UN MANUAL DE 149 PAGINAS PARA DEFENDER TUS DERECHOS EN CASI TODOS LOS CAMPOS DE LA VIDA.
Web http://tacograferos.blogspot.com/
RECOPILACIÓN DOCUMENTACIÓN DIDÁCTICA POLICIAL: **PL ZARAGOZA** (Date de alta en saguerri@terra.es)

100 CONTRATOS Y CARTAS TIPO

Para defender sus derechos

GUÍAS PRÁCTICAS

PRÓLOGO

En nuestra trayectoria de consumidores solemos encontrarnos, tarde o temprano, con una serie de problemas comunes:
– queremos informarnos acerca de la calidad y el precio de cierto producto o servicio que nos interesa, y contratarlo con la mayor garantía de satisfacción posible;
– después de habernos gastado el dinero en un artículo o de haber solicitado la asistencia de una empresa o de un profesional, nos sentimos defraudados con los resultados, o estafados por las circunstancias que han rodeado el proceso;
– queremos iniciar unos trámites burocráticos o administrativos que sospechamos sencillos, sin necesidad de acudir al consejo de un profesional;
– vamos a cerrar un trato y nos gustaría saber cuáles son los puntos a los que debemos prestar especial atención, así como hacernos una idea del tipo de documento en que han de recogerse para evitar posibles cláusulas abusivas, condiciones poco claras, etc.

Pero en la mayoría de los casos, sencillamente, no sabemos por dónde empezar y un sinfín de dudas nos asalta: ¿cuál es el alcance real de nuestros derechos?, ¿a quién debemos dirigirnos?, ¿qué plazos suelen barajarse?, ¿qué fórmulas de cortesía se utilizan? Es decir, tenemos claro lo que queremos, pero carecemos de «estrategia» para conseguirlo.

Por ignorancia, timidez, falta de tiempo, o en la creencia de que todo es más complicado de lo que es en realidad, renunciamos muchas veces a ejercer de forma exigente y responsable nuestro papel de consumidores.

Si, por ejemplo, deseamos formular una reclamación, el desconocimiento puede llevarnos a terminar pasando por alto algunas «afrentas» publicitarias y comerciales o a considerarnos vencidos tras una simple protesta verbal; otras veces intentaremos reclamar pero emplearemos medios equivocados que nos alejarán de un solución exitosa; la última posibilidad consiste en asesorarse con un abogado, lo cual no siempre se tiene en cuenta (sobre todo en asuntos de importancia menor).

Igualmente desorientados solemos encontrarnos cuando pretendemos ocuparnos personalmente de papeleos básicos: redactar un contrato con un empleado doméstico, presentar una solicitud para contraer matrimonio, avisar a la empresa de nuestra marcha hacia un nuevo destino laboral...

Para aclarar estas cuestiones, y además de tratarlas periódicamente en nuestra revista *Dinero y Derechos*, la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) publicó en su día esta guía práctica, que ahora se reedita tras una minuciosa actualización del contenido legal (siguiendo las novedades legales aparecidas desde el año 1995), y con el añadido de dos nuevos modelos: en total, *102 contratos y cartas tipo* de uso «frecuente», que le permitirán velar por sus

intereses, siguiendo los consejos de juristas especializados en la defensa del consumidor.

Para aprovechar al máximo esta herramienta simple y funcional, es indispensable leer con atención el primer capítulo, DEFIENDA SUS DERECHOS, en el que se dan unas pautas generales que habrán de tenerse siempre en cuenta: por ejemplo, que los documentos deben llevar su rúbrica habitual y su firma, que no basta con enviar una carta certificada para probar que se ha hecho una notificación, sino que es preferible emplear medios fehacientes, etc.

Recuerde también que ninguna frase, fórmula o anotación es gratuita, sino que responde a las necesidades tácticas de cada caso concreto. Por eso es importante que adapte las cartas y los contratos a sus circunstancias personales, respetando en lo posible el texto que le proponemos y los consejos que lo acompañan, y que no añada cláusulas dudosas o difícilmente comprensibles.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1. DEFIENDA SUS DERECHOS

¿Qué derechos? 14

Las distintas vías de reclamación 14
Por escrito 14
Hojas de reclamación 15
Servicios de consumo de las comunidades autónomas y OMIC 16
Juntas Arbitrales de Consumo 16
La vía judicial: los tribunales 17
Justicia gratuita 18

Otras vías 19

¿Cuándo reclamar? 19

Modelos 21
1. Reclamar por escrito: estructura general de las cartas modelo 21
2. Un ejemplo 23
3. Hojas de reclamación 24
4. Denuncia a los servicios de consumo de las comunidades autónomas 25
5. Petición de acto de conciliación 26
6. Solicitud de asistencia jurídica gratuita 28

CAPÍTULO 2. LA COMPRAVENTA DE BIENES

Contratos: lo que interesa saber 34
Un caso especial: los contratos de adhesión 35
El contrato de compraventa 37
La garantía 38
Defectos ocultos 39
¿Y si me vende algo que no es suyo? 40
Dejar una señal 41
El vendedor no respeta el contrato 41

Compraventa de coches de segunda mano 42
Consejos para el comprador 43
Consejos para el vendedor 44

Compra a plazos 45

Compras realizadas fuera de los comercios 46
¿Cómo ha de ser el contrato de compraventa? 47
Derecho a revocación 47

Compras a distancia 48
¿Qué dice la ley? 48

Modelos 52
7. Precio no conforme 52
8. Vicios ocultos I: carta al vendedor 53
9. Vicios ocultos II: carta al fabricante o importador 54
10. Si el vendedor se retrasa... 55
11. Contrato de compraventa de un coche usado 56
12. Ruptura de un contrato suscrito fuera de un establecimiento mercantil 58
13. Ruptura de un contrato suscrito fuera de un establecimiento mercantil, con documento de revocación 59
14. Documento de revocación 60
15. El artículo no se corresponde con la publicidad 61

CAPÍTULO 3. LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El contrato de servicios y el contrato de obra 64
El presupuesto 64

Problemas cuando no se respeta el acuerdo 65
Retrasos en la prestación del servicio 65
Mala ejecución o defectos en el trabajo realizado 66
Defectos ocultos 66

La tintorería 67
¿Qué dice la ley? 67
¿Qué hacer? 68

La reparación del automóvil 70
¿Qué dice la ley? 70
¿Qué hacer? 71

La reparación de aparatos de uso doméstico 72
¿Qué dice la ley? 72
¿Qué hacer? 73

Viajes combinados 74
¿Se puede anular un viaje? 75
Al contratar 77
¿Y si algo va mal? 78

La enseñanza a distancia 79
¿Qué dice la ley? 79
¿Qué hacer? 79

Servicios de profesionales libres 80
¿Cuánto pueden cobrar? 81
Si hay problemas... 82
Los errores médicos 82

Modelos 86
16. Presupuesto 86
17. Retraso en la prestación de un servicio I 87
18. Retraso en la prestación de un servicio II 88
19. Retraso en la prestación de un servicio III 89
20. Retraso en la prestación de un servicio IV 90
21. Retraso en la prestación de un servicio V 91
22. Ejecución del servicio no conforme o defectuosa I 92
23. Ejecución del servicio no conforme o defectuosa II 93
24. Ejecución del servicio no conforme o defectuosa III 94
25. Resguardo del servicio de tintorería 95
26. Tintorería I: daños en una prenda 97
27. Tintorería II: limpieza defectuosa 98
28. Tintorería III: extravío de la prenda 99
29. Contrato de reparación de automóviles 100
30. Reparación de automóviles I: hoja de reclamación 103
31. Reparación de automóviles II: reparación no pedida 104
32. Reparación de automóviles III: reparación defectuosa 105
33. Reparación de electrodomésticos I: no conformidad con los gastos de desplazamiento 106
34. Reparación de electrodomésticos II: autorización para la reparación con piezas de segunda mano 107
35. Viajes combinados I: anulación de un viaje 108
36. Viajes combinados II: cesión de reserva a otra persona 109
37. Viajes combinados III: queja por un contratiempo 110
38. Viajes combinados IV: reclamación 111
39. Cursos por correspondencia I: solicitud de información 112
40. Cursos por correspondencia II: el contenido no se corresponde con lo pedido ... 113
41. Ejemplo de minuta extendida por un notario 114
42. Reclamación ante la Junta Directiva del Dolegio Notarial 116
43. Reclamación ante el colegio profesional (arquitectura, abogacía) 117

CAPÍTULO 4. EL ALQUILER DE VIVIENDA

El alquiler de vivienda habitual 120
Contratos acogidos a la nueva LAU 120

¿Qué duración mínima garantiza la LAU? 120
Precauciones antes de firmar el contrato 121
¿Qué renta debo pagar? 121
¿Puedo ceder el contrato a otra persona? 122
Obras 124
¿Y si el propietario quiere venderla? 124
Fin del contrato por incumplimiento de obligaciones 125
Contratos de arrendamiento celebrados entre el 9/5/85 y el 1/1/95 126
Contratos de arrendamiento anteriores al 9 de mayo de 1985 127

La vivienda en nuestras vacaciones 129
Servicios incluidos en el precio 130
Variaciones en los precios 131

Modelos 132
44. Solicitud de nuevo contrato o indemnización al no haber ocupado el propietario la vivienda que reclamaba para sí 132
45. Contrato de arrendamiento de vivienda 133
46. Petición por parte del inquilino del recibo de alquiler al propietario 137
47. Notificación de nueva titularidad del contrato de alquiler tras un proceso de separación o divorcio 138
48. Subrogación en el contrato de alquiler de vivienda por muerte del anterior inquilino 139
49. Solicitud de autorización para hacer obras 140
50. Notificación de la actualización de la renta en contratos antiguos 141
51. Arrendamiento en vacaciones 143
52. Inventario que acompaña al contrato 145
53. Contrato de alojamiento turístico 146

CAPÍTULO 5. LA COMPRA DE VIVIENDA

¿Cómo elegirla? 150

Vivienda nueva 150
Compra sobre plano o en construcción 151
Vivienda nueva ya construida 152
La garantía de las viviendas nuevas 153

Viviendas de segunda mano 155
La garantía 156

El contrato de compra de vivienda 156
Documentos que deben acompañar al contrato 157
Formalización pública del contrato 158
Inscripción en el Registro de la Propiedad 158

¿A quién corresponden los gastos? 159

Aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles («multipropiedad») 160
Algunas recomendaciones 163

Construir su propia casa 164
Contratar los servicios de profesionales 165
Trámites y precauciones 165

Modelos 167
54. Solicitud de número de cuenta corriente para ingresar cantidades a cuenta 167
55. Solicitud de información sobre el aval de las cantidades a cuenta 168
56. Vivienda nueva: vicios aparentes I 169
57. Vivienda nueva: vicios aparentes II 170
58. Vivienda nueva: vicios ocultos 171
59. Vivienda nueva: vicios ruinógenos 172
60. Solicitud de información al presidente de la comunidad 173
61. Contrato de compra de vivienda 174
62. Elección de notario 177
63. Solicitud de plano de instalaciones en vivienda nueva 178
64. Resolución de compra de un derecho de aprovechamiento por turnos ... 179
65. Comunicado oficial de encargo profesional al Colegio de Arquitectos 180
66. Contrato de obra 181

CAPÍTULO 6. LA VIDA COTIDIANA

Bancos 186
Lo que debe saber 186
¿Qué hacer? 187
Reclamar paso a paso 187

El préstamo de dinero entre particulares 188

Seguros 189
Cancelación del contrato 189
Le cobran más de lo acordado 189
Si una entidad bancaria es beneficiaria de nuestro seguro... 190
El seguro del automóvil 190
¿Cómo reclamar? 191

El agua 191
La calidad 191
Tarifas 192
Suministro irregular 193

La energía eléctrica 193
Problemas con la corriente 193
Facturas 194

El gas 194
¿Cómo reclamar a la compañía eléctrica o a la del gas? 195

El servicio telefónico 196
Facturas 196
La privación del teléfono 196
¿Cómo reclamar? 197

El servicio de Correos 197
Modalidades de envío 197
Reclamaciones 198

Medios de transporte 199
Ferrocarril/RENFE 199
Por carretera: servicios regulares de autobuses 201
Juntas Arbitrales del Transporte 203
El transporte aéreo 203
Pérdida o deterioro del equipaje 205

Transportes urbanos 207
Autobuses urbanos 207
Trenes de cercanías 208
Taxis 208
El ferrocarril metropolitano (metro) 209

Modelos 211
67. Bancos I: reclamación por cobro de servicios no solicitados 211
68. Bancos II: reclamación ante el Defensor del Cliente 212
69. Hoja de reclamación del Banco de España 213
70. Préstamo entre particulares 214
71. Cancelación de un contrato de seguro (póliza) 216
72. Seguros I: elección de abogado y procurador por el asegurado 217
73. Seguros II: reclamación al Defensor del Asegurado o al Departamento de Atención al Asegurado 218
74. Seguros III: reclamación a la Dirección General de Seguros 219
75. Suministro de agua I: agua no potable 220
76. Suministro de agua II: aumento del precio fijado 221
77. Suministro de agua III: irregularidades en el abastecimiento 222
78. Electricidad y gas I: la corriente eléctrica o el suministro de gas es irregular 223
79. Electricidad y gas II: negativa o retraso del suministro por deudas del anterior inquilino o propietario 224
80. Servicio telefónico I: desacuerdo con la factura 225

81. Servicio telefónico II: interrupción del servicio de teléfono 226
82. Hoja de reclamación de aviación civil 227
83. Hojas de reclamación del metro 228

CAPÍTULO 7. LA FAMILIA

Acogimiento familiar y adopción 232
El acogimiento familiar 232
La adopción 232

La emancipación 235
¿Cómo se consigue la emancipación? 235

El matrimonio 236
El matrimonio civil 236
El matrimonio canónico 237

Los problemas conyugales 238
La separación matrimonial 239

El testamento 240
Tipos de testamento 240
¿Qué testamento conviene hacer? 240
La revocación del testamento 241
Para heredar: trámites después del fallecimiento 241

Modelos 243
84. Solicitud de aspirante a adoptar 243
85. Escrito de solicitud de adopción promovida por el adoptante 244
86. Solicitud de emancipación 246
87. Solicitud para contraer matrimonio civil 247
88. Solicitud para contraer matrimonio canónico 248
89. Certificado de matrimonio canónico 249
90. Separación matrimonial: solicitud de medidas provisionales 250
91. Convenio de separación redactado por los propios cónyuges 252
92. Solicitud al Registro de Actos de Última Voluntad 254
93. Herencia: cuando no hay testamento 255

CAPÍTULO 8. EL MUNDO LABORAL

El contrato de trabajo 258
El periodo de prueba 259
Vacaciones 259

Permisos retribuidos 260
Modificaciones del contrato 261
Desplazamientos 262
Suspensión del contrato 262

Extinción del contrato de trabajo 264
Extinción del contrato por voluntad del trabajador 265
Extinción del contrato por voluntad del empresario 266

La nómina 268

Contratos para empleados del servicio doméstico 270
Jornada 270
Retribución 270
Duración 271
Extinción del contrato 271

Modelos 272
94. Autorización para que un menor de 18 años y mayor de 16 pueda prestar sus servicios a una empresa 272
95. Contrato de trabajo por tiempo indefinido 273
96. Carta comunicando a la empresa que se va a contraer matrimonio para solicitar el correspondiente permiso 275
97. Permiso por lactancia: notificación a la dirección de la empresa 276
98. Escrito para comunicar el cese voluntario en la empresa 277
99. Extinción del contrato de trabajo: carta de despido disciplinario 278
100. Recibo justificativo del pago de salarios: la nómina 279
101. Contrato de trabajo de la relación laboral especial del servicio doméstico 280
102. Contrato de trabajo para empleado del hogar externo 282

CAPÍTULO 1

DEFIENDA SUS DERECHOS

El presente capítulo constituye una orientación para entender las informaciones que le ofrecemos en los capítulos siguientes. Primero le explicamos muy brevemente las distintas vías de reclamación que existen para resolver conflictos relacionados con el consumo. A continuación, le presentamos la estructura general de las cartas que podrá encontrar a lo largo de esta guía, con indicaciones sobre cómo interpretarlas y usarlas.

¿Qué derechos?

Un consumidor informado es el que mejor puede defender sus derechos, y esta guía puede ayudarle mucho en ese sentido. No obstante, existen entidades dedicadas a prestar asesoramiento y a mediar por los consumidores en materias relacionadas con el consumo, intentando resolver el conflicto por la vía amistosa. Si quiere un servicio gratuito acuda a la *Oficina Municipal de Información al Consumidor* (OMIC) de su localidad. Otra vía sería acudir a una *asociación de consumidores*, como la propia OCU.

Las distintas vías de reclamación

Los escritos contenidos en esta guía le pueden ser muy útiles, siempre que tenga presente que su contenido es orientativo y que, por tanto, lo tendrá que adaptar a su caso concreto (MODELOS 1 y 2). Además, no tiene por qué ser necesario presentar nuestra queja por escrito. De hecho, la primera vía que debemos utilizar es la reclamación verbal: exponer de palabra los motivos de nuestra queja al comerciante o prestador del servicio, y esperar su reacción. Si ésta no es positiva, podemos pasar a la reclamación escrita. También se puede utilizar directamente el escrito cuando, por razones de distancia o falta de tiempo, resulte complicado hacer la reclamación verbalmente.

Por escrito

Si disponemos de tiempo, una solución para presentar nuestra queja de manera *fehaciente* (válida como prueba) es presentarnos en el lugar de la reclamación

TENGA EN CUENTA...

...que una carta, aunque se envíe certificada y con acuse de recibo, no constituye una prueba válida, desde el punto de vista judicial, de la reclamación efectuada. El acuse de recibo sólo demuestra que se ha realizado el envío, pero no cuál es el contenido de la carta. Por tanto, ésta es sólo una manera formal de reclamar, que puede ser suficiente, si hay buena fe por parte del destinatario.

con original y copia de nuestra carta, y solicitar que nos firmen y sellen la copia, la cual quedará en nuestro poder como prueba de que la otra parte la ha recibido.
Otro sistema válido como prueba judicial es el telegrama con acuse de recibo: con él no puede haber duda sobre el contenido.
También puede utilizar el servicio de fax público que ofrece Correos, denominado burofax, con el que queda constancia fehaciente del contenido (varias sentencias lo han admitido así). Este sistema le concede un espacio más extenso que el telegrama, ya que puede enviar una carta completa. Si el destinatario no tiene fax, Correos le lleva la carta a casa.
Por último, si el asunto es lo bastante importante, se puede recurrir al conducto notarial, que consiste en enviar el escrito a través del notario, figura jurídica reconocida que puede dar fe de la documentación que pasa por sus manos. Incluso puede pedirse que éste levante acta de los desperfectos, de las negativas de información o aclaración de asuntos, etc.
En cualquier caso, conserve siempre una fotocopia de todos los escritos que mande y guarde los resguardos de Correos (el de envío y el de acuse de recibo).

Hojas de reclamación

Algunos establecimientos tienen la obligación de disponer de hojas de reclamación a disposición del cliente: bares, restaurantes, hoteles, discotecas, gasolineras, tintorerías, empresas de transportes de viajeros, agencias de viajes, empresas de espectáculos, talleres de reparación de vehículos, panaderías, locales de actividades deportivas, locales de juegos de azar, talleres de reparación de electrodomésticos y autoescuelas. Sepa que en algunas comunidades autónomas la lista de establecimientos obligados a tener hojas de reclamación es más larga que en otras. En cualquier caso, si algún establecimiento que está obligado a ello no las tiene o no se las quiere dar, puede denunciarlo en la Policía Municipal o en la Guardia Civil. Además, también puede reclamar ante el organismo competente en materia de consumo

directamente, sin utilizarlas. Efectúe entonces su reclamación en papel normal, indicando, como dato añadido, que no le fue facilitada la hoja correspondiente. Las hojas de reclamación (MODELO 3) constan de tres o cuatro hojas de color (un original más dos o tres copias) y en ellas se indican las instrucciones para rellenarlas, así como el organismo al que hay que remitirlas. El original, de color blanco, se entregará a las autoridades competentes en materia de consumo de la comunidad autónoma. La copia verde será para usted, y la rosa, para el responsable del establecimiento. Al original de la reclamación, el consumidor adjuntará cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos, especialmente la factura, cuando se trate de una reclamación sobre precios.

Servicios de consumo de las comunidades autónomas y OMIC

Cuando usted rellena una de estas hojas de reclamación o presenta una denuncia (MODELO 4) en los servicios de consumo de la comunidad autónoma, lo que puede conseguir es que estos servicios impongan una sanción o multa al establecimiento implicado, siempre que existan pruebas de que ha habido alguna irregularidad. Si la empresa a la que reclama se encuentra en la misma localidad, puede presentar su reclamación en la Oficina Municipal de Información al Consumidor del ayuntamiento.
Sin embargo, ni las OMIC ni los servicios de consumo de las comunidades autónomas tienen como objetivo obligar al propietario a *indemnizar* al reclamante por los daños y perjuicios ocasionados. La misión de las OMIC es informar al consumidor y tratar de resolver los conflictos por la vía amistosa, mientras que los servicios de consumo de la comunidad autónoma son los encargados del cumplimiento de las disposiciones legales y tienen autoridad para imponer sanciones. De todas formas, el expediente sancionador abierto contra la empresa constituiría una prueba importantísima si decide llevar el asunto a los Tribunales de Justicia.

Juntas Arbitrales de Consumo

Si no ha tenido éxito con ninguno de los procedimientos mencionados antes o busca una compensación por los perjuicios sufridos, tendrá que pensar en vías más formales, cuyos acuerdos no dependerán exclusivamente de las partes implicadas. Una de estas vías, la más rápida y económica, es acudir a una *Junta Arbitral de Consumo* (JAC), que deberá dictar un laudo en el plazo máximo de 4 meses.
Estas juntas son un órgano no judicial, formado por un representante de la Administración, un representante del sector empresarial afectado y un representante de los consumidores. Si la reclamación se formula a través de una

asociación de consumidores, el representante de los consumidores será el designado por dicha asociación. Si reclama a través de la OMIC, el representante lo designa de oficio la JAC entre los que previamente hayan propuesto las distintas asociaciones de consumidores. Tenga presente que la misión de estos representantes o vocales consiste en valorar los hechos y las pruebas presentadas, para después emitir un voto; su papel no es ejercer la defensa de las personas que comparecen ante la Junta.
Las materias objeto de arbitraje son todas las que se refieren a bienes y servicios (alimentación, automóviles, espectáculos, hostelería, sanidad, bancos, etc.), incluidos los servicios públicos. Se excluyen las operaciones entre particulares y los casos en los que hay intoxicación, lesiones, muerte o indicios de delito, para los cuales habrá de acudirse a los tribunales.
El procedimiento es gratuito. Si el afectado propone pruebas distintas a las que han pedido los árbitros de la JAC (por ejemplo, si quiere llevar su propio perito), tendrá que pagar el coste de la prueba. Cuando las proponen los árbitros de la JAC, las partes no tienen que pagar nada. En las pruebas propuestas por las dos partes, tendrán que pagar la mitad cada una.
El gran inconveniente de este método es que el sometimiento a la JAC es voluntario por parte del empresario. La Junta comunica a la empresa o establecimiento la existencia de la queja para que conteste si acepta o no el arbitraje. Si no contestan, al consumidor solo le quedaría la vía judicial. Eso sí, una vez pronunciado el laudo (la resolución de la Junta Arbitral), su cumplimiento es obligatorio para las partes.

Algunos sectores tienen un acuerdo conjunto para que todos sus integrantes se sometan a las JAC. Por eso, antes de concertar un servicio o realizar una compra, es interesante averiguar si la empresa en cuestión está adherida al *Sistema Arbitral de Consumo*. Generalmente, estas empresas se identifican mediante un logotipo visible (que les será retirado en cuanto dejen de someterse al arbitraje de la Junta).
Si existen Juntas Arbitrales en su localidad, puede solicitar su intervención a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de su lugar de residencia o a través de una asociación de consumidores.
En la actualidad, existen Juntas Arbitrales de ámbito nacional, autonómico, provincial y local.

La vía judicial: los tribunales

Esta vía sólo debe emplearla en casos extremos y cuando la cuantía de lo reclamado merezca verdaderamente la pena. En primer lugar, infórmese adecuadamente sobre los gastos que le va a suponer: abogado, procurador, costas judiciales...

Hay algunos servicios gratuitos de información jurídica como el *Servicio de Orientación Jurídica* (SOJ) del Colegio de Abogados o la *Oficina de Información Sociolaboral*, que está especializada en temas relacionados con el trabajo.
Si decide presentar la demanda, puede promover antes un *acto de conciliación judicial* (MODELO 5), el cual se realiza en presencia de un juez. En él, se exponen las posiciones de las partes litigantes y se intenta que lleguen a un acuerdo, pero no se dicta una sentencia. En este acto no es necesario contar con abogado ni procurador.
Tampoco es necesario el abogado ni el procurador cuando la cuantía de lo reclamado sea igual o inferior a 80.000 ptas (480,81 €). Este tipo de procesos se denominan *juicios verbales*.

Justicia gratuita

Si está pensando en presentar una reclamación por vía judicial, recuerde que es posible acogerse al beneficio de la justicia gratuita si cumple los siguientes requisitos:

– tener unos ingresos inferiores al doble del Salario Mínimo Interprofesional vigente en el momento de la solicitud; si gana más de esa cantidad pero menos de cuatro veces el Salario Mínimo Interprofesional, la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita puede estudiar sus circunstancias personales, familiares y económicas, y declararle, de forma excepcional, beneficiario de este derecho;
– demostrar que litiga por defender sus propios derechos.

Si consigue que le concedan la justicia gratuita podrá gozar, entre otros, de los siguientes beneficios:

– se le nombrará abogado y procurador de oficio, sin cargo alguno para usted;
– estará exento de hacer los depósitos que sean necesarios para interponer cualquier recurso;
– la inserción de los anuncios y edictos en los periódicos oficiales que esté obligado a publicar por ley será gratuita.

La concesión del beneficio de justicia gratuita es provisional: si la posición económica del beneficiario mejora después del juicio o si, al ganar el pleito, obtiene una cantidad de dinero, es posible que finalmente tenga que pagar los costes de su defensa, siempre que la otra parte no haya sido condenada a pagar las costas.
Para acogerse a este derecho debe acudir al colegio de abogados (MODELO 6) de la localidad en la que pretenda litigar (si es un pueblo, debe acudir a la capital de la provincia). En estos colegios, según dispone la ley (Real Decreto 20/9/96), debe haber un Servicio de Orientación Jurídica donde le informarán sobre los requisitos y le ayudarán a rellenar los impresos necesarios para la concesión de la justicia gratuita.

Otras vías

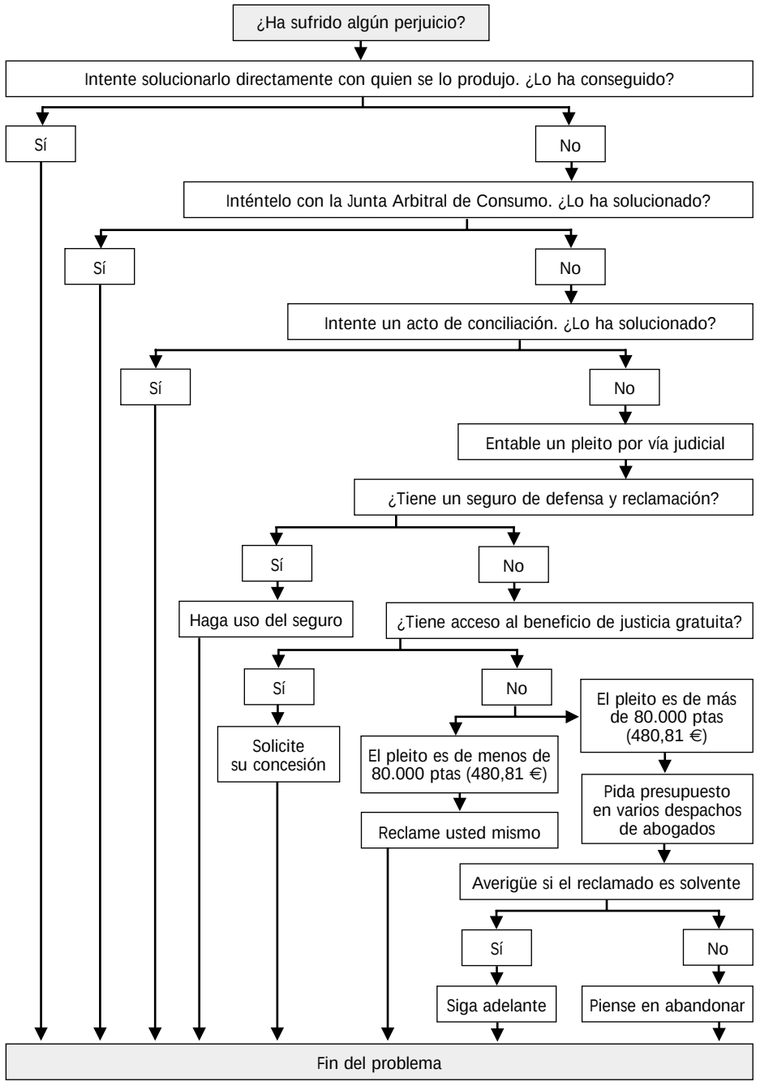
Las vías que hemos mencionado son las generales, que se pueden utilizar para problemas de consumo de cualquier tipo: vivienda, electrodomésticos, tintorerías, alimentación, ropa, muebles. Sin embargo, hay una serie de servicios o materias que tienen sus vías de reclamación propias, como los bancos, las aseguradoras, Correos, Telefónica, transporte aéreo, sanidad. En esta guía encontrará tratados todos estos aspectos y le explicaremos a qué organismo dirigirse en cada caso. No obstante, sepa que los servicios de consumo de las comunidades autónomas y las OMIC aceptan reclamaciones de cualquier tipo y se encargan de dirigirlas al organismo correspondiente.

¿Cuándo reclamar?

Las reclamaciones conviene presentarlas *lo antes posible*, ya que los plazos suelen ser cortos. Por ejemplo, en la reparación de electrodomésticos sólo tiene un mes para presentar la correspondiente hoja de reclamación a partir del momento en que le devuelven el aparato. En los talleres mecánicos dispone de 2 meses desde que le devuelven el coche o se acaba la garantía.
El plazo mínimo de garantía que señala la ley es de 6 meses, durante los cuales tendrán que repararle gratuitamente cualquier defecto oculto de origen.
Si la reclamación la presenta en un órgano de la administración (OMIC o servicios de consumo de las CCAA) por hechos que pudieran calificarse como infracciones en materia de consumo, dispone de 5 años para reclamar, a contar desde el momento en el que se producen las supuestas infracciones. Con este procedimiento conseguirá que la empresa sea multada, pero no se verá compensado por los perjuicios sufridos. Para ello será preciso acudir a la Junta Arbitral o a los Tribunales de Justicia, dentro de los plazos establecidos en cada caso.

