución sancionadora dictada por el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Salamanca, y que fue confirmada en vía administrativa por resolución dictada por el Delegado Territorial de la Junta de Castilla y León en Salamanca.

La Sentencia consolida la jurisprudencia por la cual se considera engañosa, por silenciar datos fundamentales de los servicios que se prestan, la publicidad por la que se oferta la venta o alquiler de una concreta casa, con características determinadas y precio concreto, cuando en realidad la oferta consiste en la suscripción de un contrato de inmobiliaria a cambio de un precio.

STC de 28 de julio de 2005

ETIQUETADO

La Sentencia confirma una sanción impuesta por comisión de una infracción en materia de etiquetado.

El etiquetado de un producto presentaba el mismo como leche cuando, en realidad, era un derivado que no reunía ninguna de las condiciones mínimas necesarias, ni en propiedades ni en características, para poder ser calificado como tal.

El órgano judicial, en aplicación de la normativa sobre protección del consumidor y etiquetado de producto, considera que existe un derecho a que los consumidores y usuarios reciban una información veraz, derecho que implica la correlativa obligación de que toda presentación de un producto contenga una información suficiente y cierta sobre sus características esenciales y prohibición de que se atribuyan al mismo propiedades que no posea en realidad.

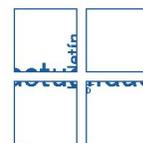
Desestima el recurso y confirma la sanción

CASTILLA LA MANCHA

STC de 11 de enero de 2006

PRODUCTOS INDUSTRIALES, ETIQUETADO

Desestima el recurso interpuesto por la empresa sancionada contra la Resolución del Director General de Consumo de la Consejería de Sanidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, por la que se desestimó el Recurso de Alzada interpuesto contra la resolución de la Delegada Provincial de Consumo de la Consejería de Sanidad por la que se imponía a la recurrente sanción por infracción leve tipificada en la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios.



Puesto que las irregularidades se pusieron en conocimiento del órgano competente (la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha), por comunicación remitida desde los Servicios de Consumo de otra Comunidad Autónoma (Castilla y León), la recurrente basa su pretensión en la existencia de caducidad de la acción para sancionar, puesto que considera la fecha de inicio del plazo para computar la caducidad de la acción el de emisión de las actas de inspección y de los informes de ensayos efectuados por la Comunidad Autónoma de Castilla y León, en cuyo caso habrían transcurrido sobradamente el plazo de 6 meses previsto en la normativa reguladora del procedimiento sancionador.

Al respecto la sentencia desestimando la pretensión, entiende que el dies a quo para determinar el transcurso del plazo previsto se hace coincidir con el conocimiento que de los presuntos hechos infractores tenga la Administración, entendiendo como tal, aquélla que sea la competente para sancionar, toda vez que dicha Administración será la única con competencia para perseguir las infracciones. (la competente por razón de la materia y por razón del territorio, es decir la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha)

STC de 6 de marzo de 2006

DERECHO A LA INFORMACIÓN-CLAUSULAS CONTRACTUALES

La sentencia confirma la sanción impuesta a la empresa de Telecomunicaciones, por entender que se han empleado en la redacción de cláusulas contratadas (Condiciones Generales, Particulares de Contratación de Servicio y Uso del Servicio de Acceso IAV) de una letra cuyo tamaño es susceptible de vulnerar el derecho a la debida información considerado como básico de los consumidores y usuarios.

La sentencia declara que al utilizarse una letra de tamaño efectivamente pequeño y un escaso margen entre renglones, comprimiendo el texto de tal forma que hace prácticamente ilegible, a salvo un esfuerzo enorme, la lectura de tales condiciones, se dificulta de tal manera la lectura de las condiciones del contrato, y por tanto, el conocimiento de las mismas, que vacía de contenido el derecho a la debida y clara información que asiste a los consumidores y usuarios.

STC de 15 de marzo de 2006

GARANTÍA-COMPRVENTA DE VEHÍCULOS

La Sentencia confirma la sanción impuesta a la empresa comercializadora de Vehículos por infracción de las normas reguladoras de la Garantía.

