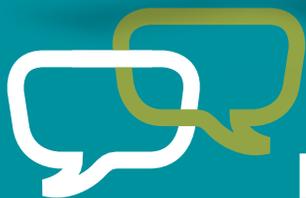


No te CONFORMES!!



noclamesreclama.org



introducción

Desde las asociaciones de consumidores se ha detectado que los principales motivos que llevan a un consumidor a no reclamar son, por un lado la sensación de que reclamar no tiene ninguna consecuencia, ni en forma de sanción para la empresa que ha vulnerado los derechos del consumidor, ni como compensación para éste; otro motivo es que los consumidores, ante una incidencia, no saben dónde acudir para que se les informe sobre cómo ha de realizarse una reclamación de forma efectiva y, finalmente, porque en muchas ocasiones desconocen realmente sus derechos y no saben si les asiste o no la razón.

Es por ello que las Asociaciones de Consumidores y Usuarios CECU y ASGECO hemos vuelto a elaborar una nueva guía, continuación de la realizada en 2010, con el mismo objetivo, formar e informar a los consumidores sobre los derechos que les amparan de conformidad con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto

refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, poniendo a su disposición información sobre los pasos que se deben seguir a la hora de interponer una reclamación, de manera que lo perciban como un procedimiento simple y en muchas ocasiones efectivo que pueden realizar por sí mismos.

En la edición anterior de esta misma guía se trataron los sectores de transporte aéreo, telecomunicaciones, energía y vivienda nueva. Para completar todo lo posible la información al consumidor se han ampliado dichos sectores a los tratados en la presente guía: agencias de viaje, arrendamientos urbanos, comercio electrónico y garantías. Con estos textos se pretende que los consumidores conozcan con suficiente detalle los derechos que les amparan en los sectores más frecuentes y, por tanto, puedan ejercitarlos con toda responsabilidad.

Además de información sobre los derechos de los consumidores se puede encontrar también información sobre cuáles son los procedimientos adecua-



dos y las pautas que se deben seguir para llevar a cabo una reclamación de forma correcta y efectiva, facilitando a su vez un modelo de formulario de reclamación específico para cada sector.

A través de esta guía no sólo se busca facilitar la reclamación al consumidor, sino concienciar para que se reclame siempre que se considere que las actuaciones de una empresa o empresario son contrarias a la legislación vigente y vulneran sus derechos como consumidor. Las reclamaciones son un instrumento necesario para que los consumidores vean respetados sus derechos y los empresarios cumplan la normativa vigente en materia de derechos del consumidor.

CECU y ASGECO, además continúan con la página web www.noclamesreclama.org donde podrán encontrar información complementaria a la contenida en esta guía: un mayor número de formularios, consultar jurisprudencia, la normativa vigente, etc, todo ello sin perjuicio de poder dirigirse a las asociaciones que han elaborado este proyecto para cualquier consulta.



**CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS**

C/ Mayor, nº 45, 2
28013 Madrid
Tlf: 91 364 13 84
cecu@cecu.es
www.cecu.es



31 años —
asgeco
CONFEDERACIÓN
Asociación General de Consumidores

Plaza de Navafría, 3 Bajo
28027 Madrid
Tlf: 91 403 50 78
asgeco@asgeco.org
www.asgeco.org



Viajes combinados



2

La extraordinaria expansión de la oferta turística y la consiguiente masificación de los viajes organizados es una característica de las actuales “sociedades de consumo”, aunque conviene recordar desde ahora, que la protección que las leyes otorgan no sólo es a los consumidores de paquetes turísticos, sino a cualquier persona que haga uso del viaje combinado, no importa con qué finalidad u objeto.

Esto es, para que pueda hablarse de viaje combinado se tienen que reunir los siguientes requisitos:

- A** Que por lo menos existan dos de los tres elementos siguientes:
 - 1) Transporte,
 - 2) Alojamiento
 - 3) Otros servicios no accesorios de los anteriores.
- B** Que haya un precio global (la facturación por separado de varios elementos de un mismo viaje combinado no exime al organizador o al detallista del cumplimiento de las obligaciones establecidas para los viajes combinados)
- C** Y que la duración del conjunto de las prestaciones debe rebasar las 24 h,

o incluya una noche de estancia, en este caso no tiene porque ser superior a 24 h.