VÍAS DE RECLAMACIÓN

Cuando quiera presentar una reclamación tendrá que elegir de entre los diversos caminos posibles aquel que mejor se ajuste a las circunstancias del caso. Siga nuestra esquema.



RECLAMAR POR ESCRITO: ESTRUCTURA GENERAL DE LAS CARTAS MODELO

Modelo 1

Un modelo de carta como éste es el que podrá encontrar a lo largo de la guía que tiene en sus manos. En letra normal aparece siempre el texto de la carta; en letra cursiva y entre paréntesis encontrará las indicaciones para rellenar las partes en blanco (señaladas con líneas de puntos), de acuerdo con su caso concreto.
Algunas recomendaciones:
• Haga constar sus datos personales: nombre y apellidos, dirección completa y teléfono (este último sólo si quiere que se pongan en contacto telefónico con usted).
• Cuide la presentación de su escrito, de forma que el destinatario pueda leer la carta con facilidad (es preferible que la escriba con máquina de escribir u ordenador, sobre todo si no tiene una letra clara).
• Exponga con claridad y orden el motivo de su queja y lo que solicita.
• No se olvide de poner la fecha ni de firmar su escrito.
• Conserve una copia del mismo y, si lo entrega en mano, pida que le firmen y sellen esa copia en el establecimiento en el que haya presentado el original (y en la misma fecha en que lo entregue).

(Nombre de la persona que reclama)
(Dirección: calle o plaza y número)
(Código Postal, población y provincia –cuando la población no es la capital)

(Nombre del responsable –si lo conoce) (1)
(Departamento o sección –por ejemplo, Dpto. de Atención al Cliente)
(Nombre del establecimiento, empresa o entidad a quien se reclama)
(Dirección: calle o plaza y número)
(Código Postal, población y provincia –cuando la población no es la capital)

(Lugar desde donde escribe y fecha de la carta)

Muy Sres míos:

El pasado ……. *(fecha de la compra o del servicio, o fecha en que se produjo la incidencia), adquirí/encargué/solicité ……. (descripción de la compra o el servicio: nombre, modelo y número de serie del producto o datos concretos del servicio; lugar y otros posibles detalles).*

Desgraciadamente, ……. *(descripción del problema con breve historia y explicación).*

En consecuencia, con objeto de resolver este problema, les ruego que ……. *(explique qué es lo que desea en concreto para resolver el problema y considerarse compensado).*

Les adjunto copias de ……. *(factura, recibo, hoja de pedido, garantía, albarán de entrega o cualquier otro documento que venga al caso).*

Espero su respuesta y solución a mi problema en el plazo más breve posible.
Les comunico que dejaré transcurrir ……. *(fijar un plazo de tiempo:*

conceda un plazo razonable en función de las características del problema) antes de iniciar otra gestión.

Pueden ponerse en contacto conmigo por correo a mi domicilio indicado arriba o por teléfono en el número ..... *(número al que quiere que le llamen)* en horas de ..... (oficina, de comidas, por la noche, etc.).

Atentamente les saluda,

(Firma) (2)
Fdo.: *(escriba aquí su nombre)*

Anexo: *(adjunte copia, ¡nunca originales!, de los documentos que haya citado en la carta).*

(1) Incluya los datos que conozca; como mínimo han de figurar el nombre del establecimiento o de la empresa y su dirección.
(2) Su rúbrica y, en caso de que sea necesario, también su nº de DNI.

UN EJEMPLO

Modelo 2

La carta que sigue es un ejemplo práctico de cómo aplicar el esquema general que acabamos de presentar.

Angustiado Consumidor
C/ Isla Desierta, 99
88888 Villarriba (Cuenca)

Pepito Pérez
Departamento de Desatención al Cliente
PAPEL MOJADO, S.A. C/ Papeleta, s/n.
00000 Nisesabe (Cuenca)

Villarriba, 18 de marzo del 2000

Muy Sr. mío:

El pasado 28 de febrero encargué en su establecimiento una librería modelo Ex Libris de 2,50 m en color roble.

Desgraciadamente, cuando he recibido en mi domicilio el mueble, he podido comprobar que el color no se correspondía con lo que yo había pedido, ya que me han traído una librería de color nogal. Así se lo hice notar a la persona que la trajo, quien me respondió que él se limitaba a entregar los muebles. Cuando le manifesté mi intención de no quedármela, me respondió que «de ninguna forma podía volver a llevársela».

Con el fin de solucionar este problema, le ruego que procedan a retirar la librería de color nogal y a mandarme otra en color roble tal y como habíamos acordado y sin ningún cargo adicional para mí.

Le adjunto copia de la hoja de pedido donde está anotado claramente «color roble» y del albarán de entrega donde figura «color nogal».

Espero su respuesta y solución a mi problema en el plazo más breve posible. Les comunico que dejaré transcurrir 15 días antes de iniciar otra gestión.

Quedo a la espera de sus noticias. Atentamente,

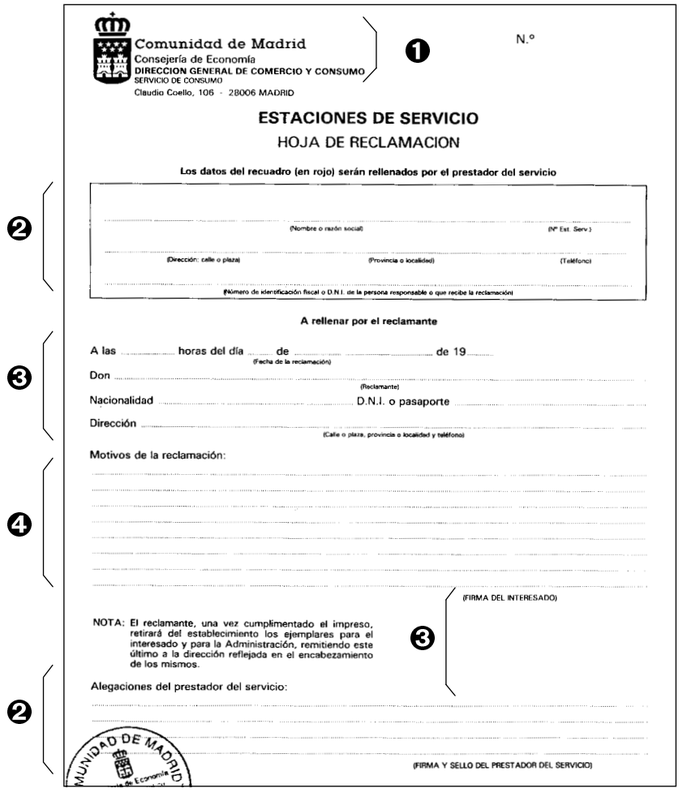
Fdo.: Angustiado Consumidor (DNI: 00.000.000)

Anexo: fotocopia del pedido y del albarán de entrega.

Modelo 3

HOJAS DE RECLAMACIÓN

Éste es un ejemplo de cómo son las hojas de reclamación que muchos establecimientos deben tener a disposición del público. Concretamente, se trata de la hoja de una estación de servicio (gasolinera). Cuando la hoja esté cumplimentada, llévese la copia blanca (señalada como «Ejemplar para la Administración») y la copia verde («Ejemplar para el interesado»). Envíe la hoja blanca a los servicios de consumo de la comunidad autónoma, cuya dirección figura en el encabezamiento de la propia hoja, y quédese con la copia verde como comprobante.



Comunidad de Madrid
Consejería de Economía
DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO
SERVICIO DE CONSUMO
Claudio Coello, 106 - 28006 MADRID

N.º

ESTACIONES DE SERVICIO

HOJA DE RECLAMACION

Los datos del recuadro (en rojo) serán rellenados por el prestador del servicio

(Nombre o razón social) (Nº Est. Serv.)

(Dirección: calle o plaza) (Provincia o localidad) (Teléfono)

(Número de identificación fiscal o D.N.I. de la persona responsable o que recibe la reclamación)

A rellenar por el reclamante

A las ..... horas del día ..... de ..... de 19.....
(Fecha de la reclamación)

Don .....
(Reclamante)

Nacionalidad ..... D.N.I. o pasaporte .....

Dirección .....
(Calle o plaza, provincia o localidad y teléfono)

Motivos de la reclamación:

NOTA: El reclamante, una vez cumplimentado el impreso, retirará del establecimiento los ejemplares para el interesado y para la Administración, remitiendo este último a la dirección reflejada en el encabezamiento de los mismos.

(FIRMA DEL INTERESADO)

Alegaciones del prestador del servicio:

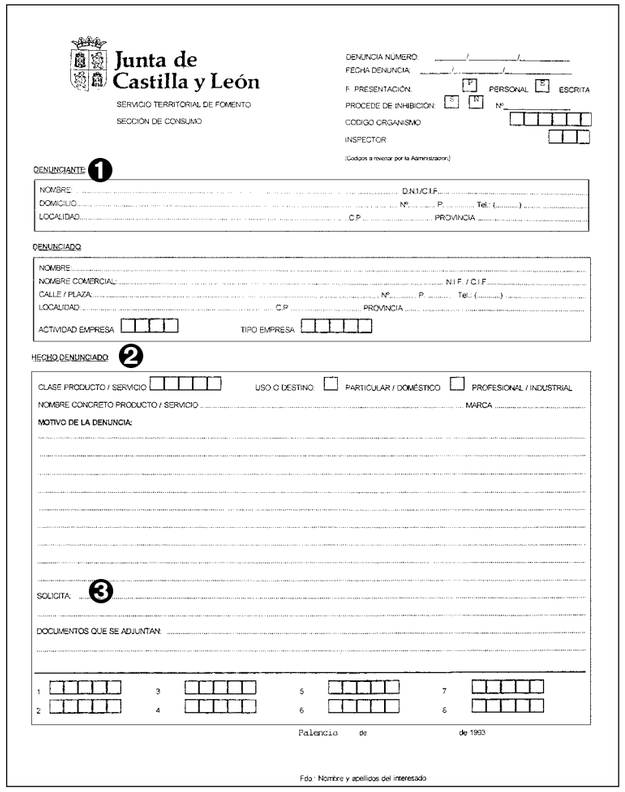
(FIRMA Y SELLO DEL PRESTADOR DEL SERVICIO)

(1) Ésta es la dirección a la que tiene que enviar el Ejemplar para la Administración.
(2) Haga que el prestador del servicio o el comerciante rellenen sus datos, así como la parte de alegaciones de la que disponen, y que firmen y sellen la carta en la parte destinada a ello.
(3) No olvide rellenar ninguno de sus datos. Es importante que haga constar una dirección en la que se le pueda localizar.
(4) Exponga los motivos de su queja de forma breve y ordenada. Si es posible, explique los acontecimientos por orden cronológico, sin omitir ningún dato esencial (por ejemplo, que le han pretendido cobrar por un servicio que no le han prestado), pero sin incluir detalles accesorios que no añaden nada a su reclamación.

Modelo 4

DENUNCIA A LOS SERVICIOS DE CONSUMO DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Si el establecimiento no tiene hojas de reclamación o no quiere entregárselas, acuda a los servicios de consumo de su comunidad y presente una denuncia como ésta.



Junta de Castilla y León
SERVICIO TERRITORIAL DE FOMENTO
SECCION DE CONSUMO

DENUNCIA NUMERO: ...../...../.....
FECHA DENUNCIA: ...../...../.....
F. PRESENTACIÓN: P PERSONAL R ESCRITA
PROCEDE DE INHIBICION: S N Nº.....
CODIGO ORGANISMO
INSPECTOR
(Codigos a rellenar por la Administracion.)

DENUNCIANTE
NOMBRE: ..... D.N.I./C.I.F.....
DOMICILIO..... Nº..... P..... Tel.: (.....) .....
LOCALIDAD..... C.P..... PROVINCIA .....

DENUNCIADO
NOMBRE .....
NOMBRE COMERCIAL: ..... N.I.F. / C.I.F.....
CALLE / PLAZA: ..... Nº..... P. ..... Tel.: (.....) .....
LOCALIDAD ..... C.P. ..... PROVINCIA .....
ACTIVIDAD EMPRESA TIPO EMPRESA

HECHO DENUNCIADO
CLASE PRODUCTO / SERVICIO USO O DESTINO: PARTICULAR / DOMÉSTICO PROFESIONAL / INDUSTRIAL
NOMBRE CONCRETO PRODUCTO / SERVICIO ..... MARCA .....
MOTIVO DE LA DENUNCIA:

SOLICITA: .....

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN: .....

1 2 3 4 5 6 7 8

Palencia de de 1993

Fdo.: Nombre y apellidos del interesado

(1) No olvide poner sus datos de identificación, en especial, su nombre y dirección.
(2) Exponga el motivo de su queja de forma clara, breve y ordenada.
(3) Explique qué es lo que desea como compensación.

Modelo 5

PETICIÓN DE ACTO DE CONCILIACIÓN

Presentar tantas *papeletas* (así se denominan técnicamente estas solicitudes) como personas quiera demandar, y una más para usted. Por ejemplo, si quiere demandar al vendedor y al fabricante, tendrá que presentar tres papeletas.

AL JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA DECANO

D/Dña. ……., mayor de edad, con DNI ……. y domicilio en ……., ante el Juzgado comparezco y, como mejor proceda en Derecho, DIGO:

Que vengo a formular petición de ACTO DE CONCILIACIÓN (conforme a los art. 460 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Civil) contra ……. *(nombre de la empresa contra la que formula la reclamación),* con domicilio social en ……., a fin de que se avengan a reconocer los siguientes

HECHOS

(Exponga detalladamente los hechos que han provocado la reclamación. Especifique las fechas y mencione los documentos que puedan apoyar su versión. Explique cuál fue la postura adoptada por la otra parte. Termine la exposición de hechos, detallando la compensación o indemnización que solicita. A continuación, incluimos un ejemplo, cuyo esquema puede seguir aproximadamente, de cómo puede ser dicha exposición de hechos.)

Primero.- Que el pasado 10 de enero del 2000 adquirí en el distribuidor Elektro Roto, S.A. un lavavajillas marca F.R., modelo T-456, según se constata mediante la factura que adjunto.

Segundo.- Que dicho lavavajillas fue instalado en mi domicilio arriba reseñado al día siguiente, 11 de enero, por un técnico concesionario de la marca F.R., quien me indicó que el aparato era apto desde ese momento para realizar su cometido, y quien además me explicó su forma correcta de funcionamiento.

Tercero.- Que al ponerlo en marcha a continuación para comprobar el funcionamiento, y después de una serie de ruidos extraños y chispazos, el aparato dejó de funcionar.

Cuarto.- Que comuniqué esta circunstancia al establecimiento Elektro Roto, S.A. para que procediera a su reparación, y éste me indicó que me dirigiera al fabricante, que es quien otorga la garantía. Me dirigí al fabricante, el cual declinó toda responsabilidad.

Quinto.- Que, en consecuencia y dada la responsabilidad del establecimiento Elektro Roto, S.A. y Fabricantes Reunidos, S.A., se avengan a indemnizarme

por el importe de 72.000 ptas (432,73 €) abonado al distribuidor al adquirir el aparato, como se puede ver en la factura.

Por lo expuesto,

SUPLICO AL JUZGADO que, dando por presentado este escrito con sus copias, se sirva admitirlo y, a su vista, tenga por formulada demanda de acto de conciliación frente al titular del establecimiento Elektro Roto, S.A. y Fabricantes Reunidos, S.A., y que proceda a señalar día y hora para la celebración de la conciliación y entregue a esta parte testimonio del resultado de la comparecencia.

Es Justicia que pido en Madrid a ..... (fecha),

(Firma)
Fdo.: (su nombre)

Modelo 6

SOLICITUD DE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA

Éste es el impreso que tendrá que presentar para solicitar la asistencia jurídica gratuita. Reúna todos los datos y los documentos necesarios según la lista que se incluye en la propia solicitud.

Ministerio de Justicia

Secretaría de Estado de Justicia

SOLICITUD DE ASISTENCIA JURIDICA GRATUITA

(Impreso aprobado por el Real Decreto 2103/1996, de 20 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita; BOE de 24 de septiembre de 1996)

Con la finalidad de acreditar la concurrencia de los requisitos legales para el reconocimiento del derecho de justicia gratuita, DECLARO que los datos que relaciono a continuación son ciertos, completos y sin omisión alguna, pretendiendo tan sólo litigar por derechos propios.

(Antes de cumplimentar lea las instrucciones.)

1. DATOS PERSONALES (1)

A) DECLARANTE:
Nombre:
Primer apellido:
Segundo apellido:
NIF:
Domicilio: Calle/plaza:
Localidad: Municipio:
Provincia: C. Postal:
Teléfono:

Fecha de nacimiento:
Estado civil (2): Régimen económico-matrimonial:
Profesión:

B) CONYUGE:
Nombre:
Primer apellido:
Segundo apellido:
NIF:
Domicilio (3): Calle/plaza:
Localidad: Municipio:
Provincia: C. Postal:
Teléfono:

Fecha de nacimiento:
Estado Civil:
Profesión:

C) FAMILIARES QUE CONVIVAN CON EL DECLARANTE:

Parentesco	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Fecha de nacimiento

2. DATOS ECONOMICOS:

A) INGRESOS ANUALES POR UNIDAD FAMILIAR:

Origen (4)	Importe bruto	Retención judicial	Concepto (5)

B) PROPIEDADES BIENES INMUEBLES:

Origen (4)	Tipo (6)	Valoración (7)	Cargas (8)

C) PROPIEDADES BIENES MUEBLES:

Origen (4)	Tipo (9)	Valoración (10)

D) OTROS BIENES:

Origen (4)	Valoración	Descripción

3. OTROS DATOS DE INTERES (11):

4. PRETENSION A DEFENDER:

Situación en la que se encuentra el proceso (12):

Pruebas que puede aportar:

Nombre, apellidos y domicilio del contrario(s):

Otros aspectos procesales de interés (13):

DECLARO SABER QUE

1.° Esta solicitud **no suspende** por sí misma el curso del proceso, debiendo PERSONALMENTE solicitar al órgano judicial la suspensión del transcurso de cualquier plazo que pudiera provocarme indefensión o preclusión de trámite.

2.° Mis datos de carácter personal serán incluidos en un fichero automatizado a los efectos del reconocimiento del derecho, siendo destinatarios de la información la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita y el Ministerio de Justicia.

3.° La desestimación de mi pretensión por la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita implicará, en su caso, el abono de honorarios y derechos económicos ocasionados por la intervención de los profesionales designados con carácter provisional.

4.° La declaración errónea, falsa o con ocultación de datos relevantes conllevará la revocación del reconocimiento del derecho, dando lugar a la obligación de pago de las prestaciones obtenidas, sin perjuicio de las responsabilidades de otro orden que correspondan.

....., a ..... de ..... de .....
(Firma)

5. DOCUMENTACION QUE ADJUNTA (marque con una X)

- Fotocopia del Documento Nacional de Identidad o Pasaporte.
- Fotocopia de la Tarjeta de Residencia, en el caso de ser extranjero.
- Certificado de liquidación del IRPF y del Patrimonio (14), o del Impuesto de Sociedades.
- Fotocopia de la Declaración de utilidad pública o de la inscripción en el Registro de Fundaciones, en el caso de las personas jurídicas.
- Fotocopia del permiso de circulación o certificado de la Jefatura Provincial de Tráfico (15).
- Certificado de signos externos del Ayuntamiento donde radica el domicilio.
- Fotocopia del Libro de Familia.
- Certificado de Empadronamiento.
- Certificado de empresa de conceptos salariales.
- Certificado del INEM de período de desempleo y percepción de subsidios.
- Fotocopia del contrato de arrendamiento de la vivienda habitual o, en su caso, copia del recibo mensual.
- Fotocopia de títulos de propiedad de bienes inmuebles.
- Certificado de Valores.
- Otros (16).

INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACION DEL FORMULARIO

(1) En el caso de tratarse de personas jurídicas, cumplimentar sólo el apartado 1-A, indicando denominación y domicilio social, teléfono, NIF y fecha de constitución.
(2) Si es casado, rellene el apartado 1-B.
(3) Si es el mismo que el del declarante, déjelo en blanco.
(4) Declarante, cónyuge, hijos, otros familiares, etc.
(5) Salarios, pensiones por jubilación o invalidez, bajas por incapacidad laboral transitoria, dividendos de acciones u obligaciones, rentas por arrendamientos, becas, etc.
(6) Vivienda que sirve de domicilio, otras viviendas, fincas, solares, plazas de garaje, locales comerciales, lonjas, pabellones industriales, etc.
(7) Valor de mercado, valor escriturado o valor catastral.
(8) Hipotecas o créditos que graven ese bien.
(9) Ciclomotores, lanchas, yates, joyas, etc. En caso de turismo y motocicletas, poner marca y modelo.
(10) Valor de mercado. En caso de vehículos a motor, ponga la matrícula.
(11) Aquellos datos no incardinables en apartados anteriores de trascendencia en su economía familiar. Ejemplos: Declarante o familiares con grandes minusvalías declaradas o demostrables, estado de salud, obligaciones que pesen sobre el declarante, costo del proceso, etc.
(12) Indicar si el proceso aún no se ha iniciado, o bien en qué fase se encuentra, así como la instancia procesal de que se trate.
(13) Consignar cualquier otro dato relacionado con el proceso que pueda ser de interés y, muy especialmente, si existen intereses familiares contrapuestos o si hay concurrencia de litigantes.
(14) Correspondiente a todos los integrantes de la unidad familiar.
(15) Sólo en caso de delitos contra la seguridad del tráfico.
(16) Describa el documento que aporta.

CAPÍTULO 2

LA COMPRAVENTA DE BIENES

Contratos: lo que interesa saber

Cuando se piensa en un contrato es habitual imaginarse algo rodeado de mucho papeleo y sólo reservado para asuntos de cierta importancia. No obstante, deberíamos ser conscientes de que cuestiones tan cotidianas como la compra de alimentos, los servicios que se solicitan a un fontanero o el billete del autobús o del metro son en sí otros tantos contratos. *El contrato es un acuerdo o convenio entre dos o más partes, por el cual cada una asume el compromiso de cumplir con determinadas obligaciones.*
Por ejemplo, en la compra de alimentos, el vendedor asume la obligación de entregar alimentos en buen estado, y el consumidor, la de pagar el precio convenido.
En un contrato se pueden establecer las condiciones que acuerden las partes, siempre que estos acuerdos no vayan en contra de lo fijado por la ley. Si hay algo que no se especifica en el contrato, se entiende también que se rige por lo que dictamine la ley.

RECUERDE

Siempre que firme un contrato, lea detenidamente su contenido, incluso si se ha redactado de mutuo acuerdo entre usted y la otra parte.

Si el contrato es complejo o de cierta importancia económica (por ejemplo, para la compra de una vivienda), busque el asesoramiento de una asociación de consumidores o de un profesional especializado (abogado, economista, etc.). Cuando intervengan notarios o corredores de comercio, éstos tienen la obligación de asesorarle, por lo que no dude en preguntarles todas las cuestiones que le surjan ni en solicitarles información sobre el contrato y las obligaciones que va a asumir.

¿Por escrito?
No debemos confundir el contrato con el documento o papel en que se formaliza. Éste no es más que la prueba de que ha tenido lugar dicho contrato. Pero para que exista contrato no es necesario firmar un documento; los

contratos también pueden ser verbales. Sin embargo, es conveniente plasmarlos por escrito para que no existan problemas cuando haya que probar que se acordaron unas obligaciones determinadas. Hay dos tipos de contratos escritos:

- El *documento público*, en el que interviene un fedatario público (persona que da fe de la identidad de los firmantes, la fecha de la firma y el contenido del documento –sin entrar a valorar si éste es o no cierto): notario, corredor de comercio u otro funcionario público. Gracias a su intervención, estos documentos tienen un valor probado que nadie puede poner en duda.
Nuestro Código Civil (art. 1.280) exige la constancia en documento público de determinados actos y contratos, entre otros: los contratos de compraventa de viviendas, locales o fincas, los contratos de alquiler que tengan una duración igual o superior a 6 años y que pudieran perjudicar a terceros (por ejemplo, al comprador de una vivienda que se encuentre alquilada) y los poderes para contraer matrimonio o para pleitos judiciales.

- El *documento privado* es el firmado por las partes en presencia, si se quiere, de testigos (que también pueden firmar como tales), pero sin que intervenga un fedatario público. Esto puede llevar consigo que una parte niegue haber firmado el contrato, complicando así la posible reclamación judicial.

Un caso especial: los contratos de adhesión

Son aquellos contratos en los cuales una de las partes redacta las condiciones, limitándose la otra parte a aceptar o rechazar dichas condiciones sin poder modificarlas.
Esta forma de contrato es muy habitual en las compañías de seguros, las de transporte aéreo o las suministradoras de electricidad, agua, gas y teléfono, por citar algunos ejemplos.
Sepa que es obligatoria la entrega (salvo renuncia del interesado) de recibo, justificante, copia o documento acreditativo del contrato, o en su caso, del presupuesto debidamente explicado.

¿Qué vamos a firmar?
Aunque este tipo de contratos es válido, hay que tener en cuenta que, según nuestro Código Civil, las condiciones confusas, ambiguas o poco claras no deben favorecer a la parte que las redactó.
La *Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios*, modificada en su art. 10 por la Ley 7/1998, sobre Condiciones Generales de Contratación, señala que las cláusulas de los contratos de adhesión deben reunir los siguientes requisitos:
– estar redactadas de una forma sencilla y clara, que facilite su comprensión directa. No deben hacer referencia a preceptos legales, a no ser que éstos aparezcan incluidos literalmente en el contrato o en algún documento anexo.
En caso de duda sobre el sentido de una cláusula, prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor;

– deben demostrar buena fe y mantener un justo equilibrio de contraprestaciones, por lo que las cláusulas abusivas quedan, obviamente, fuera de lugar.
Dado que es difícil determinar cuándo existe equilibrio entre los derechos y obligaciones del consumidor frente al empresario o profesional, la ley menciona 29 cláusulas (no todas las posibles) que pueden ser declaradas nulas por abusivas, si se insertan en un contrato. Citaremos entre ellas:
– las cláusulas que facultan al profesional para anular el contrato o interpretar su contenido, sin que el mismo derecho le sea reconocido al consumidor;
– las que autorizan la finalización o extinción de contratos de duración indefinida (teléfono, luz, agua, cuentas corrientes, etc.), sin que el consumidor sea avisado con una antelación razonable; de esta norma están excluidos los contratos relativos a mercados bursátiles, los de compraventa y giros de divisas, y los cheques de viaje;
– las que impongan penalizaciones desproporcionadas al consumidor que incumple el contrato;
– las que comprometen en firme al consumidor y no así al profesional;
– las que permiten al profesional o empresario retener cantidades abonadas por el consumidor cuando éste renuncia al contrato o a su ejecución, sin establecer una cantidad igual o equivalente para el caso contrario;
– los incrementos de precio por servicios, accesorios u otros elementos auxiliares que no le han sido anunciados al interesado o se le han comunicado de forma poco clara, impidiéndole decidir libremente (se excluyen de esta norma los contratos relativos a mercados bursátiles, los de compraventa y giros de divisas, y los cheques de viaje);
– las cláusulas que recortan terminantemente la responsabilidad de la parte más fuerte (vendedor o comerciante) frente a la más débil (usuario o consumidor), tanto habiéndose cumplido el contrato, como en caso de incumplimiento. También las que dicen que el profesional no responde de lo que hagan sus empleados;
– las que limitan o suprimen el derecho del consumidor a acudir al Juez, estableciendo un arbitraje distinto del Arbitraje de Consumo o no regulado legalmente, o señalan un Juez extranjero o situado en una ciudad distinta de aquella donde reside el consumidor;
– las que pretenden obligar al usuario o consumidor a demostrar la existencia de defectos o fallos en el producto contratado, cuando sean el vendedor o el comerciante quienes deban probar lo contrario;
– las que imponen renuncias a la entrega del documento acreditativo de la operación o a los derechos reconocidos por la Ley de Consumidores de 1984. No es nula, en principio, la renuncia a otros derechos, salvo que esto incumpla la normativa general aplicable;
– las que señalen fechas de entrega meramente indicativas, condicionadas a la voluntad del profesional;
– en la venta de viviendas nuevas (por inmobiliaria o promotor), la estipulación de que el comprador debe cargar con gastos derivados de la titulación que corresponden al vendedor: registro de obra nueva, constitución de la propiedad horizontal, hipotecas para financiar la construcción o su división o cancelación;

– la obligación de adquirir bienes, mercancías complementarias o accesorios no solicitados;
– la imposición de condiciones de crédito que, para los descubiertos en cuenta corriente, superen el límite establecido en la Ley de Crédito al Consumo de 2,5 veces el interés legal de dinero.
Tales cláusulas o condiciones se consideran nulas y es como si no figuraran en el contrato. Cuando, una vez suprimidas estas cláusulas, el contrato siga quedando en una situación no equitativa para las posiciones de ambas partes, el Juez podrá declarar la ineficacia del mismo.

El contrato de compraventa

Dentro de los contratos, el de compraventa es uno de los más usuales para el consumidor. La persona que compra pan, una botella de leche o cualquier objeto cotidiano, está realizando un contrato de compraventa. Ni el comprador ni el vendedor suelen ser conscientes de la dimensión jurídica del acto, ni siquiera cuando se trata de objetos de importancia o de elevado valor. Normalmente, se prescinde del papeleo que conlleva el contrato escrito, cumpliendo, sencillamente, cada parte con su obligación: la de pagar del comprador y la de hacer la entrega de lo que éste adquiere del vendedor.

La adquisición de productos que no se entreguen en el momento de la compra o la realización de ciertos servicios comienza con la cumplimentación de la *hoja de pedido,* en la que se consignan los elementos esenciales de la venta: los datos del comprador y del vendedor, la fecha y el número de la hoja de pedido, una descripción que permita una identificación segura del producto o del servicio, el precio unitario, el total de la mercancía o del servicio, el tanto por ciento de IVA aplicado (cuando éste no esté incluido en el precio), el importe del adelanto pagado, la cantidad que queda por pagar, la fecha o el plazo de entrega del producto o de la prestación del servicio y la firma del comprador. Quien firma una hoja de pedido debe comprender bien que acepta su obligación irrevocablemente. Por ello, hay que leer detenidamente las condiciones de dicha hoja. Después de firmar un compromiso, no es posible negarlo, puesto que la parte vendedora posee un ejemplar del pedido.