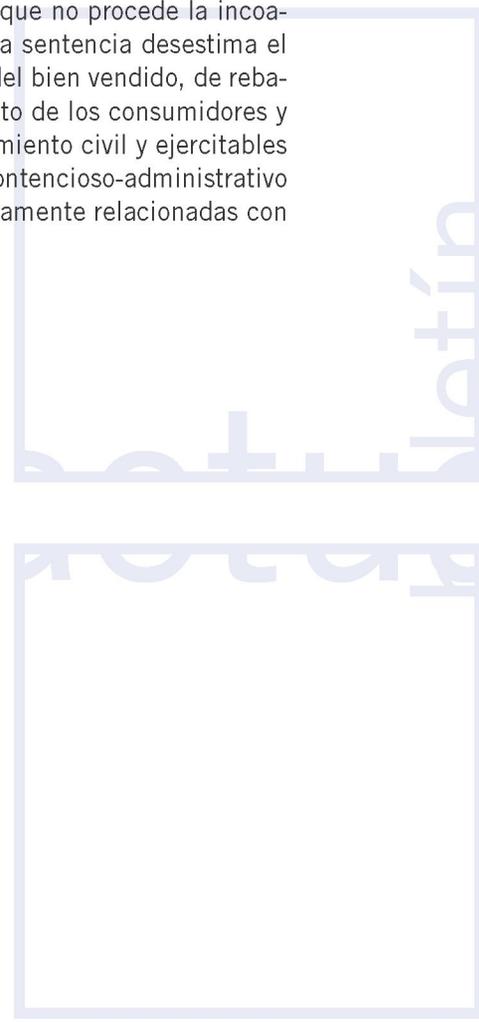
La empresa funda su impugnación, entre otras cuestiones, en la modificación del título de imputación vulnerándose su derecho de defensa puesto que la sanción inicialmente se basó en el incumplimiento de la Ley 23/2003 y posteriormente por ser esta inaplicable al supuesto de hecho ocurrido antes de su entrada en vigor, la Ley 26/1984.

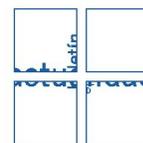
La sentencia, al respecto considera que no ha existido indefensión pues no se alteran ni los hechos ni la sanción impuesta, a lo que añade “queda clara la obligación impuesta por la Ley 26/1984 de garantizar a los consumidores y usuarios la utilidad o finalidad de los productos y procurar durante el período de garantía la reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originarios y de los y perjuicios por ellos ocasionados y, en última instancia, cuando la reparación efectuada no fuera satisfactoria y el objeto no revistiese las condiciones óptimas para cumplir el uso a que estuviese destinado, a la sustitución del objeto adquirido por otro de idénticas carac-

terísticas o a la devolución del precio pagado, y para reforzar el cumplimiento de esa obligación, además de otras garantías jurídicas, tipifica su art. 34.4 como infracción administrativa, entre otras conductas, el incumplimiento de las condiciones que correspondan a la garantía, arreglo o reparación de bienes duraderos.

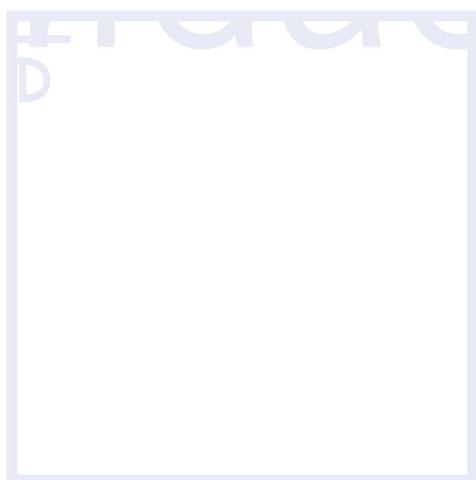
Declara expresamente la sentencia que la negativa a entregar un vehículo nuevo o devolver la pagado por él, que le fue requerido a la demandante por el comprador del vehículo, constituye un claro incumplimiento del régimen de garantía legalmente obligatorio a favor de los consumidores y usuarios, establecido en el art. 11.3)b de la Ley 26/1984.

Puesto que una de las alegaciones de la empresa consistía en entender que no procede la incoación de un procedimiento sancionador para ventilar una cuestión civil, la sentencia desestima el motivo declarando que aún siendo la acción de reparación y sustitución del bien vendido, de rebaja de su precio y de resolución de la compraventa una traslación al ámbito de los consumidores y usuarios de la acción redhibitoria o “*quanti minoris*”, propias del ordenamiento civil y ejercitables ante dicho orden jurisdiccional, no impide que los órganos del orden contencioso-administrativo no puedan conocer a efectos prejudiciales de las mismas, si están directamente relacionadas con un recurso Contencioso-Administrativo.