Es muy frecuente la decepción que se puede producir entre lo ofertado, que incluye la publicidad comercial, y las prestaciones recibidas, siendo la previsión legal establecer dicha publicidad como vinculante.

En esta, como en otras áreas del consumo, la información previa es clave para determinar en un momento posterior, si lo contratado se ajusta a lo ofertado.

Las alteraciones antes de la realización del viaje están limitadas y son excepcionales y, en la realización del mismo, ante los problemas de incumplimientos entre lo ofertado y lo contratado, responden solidariamente el organizador y el detallista, esto es, el que organiza y ejecuta el viaje y el que lo vende (sentencia del Tribunal Supremo, Sala 1ª de 20/1/2010).

DERECHOS

Información previa (folleto)

Ésta información constará de unos contenidos mínimos sobre destinos, medios de transporte, duración, itinerario, tipos



de alojamientos, comidas, información sobre pasaportes, visados, precio del viaje así como de las excursiones facultativas, de los gastos adicionales que no puedan ser calculados de antemano y su importe estimado.

Cesión de la reserva del viaje

El contratante principal o el beneficiario podrán ceder gratuitamente su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo. Esta cesión deberá ser comunicada por escrito al detallista o, en su caso, al organizador con una antelación mínima de 15 días.

Modificación del viaje

Si antes de la salida del viaje el organizador se ve obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor y usuario. Éste podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna, con derecho al reembolso de las cantidades abonadas, o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio, sin perjuicio de la indemnización que, a favor del consumidor, en su caso corresponda.

Cancelación del viaje por parte de organizador

Si el organizador cancela el viaje antes

de la fecha de salida, el consumidor tendrá derecho al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo. Si el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, deberá reembolsarse al consumidor y usuario, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas. Como en el caso anterior, todo ello sin perjuicio de la indemnización que corresponda.

Cancelación del viaje por parte del consumidor

En todo momento el consumidor y usuario podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado. No obstante deberá indemnizar al organizador o detallista por los gastos de gestión o anulación además de una penalización que oscila entre el 5 y el 25 % en función del plazo de preaviso respecto de la fecha de salida salvo que tal resolución tenga lugar por causa de fuerza mayor.

Reclamación

Frente al incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de quién sea la entidad que las deba ejecutar, el consumidor podrá interponer su reclamación ante los organizadores y los detallistas.



No te conformes
noclamesreclama.org

Acciones

Las acciones derivadas de los derechos de los consumidores respecto de los viajes combinados prescribirán por el transcurso de dos años. No obstante, dicha prescripción se interrumpe por reclamación extrajudicial del acreedor y por cualquier acto de reconocimiento de la deuda por el deudor.

COMO RECLAMAR

El procedimiento se ha de iniciar, por lo común, a través de un escrito de reclamación previo dirigido a la agencia y/o mayorista, debiendo indicar el motivo de la reclamación y la petición concreta que se hace. Siempre ha de remitirse a través de un medio fehaciente, siendo aconsejable el empleo del burofax o sistema equivalente.

En caso de que no se atienda la petición, se inicia el proceso de reclamación extrajudicial a través de distintos organismos:

- Asociación de consumidores a la que pertenezca el reclamante. Será esa asociación quien se encargue de asesorar y dar curso a la queja a través del procedimiento más adecuado por razón del tipo de problema.
- Oficina pública de información al consumidor (municipales o autonómicas). Se encargan de realizar

una labor de intermediación previa; además ostentan la llamada potestad sancionadora, que permite imponer multas a las empresas que incumplen las disposiciones legales en materia de consumo.

- Juntas Arbitrales de Consumo. Se trata de un sistema voluntario de resolución de conflictos; es un mecanismo similar al procedimiento judicial, pues termina con un laudo (equivalente a la sentencia judicial) de obligado cumplimiento para las partes. El proceso es muy sencillo, no hace falta abogado y es gratuito. Sin embargo, es necesario que ambas partes se sometan a él de forma voluntaria.