Pruebas de la existencia del contrato
Un comienzo de ejecución de la obra o del servicio, el pago parcial por cheque o la aceptación de parte o de la totalidad de la mercancía constituyen una prueba de la existencia de un contrato.
También hay situaciones en que la hoja de pedido y el acuerdo por escrito no hacen falta o, simplemente, no se usan: cuando inmediatamente después de la compra se lleva usted la mercancía o producto de pequeño valor (como en todo lo referente a alimentación) o cuando se trata de cuestiones que no son de comercio (las relacionadas con médicos, notarios...). *Aconsejamos, sin embargo, que haga redactar siempre que sea posible y, sobre todo, cuando el importe de*

las compras sea relativamente elevado, una hoja de pedido o un acuerdo por escrito.
La existencia de una hoja de pedido puede ser muy útil posteriormente en caso de reclamación. Así por ejemplo, hemos incluido una carta (MODELO 7) para reclamar cuando el precio que se pretende cobrar al cliente es superior al pactado inicialmente en la hoja de pedido.
El comprador debe asegurarse de que los elementos esenciales del contrato estén fijados por escrito. En especial, debe figurar una descripción completa y exacta de la mercancía, incluso con detalles que a primera vista puedan parecen secundarios (dimensiones, composición, color, características particulares, número de chasis, etc.) y una indicación precisa del precio, especificando los gastos de transporte u otros gastos de envío o desplazamiento, y si están incluidos los impuestos, en especial, el IVA; también, si está previsto algún descuento, etc. Es muy importante que quede reflejada la fecha de la compra y, en particular, el plazo de envío.

Condiciones generales
Normalmente se incluyen en el dorso de la hoja de pedido y son establecidas unilateralmente por el vendedor, su organización profesional o el fabricante. *Léalas detenidamente*, pues a veces constituyen verdaderos abusos: el vendedor no se responsabiliza o rehúsa las reglas de protección establecidas por el derecho común.

La garantía

Por ley, todo bien de *naturaleza duradera* que, sin consumirse, se deteriore poco a poco por el uso, tiene garantía. Dicha garantía ha de quedar reflejada en un documento en el que conste:
– el nombre y la descripción del objeto cubierto por la garantía, para facilitar su identificación;
– la identificación del garante. Por ley es el fabricante o productor, generalmente a través de sus servicios técnicos. Hay que distinguir entre el obligado a suministrar el documento en el que se formaliza la garantía –que será el fabricante– y el que tendrá que hacer entrega del mismo al consumidor, así como responder legalmente ante él en caso de que el fabricante no se haga cargo. Por tanto, el usuario podrá dirigirse a ambos para reclamar;
– el titular de la garantía o persona que adquiera el producto;
– el plazo de duración de la garantía (no inferior a 6 meses, según el art. 1.490 del Código Civil). El plazo comenzará a computarse a partir de la fecha que esté expresada en la garantía, y que normalmente será la de entrega del producto. Dado que cumplimentar la garantía es una obligación del vendedor, el no poner la fecha y el perjuicio que ello pueda implicar para el consumidor será responsabilidad del vendedor;
– los derechos que se conceden al titular de la garantía. Durante el periodo de validez de la garantía, la reparación del objeto debe estar libre de todo gasto.

Por tanto, no supondrá ningún coste para el consumidor o usuario: no podrán serle cobrados ni el transporte, ni las piezas, ni la mano de obra, ni ningún otro concepto. Según la ley, si durante el periodo de garantía se ha reparado una vez el objeto y la reparación no ha sido satisfactoria, el consumidor tiene derecho a elegir entre recuperar el dinero pagado por el producto o cambiarlo por otro de iguales características. Es decir: el consumidor no tiene por qué soportar sucesivas reparaciones del mismo objeto, sencillamente porque cuando compramos un artículo es para usarlo.

Defectos ocultos

Uno de los problemas que puede motivar el que tengamos que recurrir a la garantía es la existencia de *vicios* ocultos, que son aquellos fallos o defectos que no se pueden apreciar a simple vista en el momento de la entrega del objeto comprado (porque están en el interior o porque se manifiestan un tiempo después de la entrega). Ante estos problemas, la regla general es la siguiente:

- El vendedor está obligado a reparar cualquier vicio, tanto oculto como aparente, que el objeto suministrado tuviera antes de la venta.

- Si lo anterior no es posible y el objeto se puede reemplazar por otro de similares características, el consumidor puede optar por esta posibilidad.

- Si el vendedor se niega a arreglar el vicio oculto o si el arreglo no es posible y el objeto es irremplazable, el consumidor puede exigir la resolución del contrato. También puede optar por una rebaja en el precio proporcional al defecto (en caso de que no haya acuerdo en la cuantía de la rebaja, la tendrá que fijar un perito).

Vea como puede reclamar por algún vicio oculto en un producto, cuando no tenga un documento de garantía, en los MODELOS 8 y 9.

¡ATENCIÓN!

Las reclamaciones por un vicio oculto hay que enviarlas inmediatamente después de haber descubierto el problema. Según nuestro Código Civil (art. 1.490), sólo se podrán ejercer acciones contra los vendedores durante los 6 meses siguientes a la adquisición.

¿Dejo de pagar?
Aunque la reacción lógica cuando aparece un vicio oculto es suspender de inmediato el pago de las cantidades pendientes, por lo menos hasta que el vendedor lo solucione, lo cierto es que esto puede complicarle las cosas al consumidor. Antes de tomar la decisión de suspender el pago, nuestro consejo es que analice las consecuencias que ello le puede acarrear. Sobre todo, hay que tener en cuenta la forma en que está documentada la obligación de pago. En síntesis y como regla general:

• Si ha firmado un título ejecutivo (aquel cuya aceptación nos obliga al pago sin excusa posible, como un *cheque o una letra de cambio)*, estará obligado al pago, si la persona que tiene derecho a cobrarlo es distinta del vendedor. Además, independientemente de que el objeto que haya comprado tenga un defecto o no, tendrá que hacer frente al pago de la cantidad reflejada en el documento más los gastos, si la persona que tiene derecho a cobrarlo se lo exige por vía judicial (vía a la que, en la práctica, no se suele llegar cuando las cantidades no son elevadas).

• Si es el propio vendedor quien pretende cobrar la letra de cambio, tendrá que sopesar las ventajas e inconvenientes de no hacer frente al pago, en función de la magnitud del vicio oculto. Para ello, le aconsejamos que consulte a un profesional del Derecho o que acuda a una asociación de consumidores, donde le podrán asesorar, aunque no pagar una letra de cambio es un tema que se escapa del ámbito del consumo.

• Si no ha firmado letras de cambio o similares, su situación será más fácil, ya que dejar de pagar es la mejor medida de presión sobre el vendedor para que éste cumpla sus obligaciones. Ahora bien, bajo ningún concepto deje de pagar un crédito (lo mismo si es personal como si es hipotecario) que haya solicitado para comprar algo.

¿Ante quién reclamar y en qué plazos?
En principio, se debería reclamar al vendedor. ¿Cuándo? En general, para reclamar por vicios ocultos, el plazo es de 6 meses desde la entrega del objeto adquirido y de 10 años cuando se trata de defectos que puedan causar la ruina en construcciones inmobiliarias (consulte el capítulo LA COMPRA DE VIVIENDA).

¿Y si me vende algo que no es suyo?

El vendedor, además de responder de los vicios ocultos, también tiene que poder demostrar la posesión legal y pacífica del objeto que vendió. Si el vendedor resulta no ser el propietario legal, el legítimo dueño puede ejercer acciones por vía judicial para recuperar su propiedad *(derecho a la evicción*). La persona que compra un objeto robado o adquirido por medios no legales puede verse al final privada de todo lo que ha comprado. En ese caso, puede

reclamar al vendedor los perjuicios que esto le ocasione (*derecho a saneamiento por evicción*).

Dejar una señal

Cuando se realizan compras de cierta importancia (un coche, una vivienda, muebles, etc.) y el vendedor no puede hacer entrega del artículo en el momento, el comprador suele entregar al vendedor una suma de dinero. A ese importe entregado se le denomina *arras* o *señal*.

¿Y si alguno de los dos se arrepiente?
Nuestro Código Civil (art. 1.454) dice que si el comprador toma la iniciativa de rescindir el contrato, tendrá que conformarse con perder la señal. En cambio, si es el vendedor el que se echa atrás, tendrá que devolver al comprador el doble de lo que éste entregó como señal. Pero tenga cuidado, porque esto debe quedar claramente reflejado por escrito en el documento, haciendo alusión al artículo del Código mencionado; de lo contrario, la entrega se considera como un simple anticipo del precio y sirve para confirmar el contrato, por lo que ambas partes quedan obligadas a cumplir lo pactado. Éste es el caso más habitual y, si alguna de las dos partes se desdice, la otra puede exigirle el cumplimiento por vía judicial.

El vendedor no respeta el contrato

Cualquiera que sea el tipo de contrato, pueden surgir dificultades si el vendedor no respeta alguna de las cláusulas y, por ejemplo, no hace la entrega en la fecha prevista, nos suministra un objeto distinto del que habíamos pedido, pretende introducir modificaciones en el precio o aparecen vicios ocultos después de la entrega. Insistimos en el hecho de que, para poder reclamar con posibilidades de éxito, debe intentar obtener ante todo una hoja de pedido conforme y completa. Si le entregan, por ejemplo, un armario de nogal y usted había pedido un armario de pino, será difícil justificar su disconformidad basándose en un simple acuerdo oral. Guarde con mucho cuidado todo lo que podría servir de prueba: carta certificada, recibo de pago, tique de compra, hoja de pedido, factura... En caso de conflicto, toda prueba puede ser invocada por el comprador contra el comerciante.

¿Qué hacer?
Antes de iniciar cualquier procedimiento, diríjase lo más rápidamente posible al vendedor mediante carta certificada (vea nuestro ejemplo para retrasos, MODELO 10). En dicha carta, especifique:
– el motivo de su queja: retraso, falta de envío, defectos en el producto, etc., que son las obligaciones incumplidas por el vendedor;

– lo que solicita al vendedor, haciendo uso de sus derechos como consumidor o usuario, y marcando un plazo para la resolución del asunto. Así, vencido el plazo, podrá acudir a la OMIC o a los juzgados.

Lo que puede exigir
Si el vendedor no respeta el acuerdo, el comprador tiene derecho a exigir la ejecución forzosa o incluso la anulación del contrato (si es necesario, ante un tribunal). Además, en ambos casos podrá pedir el pago de indemnización e intereses por los perjuicios sufridos. En la mayoría de los casos suele optarse por la ejecución correcta de lo pactado.

Guardarse las espaldas
Algunos criterios para conseguir una situación jurídica ventajosa:

• Fije una fecha concreta para la finalización de cualquier obra que contrate o para la entrega de cualquier bien que compre. Haga que esa fecha figure en la hoja de pedido o en el presupuesto antes de firmarlo ambas partes.

• Precise sus derechos y deberes en caso de producirse un retraso en la entrega o realización de una obra: disolución automática del contrato (si no se autoriza otro nuevo plazo), posibilidad de penalización (si no se produce la disolución del contrato), etc.

• Estipule, en cualquier caso, un precio fijo para evitar la sorpresa de que el retraso implique además un sensible incremento en el precio.

• Entregue la menor cantidad posible a cuenta, pues cuanto menor sea la señal, mayor será su margen de maniobra, incluso para alcanzar soluciones alternativas o amistosas. De cualquier forma, es preferible que deje como último recurso el ir a los tribunales. Antes intente la vía amistosa: o bien mediante contacto personal, o bien solicitando a una asociación de consumidores que lo haga por usted. Si no resultan efectivos estos intentos, pase a reclamar por vía arbitral (más información en el capítulo DEFIENDA SUS DERECHOS).

Compraventa de coches de segunda mano

La compra de un automóvil de segunda mano puede resultar muy ventajosa en cuanto al precio, pero debe tomar ciertas precauciones para que luego no surjan problemas.

Consejos para el comprador

Cuando ya haya seleccionado el vehículo y a quién o dónde lo va a comprar, no se precipite a la hora de entregar una cantidad a cuenta o firmar un documento.

Previamente...
• Acuda al Registro de Vehículos de la Jefatura de Tráfico de su provincia para ver quién fue el anterior titular, así como el destino que tuvo el coche. Esto es fundamental: no es lo mismo que haya sido utilizado para uso familiar, como taxi o para una autoescuela. Con esta consulta podrá saber, además, si el coche está embargado, tiene multas o algún otro problema pendiente.

• Compruebe si el importe que le piden corresponde al precio medio del mercado (hay revistas especializadas que le pueden servir de referencia).

• Sepa que la documentación que el vendedor tiene que ofrecerle consta de:
– *permiso de circulación*, con los datos del comprador y la firma del vendedor (reconocida por banco u otro organismo público) al dorso;
– *ficha de Inspección Técnica del Vehículo* actualizada (original y fotocopia) en la que conste que se han pasado las ITV correspondientes;
– justificante de haber pagado al ayuntamiento el *Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica* del año en curso (original y fotocopia).

• Mire en el permiso de circulación quién es el propietario del vehículo. Él será quien pueda hacer efectiva la venta y quien puede recibir la cantidad que se haya convenido en el precio de venta, aunque usted vaya a comprarlo a un establecimiento y éste actúe de intermediario entre usted y el vendedor.

• Asegúrese de que la serie y número del bastidor (auténtico «DNI» del coche) se corresponden con los que figuran en la ficha técnica y el permiso de circulación.

• Haga que un mecánico de su confianza revise «las tripas» del coche, aunque lo adquiera en un establecimiento de compraventa (y por muy buenos que sean los argumentos que utilice el vendedor para convencerle del perfecto estado del vehículo).

• Si la compra del coche se produce en un establecimiento, que este hecho conste en un documento escrito, con copia para usted. Si es entre particulares, basta con conservar copia del contrato que facilita la Delegación de Hacienda para liquidar el Impuesto de Transmisiones.

• Exija por escrito la garantía, de 6 meses como mínimo, a la que tiene derecho. Recuerde que al comprar un coche de segunda mano, una vez superado el periodo de garantía inicial del fabricante, la garantía la da el vendedor. Con la ley en la mano, si el coche comprado tiene defectos en origen (es decir, defectos con causa anterior al momento de la compra), tiene derecho

a que se lo reparen gratuitamente o a que le sea sustituido, pero en la práctica no resulta sencillo ejercitar ese derecho. Es preferible que no compre el coche si no le permiten que un mecánico de su confianza lo revise en profundidad.
Otra medida oportuna es hacer que en el contrato figure siempre el sometimiento expreso a las Juntas Arbitrales de Consumo.

A la hora de la compra
El MODELO 11 corresponde a un ejemplo del documento que pueden hacerle firmar en el momento de la compra del vehículo.
Lo que no debe olvidar entonces:
– el vendedor deberá firmar el permiso de circulación por detrás, cumplimentando los datos del comprador. Quédese con una copia;
– pida las instrucciones, el manual de mantenimiento y la factura con IVA, si la compra es a una sociedad o profesional.

Para terminar
• Lleve el coche a un taller para que lo revisen y le hagan una puesta a punto.

• Realice la transferencia del vehículo en la Jefatura de Tráfico para inscribir el coche a su nombre y renovar el permiso de circulación. Lo mejor es que este trámite lo haga usted mismo si es posible o, si no, a través del establecimiento, del vendedor o de una gestoría. Si se pone de acuerdo con el vendedor para hacer juntos las gestiones, ganarán tiempo, ya que el cambio de titularidad y la expedición del nuevo permiso de circulación se harán en el mismo momento.
Los documentos que han de presentarse son: justificante y copia de haber liquidado el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales, justificante y copia de haber pasado la ITV, DNI del comprador con fotocopia, permiso de circulación (firmado al dorso por el vendedor) y ficha de características técnicas, dos impresos de Notificación de Transferencia de Vehículos para cambio de titularidad en el impuesto municipal debidamente rellenados y firmados por las partes, impreso de Solicitud de Transferencia cumplimentado y firmado por ambas partes (si el vendedor no está presente, la firma tendrá que estar reconocida por el banco o por un notario), comprobante del pago del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (impuesto de circulación) del año en curso y fotocopia. Además, tendrá que pagar la tasa correspondiente (unas 3.000 ptas o 18,03 €).

Consejos para el vendedor

En primer lugar, si puede, venda su coche usado a un particular.
Económicamente le compensará del esfuerzo de buscar un comprador entre sus familiares y conocidos.

Antes de venderlo
• Lleve el coche a un taller de su confianza para que se lo revisen. Sepa que va a tener que responder durante 6 meses por los posibles defectos ocultos.

• Prepare todos los documentos necesarios: permiso de circulación, ficha de Inspección Técnica del Vehículo y justificante de haber pagado al ayuntamiento el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica del año en curso.

Venta a un establecimiento
Cuando lo entregue a un establecimiento donde le descuenten del precio de compra de un coche nuevo el valor del suyo usado, que lo hagan como compradores y no como intermediarios. En el contrato debe figurar qué parte del precio se paga con la entrega del coche. Evitará así posibles problemas (responsabilidades, impuestos), en caso de que el establecimiento no lo dé de baja a su nombre en Tráfico hasta que lo venda. En cualquier caso, puede solicitar la baja temporal en la Jefatura Provincial de Tráfico dentro de los 10 días siguientes a la venta. Si, transcurrido un año desde la baja temporal, el vehículo sigue sin ser vendido por el establecimiento, éste deberá ponerlo a su nombre.

Venta a un particular
Si lo vende a un particular, conserve copia del contrato de compraventa o del permiso de circulación con los datos del comprador. Si éste no realizara la transferencia, usted podrá acreditar la venta ante Tráfico o su ayuntamiento.
Sobre todo, asegúrese de que se realiza la transferencia en Tráfico. Para ello, es aconsejable que no entregue el vehículo hasta que el comprador no acredite haber realizado la transferencia (con el nuevo permiso de circulación a su nombre) dentro de los 30 días que tiene para hacerla.

Compra a plazos

En la compra a plazos se distingue entre la compra de bienes inmuebles (terrenos, edificios, pisos, casas) y la de bienes muebles (cualquier cosa que se pueda cambiar de sitio, desde un electrodoméstico hasta un mueble o un aparato de alta fidelidad). Los bienes inmobiliarios tienen sus normas específicas, las cuales le explicamos en el capítulo dedicado a la compra de vivienda. Por su parte, el contrato de compraventa a plazos de cualquier bien mueble es aquel acuerdo por el cual:
– el vendedor entrega al comprador el objeto de que se trate;
– el comprador paga en el momento de la compra una parte del precio y adquiere la obligación de abonar el resto en una serie de plazos, en un periodo de tiempo *superior a 3 meses*.
Para que sean válidos, estos contratos han de estipularse *por escrito* y su contenido debe ajustarse a lo que establece la ley (Ley 28/1998, de Ventas a Plazos de Bienes Muebles, 13/07/98).
Dado que el vendedor entrega el artículo sin haber cobrado la totalidad del

precio, se suele pactar en estos contratos la denominada *cláusula* o *pacto de reserva de dominio* y la *cláusula* o *pacto de prohibición de disponer*: el comprador, después de pagar parte del precio y antes de abonarlo en su totalidad, tiene la facultad de usar y disfrutar de lo adquirido, pero no pasa realmente a ser de su propiedad hasta que lo haya pagado totalmente. Esto quiere decir que no puede venderlo a otro, repartirlo ni estropearlo.

Desistimiento del contrato
El consumidor tiene derecho a desistir del contrato dentro de los 7 días siguientes a la recepción de la mercancía, en cuyo caso debe comunicárselo al vendedor mediante carta certificada u otro medio fehaciente y devolver el bien, cumpliendo los siguientes requisitos:
– el uso del bien no debe haber ido más allá de un simple examen o prueba;
– debe devolverlo en el mismo estado en que se encontraba cuando lo recibió (no importa que se haya rasgado el embalaje);
– tiene que indemnizar al vendedor, si así estaba previsto en el contrato;
– debe reintegrar el importe del préstamo que se le hubiera concedido directamente (préstamo personal, por ejemplo).
Si el préstamo le fue concedido al vendedor (de manera que éste pueda conceder a sus clientes un aplazamiento del pago, como ocurre, por ejemplo, en la compra de electrodomésticos), se cancelará automáticamente el contrato de financiación, quedando el comprador libre de toda vinculación.
Para poder defender estos derechos, los citados contratos se inscriben en el Registro de Ventas a Plazos de Bienes Muebles, a cargo de los Registradores de la Propiedad. De esta manera, queda constancia pública de que ha tenido lugar la compraventa.

Compras realizadas fuera de los comercios

Cuando un consumidor compra un producto o contrata un servicio fuera de un establecimiento mercantil (una tienda), puede ver coartada su libertad de elección porque generalmente deja en manos del vendedor la iniciativa, y esto dificulta la comparación del precio o la calidad de ese producto o servicio con otros similares o iguales (porque no los haya en los establecimientos habituales, por la rapidez con la que se suele producir la decisión de compra...). Por esta razón, hay dos leyes (Ley 26/1991 y Ley 7/1996) que, con el objetivo de proteger a los consumidores, regulan este tipo de contratos y se aplican en los siguientes casos:
– ventas realizadas por un comerciante fuera de su establecimiento (reuniones en un hotel, excursiones, etc.);

– compras realizadas por un consumidor en su domicilio, centro de trabajo o en la vivienda de otro consumidor, salvo que la visita del vendedor haya sido solicitada expresamente por el consumidor;
– compras celebradas en un medio de transporte público.
Por tanto, en estos casos, los contratos deben ajustarse a las leyes mencionadas y tanto el empresario como su agente (el vendedor) responden de que se cumplan las disposiciones legales. No serán válidas las cláusulas que perjudiquen los derechos de los consumidores y sí aquellas que le sean beneficiosas.

Los casos excluidos por estas leyes son:
– compras por un importe inferior a 8.000 ptas (48,08 €);
– contratos sobre inmuebles (para su construcción, venta o arrendamiento) y valores mobiliarios (acciones, obligaciones...);
– contratos de seguro;
– compras de alimentos y productos de uso corriente en el hogar, suministrados con frecuencia y regularidad;
– compras realizadas sobre un catálogo que se ha podido consultar en ausencia del vendedor, siempre que dicho catálogo contenga el derecho a devolver las mercancías o a rescindir el contrato en un plazo de 7 días.

¿Como ha de ser el contrato de compraventa?

Para ajustarse a dichas leyes, los contratos deben:
– hacerse por escrito y por duplicado (un ejemplar para el vendedor y otro para el comprador);
– hecer constar la fecha y la firma del consumidor;
– contener una referencia clara al derecho a anular el contrato que tiene el consumidor. Esa referencia ha de aparecer inmediatamente encima del lugar reservado para la firma del comprador.

Derecho a revocación

La revocación (es decir, la anulación del contrato o compra) es un derecho que las leyes citadas reconocen al consumidor, el cual puede ejercerlo sin necesidad de explicar el motivo y sin que ello le suponga ningún gasto (MODELOS 12 y 13).

El vendedor está obligado a entregar al consumidor la copia del contrato y también el *documento de revocación* (MODELO 14). En este documento deben figurar: el nombre y dirección de la persona a quien hay que enviarlo, los datos de identificación del contrato, los del vendedor y los del comprador.

¡7 DÍAS DE PLAZO!

El consumidor dispone de 7 días, contados a partir de la recepción del producto, para devolverlo y revocar el contrato.

Compras a distancia

Las compras a distancia son una forma especial de adquisición de bienes, cuya particularidad radica en que el comprador y el vendedor no llegan a encontrarse y tratarse directamente sino que se hallan en puntos distantes, de forma que tanto la oferta como la aceptación del producto se hacen a través de un medio de comunicación: correo, teléfono, catálogo, televisión, ordenador. Este método presenta ciertas ventajas para el comprador, ya que le evita el desplazamiento. También tiene inconvenientes importantes: las descripciones de los artículos no son siempre lo suficientemente buenas como para hacerse una idea exacta de los objetos que se pueden adquirir. Para reclamar por escrito pueden servirle nuestros MODELOS de cartas 12, 13 y 15.

¿Qué dice la ley?

• La Ley de Comercio Minorista establece que la oferta de venta a distancia debe ir acompañada de cierta información al consumidor: el plazo de validez de la oferta, los datos del proveedor, las características del producto y su precio, los gastos de envío, la forma de pago y las modalidades de entrega.

• Está prohibido enviar al consumidor productos que no haya solicitado previamente, excepto si se trata de muestras comerciales gratuitas. Si recibe un producto sin haberlo pedido, y no se trata de un error en el destinatario, puede quedárselo. Debe comunicárselo al vendedor y conservar el producto durante un mes; además tiene derecho a recibir el 10% de su importe en concepto de indemnización.

• El consumidor que pida un producto a distancia puede devolverlo (derecho de revocación) en el plazo máximo de 7 días desde la recepción.

Sólo algunos productos no admiten la rescisión del contrato:
– artículos que puedan ser reproducidos;
– artículos cuyo valor pueda verse alterado por fluctuaciones del mercado;
– productos de higiene corporal;
– productos que por su propia naturaleza no puedan ser devueltos.
En el resto de los casos, si opta por devolver la compra, comunique su intención al vendedor a través de un medio fehaciente, para que quede constancia del hecho (vea las distintas opciones bajo el epígrafe POR ESCRITO, en el capítulo 1).
Deberá pagar de su bolsillo los gastos de devolución y los posibles desperfectos del artículo.
Si para adquirir el producto pidió un préstamo, la revocación dentro del plazo de 7 días implicará la resolución automática del préstamo.

Los códigos éticos
Para las compras por correo, existe un código ético establecido por una asociación de empresas que se dedican a este tipo de ventas: la *Asociación Española de Marketing Directo* (AEMD). Este código establece una obligación moral para las empresas del ramo, pero su incumplimiento nunca tendrá efectos jurídicos. Podrá reconocer a las empresas integradas en AEMD por el anagrama de la asociación que figura en toda su publicidad.

Algunas de las reglas a las que se comprometen las empresas asociadas son:
– descripción precisa del producto. Las fotos y dibujos no deben falsear dimensiones, peso, calidad, color, etc.;
– la oferta de venta debe ser clara, rigurosa y lo más completa posible (precios, garantías, formas de pago...);
– la oferta promocional jamás debe inducir al participante a pensar que ha ganado un premio cuando éste no sea seguro;
– identificación clara de la empresa vendedora (calle, población, número de teléfono y fax, etc.);
– cuando un pedido no puede enviarse de una sola vez por problemas de disponibilidad, las empresas no podrán cobrar más de una vez los gastos de envío, salvo que en el contrato esté estipulado que se va a suministrar en varias veces;
– si la empresa no puede enviar los artículos solicitados dentro de los 30 días siguientes al pedido o en otro plazo indicado en la oferta, deberá informar al consumidor de esa circunstancia y precisarle el plazo en el cual podrá disponer de los artículos, dejándole la posibilidad de anular su pedido y hacerse reembolsar el importe, si ya ha pagado;
Para las compras a través de Internet también se ha creado un código ético promovido por diversas asociaciones de consumidores, la Asociación Española de Comercio Electrónico (AECE) y la Asociación de Autocontrol de la Publicidad (AAP), con la aprobación de la Agencia de Protección de Datos (APD).

La finalidad de este código es el tratamiento respetuoso de los datos automatizados de carácter personal, para que no puedan ser utilizados sin control y quede protegida la intimidad de los consumidores.
Las empresas adheridas a este código, que se anuncien en Internet y recaben datos personales, deberán informar al consumidor de que puede oponerse total o parcialmente a que sus datos sean utilizados, cedidos o tratados para fines comerciales. Para ello la empresa deberá poner a disposición del consumidor un sistema *on-line* o bien una dirección de correo electrónico *(e-mail).*
Los anunciantes que ofrezcan productos, servicios o información destinada a menores, deberán animarlos a pedir el consentimiento de sus padres antes de atender cualquier solicitud; también deberán recordar a los padres su derecho a limitar el uso que se haga de los datos del menor y de aquellos que éste pueda proporcionar acerca de la situación económica o personal de otros miembros de su familia.
La empresa que incumpla estas normas puede ser requerida por el usuario directamente o a través de la Junta Directiva de la Asociación de Comercio Electrónico, por carta o por *e-mail*. Si no se obtiene respuesta en 5 días, puede elevarse la queja al Comité de Protección de Datos de la AECE. Éste examinará el caso y, dependiendo de su gravedad y de los daños causados, podrá adoptar medidas contra la empresa o, incluso, tramitar la denuncia a la Agencia de Protección de Datos (para más información, diríjase a: www.aece.org).

Algunos consejos
Con respecto a las compras a distancia, le sugerimos lo siguiente:

- Si dispone de tiempo suficiente, es conveniente, antes de realizar una compra a distancia, cerciorarse de que no existe en el comercio de su localidad un producto igual o similar que pueda examinar directamente.

- Desconfíe de las empresas que ofrezcan como única identificación un apartado de correos.

- Exija que le hagan saber con precisión el importe de los gastos de envío (se evitará sorpresas desagradables).

- Asegúrese de que, en caso de que no quede conforme, tendrá derecho a devolver la totalidad o parte de su pedido y a recuperar el importe pagado en un periodo razonable (por ejemplo, no más de un mes).

Modelo 7

PRECIO NO CONFORME

Ha recibido la nota o factura de un producto que ha comprado o de un servicio que ha solicitado. El precio mencionado en la factura es superior al que figura en la hoja de pedido.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del establecimiento o empresario)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sr. mío:

He recibo la factura nº ..... que usted me ha enviado. En dicha factura se indica un precio total que no se corresponde con el precio convenido, el cual figura en la hoja de pedido/el presupuesto/el contrato, firmada/o entre nosotros. Como supongo que se trata de un error, le ruego que proceda a remitirme otra factura con el precio correcto. De otra forma, yo solamente consideraré el precio más bajo, conforme a lo acordado, y ése será el que le pagaré.

Quedo a la espera de sus noticias. Atentamente,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 8

VICIOS OCULTOS I: CARTA AL VENDEDOR

Carta dirigida al vendedor al aparecer defectos ocultos cuando éste no le haya entregado un documento de garantía. Al no tener un documento en el que se establezca una garantía adicional, se entiende que la duración es la mínima que marca la ley. Por tanto, tendrá que enviar la carta antes de que transcurran 6 meses desde el momento de la compra.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del establecimiento o empresario)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sr. mío:

El día ..... *(indicar fecha)*, compré en su establecimiento un/a ..... *(indicar el aparato de que se trate: televisor, cafetera eléctrica, etc.)*, marca ....., conforme acredito mediante la fotocopia de la factura que adjunto.

Pasado un tiempo de ..... *(días o meses –si son meses, no pueden ser más de 6)*, el aparato que me vendió dejó de funcionar. Atribuyo este fallo a un defecto de fabricación, ya que el uso que le he dado ha sido correcto, siguiendo las instrucciones que figuran en el manual de instrucciones y mantenimiento *(1)*.