5.- ÚLTIMAS NOTICIAS SOBRE CONSUMO



NOTICIAS

Abril

06-04-2006

El Consejero de Sanidad expone la Política general de la Junta de Castilla y León en materia de Consumo.

El Consejero de Sanidad informó a las Cortes regionales sobre las actuaciones en Consumo y detalló los seis grandes ejes en los que se articula la política general de la Junta en este ámbito.

La política de la Junta de Castilla y León en materia de Consumo emana de los principios y recomendaciones de la Unión Europea y, en este sentido, el artículo 156 del Tratado de Roma encomienda a la Comunidad europea “proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses”.

Por su parte, la Constitución española, en su artículo 51, recoge el mandato a todos los poderes públicos en orden a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, promoviendo su información y educación y fomentando y escuchando a sus organizaciones.

El consejero de Sanidad del Gobierno regional, César Antón Beltrán, con motivo de su comparecencia el pasado 28 de marzo en las Cortes de Castilla y León, para informar sobre la política general de la Junta en materia de Consumo, ha recordado que la actual ESTRATEGIA EUROPEA PARA LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES 2002-2006 señala tres objetivos fundamentales en este ámbito:

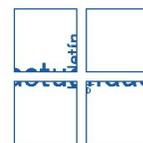
- Conseguir un alto nivel de protección para los consumidores.
- Avanzar en la aplicación eficaz de las normas de protección de los consumidores.
- Lograr la participación adecuada de las organizaciones de consumidores en las políticas sobre Consumo.

El consejero de Sanidad ha explicado que la Junta de Castilla y León, con competencias tal y como articula el Estatuto de Autonomía de desarrollo legislativo y ejecutivas, articula su política general en materia de Consumo en seis grandes ejes:

- **POTENCIAR EN LOS CIUDADANOS EL ACCESO A LA INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

En este ámbito cabe destacar que en 2005, el Teléfono de Atención Integral al Consumidor de la Consejería de Sanidad ha recibido 9.840 consultas y que la página web de la Junta sobre Consumo ha tenido 421.481 visitas.

En 2006 se ha ampliado a dieciocho los puntos automatizados sobre Consumo ubicados en Centros de Salud rurales de la región, desde los que se ofrece información a más de 200.000 personas.



Se desarrollan, de forma periódica, campañas específicas de información en ámbitos de especial interés para los ciudadanos como son la vivienda, los aparcamientos, el servicio de grúas, academias de enseñanza, etiquetado de productos industriales, gasolinas, etc.

- POTENCIAR EN LOS CIUDADANOS EL ACCESO A LA INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Consejería de Sanidad apoya, técnica y económicamente a las 77 asociaciones de consumidores y usuarios inscritas en la actualidad en este Registro específico de Castilla y León, sirviendo como ejemplo de ello el hecho de que desde 2003 se han destinado millón y medio de euros para el desarrollo de sus labores.

- COOPERACIÓN CON LAS ENTIDADES LOCALES EN SU LABOR DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

La Junta de Castilla y León mantiene en la actualidad 38 convenios de colaboración para la cofinanciación de actividades en la relación con la Inspección de Consumo, la información a consumidores y usuarios y la defensa extrajudicial de sus derechos a través del Sistema Arbitral de Consumo, acuerdos de los que cinco se corresponden con Diputaciones y el resto, con Ayuntamientos.

Además, durante la presente Legislatura autonómica, se ha creado la Comisión regional de Cooperación en Consumo, órgano fundamental para articular las actuaciones conjuntas entre las Administraciones regional y locales en materia de defensa de los derechos de consumidores y usuarios.

- CONSOLIDACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO, IMPULSANDO SU UTILIZACIÓN TANTO POR LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS COMO POR DISTINTOS SECTORES EMPRESARIALES

El número de establecimientos adheridos a la Junta Arbitral de Consumo se ha visto incrementado en un 20% y también han aumentado las mediaciones y los laudos arbitrales de Consumo hasta el punto de que sólo en el primer semestre de 2005 se ha duplicado la actividad del año anterior.