Finalmente, si ninguna de las vías de reclamación extrajudicial prospera, el consumidor no tendrá otra alternativa que iniciar el correspondiente procedimiento judicial, única vía para verse resarcido por los daños sufridos y restituido en sus derechos.



FORMULARIO

ESCRITO DE RECLAMACIÓN EXTRAJUDICIAL

Nombre de la agencia de viajes _____
 Domicilio _____

En a, de de

Muy señor/a mío/a:

Le remito la presente como comprador del viaje

El motivo es trasladar la siguiente reclamación:

(EXPLICAR SUFICIENTEMENTE EL MOTIVO)

Por lo anterior, se le requiere para que proceda a:

(EXPLICAR DE FORMA CONCRETA LO QUE SE PRETENDE)

Nombre del comprador _____
 DNI _____
 Domicilio _____



No te conformes
noclamesreclama.org

Comercio electrónico



Básicamente diremos que el comercio electrónico es el que se genera en internet y a través de la red. Su incremento en los últimos tiempos ha sido muy considerable, coincidiendo en ello estadísticas de las más diversas fuentes y afectando a diferentes bienes y servicios.

6 Los problemas que suscita este tipo de comercio vienen, pues, determinados por la falta de certidumbre física en que se desarrolla la relación comercial: no hay establecimiento, ni vendedor físico, tampoco el vendedor o suministrador tiene delante al consumidor o usuario del servicio.

En derecho sólo hay comercio electrónico y por lo tanto comercio a distancia cuando la prestación de servicios o venta de bienes se hace en el marco de un sistema organizado por el proveedor, utilizando exclusivamente técnicas de comunicación a distancia, incluida la propia celebración del contrato.

Así pues, el primer bloque de problemas con que se enfrenta el usuario de este tipo de comercio es con la identificación del vendedor o proveedor de servicios; desde el punto de vista legal, existen una serie de previsiones al respecto, con el objeto de garantizar que el comerciante o

prestador de servicios esté ubicado en un terreno de legalidad y que pueda responder, por tanto, de sus obligaciones; p. e. desde la emisión de la correspondiente factura, hasta la garantía del producto adquirido y el periodo de la misma.

Desde un punto de vista subjetivo, la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico se aplica, con carácter general, a los prestadores de servicios establecidos en España o a quienes sin ser residentes en España prestan servicios a través de un establecimiento permanente situado en España sólo respecto a aquellos servicios que se presten desde España.

Debido a las particularidades de esta comercialización a distancia, como es la electrónica, se contempla un derecho general de desistimiento sobre las transacciones, que sin embargo tiene excepciones en algunos productos (prensa diaria, productos perecederos) o servicios (loterías o servicios cuya prestación ya haya sido iniciada).

DERECHOS

Derecho a información

Información sobre el precio completo aplicable a los bienes o servicios, im-



puestos incluidos. En toda información sobre el precio se incluirá el precio final completo, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación u otras condiciones de pago similares además de los gastos de envío.

Información previa a la contratación sobre los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato, y los medios técnicos que se ponen a disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos.

Contrato

Derecho a conocer la duración del contrato, recibir copia del mismo en soporte duradero y a darlo por finalizado en los supuestos previstos en la ley y en el contrato y tener conocimiento de las condiciones generales de la contratación –si existen– que se imponen al usuario.

Derecho de entrega

Salvo que las partes hayan acordado otra cosa, el empresario deberá ejecutar el pedido a más tardar en el plazo de 30 días a partir del día siguiente a aquel en que el consumidor y usuario haya prestado su consentimiento para contratar.

Derecho desistimiento

El consumidor podrá ejercitar su derecho de desistimiento en un plazo mínimo de 7 días hábiles (no contabilizan los domingos y festivos), que en el caso de contratación a distancia (que incluye siempre la electrónica) de productos financieros o de seguros se amplía a 14 días naturales y a 30 días naturales en los contratos relacionados con seguros de vida, salvo que el proveedor o empresario, en todos los casos anteriores, no hubiese cumplido con su obligación información previa y documentación sobre el derecho de desistimiento, en cuyo caso el plazo será de tres meses.