Remito copia de este escrito al fabricante/importador con el ruego de que se ponga en contacto con usted, para que lleguen a un acuerdo sobre la conveniencia de la reparación o sustitución del aparato en cuestión.

Quedo a la espera de sus noticias. Atentamente,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

(1) Si el vendedor, fabricante o importador atribuyen el problema a que usted ha dado un uso incorrecto al aparato, puede ser necesario obtener el informe de un técnico (perito) que determine con claridad el origen del defecto o fallo.

Modelo 9

VICIOS OCULTOS II: CARTA AL FABRICANTE O IMPORTADOR

El vendedor no le entregó ningún documento de garantía, por lo que usted dirige la carta siguiente al fabricante o importador, acompañada de la copia de la carta que ha enviado al vendedor según el MODELO 8.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del establecimiento o empresario)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sr. mío:

Adjunto una copia de la carta certificada que he dirigido a ..... *(datos del vendedor)* con relación a la compra, el día ..... *(fecha de la compra)*, de un/a ..... *(descripción del objeto adquirido)*, marca ....., modelo ..... . Como el vicio al cual me refiero en dicha carta parece ser defecto de fábrica, me veo obligado, conforme a las disposiciones legales en la materia, a solicitar que dé las instrucciones oportunas para que se proceda a la reparación del defecto detectado. Si dicha reparación no puede realizarse de una forma correcta o en un plazo de ..... *(fije usted el plazo: 15 días, un mes, etc.)*, solicito que proceda a entregarme otro producto de iguales características, nuevo.

Quedo a la espera de sus noticias, bien directamente o a través del vendedor.

Atentamente,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 10

SI EL VENDEDOR SE RETRASA...

Retraso en la entrega del producto u objeto solicitado o en la realización del trabajo o servicio acordado.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del establecimiento o empresario)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sr. mío:

Me pongo en contacto con usted como consecuencia del encargo realizado, el pasado día ..... *(fecha)*, del ..... *(objeto del que se trate: sofá-cama, termo, etc.)*, cuyas características se detallan en la hoja de pedido de la que le adjunto fotocopia, para el que adelanté ..... ptas (..... €) como parte del precio y que convinimos se entregaría en mi domicilio en el plazo de ..... *(días, meses...)*.

Como usted sabe, el plazo acordado en el pedido ya ha vencido y, a pesar de que se lo he recordado varias veces por teléfono, no se me ha hecho entrega del artículo encargado. Por tanto, le informo de que si la entrega no se produce antes del ..... *(fecha tope de entrega pasada la cual está usted decidido a prescindir de la compra)* consideraré rescindido el contrato.

En consecuencia, si se produce esta rescisión, le ruego que me devuelva la cantidad de ..... ptas (..... €) que entregué como parte del precio, a fin de que no se me ocasione perjuicio alguno.

Asimismo, le informo que los daños y perjuicios que me ha ocasionado no disponer de dicho artículo en el día convenido, debido a ..... (*intereses devengados, gastos de cualquier tipo...)*, no dudaré en reclamárselos como legalmente proceda en caso de que finalmente no se produzca la entrega.

Le pido, por tanto, que con la mayor brevedad posible me informe de la situación, a fin de que se puedan tomar las medidas que estén a nuestro alcance para evitar cualquier perjuicio a una y otra parte.

Sin otro particular, quedo a la espera de sus noticias. Atentamente,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 11

CONTRATO DE COMPRAVENTA
DE UN COCHE USADO

CONTRATO DE COMPRAVENTA

En ....., a ..... de ..... del 200....., reunidos D/Dña. ..... *(el vendedor)*, mayor de edad, con domicilio en ..... *(localidad y C.P.)*, calle ..... y D/Dña. ..... *(el comprador)*, también mayor de edad, con domicilio en ..... *(localidad y C.P.)*, calle .....

MANIFIESTAN

que han acordado formalizar en este documento el contrato de compraventa de un vehículo automóvil en las siguientes condiciones:

1º) El vendedor, D/Dña. ..... *(1)*, vende y entrega a D/Dña. ....., el vehículo que declara ser de su propiedad, de la marca ....., modelo ....., matrícula ....., nº de bastidor ..... y nº de kilómetros ....., en estado ....., por la cantidad de ..... ptas (..... €), IVA incluido, como consta en la factura que se adjunta al presente contrato, pagaderas de la forma siguiente: ..... *(con cheque conformado, transferencia, etc.)*.

2º) El vendedor, D/Dña. ....., declara que no pesa sobre el vehículo ninguna carga, gravamen, arbitrio, impuesto ni deuda pendiente de liquidación en la fecha de la firma de este contrato, comprometiéndose a resolver cualquier reclamación anterior a la firma del mismo.

3º) El vendedor se compromete a facilitar y firmar al comprador cuantos documentos sean necesarios para que el vehículo quede inscrito a nombre del comprador, D/Dña. ....., en los organismos estatales, autonómicos o municipales.

4º) El comprador, D/Dña. ....., se hace cargo en el momento de entrega del vehículo al que se refiere este contrato, quedando conforme con su estado después de las pruebas efectuadas, así como de su funcionamiento, sin perjuicio de la garantía por vicios o defectos ocultos que se pudieran manifestar durante los 6 meses siguientes a la entrega del mismo, de la que responderá el vendedor en el plazo citado.

5º) Asimismo, el comprador, D/Dña. ....., se hace cargo de cuantas responsabilidades puedan contraerse por la propiedad del vehículo y por su tenencia y uso desde el momento de la entrega del mismo.

6º) Cualquier litigio que surja de la interpretación o incumplimiento del presente contrato se someterá al Arbitraje de Consumo de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de ..... .

Y para que esto conste, se firma el presente contrato de compraventa, por duplicado, a un solo efecto, quedando un ejemplar en poder de cada una de las partes interesadas.

Firma del vendedor, Firma del comprador,

(1) Si el vendedor es una sociedad o un establecimiento, añadir aquí: «actuando en representación de la Sociedad/del establecimiento ....., con domicilio en ....., c/ ....., con CIF nº ....., según se acredita en el presente acto en virtud del poder notarial otorgado el ..... (fecha), ante el notario D. ....., con nº de protocolo .....».

Modelo 12

RUPTURA DE UN CONTRATO SUSCRITO FUERA DE UN ESTABLECIMIENTO MERCANTIL

Ha adquirido un producto fuera de un establecimiento comercial (por ejemplo, en venta a domicilio), y desea devolverlo. Para ello dirige carta a la empresa distribuidora de los productos.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del establecimiento o empresario)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sres. míos:

El día ..... *(indicar fecha)*, a través de su vendedor ..... *(indique el nombre si lo conoce)*, adquirí el producto ..... *(libros, un electrodoméstico, productos de cosmética, etc.)*, en visita que personalmente realizó su vendedor a ..... *(mi domicilio, empresa...)*, en la calle ..... de ..... *(dirección y localidad)*.

El artículo que compré, ... *(lo recibí en mi domicilio, fui a recogerlo a correos o a la agencia de transportes, etc.)* el día ..... *(indicar fecha)*. A la vista del producto, considero que no me interesa y deseo devolverlo, conforme me facilita la legislación vigente, ya que no han transcurrido más de 7 días desde su recepción y su valor es superior a 8.000 ptas (48,08 €). Por esta carta les comunico mi intención de devolvérselo y les solicito que me reintegren el dinero que les pagué.

Quedo pendiente de sus instrucciones concretas para proceder a esta devolución.

Atentamente,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 13

RUPTURA DE UN CONTRATO SUSCRITO FUERA DE UN ESTABLECIMIENTO MERCANTIL, CON DOCUMENTO DE REVOCACIÓN

Ha adquirido un producto fuera de un establecimiento mercantil y le han entregado un documento de revocación.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del establecimiento o empresario)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sres. míos:

El día ..... *(indicar fecha)*, recibí el producto ..... *(libros, electrodomésticos, productos cosméticos, etc.)* que yo había solicitado a través de su vendedor ..... *(indique el nombre si lo conoce)*.

Al examinarlo, he comprobado que la mercancía que me envían no me interesa, por lo que les remito adjunto el documento de revocación que ustedes mismos me han facilitado, cumplimentado con todos los datos.

Quedo a la espera de sus instrucciones sobre la forma de enviarles la mencionada mercancía y sobre cómo van a proceder a la devolución de la cantidad que ya les he pagado.

Atentamente,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 14

DOCUMENTO DE REVOCACIÓN

En las ventas fuera de establecimiento comercial –como pueden ser las teletiendas– deben entregarle, junto con el producto, un documento similar a éste para que pueda ejercer su derecho a devolver el producto en el plazo de 7 días y en las mismas condiciones en que lo recibió.

DOCUMENTO DE REVOCACIÓN

(Nombre de la empresa vendedora)
(CIF)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)
(Teléfono)

Por la presente ejercito mi derecho a revocar el contrato de compraventa de ..... *(producto del que se trate)*, cuya referencia es ..... *(número de la factura o contrato que haya firmado)* y que suscribimos el pasado día ..... *(fecha del contrato).*

En ..... *(localidad)*, a ..... *(día)* de ..... *(mes)* del 200..... *(año)*

Firma del cliente
(firma)

Nombre del cliente .....
DNI .....
Dirección .....

NOTA: La revocación podrá ejercitarse únicamente en el plazo improrrogable de siete días y conlleva la obligación de devolver en perfecto estado el objeto adquirido.

* * * * * *

Este documento de revocación es entregado al cliente en el momento de la entrega del objeto comprado, para que pueda hacer uso de él en la forma y plazo estipulados si no está conforme con la compra realizada.

En ..... *(localidad)*, a ..... *(fecha de la entrega del producto y del documento).*

Firma del cliente, Firma del vendedor,

Modelo 15

EL ARTÍCULO NO SE CORRESPONDE CON LA PUBLICIDAD

Ha recibido un producto cuyas características no se corresponden con la publicidad difundida por el vendedor en folletos publicitarios, revistas, televisión, etc.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del establecimiento o empresario)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sres. míos:

Con fecha ..... *(día, mes y año)*, les envié ..... *(cupón, carta o boletín de pedido)*, solicitando el envío de ..... *(especificar de qué producto se trata: un reloj, un electrodoméstico, ropa, etc.).*

El día ..... *(fecha)*, recibí lo solicitado y pude comprobar que las propiedades de dicho producto, que se indican en su publicidad *(1)* ..... *(indique si está incluida en folleto, revista, periódico, anuncio en radio o televisión...)* no se corresponden con la realidad. He podido constatar que ..... *(especificar claramente cuáles son las diferencias entre la publicidad y la realidad. Por ejemplo, el reloj no es sumergible a los metros que se dice en la publicidad; la ropa tiene diferente composición a la indicada; el electrodoméstico no sirve para todas las funciones anunciadas, etc.).*

Estimo que dicha publicidad constituye una parte integrante de las condiciones de compra y que me ha influido decisivamente para adquirir su producto, viéndome defraudado por los resultados. Por tanto, les ruego que procedan a devolverme la cantidad de ..... ptas (..... €), pagadas por el mencionado artículo. Por mi parte, me comprometo a enviarle de la forma que ustedes consideren más oportuna el producto adquirido.

Quedo en espera de sus noticias. Atentamente,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

(1) Conviene conservar siempre el folleto publicitario, el recorte de la revista o periódico, etc., donde se especifiquen las cualidades que tiene el objeto comprado, y enviar una fotocopia.

CAPÍTULO 3

LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Varias de las cartas tipo descritas en la primera parte de esta guía también servirían para reclamar por los problemas que se pueden producir como consecuencia de la contratación de un servicio tal como la reparación de un televisor o de un coche, la construcción de la tapia de un jardín o el arreglo de una vivienda (pintura, fontanería, electricidad, etc.). Pero también es cierto que algunas situaciones son particulares, especialmente las que se refieren a los trabajos de tintorería, los talleres de reparación de automóviles o electrodomésticos, la venta o enseñanza por correspondencia... Estos aspectos se tratarán por ello separadamente, con un comentario explicativo sobre cada uno de ellos, seguido de cartas y contratos tipo para su aplicación práctica.

El contrato de servicios y el contrato de obra

Es necesario diferenciar los contratos de servicio de los de obra. Generalmente, en los primeros se presta el medio –la actividad profesional o manual– con independencia de que se consiga o no el resultado deseado. Un médico o un abogado, por ejemplo, cumplen con la prestación de sus servicios si ponen en ellos la debida atención, con independencia de que el enfermo sane o de que se gane el pleito. En cambio, en el contrato de obra se exige un resultado tangible acorde con lo esperado, sin el cual no habrá cumplimiento. Este contrato sería el que establecemos con el constructor al que encargamos la edificación o rehabilitación de nuestro chalé, o con el mecánico al que dejamos nuestro coche para reparar.

El presupuesto

Antes de establecer uno de estos contratos es aconsejable pedir un *presupuesto*. En el presupuesto se debe hacer una descripción detallada de los trabajos que hay que realizar, especificando los precios desglosados (materiales, mano de obra e impuestos por separado). El MODELO 16 es un ejemplo de cómo debe ser un presupuesto completo. Evite los presupuestos estimativos que admiten variación y exija, en la medida de lo posible, un presupuesto fijo con los mismos precios que posteriormente se trasladarán a la factura definitiva. El presupuesto debe estar firmado y en él se harán constar la fecha y el periodo de validez. Un presupuesto en estas condiciones es vinculante, es decir, el prestador del servicio no puede desdecirse y cobrarnos más.
En principio, la confección del presupuesto suele ser gratuita, pero en ciertas circunstancias que luego veremos, le pueden exigir que pague por la realización de un presupuesto escrito. Aun en ese caso, le recomendamos que pida el presupuesto para evitar sorpresas desagradables cuando el trabajo esté concluido. Al aceptar un presupuesto, éste se convierte en un contrato entre ambas partes y el cliente puede exigir el cumplimiento de lo acordado en el mismo. Haga constar también una fecha límite de finalización.

Problemas cuando no se respeta el acuerdo

Como ya hemos dicho, al encargar un trabajo o solicitar un servicio, establecemos un contrato con el prestador de dicho servicio. Mediante ese acto, ambas partes se comprometen a cumplir con su parte del acuerdo: el prestador del servicio a realizar el trabajo en el plazo y forma estipulados, y el cliente, a abonar la cantidad acordada. Sin embargo, en muchas ocasiones no todo transcurre conforme a lo previsto y se producen problemas porque alguna de las partes no cumple con su compromiso. A continuación, veremos cuáles son los problemas más frecuentes que pueden surgir.

Retrasos en la prestación del servicio

Es uno de los problemas más frecuentes en este tipo de contratos. Por ejemplo, el técnico de la televisión que nos promete que vendrá mañana pero luego no aparece o los albañiles que se comprometen a terminar la reforma del piso en febrero y cuando llega abril todavía no han terminado el alicatado. En realidad, estas dos situaciones son diferentes. En el primer caso, el trabajo no ha empezado a hacerse siquiera, mientras que en el segundo caso, los trabajos han comenzado ya, pero no se han concluido en la fecha prevista. Estas dos situaciones son distintas a la hora de reclamar.

El trabajo todavía no ha comenzado
Cuando el comienzo del trabajo o servicio se demora, antes de empezar cualquier procedimiento, prevenga al responsable (MODELO 17). Por ejemplo, ha llevado unos sillones a tapizar y el tapicero los tiene allí, pero no ha empezado a hacerlos. Lo mejor es que hable primero con el tapicero para ver si le da alguna justificación razonable del retraso y acelera el proceso. Si no consigue nada con este aviso, amenace con romper el acuerdo (MODELO 18).

¡Atención! No se precipite, intente analizar de la forma más objetiva si el retraso se justifica o no y si es lo suficientemente importante como para llevar a

cabo la ruptura del contrato. Si considera que la fecha de terminación es un dato esencial, ya que se trata de un servicio para una ocasión muy concreta (por ejemplo, el traje que ha encargado para la boda de su hija), haga que así se refleje en el contrato. En caso de incumplimiento, envíe el MODELO 19.

El trabajo está empezado, pero no se ha concluido a tiempo
Si ha habido un comienzo de ejecución, sea cauto y no evoque una ruptura de contrato, salvo en circunstancias excepcionales.
Según lo que figure en su contrato, se pueden dar varias situaciones distintas:
– que, en el momento de hacer el encargo, no se hubiera fijado un plazo o una fecha tope para la terminación de los trabajos. Para obligar al responsable a acelerar los trabajos, envíele una carta como la del MODELO 20;
– que se hubiera convenido un plazo o fecha de fin de ejecución, pero solamente de manera aproximada o verbalmente (MODELO 21);
– que en el contrato o en la hoja de pedido se hubiera fijado con claridad una fecha o plazo límite para la ejecución de los trabajos y que esta fecha se considere fundamental. En este caso, puede usted amenazar con dar por concluido el contrato si se ha rebasado la fecha.

Mala ejecución o defectos en el trabajo realizado

Otro problema también bastante común es que no estemos conformes con el servicio que nos han prestado o con el resultado de los trabajos que se han realizado, bien porque están mal hechos o porque no se ajustan a lo que se había acordado.
Se pueden dar tres supuestos distintos:
– que usted haya señalado el defecto cuando se estaba realizando el trabajo (pintura, fontanería, albañilería...). En ese caso, utilice el MODELO 22;
– que usted haya señalado los defectos al finalizar el trabajo, haciendo constar en ese momento su disconformidad (MODELO 23);
– que la ejecución sea defectuosa, pero usted no se haya dado cuenta de ello en el momento de recibir el trabajo (MODELO 23).
La ley no fija un plazo, pero es conveniente que envíe una comunicación urgente al responsable, inmediatamente después de comprobar las deficiencias.

Defectos ocultos

Como hemos adelantado en otro capítulo, se habla de defectos o *vicios ocultos* cuando el bien adquirido o la obra ejecutada revelan sus fallos pasado el tiempo, es decir que son defectos que no han podido ser razonablemente advertidos en el momento de la recepción y que, de haber sido constatados por

el cliente, éste no habría adquirido el bien o lo habría hecho a menor precio.
Ejemplos de vicios ocultos pueden ser un electrodoméstico con piezas internas defectuosas, la instalación de una grifería que ha dejado un atasco en la cañería, una reparación de coche que ha quedado bien de momento, pero que dura poco porque las piezas que se han utilizado ya estaban usadas...
Los vicios ocultos se pueden considerar como un incumplimiento del contrato. El prestador del servicio tiene obligación de arreglarlos y, si no lo hace así, se podría incluso deshacer la operación de compra o el contrato.
En lo que concierne a los servicios, los vicios ocultos suelen estar motivados por la mala calidad de los materiales utilizados (las malas ejecuciones se suelen apreciar enseguida, ver MODELOS 22 y 23). Así, aunque los resultados parezcan buenos a primera vista, al cabo de algún tiempo comienzan a surgir los problemas.
Al contrario que para los contratos de venta, la ley no prevé *ningún periodo de garantía específico* para los contratos de servicios. Sin embargo, deben respetarse los siguientes principios:
– los contratos de servicios deben ser ejecutados de buena fe;
– el prestador del servicio debe poner todos los medios a su alcance para conseguir el objetivo, es decir, debe hacerlo lo mejor que pueda;
– en ciertos casos, se debe garantizar un buen resultado (por ejemplo: limpieza en seco, viajes...).
Se trata, sin embargo, de reglas muy vagas y generales, que los tribunales han precisado y completado a través de los años. Últimamente, se tiende a aplicar a los contratos de servicios –en la medida de lo posible– la misma garantía legal que a los contratos de venta (6 meses).
A continuación, veremos algunos sectores concretos en los que los problemas son bastante frecuentes.

La tintorería

¿Qué dice la ley?

El Real Decreto 1.453/1987 aprueba el Reglamento regulador de los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos. Este decreto es válido para todo el territorio del Estado y establece que el consumidor tiene derecho a:
– recibir una indemnización por el posible deterioro o pérdida de la prenda entregada;
– pactar de mutuo acuerdo con el prestador del servicio una valoración de la prenda en el momento de encargar la limpieza;
– que el servicio sea considerado como *urgente* y realizado en un plazo máximo de 3 días cuando se le haya exigido el pago por anticipado;

– que el establecimiento no pueda exigirle gastos de almacenamiento hasta que no hayan transcurrido *3 meses* desde la fecha prevista de entrega.
En cambio, en los autoservicios de lavandería la responsabilidad queda limitada al buen funcionamiento de la maquinaria y a la calidad de los productos de limpieza proporcionados por el establecimiento.
Además de conocer estos derechos, tenga en cuenta que siempre se debe solicitar un resguardo de la prenda entregada, en el que figuren los apartados que se detallan en el MODELO 25. El resguardo es indispensable a la hora de presentar una reclamación. En ningún caso le pueden cobrar cantidades superiores a las que figuren en el resguardo.

¡ATENCIÓN!

Evite las tintorerías que limitan su responsabilidad mediante un documento que se entrega a los clientes o colocando un anuncio en el mismo establecimiento.
Cualquier condición limitativa que se ponga en conocimiento del cliente después de prestado el servicio es nula. En otras palabras, no vale que al entregarle una prenda estropeada le saquen del cajón un papel en el que dice que no se hacen responsables de los posibles desperfectos. En cualquier caso, si esas limitaciones son contrarias a la ley, serán nulas.

¿Qué hacer?

Cuando entregamos la prenda para limpiar
Al entregar una prenda a un establecimiento de limpieza en seco es conveniente, y le evitará problemas, que tome ciertas precauciones.

• Compruebe con el mayor detenimiento posible lo siguiente:
– estado y valoración que, a su juicio, merece la prenda (nueva, seminueva, usada, etc.);
– faltas o desperfectos en los botones, corchetes y otros elementos que pudiera tener la prenda;
– ausencia de objetos extraños como papeles, monedas o billetes de autobús en los bolsillos.

• Al encargar la realización del trabajo, debe solicitar que le entreguen el correspondiente resguardo o justificante, cerciorándose de que las observaciones que en él se consignen corresponden al servicio solicitado y a las características de la prenda, de acuerdo con lo que se indica en el apartado anterior.

• Verifique si el precio que figura en el justificante por el importe del servicio coincide con el que figura en el cuadro de tarifas que debe existir en el establecimiento. En ningún caso le pueden exigir que pague por anticipado el servicio, a no ser que usted manifieste expresamente su conformidad.

• Establezca, de común acuerdo con el responsable del establecimiento, la valoración de la prenda objeto del servicio a efectos de indemnización en caso de extravío o de deterioro, exigiendo que esta valoración conste en el resguardo.

• En el caso de que existiesen discrepancias entre el valor que da usted a la prenda y el señalado por el responsable del establecimiento, lo mejor para evitar molestias es acudir a otro establecimiento del ramo.

Al recoger la prenda
Cuando le devuelvan la prenda una vez terminado el servicio, es conveniente que compruebe detenidamente si han desaparecido todas las manchas y si existe algún desperfecto distinto a los que se habían hecho constar en el resguardo.
Si cree que la limpieza ha sido defectuosa, puede exigir que la realicen de nuevo, sin cargo alguno para usted.
La prenda se considera perdida, lo que le dará derecho a reclamar su correspondiente indemnización, si el establecimiento no la devuelve en *30 días*, una vez que el usuario ha ido a recogerla.
Si la prenda ha sufrido dalgún desperfecto durante la limpieza, podrá exigir una indemnización en función de la gravedad del daño, llegando a un acuerdo verbal con el responsable del establecimiento.

Para reclamar
En caso de no llegar a un acuerdo, podrá utilizar las hojas de reclamación que deben existir en el establecimiento. También puede utilizar una carta con copia sellada o telegrama con acuse de recibo de acuerdo con los modelos que le presentamos:

– reclamación por el deterioro de la prenda (MODELO 26);
– reclamación por el trabajo mal efectuado (MODELO 27);
– reclamación por el extravío de la prenda (MODELO 28).

Si tampoco así obtiene su indemnización, intente resolverlo mediante la mediación o sistema arbitral. Para entrar en esta vía, acuda a la correspondiente Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), así como a las asociaciones de consumidores y usuarios.

La reparación del automóvil

¿Qué dice la ley?

Está regulada por el Real Decreto 1.457/1986. Esta norma ha sido desarrollada posteriormente por legislaciones específicas en algunas comunidades autónomas que tienen transferidas las competencias. Estas leyes autonómicas, elaboradas a partir de un acuerdo entre las autoridades y el Instituto Nacional del Consumo, prestan especial atención a la protección de los consumidores. El mencionado decreto estatal establece que:

• Toda reparación debe ofrecer una garantía *total* durante *3 meses o 2.000 Km* que, en caso de reproducirse la avería por una mala reparación, cubra todos los gastos (materiales, mano de obra y desplazamiento e impuestos). Es decir, la segunda reparación debe resultar gratuita.

• Si hay un accidente debido a una mala reparación, y se puede comprobar que hubo negligencia del taller, éste debe además pagar todos los daños y perjuicios.

• El taller no podrá, bajo ningún concepto, utilizar para usos propios o de terceros ningún vehículo que haya sido dejado en reparación sin permiso expreso del propietario.

• El taller debe informar al cliente, en el plazo máximo de *48 horas*, de las averías o defectos ocultos que pueden aparecer durante la reparación del vehículo y de lo que costaría repararlos. El taller sólo puede efectuar la reparación si el cliente da su conformidad expresa.

• Los talleres de marca tendrán a disposición del público los catálogos y tarifas actualizados de las piezas que utilicen en sus reparaciones. También tendrán una tabla de tiempos de trabajo especificados por el fabricante, con su sistema de valoración en pesetas (euros), para aquellas operaciones que se puedan determinar de antemano.

• Todos los talleres deben exhibir en lugar visible unas listas con los precios por hora de trabajo y por servicios concretos (por ejemplo, cambio de aceite, equilibrado de ruedas, etc.), así como documentación que acredite el origen y precio de los repuestos. Las normativas vigentes en Galicia, Cataluña y Madrid, establecen la *obligatoriedad de elaborar un presupuesto* al que el cliente debe dar su conformidad por escrito. En caso de renunciar a él, no bastará con su firma al pie del resguardo, sino que deberá hacerlo constar expresamente de su puño y letra. La ley establece la posibilidad de cobrar por la confección de dicho presupuesto, pero no detalla ni la cuantía ni las condiciones. Las distintas normativas autonómicas establecen que por el presupuesto sólo podrá cobrarse el tiempo de mano de obra que corresponda a las operaciones necesarias para la determinación de la avería.

¿Qué hacer?

Al dejar el coche en el taller

• Antes de la reparación, deje bien claro cuáles son los trabajos que quiere que hagan y solicite que le entreguen por escrito la lista de verificaciones, cambio de piezas o reparaciones necesarias.

• Como usuario, tiene derecho a un presupuesto detallado en el que se indique claramente el precio de las piezas, el de la mano de obra y los impuestos (MODELO 29). El presupuesto debe contener:
– el número del taller en el Registro Especial correspondiente, su NIF y domicilio;
– el nombre y domicilio del usuario;
– la identificación del vehículo, con expresión de marca, modelo, matrícula y kilómetros recorridos;
– las reparaciones que hay que efectuar y los elementos que hay que sustituir, indicando el precio desglosado;
– la fecha y la firma del prestador del servicio;
– la fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado, contando a partir de la aceptación del presupuesto;
– un espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación del cliente.

• Siempre que deje un coche en el taller para revisión, reparación, elaboración de presupuesto, etc., pida un *resguardo* acreditativo del depósito del vehículo. En él deben constar el kilometraje que tiene el vehículo en el momento de la entrega, el estado del depósito de gasolina (lleno, semilleno, vacío) y cualquier posible desperfecto o circunstancia particular que presente el vehículo. Esto es muy importante cuando se trata de reclamar.
En los casos en que exista un presupuesto firmado y sellado por el taller y el usuario, este presupuesto puede sustituir al resguardo, haciendo constar en él los mismos datos que se habrían consignado en el resguardo.

• Según la ley, el cliente puede anular el encargo en cualquier momento, pero tendrá que abonar al taller el importe de los trabajos efectuados hasta la retirada del vehículo.

Al recoger el coche

• Revise el estado del vehículo para comprobar que no tiene ningún desperfecto (que le hayan dado un golpe o estropeado algún mecanismo).

• Solicite la factura (que debe ir firmada y sellada), repásela atentamente para ver si se corresponde con lo que le habían presupuestado y asegúrese de que no le incluyen el importe de operaciones ajenas a la reparación en sí misma, y para las que usted no haya dado su consentimiento. Por ejemplo, si usted lleva el coche por un problema en el carburador, y el taller le cambia las pastillas de freno sin preguntarle, alegando que estaban gastadas, no está usted obligado a pagar el importe de esa reparación no pedida, pero ello siempre que al dejar el coche haya tenido la precaución de rellenar la orden de reparación, especificando los

arreglos que quería que le hicieran. Si la ha firmado en blanco o ha renunciado expresamente al presupuesto, el taller puede hacer operaciones o sustituciones que usted no ha mandado hacer. Y tenga en cuenta también que, si no paga, el taller tiene derecho a retirar lo que le haya puesto y dejar el coche como estaba antes.
La factura es el documento esencial para cualquier reclamación, por lo que debe solicitarla en todo tipo de reparaciones.

• Verifique también que el precio que le cobran por cada hora de trabajo coincide con las tarifas que el taller tiene expuestas.
Si han sustituido alguna pieza, pida que le entreguen la pieza antigua y compruebe que no le han cobrado un recargo sobre el precio de venta al público de dicha pieza.

Para reclamar
• Si surge un problema y el taller no atiende su reclamación por vía amistosa, niéguese a pagar la factura. En ese caso, el taller tiene derecho a retener el coche hasta que no se le pague el importe de la reparación, así que, si necesita mucho el coche, lo mejor es pagar la factura, pero bajo reserva de enviar una carta de reclamación en el plazo más breve posible.

• Pida las hojas de reclamación (MODELO 30) que los talleres deben tener a disposición de los clientes, y presente una copia en los servicios de consumo de la comunidad autónoma correspondiente lo más pronto posible. El plazo para reclamar es *2 meses*.

• Envíe una carta de reclamación en la que detalle el problema: por ejemplo, ejecución de una reparación no pedida (MODELO 31) o reparación defectuosa (MODELO 32).

La reparación de aparatos de uso doméstico

¿Qué dice la ley?

La reparación de aparatos electrodomésticos está regulada por el Real Decreto 58/1988, según el cual:

• Se prohíbe expresamente que los talleres que no sean oficiales de una marca den a entender que lo son, bien en su publicidad, bien por la utilización de logotipos.