- HACER PRESENTE EN LA ESCUELA LA EDUCACIÓN PARA EL CONSUMIDOR Y CONSOLIDAR EL PLAN DE LA FORMACIÓN EN ESTA MATERIA DE TODOS LOS SECTORES IMPLICADOS

La “Educación en Consumo” es una prioridad esencial, pues se dirige a la población escolar para lograr, en colaboración con el profesorado, no sólo aptitudes o conocimientos en esta materia sino, lo que resulta más relevante, hábitos y actitudes responsables, críticos, solidarios con el entorno en los jóvenes consumidores.

La Junta está desarrollando, por medio de convocatorias de subvenciones y la realización de talleres, el Programa “Consumo en la Escuela”, en el que han participado más de 100.000 alumnos de Educación Primaria y Secundaria de Castilla y León.

Con este mismo fin y desde hace varios años, la “Agenda escolar de Castilla y León”, elaborada por varias Consejerías del Gobierno regional y dirigida a las niñas y niños del último ciclo de Primaria, contiene pautas para un Consumo responsable

- **POTENCIACIÓN DE LA ACCIÓN REGULADORA, INSPECTORA Y DE CONTROL DE CONSUMO**

Desde 2003 se ha llevado a cabo 58.433 actuaciones, con 34.941 visitas a establecimientos, en el marco de la actividad, cada vez más intensa, relacionada con campañas nacionales y autonómicas de control de mercado

En 2003, 2004 y 2005, la Comunidad de Castilla y León ha generado 97 alertas a la Red nacional de alerta de productos industriales, referidas a productos que incumplían gravemente la normativa de seguridad, procediéndose a su retirada.

Asimismo, mediante el Sistema de intercambio rápido de información se realizan, tanto a nivel nacional como europeo, actuaciones de control de productos peligrosos, de manera que entre 2003 y 2005 se han tramitado 2.260 avisos de Red de alerta.

Paralelamente, la Inspección de Consumo de la Junta lleva a cabo, de forma programada y sistemática, el control de la calidad de productos y bienes existentes en el mercado, con el fin de detectar la existencia de adulteraciones, fraudes o el incumplimiento de la normativa sobre composición y seguridad, actividad que ha generado desde 2003 la toma de muestras correspondientes a más de 3.000 artículos.

Fuente: Junta de Castilla y León

21-04-06

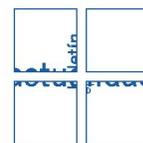
Una sentencia condena a Iberia a indemnizar con 300 euros a una viajera que por un retraso perdió un vuelo a Buenos Aires

Este perjuicio para la demandante constituye un “daño moral” que merece ser reparado, según el fallo

Iberia deberá indemnizar con 300 euros a una pasajera que, tras perder la conexión del vuelo a Buenos Aires al no poder despegar el avión desde Bilbao, tuvo que esperar en el aeropuerto de Madrid-Barajas 12 horas para viajar a la capital argentina, según recoge una sentencia del Juzgado de lo Mercantil número 1 de Bilbao.

El fallo considera probado que la demandante adquirió billetes de la compañía aérea Iberia para realizar el 2 de noviembre de 2005 un viaje desde Bilbao a Madrid, que serviría para enlazar con otro que le llevaría a Buenos Aires con la misma compañía. Si bien estaba previsto que el avión saliera de Loiu a las 8:35 horas y el enlace con el vuelo internacional era a las 12 del mediodía, el vuelo no pudo partir por problemas de viento, por lo que los pasajeros fueron conducidos en un autobús hasta el aeródromo de Vitoria y llegaron con retraso a Barajas. La mujer presentó reclamaciones a la compañía, sin que éstas fueran atendidas.

Ha existido un “cumplimiento tardío” por parte de Iberia, que motivó una demora de doce horas y el consiguiente perjuicio para quienes viajaban en el avión que salió desde Vitoria, lo que constituye un “daño moral” que merece ser reparado con la cantidad de 300 euros, señala la resolución judicial.



Se hace necesario “compensar el retraso”, que supone, además, 12 horas “no disfrutadas en el destino” previsto, según destaca el juez. “La situación padecida por la viajera supera la mera molestia, el aburrimiento o fastidio propio de cualquier retraso aéreo”, indica. Además, la sentencia recuerda “el trajín” de la demandante al presentar reclamaciones que no fueron atendidas, lo que conllevó “el lógico disgusto” de ésta, que mantenía “una pretensión del todo punto ajustada”.