Derecho devolución

Tendrá derecho a la devolución de las cantidades entregadas si se ha ejercido el derecho de desistimiento en un plazo máximo de 30 días y recibir duplicado el importe de la compra, con independencia de los daños y perjuicios causados, si transcurre el plazo indicado.

COMO RECLAMAR

El prestador del servicio podrá estar adscrito a determinados Códigos de Conducta, que le imponen una serie de obligaciones y comportamientos en base a unas normas deontológicas, por lo que el usuario podría utilizar esta vía para someter a la empresa a dicho procedimiento voluntario de resolución de conflictos.



No te conformes
noclamesreclama.org

La relación de estos sistemas y las empresas adheridas a los mismos figura en la web del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (Ley de servicios de la sociedad de la Información y del Comercio Electrónico).

<http://www.mityc.es/dgdsi/lssi/Paginas/Index.aspx>

Igualmente se puede acudir al sistema del Arbitraje de Consumo, procedimiento por el cual se somete una controversia, por acuerdo de las partes, a un árbitro o a un tribunal de varios árbitros que dicta una resolución sobre la misma. Esta resolución (Laudo) es obligatoria para las partes. El arbitraje es un procedimiento alternativo al judicial de solución de conflictos, procedimiento en el cual no hace falta abogado ni procurador.

El sistema arbitral de consumo español está integrado dentro de una red europea de órganos de resolución extrajudicial de conflictos con consumidores, que ha sido concebida para proporcionar un mecanismo rápido, cómodo y económico de resolución de disputas en las relaciones comerciales transfronterizas que se concierten por medios electrónicos.

Encontrará información sobre éste proceso de resolución de conflictos en la siguiente página web:

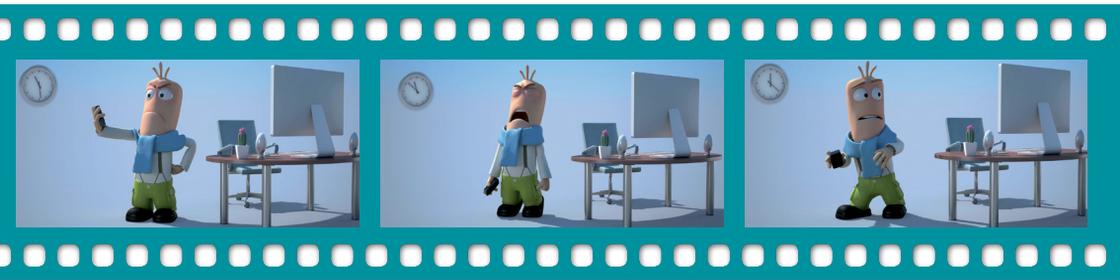
<http://www.consumo-inc.es/arbitraje/arbitraje.htm>

Por otro lado, en lo relativo a conflictos surgidos entre consumidores españoles y empresas de otros estados miembros de la Unión Europea y los surgidos entre empresas españolas y consumidores de otros estados de la Unión, se encuentra información en la página web del Centro Europeo del Consumidor.

Las competencias sancionadoras las tienen las respectivas Comunidades Autónomas, con independencia del papel mediador que pueden ejercer las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

Siempre que el valor de la reclamación no supere los 2.000 euros, se puede interponer una demanda judicial sin necesidad de utilizar abogado, ni procurador existiendo un impreso normalizado disponible al efecto.

Los consumidores y usuarios podrán ejercer también una acción judicial de cesación para obtener el cese inmediato de toda conducta contraria a la Ley que lesione sus intereses. Esta acción podrá ejercerse ante la jurisdicción civil por un procedimiento ágil y rápido.



FORMULARIO

Nombre del vendedor _____

Domicilio _____

En a, de de

Muy señor/a mío/a:

Le remito la presente como comprador del producto

adquirido el día por importe de €

El motivo es trasladar la siguiente reclamación:

(EXPLICAR SUFICIENTEMENTE EL MOTIVO)

.....
.....

Por lo anterior, se le requiere para que proceda a:

(EXPLICAR DE FORMA CONCRETA LO QUE SE PRETENDE)

.....
.....