• Se fijan los tiempos mínimos que se pueden cobrar cuando la reparación se realiza en el domicilio (aunque el tiempo real empleado en la reparación haya sido menor): 15 minutos de trabajo (precio según tarifa del taller) para pequeños electrodomésticos, 30 minutos para los grandes electrodomésticos y 60 minutos para televisores, vídeos, cadenas musicales, etc.

• Se determina el tiempo de permanencia en el mercado de las piezas de repuesto una vez que deje de fabricarse un modelo: 7 años si el aparato vale más de 10.000 ptas (60,10 €), 5 años si vale menos y 2 años para las piezas simplemente embellecedoras o estéticas. Además, si son aparatos nacionales, las piezas de repuesto deben servirse en 15 días a partir del momento de su petición, y en 30 si son electrodomésticos de importación.

• En los establecimientos debe haber una lista de precios detallada para consulta del usuario que la solicite. Esta hoja de precios también debe llevarla consigo cualquier técnico que realice una reparación a domicilio.

• Los gastos de desplazamiento sólo se pueden cobrar una vez, aunque una reparación obligue a varias visitas (MODELO 33).

• Antes de empezar la reparación, el usuario debe aceptar el presupuesto o renunciar al mismo expresamente por escrito.

• En las reparaciones deben usarse siempre piezas nuevas. Si hay razones que lo justifican (modelos que ya no se fabrican, aparatos comprados en el extranjero), el servicio de reparaciones puede proponer la reparación con piezas de segunda mano. En ese caso, el cliente tiene que dar su conformidad expresa (MODELO 34).

• El taller está obligado a avisarle si, una vez iniciada la reparación, surgen vicios ocultos cuyo arreglo suponga más del 10% del precio del aparato nuevo en aparatos cuyo valor de nuevos sea inferior a 10.000 ptas (60,10 €), del 8% si vale entre 10.000 y 50.000 ptas (60,10 y 300,51 €) y del 6% si el precio supera las 50.000 ptas (300,51 €). En esos casos, el cliente tiene que dar su conformidad expresa para el arreglo.

¿Qué hacer?

Al encargar la reparación
• Si se van a llevar el aparato o tiene que dejarlo en el establecimiento para que lo reparen, pida un resguardo de la entrega en el que figure la identificación del aparato.

• Solicite que le confeccionen un presupuesto de la reparación y que no empiecen hasta que usted haya dado su conformidad.

Al recoger el aparato
• Al recoger el aparato arreglado en el establecimiento o antes de que se vaya el técnico, si la reparación es a domicilio, procure comprobar que el aparato funciona correctamente.

• La ley establece un periodo mínimo de garantía de la reparación de 3 meses. Esta garantía debe ser total (cubrir materiales, mano de obra, desplazamientos e impuestos). Asegúrese de que la factura hace mención de la misma. Compruebe también que lo que le cobran coincide con lo presupuestado.

• Si ha habido cambio de piezas, pida que le entreguen las piezas sustituidas.

• Si se produce una nueva avería durante el periodo de garantía, pero el servicio de asistencia técnica (SAT) considera que esta nueva deficiencia no tiene relación con la anterior y no está cubierta por la garantía prestada, el usuario tiene dos opciones: la primera es utilizar los servicios del propio servicio de asistencia técnica garante; la segunda posibilidad es acudir a otro taller pero, en ese caso, tiene que comunicárselo antes al servicio que hizo la primera reparación para ver si están dispuestos a repararlo ellos mismos.
De no ser así, tendrá que reclamarles que le paguen la factura del arreglo en el otro taller.

Para reclamar
Si hay algún problema con la reparación (le han roto alguna pieza, el aparato no ha quedado bien, la factura no se ajusta al presupuesto) y el servicio de asistencia no se aviene a razones, niéguese a pagar e intente volver a negociar usando esa medida de presión (tenga en cuenta que el SAT podrá entonces retener el aparato hasta que se solucione el asunto).

El siguiente paso sería pedir las hojas de reclamación que deben tener a disposición del público. Presente la copia correspondiente en los servicios de consumo de la comunidad autónoma lo antes posible.

Viajes combinados

La normativa que regula esta actividad en el ámbito estatal se encuentra recogida en la Ley 21/1995, de 6 de Julio de 1995, si bien algunas comunidades autónomas como Canarias, Extremadura, Galicia, Madrid, Murcia o Valencia, han creado normativas particulares que regulan el sector turístico en sus respectivos territorios.
La ley distingue entre las empresas mayoristas que organizan los viajes y los venden directamente o a través de otros (a las que denomina *organizadoras*), y

las agencias que actúan como intermediarias entre quien quiere contratar un viaje y quien lo organiza (las *agencias de viaje* a las que acuden los clientes). Sin embargo, tanto unas como otras son responsables de toda no ejecución, parcial o total, de una obligación. La agencia no tiene derecho a anular o limitar esta responsabilidad.
La ley define como *viaje combinado* a la combinación previa de, por lo menos, dos de los siguientes elementos: transporte, alojamiento u otros servicios turísticos no accesorios al transporte o al alojamiento, cuando se ofrezcan a un precio global y por un periodo superior a 24 horas o que incluya, por lo menos, una noche de estancia.

¿Se puede anular un viaje?

La anulación de un viaje después de formalizado el encargo puede partir de la iniciativa del propio viajero, pero en otros casos es la agencia organizadora la que por distintos motivos decide suspender un viaje programado. Los derechos y obligaciones de cada parte están establecidos por la ley.

Renuncia del viajero
El viajero puede anular el viaje y tendrá derecho a la devolución de las cantidades abonadas siempre que se atenga a las siguientes condiciones:
– cuando haya contratado servicios sueltos (un vuelo, una reserva de hotel, etc.), tendrá que abonar los gastos de gestión, así como los de anulación debidamente justificados;
– en el caso de los paquetes turísticos, tendrá que abonar los gastos de gestión, los de anulación –si los hubiese– y una penalización consistente en los porcentajes reflejados en el cuadro GASTOS DE ANULACIÓN. La penalización puede evitarse si la anulación ha sido por causa de fuerza mayor debidamente justificada. A este respecto, procure que queden establecidas en el contrato qué causas se consideran «fuerza mayor».
Algunas agencias pueden proponerle un seguro de anulación mediante el pago de un suplemento. Infórmese de los límites de este tipo de seguro y del precio que va a pagar, no sea que éste sea superior a los gastos de anulación (MODELO 35).
El viajero puede ser reemplazado por otra persona siempre que esta persona reúna todas las condiciones requeridas para el viaje (documentación, vacunas, etc.). La cesión hay que comunicarla por escrito al detallista o, en su caso, al organizador, con una antelación mínima de 15 días a la fecha de iniciación del viaje, salvo que el contrato haya fijado un plazo menor (MODELO 36).

Suspensión por parte de la agencia
• El organizador, es decir, la agencia, puede anular la totalidad o parte de los servicios contratados, si se producen circunstancias extraordinarias que no se le puedan achacar (por ejemplo, un terremoto, un golpe de estado, una huelga de controladores, etc.).

GASTOS DE ANULACIÓN DE UN VIAJE RESERVADO	
Tiempo anterior a la salida en que se produce la renuncia del consumidor	**Penalización máxima (% del importe total que retiene la agencia)**
Entre 10 y 15 días	5%
Entre 3 y 10 días	15%
48 horas	25%
Si el consumidor no se presenta en el momento de la salida.	Pérdida total (salvo fuerza mayor demostrable o acuerdo entre las partes).
Si el paquete estuviera sujeto a condiciones especiales de flete de aviones, buques, etc., los gastos de anulación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas por las partes.	

• Si en el contrato se prevé un número mínimo de viajeros sin el cual no se realizará el viaje, el organizador puede igualmente anular el contrato y devolver el importe, sin añadir ninguna compensación, cuando no se haya alcanzado dicho número. Sin embargo, debe informar al cliente por escrito antes de la fecha límite fijada en el contrato y que, en cualquier caso, no podrá ser inferior a 10 días.

• Por el contrario, si el contrato no menciona un número mínimo de viajeros y el organizador decide cancelar el viaje por algún motivo que no sea fuerza mayor, el consumidor tiene dos opciones: realizar otro viaje de calidad equivalente o que el organizador le devuelva el dinero entregado, más una indemnización de:
– un 5% del precio del viaje, si la cancelación tiene lugar entre 2 meses y 15 días antes de la fecha de partida;
– un 10% si es entre 15 y 3 días antes;
– y un 25% si es en las 48 horas anteriores a la salida.

• Si, antes de la salida, el organizador modifica sustancialmente el viaje, el consumidor puede optar por el viaje, aceptando las modificaciones y ajustando el precio de acuerdo con los cambios, o por la devolución del dinero en las mismas condiciones del párrafo anterior.

• Si el organizador decide suspender el viaje una vez iniciado o si se produce la quiebra o insolvencia del organizador, éste deberá tomar las medidas necesarias en interés del viajero. En todo caso, le llevará de vuelta hasta el punto de origen y tendrá que reembolsarle las cantidades que proporcionalmente correspondan a la parte del viaje que no haya hecho.

• Si no es posible prestar alguno de los servicios en las condiciones pactadas, la agencia ofrecerá al usuario la posibilidad de optar por el reembolso de todo lo

abonado por ese servicio o su sustitución por otro de similares características en cuanto a categoría y calidad. Si tras la sustitución, el servicio resulta de inferior calidad, la agencia deberá devolver al cliente la diferencia.
Las agencias sólo están autorizadas a aumentar el precio establecido en el contrato cuando se produzcan variaciones del coste de los transportes, las tasas o los tipos de cambio (en ese caso, no olvide exigir un justificante). La posibilidad de variar el precio debe figurar en el contrato. En cualquier caso, la agencia no podrá aumentar el precio, ni siquiera por las razones indicadas, *durante los 20 días que precedan a la fecha de salida prevista*.

Al contratar

Para evitarse disgustos, seleccione una agencia que esté perfectamente identificada. En el exterior del local donde se halla instalado el establecimiento debe figurar un rótulo donde conste claramente el nombre de la agencia, el grupo al que pertenece y su código de identificación.

El folleto
Cuando contrate un viaje organizado, la empresa tiene que poner a su disposición un folleto o un programa informativo del viaje, que debe contener:
– destinos y medios de transporte, mencionando sus características y la clase en la que va a viajar;
– duración, itinerario y calendario del viaje;
– lista de los alojamientos previstos, indicando su tipo (hotel, apartamento, albergue, etc.), situación, categoría o nivel de comodidad, así como su homologación o clasificación oficial en los países en que exista;
– el número de comidas que se van a servir;
– información de índole general sobre las condiciones aplicables a los ciudadanos de los estados de la Unión Europea en materia de pasaportes y visados, así como los requisitos sanitarios;
– precio del viaje combinado y precio estimado de las excursiones facultativas;
– si se ofrece financiación, habrá que detallar las condiciones;

RECUERDE QUE...

el catálogo o folleto constituye el principal instrumento de prueba para exigir el cumplimiento de lo acordado y reclamar sus derechos.

– si es necesario un número mínimo de viajeros para que se realice el viaje o si la salida está garantizada en cualquier caso;
– las cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje;
– nombre y domicilio del organizador del viaje combinado, así como, en su caso, de su representación legal en España;
– cualquier otra información adicional y adecuada sobre las características del viaje contratado.

El contrato
Realice el contrato siempre por escrito y exija que consten las principales características del viaje: duración, categoría de los hoteles, excursiones complementarias, etc. Pida que los supuestos de anulación por fuerza mayor sean lo más detallados posible y que, en ese caso, los gastos ocasionados corran por cuenta de la agencia. Por supuesto, debe figurar el precio total del viaje, el importe o el porcentaje del precio total que haya que pagar como anticipo y el calendario de pago de la parte restante, así como las posibles revisiones de precios por los motivos expuestos más arriba.
Procure entregar la cantidad mínima que le pidan a cuenta (consideramos que un 40% es el máximo que le deben pedir).

¿Y si algo va mal?

• Denuncie cualquier cosa que no se ajuste a lo convenido, si es posible en el mismo momento en que se produzca el problema, aportando las pruebas que tenga en su mano.

• Si durante el viaje surgen problemas, reúna el mayor número de pruebas en el mismo lugar: testigos, fotos, facturas de gastos adicionales, recortes de prensa, etc. Actúe inmediatamente ante el representante de la organización en el lugar de origen (azafata, guía, jefe de grupo, etc.), entregándole una carta como la del MODELO 37.

• No olvide que el resguardo que le darán junto con los documentos de viaje es la prueba de haber pagado ciertas prestaciones (hoteles, comidas...). No los entregue si no se ha producido la prestación del servicio o si éste no se ajusta a lo contratado (cuando no puede evitar la entrega, conserve una fotocopia).

• Al regreso, confirme los hechos y quejas por carta certificada o carta con copia al organizador general (agencia de viajes, tour-operador) y solicite la indemnización que crea pertinente. No se crea en la obligación, como compensación por los perjuicios sufridos, de aceptar una reducción sobre un viaje futuro (MODELO 38).
Si el perjuicio ha sido colectivo, procure actuar en grupo, bien en el mismo lugar o al regreso.

¿Cuándo reclamar?
El plazo para reclamar responsabilidades en viajes organizados es de *2 años* a partir del momento en que se produjo el problema.

La enseñanza a distancia

La enseñanza a distancia no requiere la asistencia regular de profesores y alumnos a un centro. El contacto se realiza a través del correo, el teléfono o cualquier otro medio de comunicación, como la radio o la televisión. Nos referimos aquí a ese tipo de cursos que, por lo general, no tienen reconocimiento oficial (fotografía, corte y confección, mecánica del automóvil, guitarra, etc.).

¿Qué dice la ley?

A partir de la entrada en vigor de la Ley 1/1990, de 3 de Octubre, de Ordenación del Sistema Educativo, los centros docentes privados que imparten enseñanzas que no conducen a la obtención de un título de validez académica –salvo los centros que acogen a alumnos infantiles– pueden funcionar sin necesidad de ninguna autorización por parte de la Administración.

Esto implica que las relaciones entre el alumno y el centro se regirán por el contrato que firmen entre ellos. El contrato estará redactado por el centro de enseñanza y el alumno no tendrá posibilidad de cambiar las condiciones, por lo que es un contrato de los llamados de adhesión (ver capítulo 2).

¿Qué hacer?

• Antes de nada, olvídese de toda la publicidad que le augura éxitos sin límite si sigue este tipo de enseñanzas. En vez de eso, reflexione sobre la verdadera utilidad que pueden tener para usted y si va a contar con la suficiente fuerza de voluntad y tiempo para cursarlas con regularidad.

• Desconfíe de centros que no están perfectamente identificados con su domicilio, teléfono, fax.

• Si es posible, obtenga referencias de otras personas que hayan cursado estudios en ese centro.

• Pida que le faciliten el nombre del director del centro y el cuadro de profesores, con sus titulaciones y especialización.

• Nunca adelante dinero antes de la firma del contrato.

• Antes también de la firma del contrato, procure que el centro le proporcione información escrita y detallada sobre las características del curso, su extensión, su contenido, una relación del material auxiliar y de las prácticas que recibirá, la forma de suministro del material y la periodicidad de las entregas, así como cuantos otros datos sean de interés para el conocimiento exacto del curso.

• Lea detenidamente el contrato antes de firmar. En él deben obligatoriamente figurar como mínimo: el precio global del curso, la forma de pago, los derechos y deberes de cada una de las partes, el periodo durante el cual tendrá derecho a la corrección de los ejercicios y a la resolución de dudas por parte de los profesores del centro. También se debe mencionar si el centro va a extender un diploma o certificado acreditativo de las enseñanzas seguidas una vez finalizado el curso. Además, debe incluir las causas de resolución del contrato. Es probable que en el contrato se establezca que la interpretación y cumplimiento del mismo se somete a los Tribunales de una determinada capital, que coincidirá con el lugar donde el centro tiene su domicilio. Esto supone que, si usted no reside en esa localidad y decide acudir a los tribunales por incumplimiento del contrato, los gastos que le supondrán los trámites probablemente le harán desistir de ejercer ese derecho.

• En el caso de un curso que se compra por correo, a distancia, sobre una publicidad del centro, solicite toda la información posible (MODELO 39). Si el curso no se ajusta a la publicidad, tendrá derecho a rescindir el pedido durante un plazo de 7 días a partir del momento en que lo haya recibido (MODELO 40). Una garantía es que el centro se someta expresamente al Arbitraje de Consumo en el contrato. De esta forma, usted tendrá más facilidades para resolver las discrepancias que se puedan producir. Solicite al centro que haga constar ese sometimiento en el contrato.

Servicios de profesionales libres

En nuestras relaciones con estos profesionales (arquitectos, médicos, abogados, procuradores de los tribunales, notarios, etc.) conviene tener en cuenta una serie de aspectos que detallamos a continuación.

¿Cuánto pueden cobrar?

Los honorarios son libres, es decir, que por prestarnos sus servicios estos profesionales pueden cobrarnos lo que quieran. Algunos de los colegios profesionales que agrupan a estos colectivos (por ejemplo, los de abogados) dictan normas, si bien son sólo *orientadoras*, de honorarios recomendados. Como la redacción de dichas normas no siempre resulta fácil de entender, es recomendable, antes de solicitar los servicios de un profesional libre, pedirle un presupuesto detallado y desglosado de los honorarios que va a cobrarnos. Nos ahorraremos sorpresas desagradables.

Únicamente los *notarios*, los *procuradores* de los tribunales y los *registradores* de la propiedad están sometidos a *aranceles*, es decir, honorarios profesionales precisos, aprobados legalmente. Por ello, estos profesionales no nos podrán cobrar por encima de lo establecido. Para facilitar una correcta información al usuario, en los despachos de estos profesionales se deben anunciar los honorarios en un lugar visible. Por ejemplo, la norma undécima del Arancel de los notarios (Real Decreto 1.426/1989, del 17/11/89) dice: «Un ejemplar completo del Arancel, con sus normas de aplicación y adicionales, y una tabla en que figuren los derechos correspondientes a bases comprendidas entre 1 y 50 millones de pesetas, que sean múltiplos de 100.000 estarán a disposición del público en todas las Notarías, anunciándose tal circunstancia en un lugar visible de la Notaría».

La aplicación de la legislación vigente exige que, en la minuta de honorarios (MODELO 41), se detalle la aplicación y los conceptos de cada una de las tarifas, es decir que no está permitido agrupar globalmente los números y las cantidades correspondientes a distintos conceptos, sino que hay que desglosarlos. Además tanto Notarios como Registradores (de la Propiedad y Mercantiles) deben tener a disposición del consumidor todas las normas legales y reglamentarias en materia arancelaria, un folleto explicativo con los ejemplos prácticos más habituales y las resoluciones o acuerdos de la Dirección General de los Registros y del Notariado. Lo mismo ocurre con los respectivos colegios profesionales que, además, deben aclarar cuantas dudas tengan los clientes sobre la forma de cálculo de las minutas.

Por ello, si tuviera alguna duda sobre el contenido de la minuta, deberá consultarla en principio al propio profesional que ha prestado el servicio y, si se niega a ello o no da explicaciones precisas, pensar en presentar una reclamación ante el correspondiente colegio profesional (MODELO 42).
Con carácter general insistimos en la importancia de que se informe antes de solicitar los servicios de uno de estos profesionales. Si, una vez que se le ha prestado el servicio, se niega a pagar por considerar abusiva una minuta, se puede ver envuelto en un proceso judicial cuyas consecuencias pueden incluir la obligación de pagar dicha minuta (la *Jura de Cuentas*, en el caso de los abogados), la no recepción del proyecto de obra, si se trata de un arquitecto...

Si hay problemas...

Si no ha quedado satisfecho por el servicio recibido, podrá exigir responsabilidades al profesional en aquellos casos en los que pueda probar que éste ha actuado con negligencia, de forma descuidada, o manifieste un desconocimiento de los principios básicos de su profesión. Lo difícil será cuantificar dicha responsabilidad, algo que únicamente podrá hacerse en términos económicos, aunque los daños que nos haya ocasionado una de estas actuaciones negligentes sean morales, físicos, estéticos... En asuntos de pequeña importancia, de común acuerdo entre el profesional y el cliente, la compensación económica podría consistir en reducir los honorarios exigidos o en eximir totalmente del pago al cliente. En asuntos de consecuencias más graves, será preciso la intervención de un perito que cuantifique el daño producido. En ese caso, quien pida la peritación tendrá que correr con los gastos que la misma origine, aunque, si posteriormente lleva el caso a la vía judicial, podrá reclamar esos gastos. Si existe falta de acuerdo entre el profesional y el usuario sobre la cuantificación de los daños, será preciso dirigirse, en principio, al colegio profesional correspondiente para reclamar (MODELO 43). Si no obtiene un resultado satisfactorio, como última opción, habría que acudir a los tribunales de justicia (solo cuando la cuantía de lo reclamado merezca la pena).

Los errores médicos

Los errores médicos pueden ocasionar perjuicios graves y a veces irreparables. Afortunadamente, no siempre se llega a ese extremo y lo más frecuente es que sólo se produzcan pequeños problemas o molestias. Veamos cuál es el cauce adecuado en cada caso.

Errores leves

Un retraso, una mala atención de obra o de palabra, problemas organizativos, etc. Lo mejor en estos casos es presentar una reclamación ante el organismo correspondiente para que se corrija el problema. Si se trata de un centro público de atención primaria (centro de salud, consultorio, ambulatorio), existe un *libro de reclamaciones* a disposición de los pacientes. Si no queda satisfecho con la respuesta, puede dirigirse a la *Dirección Territorial del Insalud* o a la *Subdirección General de Atención Primaria del Ministerio de Sanidad y Consumo* (c/ Alcalá, 56 – 28014, Madrid. Tel.: 913 380 000). En las comunidades autónomas con competencias en Sanidad (Andalucía, País Vasco, Galicia, Comunidad Valenciana, Cataluña y Navarra) hay que reclamar ante el *Servicio de Atención al Paciente* integrado en las Consejerías de Salud. La reclamación hay que dirigirla al Director General de Salud de la autonomía en la que esté ubicado el centro sanitario, y en ella deben constar los datos del médico y del hospital, así como la actuación que ha originado la queja.

En los hospitales públicos, los pacientes afectados o sus familiares deben acudir a la *Unidad de Atención del Paciente* para recibir contestación del Director

Gerente. Si la respuesta no es satisfactoria, se puede enviar una reclamación por escrito a la *Subdirección General de Atención Especializada del Ministerio de Sanidad y Consumo* en la misma dirección indicada arriba. Este Ministerio dispone además de una «Línea Caliente» donde puede reclamar por teléfono (915 961 000) o por escrito (P º del Prado 18-20 – 28014, Madrid), para solucionar cualquier problema surgido entre el paciente y el médico o centro hospitalario. Cuando se trate de un centro privado, trate de solucionar el asunto con el director o responsable, mejor por escrito. Si no se resuelve, diríjase a los servicios de consumo de su comunidad autónoma, si bien la materia sanitaria no puede tratarse ante la Junta Arbitral de Consumo.

Los pacientes también puede presentar su reclamación ante el *Colegio de Médicos* de la provincia en la que se haya producido el supuesto error médico. Otra situación bastante frecuente es que la relación con el centro privado esté cubierta por un seguro sanitario. Si es así, puede dirigirse tanto al centro privado como a su seguro. SI el problema surge con la aseguradora (discrepancias con las coberturas, falta de prestación de un servicio, etc.) puede acudir al *Defensor del Asegurado* de la compañía y, si no lo tiene o la respuesta no le satisface, acudir al *Servicio de Consultas y Reclamaciones de la Dirección General de Seguros* (P º de la Castellana, 44 – 28046, Madrid. Tel.: 913 390 000) o a la *Sección del Seguro Libre de Enfermedad de la Dirección General de Planificación y Coordinación del Ministerio de Sanidad y Consumo* (c/ Alcalá, 56 – 28014, Madrid).

Errores graves

Si el asunto es de verdadera importancia y no consigue una solución amistosa beneficiosa para el perjudicado, tendrá que pensar en acudir a la vía judicial. Puede optar entre la demanda civil, con la que puede conseguir una indemnización; la penal, en la que además se les pueden imponer condenas a los responsables; y la contencioso-administrativa, reservada para los casos en que el daño se atribuya al mal funcionamiento de un organismo de la Administración.

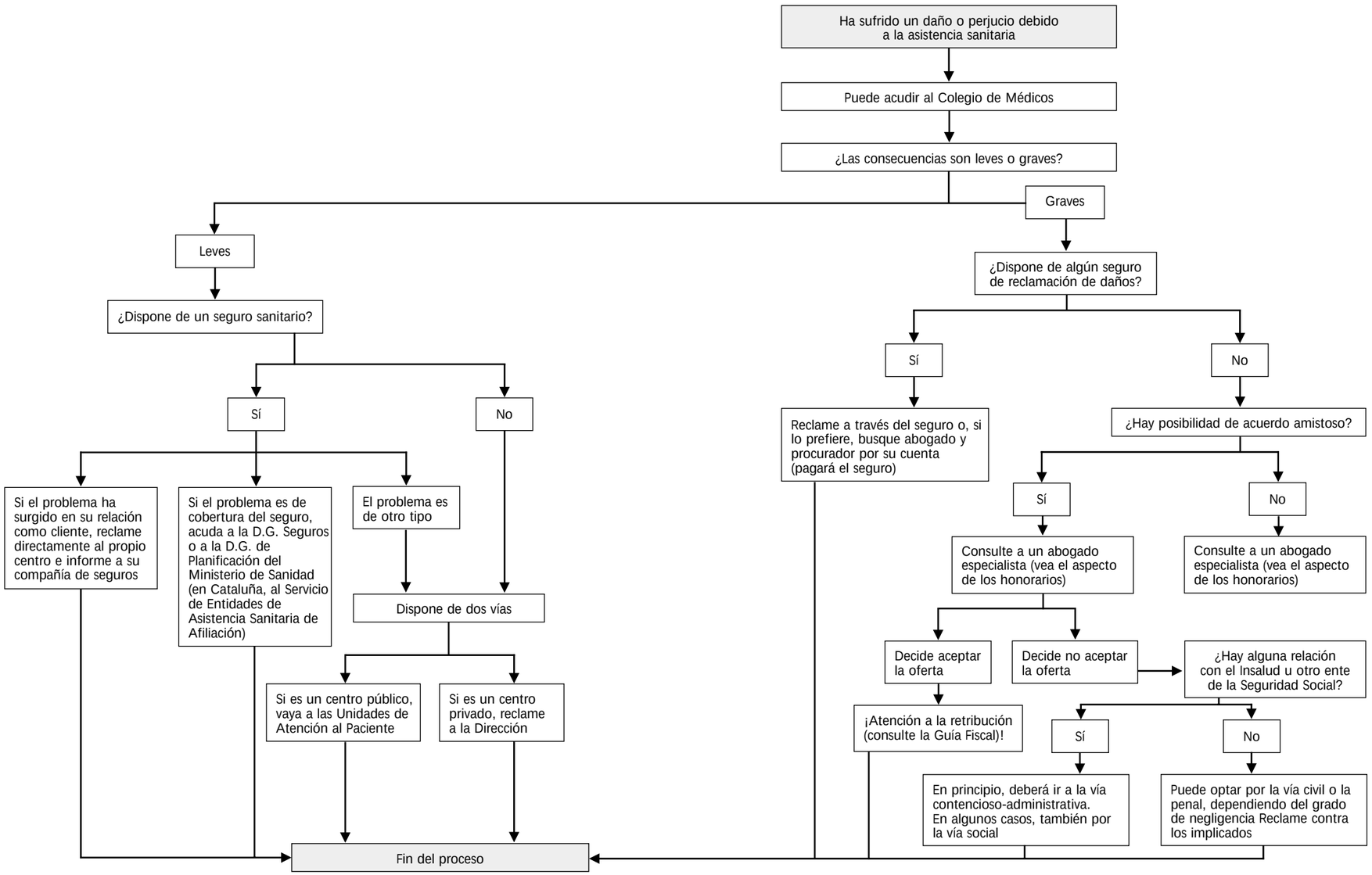
Si el daño se ha producido en establecimientos del Insalud o de los Servicios de Salud Autonómicos, podrá acudir a la vía que entiende en materia de trabajo y Seguridad Social (Juzgados de lo Social).

Para saber por cuál debe optar, debe procurarse los servicios de un abogado que le asesore y que valore, además, las posibilidades de sacar el asunto adelante y su coste.

¡IMPORTANTE!

Para poder presentar reclamación, el paciente debe guardar todas las facturas, recetas, historia clínica o cualquier otro papel con el que pueda justificar el tratamiento recibido y, además, tiene que conocer el nombre y los datos del médico que le ha atendido.

RECLAMAR POR ERRORES MÉDICOS



Modelo 16

PRESUPUESTO

PRESUPUESTO

(Nombre del profesional o de la empresa que presta el servicio)
(CIF)
(Dirección)

(Nombre y apellidos del cliente)
(NIF)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

TRABAJOS QUE DEBEN REALIZARSE
..... *(descripción del trabajo, enumerando las distintas operaciones necesarias).*

DETALLE DE GASTOS
1.- Materiales ..... ptas (..... €).
2.- Mano de obra. Importe hora ..... ptas (..... €).
3.- Otros conceptos (transporte, seguros, licencias...)..... ptas (..... €).
4.- IVA ..... ptas (..... €).

TOTAL ..... ptas (..... €).

- Este presupuesto tiene una validez de ..... *(días, meses).*
- Forma de pago: ..... ptas (..... €) a la aceptación del presupuesto por el cliente y ..... ptas (..... €) al final del trabajo aceptado por el cliente.
- La duración prevista del trabajo será de ..... días laborables.
- Cada día de retraso sobre la fecha de entrega prevista devengará ..... ptas (..... €) a favor del cliente.
- Si aparecen complicaciones o defectos imprevisibles en el curso de la ejecución de los trabajos, la empresa se compromete a prevenir inmediatamente al cliente.

..... *(localidad),* ..... de ..... del 200..... *(fecha)*

ACEPTACIÓN DEL CLIENTE
(firma)

LA EMPRESA
(firma –y sello si lo tienen– del responsable de la empresa, del profesional, artesano o comerciante).

Modelo 17

RETRASO EN LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO I

No estaba fijada una fecha para el comienzo del trabajo, pero usted considera que se demora más de lo razonable.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del prestador del servicio)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: contrato/presupuesto/hoja de pedido de ..... *(fecha),* ref. .....

Muy Sr. mío:

El día ..... *(fecha del pedido),* de común acuerdo quedamos para que realizara ..... *(descripción de los trabajos pedidos).*

El día ..... he comprobado que todavía no ha comenzado la realización de dichos trabajos. Considero que, aun no habiendo fijado una fecha para el comienzo de los mismos, ya ha transcurrido un periodo razonable para que se hubieran iniciado.