Fuente: consumer

Mayo

4-05-06

Los consumidores de productos de protección solar se enfrentan a una serie de números y eslóganes confusos e incluso engañosos que pueden resultar peligrosos para la salud.

La Comisión Europea propuso una serie de recomendaciones aplicables a partir de 2007, para que los fabricantes adopten un sistema “normalizado, sencillo y comprensible” en el mercado comunitario.

La mayoría de productos indican el “factor de protección solar”, que se refiere sobre todo a los rayos UVB -causantes de las quemaduras-, pero no a los rayos UVA -que agravan el riesgo de cáncer y contribuyen al envejecimiento de la piel-. Cada productor señala esta protección de forma distinta.

La CE propone que todos los fabricantes indiquen de modo uniforme la defensa contra los rayos UVA según métodos de ensayo normalizados. Además, pretende prohibir las expresiones que den a entender una protección solar total como *sunblock*, o pantalla total, porque considera que ésta no existe.

Finalmente, en la etiqueta deben figurar instrucciones claras y comprensibles para que el usuario sepa cómo utilizar correctamente el producto solar.

“Los consumidores deben ser plenamente conscientes de que no existe ningún producto solar que aporte un 100% de protección contra los rayos UV peligrosos. Una protección solar insuficiente entraña graves riesgos para la salud como el cáncer de piel”, recordó el comisario de Sanidad, **Markos Kyprianou**.

Fuente: el semanal digital.

15-05-06

La Comisión Europea propone unificar las tarifas de “roaming”

La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones se muestra contraria a la propuesta de la Comisión Europea.

La Comisión Europea ha presentado una propuesta de normativa que unifique las tarifas de móviles en todo el territorio comunitario. Es decir, quiere que las compañías de telefonía móvil cobren lo mismo en sus países que en el extranjero.

El objetivo es forzar a los operadores para que se apliquen las mismas tarifas a los usuarios cuando viajan a un país de la Unión Europea que cuando están en su país. Se trata de una normativa que eliminaría el coste que tiene una persona que recibe una llamada a su teléfono móvil cuando se encuentra fuera de su país de origen.

La Comisión Europea pretende presentar en junio la propuesta oficial de Reglamento sobre el denominado servicio de “roaming” o “itinerancia internacional”, una vez que se hayan finalizado todas las consultas a operadores, clientes, asociaciones comerciales, usuarios, etc. En la propuesta se aplicará el “principio de precio nacional”, es decir, que el usuario pague las mismas tarifas en el extranjero que cuando está en su país, por una llamada nacional o internacional. Si se logra el apoyo del Parlamento Europeo y del Consejo, la normativa podría estar en vigor en el verano de 2007.

Para lograr que esta reducción se lleve a cabo, la Comisión tratará también las tarifas al por mayor, para evitar que algunos operadores cobren cantidades muy elevadas a otras compañías extranjeras por el uso de sus redes.

Por otro lado, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones se ha manifestado contraria a la propuesta del Grupo de Reguladores Europeos de limitar los precios al por mayor entre los operadores. La CMT es partidaria de que esa reducción se realice directamente en el precio final que se cobra a los usuarios y no en la cuota que se pagan los operadores entre sí.

El precio que un usuario de móvil paga cuando viaja al extranjero se divide en dos partes, y una de ellas sirve para financiar el coste que paga el operador por utilizarla.

Fuente: mercado de dinero.

29-05-06

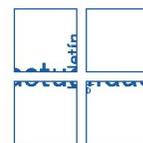
Las operadoras que captan clientes de la competencia serán responsables de la ausencia de servicio

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio anuncia la futura aprobación de una nueva normativa sobre reclamaciones de servicios de telecomunicaciones

La nueva normativa anunciada por Industria, establecerá que si el usuario se queda sin servicio en el transcurso de un cambio de compañía se considerará ‘responsable’ de ello al nuevo operador, ‘sin que éste pueda alegar posibles dificultades técnicas en el acceso o gestión de la red’. La futura Orden Ministerial también impondrá a las operadoras de telefonía fija, móvil e Internet la obligación de poder acreditar la solicitud de contratación de servicios por parte de los usuarios, con el objetivo de acabar con las altas fraudulentas (‘slamming’).