Confiado en la atención de lo anterior en razonable plazo de días, y evitando dar traslado de la presente reclamación a los organismos de protección de los consumidores, reciba un cordial saludo:

Nombre del comprador _____

DNI _____

Domicilio _____



No te conformes
noclamesreclama.org

Garantías



Las averías que sufren los productos que compran los consumidores son fuente habitual de reclamación. Averías inesperadas, roturas injustificables, o simplemente que no cumplen con la función o características publicitadas, son los motivos por los cuales el consumidor puede reclamar.

Pero las dudas que pueden asaltar al comprador pueden ser muchas: ¿cuál es el plazo mínimo de garantía? ¿qué derechos puedo exigir? ¿qué pruebas necesito? ¿a quién reclamo, al vendedor o al fabricante? ¿cuánto tiempo debe durar la reparación como máximo? ¿y si lo reparado se vuelve a averiar? ¿qué es la garantía comercial? La importancia esencial que tiene esta disciplina dentro de los sectores de contratación del consumidor y usuario, invita a que los compradores estén debidamente informados de sus derechos y, sobre todo, a que interpongan aquellas reclamaciones cuando los consideren vulnerados.

DERECHOS

Productos garantizados

Las normas de garantía de productos se aplican sólo a los bienes muebles (cosas que se pueden trasladar sin menoscabo), lo que en la práctica significa que las vi-

viendas quedan excluidas de esta disciplina (las garantías de la vivienda están reguladas en la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación).

La compra de mascotas y los animales de compañía también queda incluida dentro de este régimen de especial protección.

El derecho de garantía sólo es aplicable cuando el comprador es un consumidor y el vendedor un empresario dedicado habitualmente a la venta de dichos bienes.

Plazo de la garantía

El plazo de garantía es aquel durante el cual el vendedor está obligado a atender las deficiencias que pueda presentar el producto. Fuera de dicho plazo no ha lugar a atender dichas averías.

Este plazo es de dos años desde que el producto fue entregado. A falta de prueba en contrario, se presumirá que la fecha de entrega es la que conste en la factura o tique de compra.

En el caso de artículos de segunda mano, el plazo también es de dos años, pero el contrato podrá limitar dicha garantía a sólo un año.



El plazo para comunicar los desperfectos es de dos meses desde que se tuviera conocimiento de ellos. De incumplirse este plazo, el garante no podrá rehusar su responsabilidad, pero tampoco será responsable de los daños y perjuicios que la demora en dicho plazo pudiera haber causado.

Defectos

La responsabilidad frente al consumidor nace por cualquier falta de conformidad del bien comprado. Los posibles motivos por los cuales dicho producto puede presentar faltas de conformidad (no se trata sólo de averías) son:

- 1 Por no ajustarse a la descripción del vendedor o no posea las cualidades presentadas al consumidor.
- 2 Por no ser apto para el uso al que ordinariamente se destinan productos del mismo tipo.
- 3 Por no ser aptos para usos especiales requeridos por el consumidor, cuando así lo haya solicitado y el vendedor aceptado.
- 4 Por no presentar la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo, teniendo en cuenta su naturaleza y la publicidad realizada sobre sus características.

Opciones del consumidor

En caso de que el producto presente algu-

no de los defectos señalados, el consumidor podrá solicitar, en este mismo orden:

- 1 La reparación del producto, que será gratuita y realizada en un plazo razonable. Si se volviera a averiar tras la reparación, lo averiado quedará garantizado durante al menos seis meses más. Si tras la reparación éste sigue sin ser conforme con el contrato, se podrá solicitar la sustitución, la rebaja del precio o la resolución, según las previsiones de la normativa.
- 2 La sustitución del producto por otro igual. Sólo se podrá solicitar cuando la reparación sea desproporcionada. Se entiende desproporcionada si se imponen costes al vendedor que no sean razonables teniendo en cuenta el valor del producto, la entidad de la avería y los inconvenientes que se puedan generar en el consumidor.
- 3 La resolución del contrato. Sólo podrá solicitarse ante faltas de conformidad que no permitan la reparación ni la sustitución, o cuando éstas no se hubieran llevado a cabo en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el comprador.
- 4 La rebaja en el precio. Es una solución alternativa a la resolución del contrato; la rebaja será proporcional a la diferencia existente entre el valor del producto en el mercado con o sin la falta de conformidad.