Por tanto, le requiero para que comience inmediatamente la ejecución de las prestaciones convenidas.

Si usted no lo hace así, me reservo la posibilidad de reclamarle los perjuicios que me pueda ocasionar un mayor retraso o la falta de cumplimiento por su parte.

Atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 18

RETRASO EN LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO II

Envíe esta carta si no ha recibido respuesta a la carta anterior (MODELO 17) o si no se ha comenzado la ejecución del servicio acordado.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del prestador del servicio)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: contrato/presupuesto/hoja de pedido de ..... *(fecha)*, ref. .....; mi carta de ..... *(fecha de la última carta que haya enviado)*

Muy Sr. mío:

Confirmo mi escrito de ..... *(fecha de la carta anterior)*, en el que le requería para que diera comienzo a la prestación de los servicios ..... *(descripción de los trabajos o prestaciones encargados).*

Como han transcurrido ..... *(15 días, un mes...)* sin que haya dado comienzo la ejecución de lo acordado, le fijo un último plazo de ..... *(15 días, por ejemplo),* pasado el cual consideraré roto el acuerdo establecido con usted, con reembolso de todas las cantidades que he entregado a cuenta. Me reservo el derecho de pedirle indemnización por los perjuicios que tal incumplimiento me haya podido ocasionar.

Atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 19

RETRASO EN LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO III

La fecha o el plazo de ejecución del servicio está claramente fijada/o y, además, este límite es una condición esencial del contrato. Pasada la fecha, a usted ya no le interesa que se lleve a cabo el servicio solicitado, por lo que desea que se anule el contrato.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del prestador del servicio)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: contrato/presupuesto/hoja de pedido de ..... *(fecha)*, ref. .....

Muy Sr. mío:

El día ..... *(fecha del pedido)*, de común acuerdo quedamos para que realizara las prestaciones siguientes: ..... *(descripción de los trabajos pedidos).*

En el acuerdo/contrato se preveía una fecha fija/un plazo de ejcución para finalizar los trabajos, y esa fecha/ese plazo era una de las condiciones esenciales del contrato.

Visto que al día de hoy los trabajos no han comenzado, conforme al contenido del contrato, considero éste como resuelto.

Por su parte, no haga usted nada más, pero le ruego que me envíe lo antes posible la cantidad ya pagada de ..... ptas (..... €) *(si no ha adelantado ninguna cantidad, suprima este párrafo).*

Me reservo la posibilidad de reclamarle los daños y perjuicios que su falta de cumplimiento me ha ocasionado.

Atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 20

RETRASO EN LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO IV

Ya han comenzado los trabajos, pero tardan en concluirse más de lo razonable.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del prestador del servicio)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: contrato/presupuesto/hoja de pedido de ..... *(fecha)*, ref. .....

Muy Sr. mío:

El día ..... *(fecha del comienzo de los trabajos)* se inició la prestación de los servicios que le encargué, consistentes en ..... *(descripción de los servicios solicitados).*

Observo que los trabajos avanzan muy lentamente, con numerosas interrupciones *(si se han producido)*, y que transcurridos ya ..... *(días, meses...)* todavía no se han concluido.

Por tanto, le requiero para que proceda a acelerar la ejecución de dichas prestaciones, siendo mi deseo que estén concluidas antes del día ..... *(fecha tope).*

Confío en que proceda a la conclusión de las prestaciones con la mayor rapidez posible.

Atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 21

RETRASO EN LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO V

Se ha fijado verbalmente o por escrito una fecha aproximada para la ejecución de las prestaciones, y ese plazo ya ha sido rebasado.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del prestador del servicio)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: contrato/presupuesto/hoja de pedido de ..... *(fecha)*, ref. .....

Muy Sr. mío:

El día ..... *(fecha de comienzo de los trabajos)* dieron comienzo las prestaciones que le encargué, consistentes en ..... *(descripción de los trabajos pedidos).*

Verbalmente fijamos que hacia el día ..... *(fecha prevista de finalización de los trabajos)* quedarían totalmente concluidas. Se ha rebasado ampliamente esta fecha sin que usted haya cumplido lo acordado.

Por tanto, le requiero para que fije por escrito una fecha concreta de conclusión de los servicios solicitados, reservándome por mi parte el derecho de reclamar indemnización por los perjuicios que estos retrasos me están causando.

Quedo pendiente de sus noticias. Atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 22

EJECUCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME O DEFECTUOSA I

Usted observa en el curso del trabajo una ejecución que no se ajusta a lo acordado o que presenta defectos de cualquier tipo.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del prestador del servicio)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: contrato/presupuesto/hoja de pedido de ..... *(fecha)*, ref. .....

Muy Sr. mío:

Como sabe, los trabajos ejecutados en mi casa por usted comenzaron el día ..... *(fecha de inicio de las obras)*. En el transcurso de estos trabajos, he comprobado que la ejecución no corresponde a lo acordado por las razones siguientes: ..... *(relación detallada de los hechos, faltas o defectos observados)*.

Por esta razón, le ruego que proceda a la reparación del trabajo ya hecho/a comenzar de nuevo el trabajo, de manera que se ajuste a lo que acordamos en su día y al buen hacer profesional, hasta conseguir un perfecto acabado.

De no ser así, me reservo el derecho de reclamarle una indemnización por los daños y perjuicios sufridos.

Confiando en su profesionalidad, quedo por mi parte abierto a cualquier argumento que quiera exponerme.

Atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 23

EJECUCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME O DEFECTUOSA II

Ha recibido las prestaciones (reparaciones, cambios, acondicionamientos) con reservas o condiciones, mostrando su disconformidad con los resultados.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del prestador del servicio)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: contrato/presupuesto/hoja de pedido de ..... *(fecha)*, ref. .....

Muy Sr. mío:

El día ..... *(fecha de terminación del trabajo)*, realizó para mí los trabajos siguientes: ..... *(descripción de los trabajos)*.

Como usted ya sabe, yo recibí estos trabajos mostrando mi desconformidad por las razones siguientes: ..... *(descripción detallada de los fallos y defectos)*.

En consecuencia, le requiero por la presente para que proceda en el plazo de ..... días *(5, por ejemplo)* a las reparaciones que sean necesarias para que el trabajo quede acabado de una forma profesional. De no ser así, me reservo el derecho a reclamarle daños y perjuicios por el trabajo deficientemente realizado.

Atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 24

EJECUCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME O DEFECTUOSA III

Usted ha recibido el trabajo sin mostrar su disconformidad en el momento.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del prestador del servicio)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: contrato/presupuesto/hoja de pedido de ..... *(fecha),* ref. .....

Muy Sr. mío:

El día ..... *(fecha de ejecución del trabajo)*, realizó usted para mí los trabajos siguientes: ..... *(descripción detallada de los trabajos).*

Como usted ya sabe, estos trabajos fueron terminados el día ..... . Ahora veo que la ejecución de dichos trabajos no responde a lo que habíamos acordado por las razones siguientes: ..... *(descripción detallada de las faltas y defectos).*

En consecuencia, le requiero por la presente para que proceda en un plazo de ..... días *(5, por ejemplo)* a las reparaciones que sean necesarias para que el trabajo quede acabado adecuadamente. De no ser así, me reservo el derecho a reclamarle daños y perjuicios por el trabajo deficientemente efectuado.

Sin otro particular, atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 25

RESGUARDO DEL SERVICIO DE TINTORERÍA

RESGUARDO

Datos de la empresa:
Nombre .....
Dirección .....
CIF.....

Nº Orden .....
Fecha de recepción .....

Datos del cliente:
Nombre y apellidos .....
Dirección .....
Teléfono .....

SERVICIO

Limpieza en seco

Tipo de prenda	Precio
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

Lavado

	Precio/Kg
ropa blanca	.....
ropa color	.....
ropa varia	.....

Teñido

Tipo de prenda y color	Precio
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

Conservación

Tipo de prenda	Precio
.....	.....
.....	.....

Precio Total .....

Fecha prevista entrega: .....
Entrega a domicilio: .....
Observaciones : .....
.....

Precio estimado de la prenda a efectos de indemnización (por deterioro o pérdida): ..... ptas (..... €).

Pago anticipado de ..... ptas (..... €).

..... *(localidad)*, ... de ..... del 200..... *(fecha)*

(Firma y sello de la empresa)

TINTORERÍA I: DAÑOS EN UNA PRENDA

Modelo 26

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la tintorería)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: limpieza de ..... *(tipo de prenda)*

Muy Sr. mío:

El día ..... *(fecha de entrega de la prenda)* llevé a su establecimiento, para su limpieza en seco, una prenda de las siguientes características: ..... *(descripción de la prenda)*. En el momento de la entrega, le advertí de la composición del tejido que le dejaba para limpiar *(recomendaciones de limpieza, si las hubiera)*.

Cuando retiré la prenda, el día ..... *(fecha de recogida)*, aprecié los siguientes desperfectos: ..... *(descripción y naturaleza de los deterioros)*. Estos daños sólo pueden haber sido causados por un tratamiento inapropiado para este tipo de tejido.

Por la presente carta, le requiero para que me compense por el daño sufrido mediante *(elija la opción adecuada)*:
– *(opción 1)* la reposición de una prenda idéntica.
– *(opción 2)* el pago de una indemnización que cubra, como mínimo, el valor que de común acuerdo le asignamos a la prenda en la entrega.

(Si no fijaron ningún valor, sustituya la última opción por el siguiente párrafo:) Al no haber fijado de común acuerdo el precio de la prenda en el momento de depositarla en su establecimiento, como referencia le envío copia de la factura de compra en la que se refleja la fecha de adquisición, por lo que me considero adecuadamente indemnizado/a con ..... ptas (..... €) *(si no conserva la factura, cite el valor de mercado de una prenda de similares características)*.

Espero su contestación en un plazo máximo de ..... días, transcurrido el cual me consideraré libre para proceder de la forma más adecuada a la defensa de mis intereses.

Confiando en su profesionalidad, atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 27

TINTORERÍA II: LIMPIEZA DEFECTUOSA

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la tintorería)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: limpieza defectuosa de ..... *(tipo de prenda)*

Muy Sr. mío:

El día ..... *(fecha de entrega de la prenda)*, llevé a su establecimiento para su limpieza una prenda de las siguientes características: ..... *(descripción de la prenda).*

Al hacer la entrega, le informé de la existencia de unas manchas peculiares *(lugar y naturaleza de las manchas)* que requerían –cosa que usted aceptó– un tratamiento particular. A pesar de este compromiso, veo al recoger la prenda que las manchas persisten.

Por este motivo, le ruego que de nuevo proceda a la limpieza de dichas manchas, sin más gastos por mi parte y en el menor plazo posible de tiempo.

Si las manchas no desaparecen en este segundo intento, le rogaría que me devolviera el total del precio pagado.

Si desea contactar directamente conmigo puede hacerlo en este teléfono: ..... .

Pendiente de sus noticias, atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 28

TINTORERÍA III: EXTRAVÍO DE LA PRENDA

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la tintorería)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: extravío de una prenda

Muy Sres. míos:

El día ..... *(fecha en que llevó la prenda a limpiar)*, llevé a su establecimiento un/a ..... *(breve descripción de la prenda)* para limpieza *(1).*

Cuando fui a recogerlo/a, el/la encargado/a de ese establecimiento, a pesar de las indagaciones que efectuó, no lo/la encontró. Por mi parte, le dejé mi número de teléfono para que tan pronto como apareciera me lo comunicara.

Ha transcurrido más de un mes desde la fecha prevista de entrega y la prenda extraviada continua sin aparecer, por lo que, conforme con la legislación vigente en su sector, considero que deben proceder a indemnizarme por la pérdida de dicha prenda. El valor de indemnización que acordamos en la entrega fue de ..... ptas (..... €), por lo que deberá abonarme como mínimo dicha cantidad *(si no se fijó el valor de la prenda en el resguardo de entrega, cambiar esta última frase por el párrafo que sigue).*

Al no haber fijado de común acuerdo el precio de la prenda en el momento de depositarla en su establecimiento, establezco como base para solicitar la indemnización la factura de compra, en la que figura también la fecha. De acuerdo con ella, considero una cantidad adecuada a efectos de indemnización la de ..... ptas (..... €).

Espero su contestación en un plazo de ..... días *(15, por ejemplo),* transcurrido el cual me consideraré libre para proceder de la forma más adecuada a la defensa de mis intereses.

Confiando en su profesionalidad, atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

(1) Si es posible, adjunte fotocopia del resguardo de depósito donde conste la fecha y, si la hicieron constar, también la valoración de la prenda.

Modelo 29

CONTRATO DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES

Modelo de un contrato de reparación en el que aparecen el presupuesto y la factura (que los talleres suelen presentar en un mismo documento), junto con las condiciones generales (que suelen figurar en el reverso del documento).

PRESUPUESTO Y FACTURA DE REPARACIÓN

Talleres..... *(nombre del taller)*
Nº Registro Especial .....
NIF .....
Dirección .....
Tel. .....

Datos del cliente
Nombre .....
NIF .....
Dirección .....
Tel. .....

* * *

RESGUARDO DE DEPÓSITO DEL VEHÍCULO

Vehículo marca .....
Modelo .....
Color .....
Matrícula .....
Nº de bastidor .....
Combustible .....

I -------- I ---- > I I I
0 ---------- 1/2 ---------- Lleno

Kilometraje .....
Observaciones .....

* * *

PRESUPUESTO Y ORDEN DE REPARACIÓN

Presupuesto nº .....
Factura nº .....
Fecha de entrada .....
Fecha de salida .....

Reparaciones que realizar	Tiempo	Materiales (pieza/precio)	Importe

Este presupuesto tiene una validez de ..... días hábiles a partir de esta fecha: .....

Autorizo las reparaciones:
☐ Con presupuesto previo.
☐ Sin presupuesto previo.
Si renuncia al presupuesto, escríbalo aquí y firme ..... *(1).*

Autorizo la prueba de mi vehículo fuera del taller:
☐ SÍ.
☐ NO.

☐ Sí deseo recoger las piezas sustituidas.
☐ No deseo recoger las piezas sustituidas.

Si surge algún imprevisto por defectos ocultos:
☐ Avisar al teléfono ..... .
☐ Reparar hasta un ..... % más de lo presupuestado.

..... *(localidad),* a ..... de ..... del 200..... *(fecha)*

Conforme el cliente
(firma del cliente)

* * *

FACTURA

Mano de obra	N° de horas	Precio por hora	Total
.....	.....	.....	.....
Recambios	Precio unitario		Total
.....	.....		.....

Horas extras .....
IVA ..... %

TOTAL .....

(Firma y sello del taller)

(1) Las normas de algunas comunidades autónomas establecen que la mención «Renuncio al presupuesto» debe figurar de puño y letra del propio cliente junto con su firma, y no como un simple trazo en una casilla.

CONDICIONES GENERALES DE REPARACIÓN

1º Facturación.- Las facturas extendidas representan el importe total de los materiales y la mano de obra empleados en la reparación, impuestos incluidos, conforme a la lista de precios que se encuentra a la vista del público en nuestro taller.

2º Entregas.- El vehículo debe ser retirado de nuestros talleres como máximo en los ..... DÍAS siguientes al aviso de terminación de los trabajos. Pasado este plazo, el taller se reserva el derecho de cobrar los gastos de estancia y custodia dentro de nuestros talleres. El importe será de ..... ptas (..... €) por día, conforme a los precios que figuran a la vista del público.

3º Garantía.- Nuestros trabajos se garantizan por un periodo de 3 meses o 2.000 kilómetros recorridos (excepto vehículos industriales) a partir de la fecha de terminación de la reparación. Esta garantía cesa:
– cuando se observe en el vehículo intervención ajena a nuestros talleres;
– cuando se demuestre que el daño se ha producido por negligencia o una mala utilización del vehículo.
Garantía adicional: esta reparación tiene una garantía adicional a la legal, hasta ..... meses y/o ..... kilómetros, desde la fecha de la emisión de la factura.

4º Responsabilidades.- Los posibles accidentes de vehículos que salen a prueba fuera de nuestro recinto están cubiertos con una póliza de seguro que cubre tanto los daños producidos en el propio vehículo, como los daños materiales o personales ocasionados a terceros. Cualquier objeto extraño a la propia estructura del vehículo y sus accesorios, que se halle depositado en su interior, incluido el radiocasete, no será de nuestra responsabilidad, si previamente no ha sido comunicado en nuestra oficina.

5º Piezas sustituidas.- El cliente debe indicar, AL ENTREGAR EL VEHÍCULO, si desea recoger las piezas sustituidas y, en caso afirmativo, reclamarlas al retirar el vehículo. De otra forma, serán desechadas.

6º Derecho de retención.- El pago de las reparaciones es al contado. El taller se reserva el derecho de retener el vehículo reparado como garantía de dicho pago.

..... *(localidad),* ..... de ..... del 200..... *(fecha)*

(Sello y firma del taller)

Si por causas de fuerza mayor sufriera algún retraso la entrega prevista del vehículo, el cliente será avisado con la antelación debida.

REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES I: HOJA DE RECLAMACIÓN

Modelo 30

Modelo de hoja de reclamación de los servicios de consumo de la comunidad autónoma.

Comunidad de Madrid
Consejería de Economía

Sello del competente Organismo

HOJA Nº

HOJA DE RECLAMACION

Los datos del recuadro serán rellenados por el taller

Nombre o razón social de taller

Dirección: Calle o plaza — Provincia o localidad — Teléfono

Servicio oficial de — Rama(s) de actividad(es) — Especialidad

Número del taller en el Registro Especial

A rellenar por el reclamante

A las ..... horas del día ..... de ..... de 19..... (fecha de la declaración).

Don ..... (reclamante)

Nacionalidad ..... D.N.I. o pasaporte ..... y relación con el titular del vehículo .....

Dirección: .....
Calle o plaza, provincia o localidad y teléfono

Datos del vehículo: .....
Marca, modelo, matrícula y número de kilómetros

Motivo de la reclamación:

.....

Firma del interesado,

Alegaciones del taller:

.....

Firma y sello del taller,

Modelo 31

REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES II: REPARACIÓN NO PEDIDA

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del taller)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: reparación no pedida

Muy Sres. míos:

El día ..... *(fecha)*, pedí que se efectuaran las reparaciones siguientes en mi coche: ..... *(corta descripción y fotocopia del presupuesto, si se hubiera solicitado)*. Después de recoger mi vehículo el día ....., veo que, sin consultarme previamente, ustedes han efectuado también los trabajos siguientes, que yo no había pedido: ..... *(breve descripción de las reparaciones no pedidas) (1)*.

Por tanto, les requiero el reembolso de la suma de ..... ptas (..... €), importe de las reparaciones no pedidas. La factura tuve que pagarla en su totalidad, ya que de otra forma no me dejaban sacar mi vehículo del taller *(2)*.

Pendiente de sus noticias. Atentamente les saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

(1) Según el art. 14.6 del Real Decreto 1.457/1986: «Las averías o defectos ocultos que eventualmente puedan aparecer durante la reparación del vehículo deberán ser puestos en conocimiento del usuario en el plazo máximo de 48 horas con expresión de su importe, y solamente previa conformidad expresa del mismo podrá realizarse la reparación».
(2) Reaccionar sin tardanza, el mismo día de sacar el coche. Si le han dejado sacar el coche sin pagar, no pague más que la reparación concertada.

Modelo 32

REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES III: REPARACIÓN DEFECTUOSA

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del taller)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: mala reparación

Muy Sres. míos:

El día ..... *(fecha)*, pedí sus servicios para que efectuaran las reparaciones siguientes en mí vehículo: ..... *(corta descripción y referencia a la factura)*.

Recogí mi coche de su taller el día ..... *(fecha de recogida del coche)* y pagué la factura por importe de ..... ptas (..... €). Tras haber recorrido ..... Km *(número de kilómetros recorridos desde la reparación)* y cuando habían transcurrido ..... días *(semanas o meses)* desde que saqué el coche de su taller *(1)*, mi vehículo presenta ..... *(breve descripción del defecto u otras anomalías)*, que considero tienen relación con la reparación efectuada en ese taller. En consecuencia, volveré a llevarles el coche para que lo examinen detenidamente y procedan a repararlo a la mayor brevedad.

En el supuesto de que ustedes consideren que no tienen relación con la anterior reparación, les ruego que no realicen ninguna operación sin mi previo consentimiento expreso *(2)*.

Si desean ponerse en contacto conmigo, pueden llamarme al siguiente número de teléfono ..... .

Pendiente de sus noticias, atentamente les saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

(1) Todas las reparaciones para vehículos particulares tienen una garantía de 3 meses o 2.000 kilómetros, salvo garantía adicional que cubra mayor plazo.
(2) En caso de discrepancia con el taller, si el importe merece la pena, haga intervenir a un perito que determine si, efectivamente, la avería se debe a una mala reparación anterior.

Modelo 33 REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS I: NO CONFORMIDADCON LOS GASTOS DE DESPLAZAMIENTO

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del servicio de asistencia técnica)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: reparación nº ....., electrodoméstico ..... *(tipo-marca)*

Muy Sres. míos:

El día ..... *(fecha de la visita del técnico)*, efectuaron reparación del electrodoméstico ..... *(tipo-marca)* en mi domicilio. Con fecha ..... me han pasado la factura de la reparación, que se eleva a ..... ptas (..... €). Veo que los precios se ajustan a sus tarifas, pero observo una cantidad que considero elevada en concepto de desplazamiento. A mi objeción, me contestaron ustedes verbalmente que corresponde a ..... *(número de desplazamientos efectuados)*. Según ustedes, en el primero de los cuales no encontraron a nadie en mi domicilio, por lo que tuvieron que volver otro día, y después, varios días consecutivos porque así lo exigía la reparación.

Considero que, según la legislación que regula su sector *(1)*, únicamente tienen derecho a cobrar el importe correspondiente a un desplazamiento, independientemente de que sean necesarios varios o de que el cliente se encuentre ausente. Por tanto, les ruego que rectifiquen la factura emitida, cobrando un solo desplazamiento, según tarifa.

Pendiente de recibir una nueva factura, atentamente les saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

(1) El art 5.4 del Real Decreto 58/1988 dice que «En aquellos servicios realizados en el domicilio del usuario, los gastos de desplazamiento, que deberán reflejarse en factura, no podrán ser exigidos más que por una sola vez, aun cuando el servicio requerido afecte a varios aparatos y aun cuando fueran necesarios varios desplazamientos para la realización del mismo servicio. No se cobrará el desplazamiento si el usuario está ausente».

REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS II: AUTORIZACIÓN PARA LA REPARACIÓN CON PIEZAS DE SEGUNDA MANO Modelo 34

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del servicio de asistencia técnica)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: reparación nº ..... de electrodoméstico ..... *(tipo-marca)*

Muy Sres. míos:

El día ..... *(fecha en que dejó al aparato para reparar)*, dejé en su establecimiento/examinaron en mi domicilio el electrodoméstico ..... *(tipo-marca)* para su reparación. El día ..... *(fecha)*, me indicaron la necesidad de cambiar varias piezas. Me señalaron también la dificultad de encontrar piezas originales, dada la antigüedad del aparato y, si las encontraban, la probabilidad de que su precio fuera muy alto. Por ello, les autorizo a que efectúen la reparación con piezas de repuesto ..... *(usadas, recuperadas o no originales)*, rogándoles que conserven para entregármelas las piezas sustituidas *(1)*.

Considero que se mantiene en todos sus términos la garantía legal que corresponde a este tipo de reparaciones *(3 meses actualmente)*.

Sin otro particular, atentamente les saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

(1) Art 4º Real Decreto 58/1988: «Todas las piezas de repuesto que se utilicen en las reparaciones deberán ser nuevas, excepto si el usuario da su consentimiento por escrito para que se utilicen piezas de repuesto usadas o recuperadas o no originales, si éstas están en perfectas condiciones para el uso al que van destinadas y a precio más bajo que las nuevas si existieran en el mercado».

Modelo 35

VIAJES COMBINADOS I: ANULACIÓN DE UN VIAJE

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la agencia)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: anulación de viaje, núm. de reserva .....

Muy Sres. míos:

El día ..... *(fecha de la reserva)* reservé en su agencia de viajes ..... *(nombre y dirección de la agencia)* un viaje combinado de ..... *(origen)* hacia ..... *(destino)* para ..... *(número de viajeros)* personas, según la referencia de su catálogo de información, pág. ..... *(tipo de viaje, categoría, etc.).* La anulación estaba, según las condiciones del contrato, cubierta por un seguro incluido en el precio del viaje *(1).*

Desgraciadamente, me veo obligado a anular el viaje debido a ..... *(describir los motivos oportunos).*

En consecuencia, les ruego que procedan a ..... *(2).*

Les ruego que me reintegren el importe solicitado mediante ..... *(cheque, ingreso en cuenta nº ..., transferencia, etc.).*

Agradeciéndoles su atención, atentamente les saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

(1) Incluya esta frase sólo si al contratar el paquete suscribió también un seguro de cancelación. En caso de anulación, habría que solicitar en consecuencia la devolución de los estipulado en el seguro.
(2) Dependiendo de las circunstancias (si hay o no seguro, las estipulaciones del contrato o la antelación con la que se haga la anulación), tendrá que solicitar la devolución del importe total abonado o la de la parte que corresponda, según la tabla de penalizaciones que aparece en el texto.

Modelo 36

VIAJES COMBINADOS II: CESIÓN DE RESERVA A OTRA PERSONA

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la agencia)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: sustitución en un viaje, núm. de reserva .....

Muy Sres. míos:

El día ..... *(fecha de la reserva)* reservé y contraté en su agencia de viajes ..... *(nombre y dirección de la agencia)* un viaje combinado de ..... *(origen) hacia* ..... *(destino)* para ..... *(número de viajeros)* personas, según la referencia de su catálogo de información, pág. ..... *(tipo de viaje, categoría, etc.).*

Desgraciadamente, debido a ..... *(describir los motivos oportunos),* me veo en la imposibilidad de disfrutar del viaje contratado.

Con la antelación necesaria *(1),* les comunico que en mi lugar viajará otra persona cuyos datos son los siguientes: ..... *(nombre y dirección completa de la persona que le sustituya y que vaya a efectuar el viaje) (2).*

Agradeciéndoles su atención, atentamente les saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

(1) ¡Recuerde! La cesión debe ser comunicada con una antelación mínima de 15 días a la fecha de inicio del viaje, salvo que se haya pactado un plazo menor (art. 5 de la Ley 6/7/95).
(2) La cesión será gratuita, pero podrán cobrarle los gastos adicionales justificados que pueda haber causado dicha cesión (modificaciones en los billetes nominativos, faxes, etc.).

Modelo 37

VIAJES COMBINADOS III: QUEJA POR UN CONTRATIEMPO

Queja en el mismo lugar donde suceden los hechos. Se puede dirigir al organizador del viaje, al guía acompañante, a la azafata...

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la agencia o de la empresa organizadora del viaje)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sr/a. mío/a:

El día ..... *(fecha)*, reservé un viaje en la agencia ..... *(nombre y dirección de la agencia)*. Tanto el catálogo/el folleto/la publicidad, como las condiciones del contrato estipulaban que ..... *(descripción de las prestaciones prometidas)*. Ahora, con gran sorpresa, he sufrido los siguientes contratiempos: ..... *(descripción de las deficiencias o incumplimientos)*.

He puesto en su conocimiento mis quejas, ya que usted es el responsable más próximo, y me ha indicado que no puede hacer nada para subsanar estas deficiencias, por lo que quiero que éstas consten por escrito.

Atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Firmo un duplicado del presente escrito dándome por enterado/a de las quejas presentadas por el arriba firmante *(1)*.

..... *(localidad)*, ... de ..... del 200..... *(fecha)*

(Firma del organizador, el guía, la azafata...)

(1) Es importante recoger la firma del organizador, la azafata, etc. en este documento para formalizar al regreso una reclamación ante la agencia de viajes. También puede recoger en este mismo documento la firma del recepcionista del hotel, el conductor del autocar, testigos, etc. que puedan dar fe de lo ocurrido.

Modelo 38

VIAJES COMBINADOS IV: RECLAMACIÓN

Presente por duplicado esta carta en la agencia o envíela, dirigiéndola tanto a la empresa organizadora (tour-operador) como a la agencia donde contrató el viaje, ya que la reclamación les afecta a ambas.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la empresa organizadora del viaje)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la agencia donde contrató el viaje)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sres. míos:

El día ..... *(fecha de la reserva)*, reservé por mediación de la agencia ..... *(nombre de la agencia de viajes)* el viaje anunciado en su catálogo con la referencia ..... . Asimismo, formalicé el oportuno contrato.

El catálogo publicitario prometía ..... *(por ejemplo: pensión completa, habitaciones con vistas al mar, tranquilidad, piscina, alquiler de caballos, bicicletas, etc.)*. En cambio, yo he constatado sobre el lugar ..... *(descripción de las deficiencias, faltas o carencias, etc.: por ejemplo, la pensión completa no incluía la bebida)*.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, les requiero para que en un plazo no superior a ..... días *(15, por ejemplo)* me sea devuelta la cantidad de ..... ptas (..... €).

Confío en su profesionalidad a fin de que asuman la responsabilidad de unos hechos claramente constatados.

Pendiente de sus noticias, atentamente les saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Se adjunta:
– copia de la queja presentada en el lugar de los hechos;
– otras pruebas: ..... *(facturas, fotografías, recortes de prensa, atestado de la policía, testigos, etc.)*.

Modelo 39

CURSOS POR CORRESPONDENCIA I: SOLICITUD DE INFORMACIÓN

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del centro de enseñanza)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: solicitud información curso ..... *(nombre curso)*

Muy Sres. míos:

Estoy interesado/a en el curso por correspondencia ..... *(precise de qué curso se trata)* impartido por su centro, y del que he recibido información a través de ..... *(prensa, radio, publicidad directa, la propia academia, etc.).*

No obstante, hay aspectos que no me quedan suficientemente claros: ..... *(indique cuáles son: algunas de las características del curso, formas de pago, etc.),* por lo que les ruego que me amplíen la información en estos puntos en concreto antes de decidir la formalización de la matrícula en su centro.

Pendiente de sus noticias, atentamente les saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 40

CURSOS POR CORRESPONDENCIA II: EL CONTENIDO NO SE CORRESPONDE CON LO PEDIDO

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del centro de enseñanza)
(Dirección)
C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: contrato de ..... *(fecha)*, ref. .....

Muy Sres. míos:

El día ..... *(fecha)* firmé con su empresa el contrato cuya copia adjunto a este escrito para seguir el curso por correspondencia ..... *(precise el curso del que se trate).*

Después de recibir su primer envío, veo que el contenido del curso entregado no se corresponde con lo que se establecía en la información previa a la firma del contrato. Las deficiencias observadas son: ..... *(descripción detallada de las diferencias, faltas, defectos de información, etc.).*

Estas diferencias me parecen de tanta importancia que las considero motivo suficiente para considerar anulado el contrato.