‘Si el usuario se encuentra con que un operador le factura sin haber contratado sus servicios, será el operador el que tendrá que demostrar que el usuario sí ha contratado sus servicios, es decir, la carga de la prueba corresponderá al operador’, precisa Industria, que resalta que el operador que ha actuado ‘de manera incorrecta’ tendrá que asumir todos los gastos asociados al alta fraudulenta.

El Ministerio subraya que la nueva normativa reforzará la normativa de protección de los derechos de los usuarios en distintos ámbitos: además de los problemas de contratación fraudulenta y de cambios de operador, abordará las bajas no tramitadas, la atención al cliente y la concesión por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de un distintivo de buenas prácticas.



Industria adelanta que se reforzará el derecho del usuario a disponer de una justificación documental de las gestiones o reclamaciones que realice telefónicamente. ‘El operador deberá reflejar estas gestiones en soporte escrito o en soporte informático con firma electrónica. De este modo, el usuario podrá demostrar las gestiones que ha realizado ante el operador en el caso de una eventual reclamación’, explica.

Además, cuando un usuario contrate telefónicamente, los operadores deberán proporcionarle en ese momento información sobre aspectos ‘de especial relevancia’, como si existe un período mínimo de contratación, las posibles consecuencias de su incumplimiento o el plazo al que el operador se compromete para el inicio de la prestación del servicio.

Asimismo, los operadores deberán incluir determinada información en las facturas: el número telefónico de atención al usuario de la compañía y el de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, indicando en ambos casos el coste de la llamada. Con periodicidad al menos semestral, las facturas deberán adjuntar un resumen de los derechos que la normativa garantiza al usuario de telecomunicaciones.

- **DISTINTIVOS DE BUENAS PRÁCTICAS.**

Por otro lado, la Orden Ministerial establecerá una serie de requisitos que darán derecho al otorgamiento por la Secretaría de Estado de un distintivo de buenas prácticas: disponer de un número telefónico de atención al cliente de bajo coste; adherirse al sistema arbitral de consumo o, alternativamente, al sistema de tramitación telemática de reclamaciones ante la Secretaría de Estado y cumplir ciertos ‘objetivos mínimos’ de respuesta y solución de reclamaciones, así como de volumen máximo de quejas.

Por último, la nueva normativa obligará a los números de información telefónica (prefijo 118) que ofrecen la posibilidad de conectar directamente con el número solicitado por el usuario (terminación de llamada) a informar sobre el precio de dicha conexión antes de que se lleve a cabo.

Esta normativa será uno de los asuntos abordados en la reunión del Comité Asesor de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (CATSI) que se celebrará mañana.

Fuente: Asociación de Internautas

Junio

7-06-06

La Audiencia Provincial de Madrid estima ilegales ocho cláusulas presentes en las pólizas de seguros

La mayoría de las pólizas de seguros incluyen las cláusulas declaradas ilegales.

Ocho de las cláusulas presentes en la mayoría de las pólizas de seguros que se comercializan en España han sido declaradas ilegales por la Audiencia Provincial de Madrid, según la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), impulsora del proceso judicial.

“Se trata de una sentencia histórica”, afirmó Ileana Izverniceanu, portavoz de la asociación, ya que es la primera vez que se falla contra las condiciones impuestas por el sector de seguros.

Entre los requisitos que imponen algunas aseguradoras y que el tribunal ha declarado ilegales figura la obligación de entregar el original (no copia) de la póliza para poder solicitar el pago de una indemnización, desposeyendo al usuario de dicho documento.

La sentencia aún no es firme, ya que cabe recurso ante el Tribunal Supremo. Sin embargo, una vez que la sentencia sea firme, la OCU solicitará al tribunal que estas cláusulas se inscriban en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación como abusivas y, de este modo, se rechace la inscripción de ninguna otra póliza en estos términos.

La sección 19 de la Audiencia Provincial de Madrid también ha declarado ilegales aquellas que incurren en falta de información sobre aspectos esenciales del contrato de seguro, como delimitación del riesgo y prestaciones.

Cálculos.

Así, en los seguros de vida deberá figurar el método del cálculo del valor del rescate y, en los de vehículos, otros conceptos como los criterios de la aseguradora para modificar la tarifa de siniestralidad.

Tampoco podrá figurar en las pólizas una cláusula que imponga un sistema de penalización por rescate del seguro de vida en los primeros años del contrato, cuando su cuantía sea tan desproporcionada que niegue al asegurado una renta.