No te conformes
noclamesreclama.org

Responsable de los defectos

El vendedor es quién debe responder ante el consumidor por las faltas de conformidad del producto adquirido, aunque puede dirigir al consumidor al servicio técnico del fabricante.

No obstante, se permite que el consumidor reclame contra el fabricante en aquellos casos en los que le resulte imposible o una carga excesiva dirigirse al vendedor.

Garantía comercial

De forma adicional, se puede ofrecer al consumidor la llamada garantía comercial. Esta garantía nunca puede perjudicar o menoscabar los mínimos previstos por la garantía legal.

En caso de que se reconozca una garantía de esta naturaleza, se entregará por escrito al consumidor, indicándose el bien o servicio garantizado, el nombre y dirección del garante, el plazo de duración de la garantía, los derechos adicionales y las vías de reclamación.

COMO RECLAMAR

El procedimiento de reclamación por incumplimiento en materia de garantías se iniciará siempre que el vendedor, por el motivo que sea, rehúse aceptar la petición del consumidor y éste considere que su petición ha de ser atendida.

En estos supuestos, la queja se podrá iniciar a través de una hoja de reclamación o escrito de reclamación dirigido al vendedor. Si se presenta la hoja de reclamaciones, el consumidor ha de conservar una copia sellada que acredite la fecha y los motivos de presentación de la queja; si decide remitirla por correo, deberá elegir un medio fehaciente (burofax o sistema equivalente).

En caso de que no se atienda la reclamación, se inicia el proceso de reclamación extrajudicial que podrá efectuarse a través de su asociación de consumidores, de la oficina pública de información al consumidor (municipales o autonómicas) o solicitando arbitraje de consumo; este arbitraje es un sistema voluntario de resolución de conflictos similar al procedimiento judicial cuya resolución es de obligado cumplimiento para las partes. El proceso es muy sencillo, gratuito y no necesita abogado.

Finalmente, si ninguna de las vías anteriores prospera, el consumidor podrá iniciar el correspondiente procedimiento judicial, única vía para verse resarcido por los daños sufridos y restituido en sus derechos. Para ello será necesario contar con la asistencia de un abogado y un procurador, quienes se encargarán de dirigir el procedimiento. No obstante, si la cuantía de reclamación no supera los 2.000 euros no necesitará abogado ni procurador.



FORMULARIO

ESCRITO DE RECLAMACIÓN EXTRAJUDICIAL

Nombre del vendedor _____

Domicilio _____

En a, de de

Muy señor/a mío/a:

Le remito la presente como comprador del producto,
adquirido el día por importe de

El motivo es trasladar la siguiente reclamación:

EXPLICAR SUFICIENTEMENTE EL MOTIVO:

- Malfuncionamiento del aparato
- Incumplimiento de las características ofertadas por el vendedor
- Falta de calidad
- Etc.]

Por lo anterior, se le requiere para que proceda a:

EXPLICAR DE FORMA CONCRETA LO QUE SE PRETENDE:

- Reparación o sustitución en el plazo más breve posible y, de no atenderse, atender los gastos de reparación incurridos por su falta de respuesta
- Devolución del dinero pagado
- Reducción del precio

Confiado en la atención de lo anterior en razonable plazo de días, y evitando dar traslado de la presente reclamación a los organismos de protección de los consumidores, reciba un cordial saludo:

Nombre del comprador _____

DNI _____ Domicilio _____



No te conformes
noclamesreclama.org

Arrendamientos urbanos



14

Con motivo de la crisis financiera, inmobiliaria e hipotecaria en la que nos encontramos, el número de arrendamientos de vivienda se ha visto incrementado en perjuicio de la compraventa, y por ende, el número de consultas y reclamaciones, de 28.508 a 42.353 entre 2008 y 2010, como indica el informe de Consultas y Reclamaciones del Instituto Nacional del Consumo.