Por tanto, les requiero para que me devuelvan en un breve plazo la cantidad que he pagado hasta el momento, ... ptas (..... €) mediante ..... *(cheque nominativo a mi favor, transferencia bancaria, ingreso en mi cuenta nº ...).* Por mi parte, estoy dispuesto/a a devolverles los primeros textos recibidos en el mismo estado en que me los mandaron. Entiendo que los gastos de envío correrán por su cuenta.

Pendiente de sus noticias, atentamente les saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 41

EJEMPLO DE MINUTA EXTENDIDA POR UN NOTARIO

Tiene un plazo de 15 días hábiles (contados desde el momento en que se la entregan) para impugnar la minuta ante el propio notario que pretende cobrarla o ante la Junta Directiva del Colegio Notarial correspondiente, de acuerdo con la norma décima del Real Decreto 1.426/1989 de 17 de Noviembre.

Minuta: Serie ...
Número ...

(Datos notario)
Notario ...
Dirección ...
DNI nº ...

Número protocolo: ...
Fecha *(1)* : ...
Concepto *(2)* : ...
Otorgantes *(3)* : ...
Base *(4)*: ...
Número de folios: ...
Minuta a cargo de *(5)*: ... , con DNI/ CIF ... y domicilio ...

DERECHOS *(6)* (ptas/€)

– Documentos sin cuantía (nº 1 Arancel) .....
a) Poderes en general y similares .....
b) Poderes para Pleitos .....
c) Actas .....
d) Testamentos .....
e) Capitulaciones matrimoniales .....
f) Documentos relativos al estado civil .....
– Documentos de cuantía (nº 2 Arancel) .....
– Copia autorizada (nº 4 Arancel) .....
– Copia simple (nº 4 Arancel) .....
– Cédulas (nº 4 Arancel) .....
– Exceso de folios/Folios de matriz .....
– Testimonios y legalizaciones (nº 5 Arancel) .....
– Diligencias (nº 5 Arancel) .....
– Depósitos, salidas y otros .....

TOTAL DERECHOS .....

SUPLIDOS *(7)*

Papel matriz y copias (norma 8ª Arancel) .....
Transporte (norma 8ª Arancel) .....
Otros gastos (norma 8ª Arancel) .....

TOTAL SUPLIDOS .....

Total Derechos .....
IVA sobre los derechos al ..... % .....
Total Suplidos .....

TOTAL .....

..... *(localidad)*, a ..... *(día, mes, año)*

EL NOTARIO
(firma del notario)

(1) Compruebe que la fecha de la minuta coincide o es muy próxima al día en que usted la ha recibido, pues así no tendrá problemas con el plazo para reclamar.
(2) Se refiere a qué tipo de documento se ha realizado, por ejemplo, un poder notarial, una escritura de compraventa, unas capitulaciones matrimoniales, etc.
(3) Nombres y apellidos de las personas a las que afecta el documento.
(4) Cuando se trata de un documento acerca de una operación por un importe determinado, por ejemplo, una escritura de compraventa, la base es el importe de la operación comprobado fiscalmente (el precio de venta que figura en la escritura). El notario nos cobra un porcentaje fijo de esa cantidad, que es la que se toma como base.
(5) Nombre de la persona que va a pagar la minuta.
(6) Se mencionan todos los conceptos por los que nos puede cobrar el notario, indicando entre paréntesis el punto del Arancel en el que se establece esa tarifa.
(7) Los materiales empleados y otros gastos como los desplazamientos, etc.

Modelo 42

RECLAMACIÓN ANTE LA JUNTA DIRECTIVA DEL COLEGIO NOTARIAL

Reclamación del usuario por la incorrecta aplicación de honorarios. Es imprescindible efectuar la reclamación dentro de los 15 días hábiles (descontar domingos y festivos) a partir de la entrega de la factura del notario.

D/Dña. ..... *(nombre y apellidos)*, con DNI ....., domiciliado/a en calle ....., nº ....., piso ....., población ....., tel. ..... .

Ante la Junta Directiva de este Colegio Notarial expone los siguientes hechos:

Que con fecha ..... *(día, mes, año)*, encargué al Notario perteneciente a este Colegio, D. ..... *(nombre y apellidos del notario)*, con domicilio en calle ....., nº ....., población ....., el siguiente servicio: ..... *(acta notarial, poderes, testamento, etc.)*. Al recibir la minuta he encontrado que se me reclamaban ciertas cantidades en concepto de ..... *(describir qué es lo que le pretenden cobrar)* con las que no estoy de acuerdo, ya que ..... *(explicar las razones por las que no está conforme con la minuta)*.

Por lo expuesto, solicito la intervención de esta junta, advirtiéndoles que previa a esta declaración efectué/no efectué *(es opcional para el usuario)* reclamación ante el Notario ya mencionado. Les adjunto el contenido de su respuesta escrita, con la que no estoy de acuerdo *(si el notario no ha contestado a su reclamación, indicarlo)*.

Quedo pendiente de su resolución.

..... *(localidad)*, ... de ..... del 200..... *(fecha)*

(Firma)

JUNTA DIRECTIVA DEL COLEGIO NOTARIAL DE ..... *(localidad y dirección completa)*

Modelo 43

RECLAMACIÓN ANTE EL COLEGIO PROFESIONAL

Reclamación del usuario por la mala atención recibida del profesional (abogado, arquitecto, médico...).

D/Dña. ..... *(nombre y apellidos del reclamante)*, con DNI ....., con domicilio en calle ....., población ....., tel. ..... .

Ante este Colegio Profesional expone los siguientes hechos:

Que en fecha ..... *(día, mes, año)*, encargué los servicios del profesional perteneciente a este Colegio D. ..... *(nombre y apellidos del profesional)*, nº de colegiado ..... *(si lo conoce)*, con despacho/consulta en la calle ....., población ..... .

Estos servicios se concretaban en: ..... *(detallarlos claramente: por ejemplo, si es un abogado, la defensa jurídica de un caso; si es un arquitecto, el proyecto de obra; si es un médico, una operación de cirugía estética, etc.)*.

Una vez realizados los servicios encomendados, no he quedado satisfecho por los siguientes motivos: ..... *(relatar ampliamente los motivos)*, que atribuyo a la mala práctica del profesional referido. Este extremo lo he puesto en conocimiento del propio interesado, sin obtener resultado positivo que me resarza de los perjuicios sufridos.

Como prueba de lo dicho, les adjunto la siguiente documentación: ..... *(informes periciales, minutas cobradas, informes emitidos por el profesional, copia de sentencia judicial, etc.)*.

Por todo esto, solicito la intervención de este Colegio profesional para que, por su mediación, se pueda conseguir la solución definitiva de este asunto, sin necesidad de acudir a otras vías.

Pendiente de sus noticias, atentamente les saluda,

..... *(localidad)*, ... de ..... del 200..... *(fecha)*

(Firma)

Sr. PRESIDENTE COLEGIO PROFESIONAL DE ..... *(abogados, arquitectos, médicos, etc., según el profesional del que se trate)*

(Localidad y dirección completa)

CAPÍTULO 4

EL ALQUILER DE VIVIENDA

El alquiler de vivienda habitual

La relación entre arrendadores y arrendatarios puede dar lugar a situaciones en las que surgen conflictos: subidas de renta, cesiones del contrato, prórrogas, obras, etc. A continuación, le explicamos los principales derechos de caseros e inquilinos de acuerdo con el tipo de contrato de que se trate (si desea una información más exhaustiva puede consultar nuestra *Guía del alquiler*, provista de 48 modelos dedicados sólo a este tema).

Contratos acogidos a la nueva LAU

La nueva *Ley de Arrendamiento Urbanos* (LAU) entró en vigor el día 1 de enero de 1995 y se aplica a todos los contratos firmados a partir de esa fecha.
Esta nueva ley limita bastante la posibilidad de que el *arrendador* (propietario de la vivienda) y el *arrendatario* (inquilino) puedan llegar a cualquier tipo de acuerdo o pacto respecto al alquiler de la vivienda, ya que éste será nulo, aunque esté reflejado por escrito, si modifica la normativa legal, y siempre que implique un perjuicio para el inquilino.
Los preceptos de esta ley no se aplican si la vivienda que habitamos nos ha sido cedida por la empresa para la cual trabajamos (porteros, guardas, asalariados, empleados, funcionarios, militares), ni en caso de que nuestros hijos tengan una vivienda alquilada por la universidad mientras cursan estudios. Tampoco se aplica la Ley de Arrendamientos Urbanos, si nuestra vivienda es de las consideradas de lujo («suntuaria», dice la ley). Tienen esta consideración las viviendas cuya superficie es superior a 300 m^2 o los casos en que la renta inicial en cómputo anual exceda de 5,5 veces el salario mínimo interprofesional.
A continuación, le explicamos los principales puntos de esta nueva ley.

¿Qué duración mínima garantiza la LAU?

En principio, el contrato tendrá la duración que acuerden el propietario y el inquilino, pero la ley establece un plazo de 5 años durante los cuales el arrendador está obligado a aceptar la prórroga, si el inquilino lo desea. Una vez transcurridos como mínimo esos 5 años, si ninguna de las partes ha notificado con un mes de antelación su voluntad de no renovarlo, el contrato se prorrogará por plazos anuales hasta un máximo de 3 años más. El inquilino podrá notificar al arrendador que no desea renovar el contrato con un mes de antelación a la fecha de terminación de cualquiera de las tres anualidades.
La ley establece una excepción a este periodo: si el arrendador necesita la vivienda para su propio uso antes de que hayan pasado los 5 años y lo había manifestado así en el contrato, el inquilino tiene que abandonarla sin derecho a indemnización (lea detenidamente el contrato de alquiler para ver si aparece esta cláusula). Pero si un arrendador alega esta necesidad para desalojar a su inquilino y luego no ocupa la vivienda en un plazo de *3 meses* desde la extinción del contrato, el inquilino tiene derecho a volver a ocupar la casa durante 5 años más, recibiendo además una indemnización por los gastos que le haya supuesto el desalojo (MODELO 44). Si al inquilino ya no le interesa volver a la casa, puede optar por recibir un indemnización equivalente al importe de la renta de los años que faltaran para completar cinco.

Precauciones antes de firmar el contrato

Consulte en el Registro de la Propiedad si efectivamente la persona que le va a alquilar la vivienda figura como propietario de la misma. La ley protege al arrendatario que ha firmado de buena fe un contrato con quien aparece como propietario en el Registro de la Propiedad o con la persona que parece que es el propietario si las causas de esta confusión se le pueden achacar al verdadero dueño (por ejemplo, que después de comprar la casa no haya llevado la escritura a inscribir al registro). En ese caso, se respetará el contrato, pase lo que pase, y la duración mínima será de 5 años.
Lea atentamente el contrato antes de firmar. Revise todas las cláusulas y procure que el contrato que firme se ajuste lo más posible al MODELO 45. Es conveniente hacer también un inventario de todos los bienes de la vivienda y del estado en que se encuentran, e incluirlo en el contrato. Al finalizar el arrendamiento, esto evitará problemas, tanto al arrendador como al arrendatario.
Los contratos de alquiler pueden elevarse a escritura pública igual que los de compraventa e inscribirse en el Registro de Arrendamientos. De esta forma, el arrendamiento se hace público y tiene efecto ante terceros. Por tanto, la inscripción en el registro puede tener importantes repercusiones sobre los derechos y obligaciones de ambas partes, sobre todo en caso de venta de la vivienda arrendada, subrogaciones, etc. Esta inscripción es optativa y, en la práctica, casi nunca se lleva a efecto por los costes extraordinarios que supone.

¿Qué renta debo pagar?

En principio, la que libremente convengan el inquilino y el arrendador de la vivienda. A no ser que acuerden otra cosa, el pago es mensual y se efectúa dentro de los 7 primeros días de cada mes.
El arrendador debe entregar al inquilino el correspondiente recibo, que contendrá por separado los distintos conceptos y las cantidades que correspondan. Si el arrendador no cumple con esa obligación por iniciativa propia, el inquilino puede solicitar el recibo por escrito (MODELO 46). También pueden pactar que sirva como justificante del pago el resguardo bancario del ingreso o de la transferencia.

Actualización
Durante los 5 primeros años de contrato, la actualización de la renta se efectuará anualmente según la variación del Índice General Nacional del sistema de Índices de Precios al Consumo (IPC). A partir del sexto año, las partes pueden convenir lo que estimen oportuno sobre la renta o continuar actualizándola según el IPC. Tanto en un caso como en otro, la subida tiene efecto al mes siguiente a aquel en que el arrendador se la haya notificado por escrito al inquilino. Esta notificación debe ir acompañada de la certificación del Instituto Nacional de Estadística o, como mínimo, hará referencia al Boletín Oficial en que se haya publicado la variación del IPC.
También se podrá subir la renta cuando se hayan hecho obras de mejora, pero sólo si se realizan una vez transcurridos los 5 primeros años de contrato.

Los gastos
Los gastos generales y los servicios del edificio (gastos de comunidad, portería, limpieza, recogida de basuras, vigilancia, piscina...), así como los impuestos que graven directamente el piso, debe pagarlos el propietario, a no ser que se indique otra cosa en el contrato. Si los paga el inquilino, no pueden subir anualmente más del doble del IPC. En caso de que subieran más, la diferencia tiene que pagarla el propietario.
Todos los servicios que tengan contador individual (electricidad, gas, agua) debe pagarlos el arrendatario según la ley.

La fianza
El arrendatario tiene que entregar al arrendador, al comenzar el contrato, una fianza en metálico equivalente a un mes de renta. Por su parte, el arrendador tiene que depositarla en el organismo que determine su comunidad autónoma. Este organismo custodiará el dinero entregado, pero no pagará intereses.
Si lo especifica el contrato, el propietario puede quedarse la fianza cuando el inquilino no cumpla sus obligaciones (entre ellas, la de devolver la vivienda en buen estado, es decir, como se entregó más un desgaste normal). Pero si el contrato no lo dice, el casero tiene que devolver la fianza y reclamar después los daños al inquilino.
Si el propietario retiene la fianza durante más de un mes una vez concluido el contrato, tendrá que devolverla pagando además el interés legal.
Si el propietario considera que la vivienda no le ha sido devuelta en estado normal y decide quedarse la fianza, el inquilino que no esté de acuerdo no tiene otra vía que la reclamación judicial.

¿Puedo ceder el contrato a otra persona?

La ley establece una serie de casos en los que el arrendador está obligado a aceptar que la titularidad del contrato pase a una persona distinta del inquilino original.

Titularidad del contrato tras divorcio o separación
Cuando un matrimonio se separa y sólo uno de los dos cónyuges figura en el contrato de arrendamiento, el otro cónyuge puede continuar usando la vivienda, si se la han atribuido judicialmente. No obstante, hay que avisárselo al arrendador en el plazo de 2 meses desde la notificación de la resolución judicial, acompañando copia de la misma (MODELO 47). No vale con justificar al propietario la existencia de una separación de hecho, aunque se haya formalizado mediante convenio regulador e, incluso, se haya hecho ante notario.

Fallecimiento del arrendatario
En caso de muerte del arrendatario, la ley establece qué personas pueden ocupar su puesto con los mismos derechos y obligaciones en cuanto al contrato de arrendamiento. Esto es lo que se llama *subrogación* y no produce modificación de la duración del contrato. Estas personas son las siguientes:
– el cónyuge que conviva con el arrendatario en el momento del fallecimiento;
– la pareja de hecho, definida por la ley como la «persona que conviva con el arrendatario de forma permanente en análoga relación de afectividad a la de cónyuge, con independencia de su orientación sexual». En ese caso, hay que demostrar que han convivido durante al menos *los 2 años anteriores al momento del fallecimiento* (si hay hijos comunes, no hace falta demostrar la duración de la convivencia);
– los descendientes (hijos y nietos) del arrendatario que en el momento de su fallecimiento se encontraran bajo su patria potestad o tutela, o los que vivieran habitualmente con él durante los 2 años anteriores a la muerte;
– los ascendientes (padres o abuelos) del arrendatario que convivieran habitualmente con él durante los 2 años anteriores al fallecimiento;
– los hermanos que se encuentren en las circunstancias ya mencionadas (2 años de convivencia como mínimo);
– otros parientes hasta el tercer grado colateral (tíos y sobrinos carnales) con una minusvalía igual o superior al 65% y que hayan convivido con el arrendatario durante los 2 años anteriores al fallecimiento.
En estos casos, las personas que tienen derecho a la subrogación deben avisar al propietario en el plazo máximo de *3 meses* desde la muerte del inquilino. La notificación indicará el parentesco y tendrá que aportar, en principio, las pruebas de que el interesado cumple los requisitos legales para subrogarse. Esta notificación (MODELO 48) se acompañará siempre del certificado de defunción expedido por el Registro Civil. Si varias personas solicitan la subrogación, se da prioridad según el orden en que las hemos mencionado, es decir, primero el cónyuge, luego los hijos, después los padres, los hermanos y, por último, otros parientes.
En arrendamientos que se pacten desde el principio por más de 5 años, casero e inquilino pueden, si lo desean, pactar que no exista derecho de subrogación en caso de fallecimiento del inquilino, si éste se produce transcurridos los 5 primeros años de duración del contrato o, incluso, que el arrendamiento se acabe a los 5 años, si el fallecimiento se produce con anterioridad.

Obras

La Ley de Arrendamientos también establece a quién corresponde pagar las obras que hayan de realizarse en la casa.

A cargo del casero

En general, el arrendador está obligado a realizar y pagar las reparaciones necesarias para mantener la vivienda en buenas condiciones de habitabilidad sin elevar por ello la renta. Sin embargo, existen algunas excepciones a esta regla:
– que el deterioro lo haya causado el propio inquilino;
– que la vivienda arrendada haya quedado destruida por causas ajenas al propietario (catástrofes naturales, incendio, etc.).
El inquilino tiene que aceptar que el arrendador realice obras de conservación o mejora que no puedan demorarse hasta la terminación del contrato (reforzar una viga que se puede caer, reparar una tubería que se sale...), aunque estas obras le priven de una parte de la vivienda. En ese caso, se le reconoce el derecho de que se le disminuya el alquiler en proporción a la parte de la vivienda que no puede usar, siempre que la obra dure más de 20 días. Si, a consecuencia de las obras, no se puede vivir en la casa durante un tiempo, el arrendatario puede optar entre suspender el contrato (dejar de pagar) hasta que se haya corregido el problema y pueda volver a la casa, o marcharse sin recibir ninguna indemnización.

A cargo del inquilino

El arrendatario debe costear las pequeñas reparaciones que exija el desgaste por el uso normal de la vivienda. Además, tiene derecho a realizar las obras de conservación que sean urgentes para evitar un daño inminente (una gotera que puede calar, un derrumbe...) o una incomodidad grave, exigiendo de inmediato su importe al arrendador.
En cambio, el inquilino *no puede* realizar sin el consentimiento del arrendador obras que modifiquen la configuración de la casa (como tirar tabiques o abrir ventanas) o que provoquen la disminución de su estabilidad o seguridad. Por tanto, tendrá que pedir permiso por escrito (MODELO 49) al arrendador antes de empezar los trabajos. Si hace las modificaciones sin consentimiento, el arrendador podría iniciar un proceso de desahucio.
Si el arrendatario o alguno de los familiares que conviven con él es minusválido, puede realizar en la vivienda las obras necesarias para su adaptación. Pero al término del contrato, el arrendatario estará obligado a dejar la vivienda como la encontró, si el propietario se lo exige.

¿Y si el propietario quiere venderla?

Cuando un propietario quiere vender una vivienda que tiene alquilada, tendrá que ofrecerla en primer lugar al inquilino, que puede ejercitar su *derecho de tanteo.* En otras palabras, el inquilino tiene preferencia sobre otras personas

para comprar la casa. Por eso, el propietario debe comunicarle su decisión de vender, el precio y las demás condiciones de venta para que, si está interesado, ejercite su derecho en el *plazo de 30 días*.
Si no se ha efectuado la notificación o se ha omitido alguno de los requisitos exigidos o, incluso, si la casa se ha vendido a un precio inferior al que se le pidió al inquilino, el arrendatario dispone de una segunda oportunidad *(derecho de retracto)* para hacerse con la propiedad del piso.
Para proteger y preservar los derechos del inquilino, se prevé expresamente que para inscribir la compraventa en el Registro de la Propiedad haya que justificar que se han realizado las notificaciones mencionadas anteriormente. Si la vivienda no está alquilada, el vendedor debe manifestarlo así en la escritura pública (si oculta el hecho de que está alquilada, incurre en falsedad en documento público).
Los derechos de tanteo o retracto no se pueden ejercitar cuando el inmueble en el que se encuentre la vivienda se venda en bloque, es decir, cuando todos los pisos de la casa pertenezcan a un propietario que le vende todo el edificio a otra persona.
El comprador de una vivienda que está alquilada tiene los mismos derechos y obligaciones que el antiguo propietario, pero eso sólo si el contrato de arrendamiento se ha hecho por escritura pública y está inscrito en el Registro. Si el arrendamiento no está inscrito, se entiende que el comprador no tiene conocimiento de la existencia de ese compromiso, por lo que sólo deberá soportar el arrendamiento durante el tiempo que falte para que se cumplan los 5 primeros años. En ese caso, el propietario original (vendedor) incumple su contrato y tendrá que indemnizar al arrendatario con una cantidad equivalente a una mensualidad de la renta en vigor por cada año del contrato que reste por cumplir.

Fin del contrato por incumplimiento de obligaciones

Tanto el casero como el inquilino pueden solicitar la finalización del contrato, si consideran que la otra parte no está cumpliendo sus obligaciones.

Finalización por parte del arrendador

El arrendador puede dar por terminado el contrato si el inquilino:
– no paga la renta, la fianza (u otras cantidades establecidas en el contrato) o su actualización;
– subarrienda o cede el alquiler a otra persona sin consentimiento;
– causa desperfectos intencionadamente o realiza obras sin autorización;
– realiza en la vivienda actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas;
– cuando la vivienda deje de estar destinada de forma primordial a satisfacer la necesidad permanente de vivienda del arrendatario.

Además de estos casos, que son los que especifica la ley, el propietario puede establecer en el contrato el uso concreto que ha de dársele a la vivienda o la necesidad de atenerse a determinadas normas, como la de no tener animales en la casa. El incumplimiento de esas condiciones también sería causa de finalización del contrato.

Finalización por parte del inquilino
El inquilino puede igualmente dar por finalizado el contrato si:
– el arrendador no realiza las reparaciones necesarias para conservar la vivienda en condiciones de habitabilidad;
– el arrendador causa perturbaciones en el uso pacífico de la vivienda.
El inquilino que haya pactado un periodo igual o superior a 5 años no puede marcharse hasta que hayan transcurrido los 5 primeros años de vigencia del contrato, y debe darle al propietario el preaviso de su marcha con 2 meses de antelación (si el inquilino no cree que vaya a quedarse tanto tiempo o piensa que podrá encontrar pronto otra vivienda que le convenga más, le conviene por lo tanto firmar el contrato por un periodo más corto).
En cualquier caso, las partes podrán pactar en el contrato que, en caso de desistimiento, el arrendatario indemnice al arrendador, pagándole una cierta cantidad por cada año o mes que reste para cumplir el contrato.

Contratos de arrendamiento celebrados entre el 9/5/85 y el 1/1/95

Los términos de la nueva Ley de Arrendamientos Urbanos del 1/1/95 se aplican a contratos firmados a partir de esa fecha. Sin embargo, existen contratos celebrados años antes de la aplicación de esta ley, que también se han visto afectados por ella en algunos aspectos.
El 9 de mayo de 1985 entró en vigor el llamado «Decreto Boyer», que suprimía la prórroga forzosa en favor del inquilino para los contratos que se firmaran a partir de su entrada en vigor. Los contratos celebrados entre esa fecha y la entrada en vigor de la Ley de Arrendamiento Urbanos (31/12/94) se regulan por el decreto mencionado y la LAU no los ha cambiado básicamente. En ellos se aplicaba expresamente lo que las partes hubieran pactado en cuanto a renta, periodicidad, etc., sin que normalmente se estableciera ningún límite para que el inquilino rescindiera el contrato. Así, el inquilino podía cancelar el contrato preavisando al propietario con 30 días, e indemnizándole con una cantidad equivalente a la renta que quedara sin cumplir.
Al vencimiento del contrato, se podía hacer un nuevo contrato o, por acuerdo tácito, prorrogar el anterior. Las prórrogas tácitas tenían una duración igual a los periodos por los que se pagaba la renta, es decir, si la renta era mensual, las prórrogas eran también mensuales. A partir de la entrada en vigor de la LAU, si se produce la prórroga tácita de un contrato celebrado bajo el «Decreto Boyer», ésta será por 3 años a contar desde el vencimiento del contrato o desde la

finalización de la prórroga anterior. Si las partes acuerdan, en cambio, hacer un nuevo contrato, tendrán que acogerse a lo dispuesto en la nueva LAU.

Contratos de arrendamiento anteriores al 9 de mayo de 1985

Estos contratos continúan sometidos a la Ley de Arrendamientos de 1964, pero la nueva LAU introduce algunas modificaciones.

Subrogaciones
Los cambios afectan, entre otros aspectos, al derecho de subrogación. En la mayoría de los casos, el número de subrogaciones se limita a dos. El cónyuge del arrendatario fallecido o sus ascendientes (padres o abuelos) pueden subrogarse por tiempo indefinido, pero si se subroga un hijo, el propietario

SUBROGACIONES DE CONTRATOS ANTIGUOS (ANTERIORES A LA NUEVA LAU)		
El actual titular es el arrendatario original	**El actual titular es el primer subrogado o cesionario**	**El actual titular es el segundo subrogado**
1ª Subrogación **1º** Cónyuge del arrendatario no separado. **2º** Hijos del arrendatario que hubiesen convivido con él 2 años antes de su fallecimiento. **3º** Ascendientes del arrendatario a su cargo, que hubiesen convivido con él como mínimo 3 años antes de su fallecimiento. El contrato se extinguirá cuando fallezca el arrendatario subrogado, salvo en caso de que éste sea hijo del titular y no sufra minusvalías del 65% o superior, en cuyo caso se extinguirá: – a los 2 años de la subrogación o – cuando el hijo cumpla 25 años (si esta fecha es posterior).	*2ª subrogación* **1º** Cónyuge del arrendatario no separado. **2º** Hijos del arrendatario que hubiesen convivido con él 2 años antes de su fallecimiento. El contrato se extinguirá cuando fallezca el arrendatario subrogado, salvo en caso de que éste sea hijo del titular y no sufra minusvalías del 65% o superior, en cuyo caso se extinguirá: – a los 2 años de la subrogación o – cuando el hijo cumpla 25 años (si esta fecha es posterior).	*No se admiten más subrogaciones.*

puede terminar el contrato cuando el hijo cumpla los 25 años (si el hijo o descendiente es minusválido, el contrato se mantendrá hasta su fallecimiento). En caso de que fallezca también el cónyuge que se subrogó en primer lugar, habrá una segunda subrogación a favor de los hijos o descendientes con las condiciones ya señaladas, pero, después de ésa, ya no habrá más subrogaciones.
Si antes de la nueva ley ya se habían producido las dos subrogaciones, ya no se permiten más.

Gastos
El propietario podrá repercutir en el arrendatario por acuerdo expreso entre las partes:
– la cuota del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) que corresponda a la finca arrendada;
– el importe de las obras de reparación necesarias para mantener la vivienda habitable. El arrendatario tendrá que pagar anualmente el 10% del importe de la obra hasta completar el 100% en 10 años;
– los gastos de servicios y suministros.

Actualización de la renta
La renta de los contratos antiguos se podrá actualizar para recuperar la inflación que no se ha repercutido en la renta a lo largo de los años. El *criterio* de actualización es una fórmula que tiene en cuenta el IPC actual, el de la fecha del contrato y la renta inicial.
El *plazo* para actualizar la renta es de 10 años cuando los ingresos de los inquilinos sean inferiores a 5,5 veces el SMI, y de 5 años, si los ingresos superan esa cantidad. Si los ingresos totales percibidos por todas las personas que conviven en la vivienda no exceden ciertos límites (2,5 veces el SMI para 1 o 2 personas, 3 veces el SMI para 3 o 4 personas y 4,5 veces el SMI si hay más de 4 personas), *no procede* la actualización de la renta. El inquilino también puede optar por conservar su renta sin actualización, pero, en ese caso, el contrato se extingue a los 8 años.
El arrendatario tendrá que notificar por escrito al inquilino por escrito que va a proceder a la actualización de la renta (MODELO 50).
La renta actualizada (RA) se determina mediante la aplicación de *la fórmula*:

$$RA = \frac{\text{renta inicial del contrato} \times \text{IPC del mes anterior a la fecha de actualización}}{\text{IPC mes anterior a fecha del contrato}}$$

La renta actualizada no se le exige de golpe al arrendatario, sino que cada año se le reclama un porcentaje que va aumentando de acuerdo con la tabla ACTUALIZACIÓN DE RENTAS ANTIGUAS. Es decir, el primer año se pagará el 10% de la renta actualizada, el segundo, el 20%, y así hasta llegar al 100%.
Si al aplicar estos porcentajes, la renta actualizada es inferior a la renta que se viene pagando, se aplica el porcentaje superior a fin de que la renta exigible supere siempre la que se está pagando.

En los casos en que la actualización no proceda, ya sea por que lo dice la ley o por voluntad del arrendatario, la renta se revisará anualmente, según la variación experimentada por el IPC en los 12 meses anteriores.

ACTUALIZACIÓN DE RENTAS ANTIGUAS	
Periodo anual de actualización a partir de la entrada en vigor de la ley	**Porcentaje exigible de la renta actualizada**
1º	10%
2º	20%
3º	30%
4º	40%
5º	50%
6º	60%
7º	70%
8º	80%
9º	90%
10º	100%

La vivienda en nuestras vacaciones

Además de la vivienda en la que habitualmente residimos, podemos alquilar otra que sirva de escenario a nuestras vacaciones y, normalmente, el alquiler temporal con este fin también se regirá por la Ley de Arrendamientos Urbanos. Ahora bien, también existen viviendas con la calificación expresa de «alojamiento turístico», explotadas por empresas dedicadas a este tipo de negocios; en estos casos no hay que atenerse a la Ley de Arrendamientos Urbanos, sino a lo que libremente fijen las partes (MODELOS 51 y 52).
Los apartamentos turísticos tiene una regulación determinada (Real Decreto 2.877/1982, del 15/10/82) y deben ser calificados como tales por la Administración.
La ley define como alojamientos turísticos los bloques o conjuntos de apartamentos, villas, chalés, bungalows y similares que sean ofrecidos en

alquiler por una empresa de modo habitual y que estén debidamente dotados de mobiliario, instalaciones, servicios y equipo para su inmediata ocupación por motivos vacacionales o turísticos. Para su apertura y funcionamiento, lo apartamentos turísticos deberán ser previamente clasificados por la Administración.
La cesión del apartamento turístico, comprende el uso y disfrute del mismo, de los servicios e instalaciones anejas a él y de los comunes al bloque o conjunto en que se encuentre. Todas estas condiciones hay que estipularlas en el contrato (MODELO 53).