También deberán ser eliminadas las que otorgan a la aseguradora unilateralmente el derecho a cumplir o no la prestación en el seguro de defensa jurídica y la que exime a la aseguradora de tener que pagar los gastos de procurador y abogado de su cliente si éste gana el juicio.

Otra de las cláusulas declaradas ilegales es aquella en la que la compañía de seguros se reserva la resolución del contrato por el mero acaecimiento del riesgo cubierto.

16-6-2006

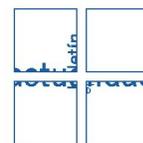
El BCE alerta del alto crecimiento de los créditos para la compra de vivienda

El volumen de préstamos concedidos al sector privado creció hasta el 11,3% interanual en abril.

El boletín de junio del Banco Central Europeo (BCE), publicado ayer, alerta de que el crecimiento anual de créditos concedidos al sector privado, especialmente para la compra de vivienda, ha alcanzado tasas de dos dígitos en los últimos meses. En concreto, el pasado mes de abril, el volumen de préstamos concedidos al sector privado creció hasta el 11,3% interanual, frente al 10,8% de marzo, mientras que la masa monetaria en circulación en la eurozona se incrementó hasta el 8,8% interanual, tres décimas más que en el mes anterior.

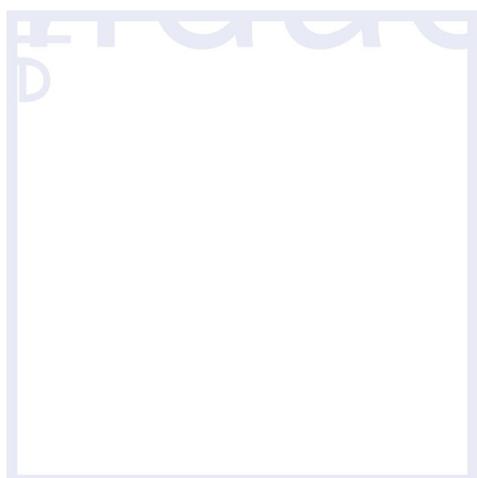
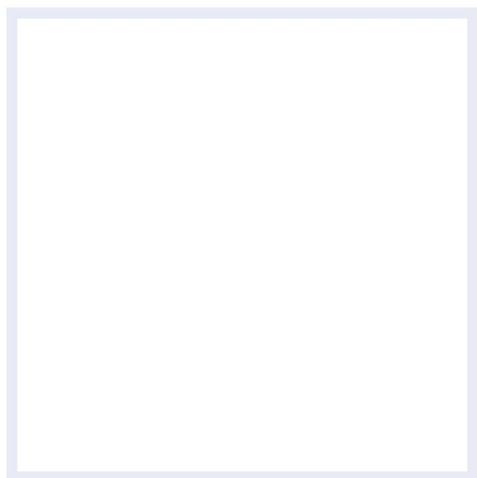
Según la máxima institución monetaria europea, el rápido incremento de la masa monetaria confirma el “estimulante impacto” de unos tipos de interés bajos, lo que revela riesgos inflacionistas de medio a largo plazo. Precisamente, el BCE subió el precio del dinero hasta el 2,75% en su reunión de la semana pasada en Madrid. “Esta decisión refleja los riesgos al alza para la estabilidad de precios a medio plazo que han sido identificados a través de los análisis económicos y monetarios del consejo de gobierno”, dice el boletín.

Pese a esta nueva subida de tipos -la tercera desde diciembre de 2005-, el banco sostiene que todavía se encuentran en niveles históricamente bajos y que la política monetaria aún es acomodaticia. Anuncia, por ello, que continuará vigilando la evolución de la economía en la eurozona para garantizar la estabilidad de precios.



El BCE estima que la tasa de inflación interanual se mantendrá por encima del 2% en lo que queda de año y en 2007. Entre los principales riesgos inflacionistas, la institución que preside Jean Claude Trichet destaca los elevados precios del petróleo y los efectos derivados de ellos sobre el consumo, que, no obstante, prevé que continúe recuperándose gradualmente, en línea con la evolución real de los salarios.

Fuente: consumer





b c
d a

www.jcyl.es/consumo

Servicio de Atención Integral al Consumidor

902 47 77 47