Según datos publicados en prensa, el número de viviendas destinadas al alquiler en España asciende a 1.614.661, número que se verá incrementado si atendemos a los datos del informe elaborado por el Sindicato de Técnicos de Hacienda "Informe Sobre los Alquileres Sumergidos en España", que nos indica que un 55'4% de alquileres no son declarados.

Como hemos podido comprobar, existe un gran desconocimiento por parte de los inquilinos en cuanto a sus derechos y obligaciones más allá de su deber de pagar la renta, cuidar la vivienda con la debida diligencia y obtener algunas reparaciones por parte del arrendador; en la mayoría de las ocasiones nos encontramos con preguntas del tipo ¿qué garantía pueden exigirme? ¿pueden echarme de la vivienda? ¿pueden obligarme a pagar los impuestos o la comu-

nidad? ¿tengo la obligación de reparar la lavadora si se estropea? ¿...y si no pago? ¿dónde puedo reclamar?

Todas estas cuestiones pretenden ser respondidas en los siguientes apartados, con el objeto de servir como guía tanto para arrendadores como para arrendatarios en el conocimiento de sus derechos y deberes y sobre los mecanismos de resolución de los conflictos que puedan surgir.

DERECHOS

Información

Toda oferta, promoción y/o publicidad dirigida al arrendamiento de vivienda deberá ser clara, comprensible, veraz y suficiente. Ésta se ajustará a las verdaderas características, condiciones y utilidad de la vivienda, sin ocultar datos fundamentales, de manera pueda inducir al error a sus destinatarios. Los datos, características y condiciones relativas a servicios e instalaciones, adquisición, utilización y pago que se incluyan en la oferta, promoción o publicidad serán exigibles aún cuando no figuren en el contrato.

Duración del contrato

La duración del contrato será libremente pactada por las partes. Si ésta es inferior a 5 años, el arrendatario podrá



prorrogarlo por periodos anuales hasta 5 años, sin perjuicio de que éste pueda resolver antes del referido plazo.

Interrupción del contrato

El contrato de arrendamiento podrá interrumpirse por: impago de la renta o la fianza, subarriendo inconstituido, daños en la finca o actividades molestas, insalubres o nocivas o cualquier otro incumplimiento de contrato.

Copia del contrato por escrito

El inquilino deberá recibir una copia del contrato con las condiciones esenciales y específicas de la operación, así como las condiciones generales de contratación, aceptadas y firmadas por éste.

Obras

De entre las obras que pueden o deben realizarse podemos clasificarlas en dos, las que puede o debe realizar el propietario y las que puede o debe realizar el inquilino.

Arrendador

Obras de conservación. Aquellas que son necesarias para conservar la vivienda en condiciones de habitabilidad. Con motivo de estas obras el propietario no podrá elevar la renta. Si la ejecución de la obra no puede retrasarse hasta la conclusión del arrendamiento, el arrendatario estará obligado a soportarla. No obstante, si durase más de veinte días, deberá disminuirse la renta en propor-

ción a la parte de la vivienda de la que el arrendatario se vea privado.

Obras de mejora. Existen dos tipos, (1) aquellas que tienen por objeto la mejora de la vivienda y (2) las que sean consecuencia de una disposición legal (rehabilitación del edificio, revocación de la fachada, etc..).

Salvo que las obras no puedan retrasarse hasta la finalización del contrato, el arrendatario estará obligado a soportarlas. Se le deberá informar con tres meses de antelación y, en el plazo de un mes desde la notificación, podrá desistir del contrato, salvo que las obras no afecten o afecten de modo irrelevante a la vivienda arrendada.

Si el arrendatario decide soportar las obras tendrá derecho a una reducción de la renta proporcional a la parte de la vivienda de la que se vea privado, así como a la indemnización de los gastos que las obras le obliguen a efectuar.

Arrendatario

El arrendatario no podrá realizar ninguna obra sin consentimiento del arrendador expresado por escrito. En ese caso el arrendador podrá permitir que continúe el arrendamiento o exigir la resolución del contrato. En cuanto a las pequeñas reparaciones que exija la vivienda por el desgaste en el uso ordinario, serán de cargo del arrendatario.



No te conformes
noclamesreclama.org

Renta

La renta será la que libremente estipulen las partes. Los gastos que estén individualizados mediante aparatos contadores serán de cuenta del arrendatario. No obstante, se podrá pactar que los gastos generales para el adecuado sostenimiento del inmueble, sus servicios, tributos, cargas y responsabilidades sean a cargo del inquilino.

Actualización de la renta

Durante los cinco primeros años de duración del contrato la renta sólo podrá ser actualizada a solicitud del arrendador o del arrendatario en la fecha en que se cumpla cada año de vigencia del contrato, aplicando el Índice General Nacional del Sistema de Índices de Precios de Consumo. A partir del sexto año la actualización de la renta se regirá por lo estipulado por las partes y, en su defecto, por el sistema anterior.

Fianza y garantía.

Fianza. Será obligatoria la prestación de fianza en cantidad equivalente a una mensualidad. Durante los cinco primeros años de duración del contrato, ésta no estará sujeta a actualización.

Garantía. Las partes podrán pactar cualquier tipo de garantía para asegurar el cumplimiento por el arrendatario de sus obligaciones arrendaticias. Tanto la fianza como la garantía deberán ser devueltas una vez finalizado el arrendamiento.

COMO RECLAMAR

Si el arrendatario mantiene alguna controversia con la entidad arrendadora, en primer lugar deberá dirigirse a ésta por escrito a través de un medio fehaciente (burofax o sistema equivalente). En el escrito deberá exponerse de forma clara y precisa los hechos que traen la controversia y las pretensiones del arrendatario, aportando, en su caso, copia de los documentos que justifiquen su petición.

Si en un plazo prudencial no obtiene respuesta satisfactoria a sus pretensiones podrá solicitar arbitraje de consumo o interponer una demanda ante el Juzgado de Primera Instancia que corresponda al domicilio del inmueble.

El sistema arbitral de consumo se trata de un sistema voluntario de resolución de conflictos; es un procedimiento similar al judicial y termina con un laudo (equivalente a la sentencia judicial) de obligado cumplimiento para las partes. El proceso es muy sencillo, no requiere de ir asistido de un abogado y es gratuito.

Finalmente, si ninguna de las vías de reclamación extrajudicial prospera, el consumidor podrá iniciar el correspondiente procedimiento judicial, única vía para verse resarcido por los daños sufridos y restituido en sus derechos. Si la cuantía de la reclamación no supera los 2.000 euros no será necesario contar con la asistencia de abogado ni procurador.



FORMULARIO RECLAMACIÓN ARRENDAMIENTOS URBANOS

Entidad reclamada _____
A/A Servicio de Reclamaciones _____
Dirección _____

Nombre del Arrendatario _____
Dirección _____

Reclamación

En a, de de

Estimados Sres.:

Por medio del presente escrito y en virtud del contrato de arrendamiento que manten-
go con ustedes respecto de la vivienda sita en,
les traslado la siguiente reclamación.

DESCRIBIR DE FORMA COMPLETA Y SUCINTA EL MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN

- Avería en elementos comunes del edificio o particulares del inmueble.
- Incremento irregular de la renta.
- Traslado de cargos que no corresponden el arrendatario.

Por todo lo anterior solicito:

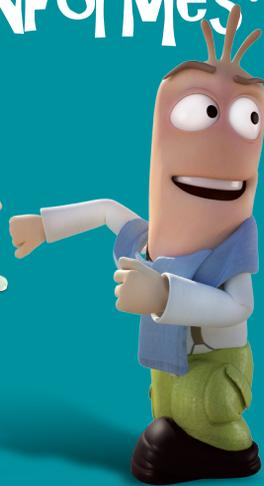
EXPONER NUESTRAS PRETENSIONES

Se adjunta copia de la documentación acreditativa de lo anterior. Si no se obtuviera
respuesta, se iniciarán las correspondientes acciones tendentes a la satisfacción de mi
derecho. Cordialmente,

Fdo:

DNI:

No te CONFORMES!!



noclamesreclama.org



El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad / Instituto Nacional del Consumo, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de ASGECO y CECU

Octubre de 2011