Servicios incluidos en el precio

En el precio del apartamento turístico estarán siempre comprendidos los siguientes servicios:
– el suministro de agua;
– el suministro de energía eléctrica;
– el suministro de energía para la cocina, calefacción y agua caliente;
– la entrega del alojamiento, mobiliario, instalaciones y equipo del mismo, en las debidas condiciones de limpieza y de conformidad con lo que se establezca en la reglamentación;
– la recogida de basuras;
– la atención al usuario durante el tiempo que dure la ocupación del alojamiento en todos aquellos asuntos relacionados con los servicios, tanto obligatorios como voluntarios, cuando éstos hayan sido aceptados por el cliente.
Se consideran servicios comunes y, por tanto, comprendidos en el precio del alojamiento: los jardines, piscinas y terrazas, y el mobiliario que se encuentre en ellos, así como los parques infantiles. También lo son los aparcamientos, cuando estén al aire libre y no sean vigilados o con plaza reservada.
Además, las empresas podrán ofrecer a los clientes, como comprendidos en el precio, todos los servicios complementarios que estimen oportunos. En otro caso, es decir, cuando ofrezcan servicios complementarios que haya que pagar aparte, podrán hacerlo sin más requisitos que dar la debida publicidad a los precios de los mismos, no obligar a su utilización, expedir justificante de los pagos que por estos conceptos efectúen los clientes y haberse pactado previamente y por escrito las condiciones en que deban ser prestados.
Las empresas explotadoras de los apartamentos turísticos serán responsables de la correcta prestación de los servicios complementarios contratados, aun cuando los mismos estén a cargo de terceras personas.
En ningún caso podrán estar comprendidas en el precio las consumiciones que son propias de la industria hotelera. En el caso de que la empresa cuente con servicio de bar, cafetería, restaurante y similares, el cliente tendrá absoluta libertad para utilizarlos o no. La empresa no puede condicionar el contrato a la obligación de hacer uso de ellos, ni integrar su precio en el alquiler, por lo que todo pacto en contrato carecerá de validez para el cliente.

El cliente sí tendrá que pagar, si así se ha hecho constar en la oferta de alquiler, el precio de la limpieza del apartamento. Este precio no podrá exceder del importe correspondiente a un día de estancia.

Variaciones en los precios

Los precios de estancia en los apartamentos turísticos serán fijados libremente para los distintos meses y temporadas, sin más obligación que la de notificar anualmente a la Administración Turística, para la debida información y orientación del usuario, las tarifas máximas vigentes en las distintas épocas, y respetarlas en su aplicación.
Los precios no podrán ser revisados al alza durante el transcurso del año de vigencia, entendiendo por tal el año natural, salvo en Canarias, en que los 12 meses se contarán desde el 1 de noviembre del año en curso hasta el 31 de octubre del siguiente, y en los establecimientos situados en estaciones de alta montaña, en los que el año comprenderá desde el 1 de diciembre del año en curso hasta el 30 de noviembre del año siguiente.
El precio del alquiler de los alojamientos turísticos y el de los servicios ofrecidos habrá de ser aceptado por escrito por el cliente y no será válido ningún pacto que contradiga la normativa.

Modelo 44

SOLICITUD DE NUEVO CONTRATO O INDEMNIZACIÓN AL NO HABER OCUPADO EL PROPIETARIO LA VIVIENDA QUE RECLAMABA PARA SÍ

Esta petición debe hacerse por conducto notarial o con copia firmada por el destinatario.

(Nombre y apellidos del inquilino)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre y apellidos del arrendador)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sr. mío:

Con fecha ..... recibí su notificación a efectos de desalojar la vivienda de su propiedad y que ocupé como inquilino desde el día ..... hasta el día ..... . El motivo que usted alegó fue que tenía necesidad de la misma para habitarla, ya que no tiene otra vivienda en propiedad, tal como se determinó en el contrato de alquiler.

Dado que han transcurrido más de 3 meses y dicha vivienda continúa vacía sin que usted la haya ocupado, le requiero, basándome en lo que establece la Ley de Arrendamientos Urbanos, lo siguiente *(elija una de las dos opciones, según lo que más le convenga)*:

– *(opción 1)* que vuelva a formalizarse contrato de alquiler por un nuevo periodo de 5 años y además me indemnice por los gastos de desalojo, que ascienden a ..... ptas (..... €), según facturas que adjunto *(gastos de mudanza, cambio de teléfono, nuevo contrato de suministro de gas, agua, etc.)*.
– *(opción 2)* que proceda a indemnizarme en ..... ptas (..... €) *(importe de los meses que restaban desde la fecha del desalojo al total vencimiento del contrato de alquiler)*.

Espero sus noticias y así poder evitar verme obligado a poner en marcha cualquier trámite judicial para defender mis derechos.

Atentamente,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 45

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

En ....., a ..... de ..... del 200.....

REUNIDOS

De una parte, y como ARRENDADOR/ES, D/Dña. ....., mayor de edad, de estado civil ....., domiciliado/a en ....., calle de ....., y con NIF nº ....., y su esposa/o Dña/D. ....., mayor de edad, con NIF nº ..... y el mismo domicilio de su cónyuge.

De otra parte, y como ARRENDATARIO/S, D/Dña. ....., mayor de edad, de estado civil ....., domiciliado/a en ....., calle de ....., y con NIF nº ....., y su esposa/o Dña/D. ....., mayor de edad, con NIF nº ..... y el mismo domicilio de su cónyuge.

INTERVIENEN

Todas las partes en su propio nombre y representación.
Ambas partes se reconocen la capacidad legalmente necesaria para el otorgamiento del presente contrato de arrendamiento y a tal efecto

EXPONEN

1º. Que D/Dña. ..... *(arrendador)* es propietario/a de la vivienda sita en ..... *(ciudad, calle, piso, etc.)*, con una extensión aproximada de ..... m^2, vivienda que se encuentra en la actualidad libre de ocupantes.

2º. Que teniendo interés D/Dña. ..... *(arrendatario)* en habitar la vivienda en calidad de arrendatario y D/Dña. ..... *(arrendador)* en arrendarla a D/Dña. ..... *(arrendatario)*, ambas partes acuerdan la celebración del presente **CONTRATO DE ARRENDAMIENTO**, y ello conforme a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- El arrendamiento se establece por un plazo de ..... años, a contar desde el día ..... *(fecha del contrato o de ocupación, si es posterior a la primera) (1)*. El arrendatario tendrá la facultad de su renovación anual hasta un plazo legal máximo de 5 años; no habrá lugar a dicha renovación si el arrendatario notificase por escrito la renuncia con al menos 30 días de antelación a la finalización del plazo pactado o cualquiera de sus prórrogas.

SEGUNDA.- Una vez finalizado el plazo acordado del arrendamiento, y siempre que no haya sido denunciado el contrato por cualquiera de las partes, éste se prorrogará por un plazo de 3 años, sin perjuicio de las posibles renuncias anuales. Finalizado este periodo de 3 años, las siguientes prórrogas se extenderán por periodos sucesivos de ..... años *(2)*.

TERCERA.- Como precio del arrendamiento, se fija como renta mensual la cantidad de ..... PESETAS (..... €), pagaderas por meses anticipados, dentro de los ..... primeros días de cada mes.

El precio del arrendamiento incluye los gastos generales del inmueble, servicios, tributos, cargas y demás responsabilidades no susceptibles de individualización *(3)*, pero no así los gastos por servicios con que cuenta la vivienda arrendada y que se individualicen mediante aparatos contadores, los cuales serán de cuenta exclusiva del arrendatario.

La renta se actualizará anualmente conforme a los términos estipulados en la ley 29/1994, es decir, conforme a la variación del Índice General Nacional de Precios al Consumo en un periodo de 12 meses anteriores a la fecha de celebración/ocupación *(si ésta fue posterior)* del contrato, tomando como índice el último publicado a la fecha de celebración del contrato, que es el de ..... *(4)*. Las sucesivas actualizaciones a partir de la primera se realizarán sobre la renta anteriormente actualizada.

CUARTA.- El pago se realizará *(5)* mediante ingreso en metálico o transferencia bancaria a favor de D/Dña. ..... *(arrendador)* en la cuenta que a nombre de éste/a último/a y con el nº ..... existe en el Banco/la Caja ....., sucursal nº ..... . Dicho pago se acreditará de manera suficiente mediante el oportuno resguardo del ingreso o transferencia realizados, sin necesidad de expedir recibo alguno por parte del arrendador *(6)*.

QUINTA.- El arrendatario no podrá realizar en la vivienda obras que modifiquen su configuración o la de cualquiera de sus accesorios, o que provoquen una disminución de la estabilidad o seguridad de la misma, sin el permiso de la parte arrendadora expresado por escrito. Todas las reparaciones y obras que hayan de realizarse en la vivienda serán por cuenta del arrendatario *(7)*.

SEXTA.- El arrendatario se compromete y obliga expresamente a *(8)*:
– que en la vivienda no se realicen actividades de tipo industrial o profesional;
– no poseer ningún tipo de animales domésticos en el piso, salvo previo permiso expreso por escrito del arrendador;
– ..... *(otros)*.

La contravención de cualquiera de estas obligaciones, constatada por el arrendador, constituirá causa legítima de resolución del contrato.

SÉPTIMA.- En el momento de la firma de este contrato, D/Dña. ..... *(arrendatario)* hace entrega del importe de una mensualidad de renta, ... ptas (..... €), en concepto de fianza, la cual queda establecida en garantía de las obligaciones del arrendatario.

OCTAVA.- El arrendatario reconoce la veracidad y certeza del inventario que del mobiliario de la vivienda se relaciona al final del contrato *(9)* y se compromete a devolver la posesión de la vivienda y todo el mobiliario cuando corresponda, en su integridad y en perfecto estado de conservación. Se conviene la afección de la fianza que se entrega en el acto de la firma como garantía del cumplimiento de esta obligación, y además se compromete el arrendatario a entregar al propietario el importe de los daños causados que sobrepasen esta cuantía *(10, 11 y 12)*.

En prueba de total conformidad, las partes firman el presente contrato, que se extiende por duplicado, en el lugar y fecha arriba indicados.

EL/LOS ARRENDADOR/ES, EL/LOS ARRENDATARIO/S,

(1) El supuesto normal es el que aparece en este modelo. No obstante, y conforme a la posibilidad legal de excluir la prórroga forzosa de 5 años, en caso de que el arrendador necesite la vivienda antes de esa fecha, esta cláusula continuaría con un texto como el que sigue: «A estos efectos, se establece expresamente que no procederá la prórroga obligatoria del contrato por necesitar para sí el arrendador ocupar la vivienda con el fin de destinarla a vivienda permanente una vez transcurrido el plazo establecido». Tenga en cuenta las penalizaciones en caso de utilizar esta potestad para evitar la aplicación de los 5 años obligatorios sin una necesidad real.
(2) La cláusula de actualización durante la duración del arrendamiento que exceda de 5 años puede ser libremente pactada; sólo si no existe esta cláusula regirá la previsión legal de la actualización conforme al IPC General. Así, por ejemplo, si a partir de esa fecha se desea otra cláusula, ésta podría ser como sigue, incluyéndose a continuación de la llamada: «Durante el plazo en que subsista el presente arrendamiento y que exceda de 5 años, el índice de actualización será el del doble del Índice General Nacional del Sistema de Índices de Precios al Consumo o el índice que pueda sustituir a éste».
(3) En el caso de que se pacte que estos gastos generales sean a cargo del arrendatario, hay que señalar en el contrato el importe anual de estos gastos a la fecha del contrato, y que se incrementarán anualmente conforme a la variación que experimenten, pero que nunca podrán alcanzar el doble del IPC General (al menos durante los 5 primeros años); en este caso, la cláusula que debe insertarse en sustitución de ésta, sería la siguiente: «El arrendatario se obliga a abonar el importe de los impuestos y arbitrios que sobre la vivienda objeto del contrato recaigan, así como los gastos de los demás servicios no susceptibles de individualización, ya que estos últimos correrán en todo caso por cuenta del arrendatario.
En el momento de la formalización del presente contrato, el importe anual de dichos gastos es el siguiente:
Impuesto sobre Bienes Inmuebles ..... ptas (..... €) anuales.
Cuota mensual de Comunidad (ej.) ..... ptas (..... €).
..... (otros).
El arrendatario se obliga asimismo a abonar las elevaciones que en estos gastos se produzcan, con el límite legal anual máximo establecido del doble del IPC General».
(4) Especificar el mes y año del último índice publicado a la fecha de celebración del contrato.
(5) Las partes pueden establecer cualquier forma de pago. No obstante, si no se especifica nada, el pago deberá realizarse en metálico en la vivienda arrendada.
(6) En caso de no pactarse, el arrendador queda obligado a entregar al arrendatario recibo del pago.

(7) El arrendador está obligado a realizar, sin derecho a elevar por ello la renta, todas las reparaciones que sean necesarias para conservar la vivienda; por ley, sólo le corresponde al arrendatario realizar las pequeñas reparaciones que exija el desgaste por el uso ordinario de la vivienda.
(8) En el modelo sólo se reseñan como ejemplo algunas posibles prohibiciones u obligaciones. Deben consignarse todas las prohibiciones que el arrendador desee imponer al arrendatario. De no hacerse así, sólo serán causas de resolución las expresamente indicadas en la ley.
(9) Consideramos conveniente hacer un inventario de todos los bienes de la vivienda, lo cual beneficiará al finalizar el arrendamiento tanto al arrendador como al arrendatario, en el caso de posibles problemas. El inventario deben firmarlo también ambas partes.
(10) Existen muchos tipos de garantías a favor del propietario que pueden incluirse: por ejemplo, la obligatoriedad de que el inquilino suscriba y abone un seguro multirriesgo del hogar, en el que se designe como beneficiario al propietario-arrendador, con la compañía que el arrendador quiera. La cláusula que habría que incluir sería similar a la siguiente: «D/Dña. ..... (arrendatario) *se compromete a concertar antes de entrar en posesión de la vivienda un seguro del tipo multirriesgo que asegure con cobertura suficiente el contenido y continente de la vivienda objeto de alquiler con la compañía de seguros Securitatis, S.A., abonando la prima correspondiente por todo el periodo de alquiler y designando como beneficiario de la póliza al efecto a D/Dña. ....., arrendador de la vivienda».*
(11) Si el inquilino está dispuesto a renunciar a su derecho de tanteo y retracto, puede incluirse una cláusula del estilo de la siguiente: «El arrendatario renuncia expresamente a los derechos de adquisición preferente de la vivienda, consistentes en los derechos de tanteo y retracto». Esta renuncia sólo es válida en contratos de duración pactada superior a 5 años.
(12) El subarriendo no es posible en principio. La vivienda arrendada sólo se podrá subarrendar de forma parcial y previo consentimiento escrito del arrendador. No vemos inconveniente en que este consentimiento escrito, favorable al arrendatario, se otorgue a través del propio contrato de arrendamiento. Debería incluirse una cláusula como la siguiente: «El arrendador otorga su expreso consentimiento para que el arrendatario pueda subarrendar de forma parcial la vivienda a las personas que considere conveniente. En cualquier caso, el precio del subarriendo no podrá exceder del que corresponda al arrendamiento».

PETICIÓN POR PARTE DEL INQUILINO DEL RECIBO DE ALQUILER AL PROPIETARIO

Modelo 46

(Nombre y apellidos del inquilino)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre y apellidos del arrendador)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sr. mío:

El día ..... formalicé con usted contrato de alquiler de la vivienda de su propiedad, situada en esta localidad, calle ....., nº ....., piso ..... .

Usted me indicó que le efectuara el pago de la renta de alquiler mediante ..... *(transferencia, pago en mano, cheque, giro...)*, todos los meses, por el importe de ..... ptas (..... €).

Mi deseo es que al recibir el pago de la renta, me extienda usted el correspondiente recibo mensual, con todos los conceptos debidamente detallados, tal como exige la Ley de Arrendamientos Urbanos.

Quedo a la espera de esos recibos. Atentamente,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Es posible acreditar el pago mediante resguardo bancario de la transferencia o el ingreso, si se ha pactado esa forma de pago en el recibo y no se ha incluido la obligación de extender un recibo.

Modelo 47

NOTIFICACIÓN DE NUEVA TITULARIDAD DEL CONTRATO DE ALQUILER TRAS UN PROCESO DE SEPARACIÓN O DIVORCIO

(Nombre y apellidos de quien solicita el cambio)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre y apellidos del arrendador)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sr. mío:

Le comunico que, por sentencia judicial ..... *(de separación, nulidad o divorcio)* de la que le adjunto copia y que me fue notificada con fecha ....., me ha sido atribuida la vivienda que venía ocupando con D/Dña. ....., quien formalizó con usted un contrato de alquiler con fecha ..... .

Pongo en su conocimiento estos hechos, antes de haber transcurrido 2 meses desde la notificación de dicha sentencia judicial, con objeto de que en lo sucesivo se efectúen conmigo todas las relaciones que se derivan del contrato de alquiler.

Atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 48

SUBROGACIÓN EN EL CONTRATO DE ALQUILER DE VIVIENDA POR MUERTE DEL ANTERIOR INQUILINO

Envíe esta carta antes de que hayan transcurridos *3 meses* desde el fallecimiento del anterior inquilino para poder acogerse a los derechos que señala la Ley de Arrendamientos Urbanos.

(Nombre y apellidos de quien solicita la subrogación)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre y apellidos del arrendador)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sr. mío:

Pongo en su conocimiento que el día ..... *(fecha de la defunción del titular del contrato)* falleció D/Dña. ....., según acredito por el Certificado de Defunción adjunto, con el/la cual tenía usted formalizado contrato de alquiler desde el día ..... .

En mi calidad de ..... *(cónyuge, padre, madre o hijo con 2 años de convivencia con el fallecido, parientes con minusvalía del 65%, etc. –acreditar estos datos con los correspondientes certificados)*, según me faculta la Ley de Arrendamientos Urbanos, deseo ocupar el lugar dejado por el/la fallecido/a, comprometiéndome a cumplir todos los derechos y obligaciones que se derivan del contrato de alquiler suscrito por éste/a.

Atentamente,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Documentos adjuntos: Certificado de Defunción del arrendatario y Libro de Familia *(1)*.

(1) Las personas que aleguen minusvalía, deberán aportar el certificado del INSERSO donde se acredite el grado de minusvalía.

Modelo 49

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA HACER OBRAS

(Nombre y apellidos del inquilino)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre y apellidos del arrendador)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sr. mío:

En relación con el contrato de alquiler que tengo suscrito con usted, con fecha ....., pongo en su conocimiento que tengo intención de realizar las siguientes obras de mejora en la vivienda de su propiedad: ..... *(incluir descripción detallada de las mismas, acompañada del informe de la obra realizado por el contratista, albañil, fontanero, etc.).*

Para la ejecución de dichas obras, deseo contar con su autorización por escrito, conforme determina la Ley de Arrendamientos Urbanos. Por tanto, le ruego que me la remita en un plazo no superior a ..... días.

A la espera de sus noticias, se despide atentamente,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 50

NOTIFICACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DE LA RENTA EN CONTRATOS ANTIGUOS

El procedimiento para actualizar la renta para contratos anteriores al 9 de mayo de 1985 es el siguiente:

- El arrendador notifica al arrendatario su intención de actualizar la renta y le solicita los datos oportunos (declaración de la renta u otros documentos que prueben sus ingresos) para proceder al cálculo de la renta aplicable.
- Teniendo en cuenta los datos remitidos por el inquilino, el arrendador calcula la renta actualizada y se la comunica al inquilino de forma fehaciente, incluyendo los datos del BOE (índices) en los que se ha basado. Para que la comunicación sea fehaciente tiene que quedar constancia del contenido y de que el inquilino la ha recibido. Esta comunicación debe ajustarse aproximadamente al modelo que presentamos a continuación.
- Finalmente, el arrendador procede a la actualización, contando a partir de la fecha en que tenía derecho a subir la renta.

(Nombre y apellidos del arrendador)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre y apellidos del inquilino)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sr. mío:

Me dirijo a usted para comunicarle mi decisión de actualizar el alquiler de la vivienda que usted ocupa como inquilino en el piso ....., de la calle ....., conforme me autoriza la Ley de Arrendamientos Urbanos de 1994 (apartado D de la Disposición Transitoria 2ª).

Tras aplicar a la renta actual de ..... ptas (..... €) que usted está abonando la diferencia de Índices de Precios al Consumo (IPC) entre el mes de ..... del año ..... *(mes anterior a la actualización)* y el mes de ..... del año ..... *(mes anterior a la fecha de inicio del contrato)*, la renta actualizada que resulta es de ..... ptas (..... €).

Según la citada Disposición Transitoria, procederemos a la actualización de forma gradual, durante un periodo de ..... años. Este año le corresponderá abonar el ..... % de dicha renta revalorizada. Dicho aumento se verá reflejado en el próximo recibo que le remita, con un incremento en los importes del IBI, servicios y suministros, tal y como le detallo a continuación (y como autoriza el apartado 10.2 y 10.5 de la Disposición Transitoria 2ª):

– Impuesto Bienes Inmuebles	..... ptas (..... €)/mes
– Importe servicio portería	..... ptas (..... €)/mes
– Importe calefacción	..... ptas (..... €)/mes
– Otros servicios	..... ptas (..... €)/mes

– % de obras ..... ptas (..... €)/mes
Total ..... ptas (..... €)/mes

Por tanto, el importe del alquiler, a partir de la fecha ....., será de ..... ptas (..... €), cuyo recibo está desde este momento a su disposición.

Se acompaña certificación del Instituto Nacional de Estadística con los datos del IPC.

Atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo: *(su nombre)*

ARRENDAMIENTO EN VACACIONES **Modelo 51**

Éste es el tipo de contrato de arrendamiento que le deben presentar cuando vaya a alquilar una casa a un particular por una temporada, por ejemplo, en verano.

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE ALOJAMIENTO POR TEMPORADA

D/Dña. ....., mayor de edad, natural de ..... y vecino/a de ....., calle ....., nº ....., con DNI nº ..... expedido en ..... *(localidad)*, el día ..... de ..... *(mes)* de 199....., en su condición de propietario/a de la casa sita en ....., calle ....., de ..... *(localidad)*

ALQUILA la casa a la que se ha hecho referencia a

D/Dña. ....., mayor de edad, natural de ..... y vecino/a de ....., calle ....., nº ....., con DNI nº ..... expedido en ..... *(localidad)*, el día ..... de ..... *(mes)* de 199....., en las condiciones que seguidamente se expresan:

PRIMERA.- El importe de ..... ptas (..... €), pagadero en su mitad el día ..... de ..... del 200....., y la otra mitad el día ..... de ..... del 200....., será satisfecho por D/Dña. ..... a D/Dña. ..... (a partir de ahora, llamado/a el propietario), independientemente de la cantidad de ..... ptas (..... €) que a la firma de este contrato recibe de D/Dña. ..... (a partir de ahora llamado/a el inquilino) en concepto de fianza, para responder del mencionado pago de alquiler, así como del mobiliario y demás enseres por los deterioros que pudieran ser ocasionados.

SEGUNDA.- El inquilino, D/Dña. ....., declara que la casa que nos ocupa se halla en perfecto estado de conservación, al igual que los enseres y mobiliario de que está provista, y se obliga por el presente a dejarla a la finalización del alquiler a D/Dña. ..... *(el/la propietario/a)* en las mismas condiciones en que le es entregada, comprometiéndose a reponer con objetos de igual calidad aquellos que pudieran sufrir deterioro. Asimismo, presta entera conformidad con la relación de inventario que se adjunta al presente contrato.

TERCERA.- Durante el periodo de tiempo que dure el arrendamiento, D/Dña. ..... *(el/la inquilino/a)* no podrá efectuar obra alguna en la casa sin autorización escrita de D/Dña. ..... *(el/la propietario/a).*

CUARTA.- Bajo ningún concepto y en ningún momento, D/Dña. ..... *(el/la inquilino/a)* podrá subarrendar total o parcialmente la casa que le es alquilada. El incumplimiento de lo dicho anulará el presente contrato, quedando en poder de D/Dña. ..... *(el/la propietario/a)* las cantidades que le hubieran sido entregadas por D/Dña. ..... *(el/la inquilino/a)* el día en que se produjo la nulidad del presente contrato.

QUINTA.- Si el inquilino deja de vivir en la casa antes de que finalice el periodo al que tiene derecho, se verá obligado igualmente a satisfacer el pago

del importe total a D/Dña. ..... *(el/la propietario/a)*, en las mismas condiciones que si la interrupción mencionada no se hubiera producido.

SEXTA.- Cuantos gastos y costes pudieran producirse por posible intervención judicial serán de cuenta del inquilino, D/Dña. ..... . Igualmente correrán por cuenta del citado, el importe de lo perdido o deteriorado y no repuesto de las existencias del inventario que, por duplicado, se extiende y firman las partes.

SÉPTIMA .- Si el inquilino, D/Dña. ....., no pagara cualquiera de las cantidades especificadas en la condición PRIMERA del presente contrato, perdería el dinero que con anterioridad hubiera entregado a D/Dña. ..... *(el/la propietario/a)*, pudiendo éste/a proceder al oportuno desahucio del inquilino.

OCTAVA .- *(La presente cláusula solo procede si el chalé ha sido arrendado en temporada de verano.)* Se rige el presente contrato por las prescripciones del Código Civil, con manifestación expresa de las partes de que renuncian a la regulación especial de la Ley de Arrendamientos Urbanos.

Y de conformidad mutua con todo lo expuesto, firman el presente contrato por duplicado en ..... *(localidad)*, a ..... *(día)*, de ..... *(mes)*, del 200..... *(año)*

Fdo.: *(el/la propietario/a)* Fdo.: *(el/la inquilino/a)*

Modelo 52

INVENTARIO QUE ACOMPAÑA AL CONTRATO

Éste es un ejemplo del tipo de inventario que hay que adjuntar al contrato como anexo –- con copia para el inquilino.

EN LA COCINA HAY:
- 5 sartenes
- 3 cacerolas
- 1 olla a presión
- 2 cazos
- ..... *(otros)*
- 1 frigorífico marca ...
- 1 calentador ...
- 1 freidora
- 1 cocina de gas butano
- ..... *(otros)*

EN EL SALÓN-COMEDOR HAY:
- 2 butacas
- 1 sofá-cama
- 1 mesa
- 6 sillas
- 1 mesa baja
- 1 mueble bar-biblioteca
- 1 televisor en color marca ...
- ..... *(otros)*

EN EL DORMITORIO HAY:
- 1 cama de matrimonio
- 2 mesillas de noche
- 1 armario de tres cuerpos
- 1 sillón
- 2 sillas
- 1 cómoda con espejo
- ..... *(otros)*

Y en prueba de conformidad firman el presente a un sólo efecto en el lugar y fecha del contrato anexo.

Firma del arrendador
(firma)

Firma del arrendatario
(firma)

Modelo 53

CONTRATO
DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

CONTRATO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

En ....., a ..... *(día)* de ..... *(mes)* del 200....., y reunidos, de una parte, D/Dña. ..... interviniendo como ..... *(propietario/a, gerente, administrado/ar, etc.)* del ..... *(apartamento, bungalow, etc.)* de propiedad de D/Dña. ....., situado en ..... *(localidad)*, término municipal de ....., calle ....., nº ....., y de otra,

D/Dña. ....., de ..... años de edad y nacionalidad ....., con residencia habitual en ....., calle ....., nº ....., y documento de identidad o pasaporte número ..... expedido en ..... *(localidad)*, con fecha de ....., actuando ..... *(en nombre propio o en nombre y representación de D/Dña. ...)*,

Libremente y de mutuo acuerdo formalizan el presente Contrato de Alojamiento Turístico con arreglo a las condiciones generales y particulares insertas en este documento, y que son las siguientes:

PRIMERA.- El alojamiento se concierta por el plazo de ..... *(días, meses, etc.)*, desde el día ..... al ....., ambos inclusive.

SEGUNDA.- El mencionado alojamiento tendrá lugar en el ..... *(apartamento, bungalow, villa...)* nº/letra ....., clasificado en la categoría de ....., sito en ..... *(piso, parcela nº...)* del ..... *(edificio, bloque conjunto, urbanización...)*, siendo la capacidad máxima de dicho alojamiento de ..... plazas (..... en dormitorios y ..... en camas convertibles colocadas en .....), y estando compuesto por ..... dormitorios, ... comedores, ... salas de estar, ... cuartos de baño, ... cuartos de aseo, ... cocina, ... terraza y otras posibles piezas dotadas del mobiliario y equipo que figura en el inventario adjunto al presente contrato.

TERCERA.- El precio del alojamiento por el periodo total contratado es de ..... ptas (..... €), el cual no excede del precio máximo de ..... ptas (..... €) que corresponde a dichos alojamientos y periodo, de acuerdo con la declaración anual formulada por la Empresa a la Dirección General de Empresas y Actividades Turísticas, y con lo dispuesto en los art. 23 y 24 de la Ordenación de apartamentos, bungalows y alojamientos similares de carácter turístico.
En el citado precio se comprenden:
1º La remuneración del personal de servicio.
2º Cuantos impuestos, arbitrios y tasas recaen sobre la actividad, así como sobre la formalización de este contrato.
3º La entrega del alojamiento y ropas del mismo en las debidas condiciones de limpieza.
4º Los suministros de agua, electricidad y combustible.
5º El servicio de recogida diaria de basuras.
6º La utilización de las instalaciones comunes siguientes: ..... .

CUARTA.- El precio del alojamiento se hará efectivo ..... *(por anticipado, de una sola vez, en el momento de ocupar el alojamiento, por semanas, por quincenas...)*.

QUINTA.- El cliente se compromete, al término del contrato, a entregar en idénticas condiciones en que los recibe el local, el mobiliario y el equipo relacionados en el inventario, que firmará en la fecha de ocupación del alojamiento, siendo de su cuenta la reposición y reparación de cuantas pérdidas y deterioros le sean imputables.

SEXTA.- Para responder de la obligación de reponer y reparar las pérdidas y deterioros a que se refiere la cláusula anterior, el cliente deposita, en concepto de fianza la cantidad de ..... ptas (..... €), que le será reintegrada al término del contrato, previas las deducciones que en su caso procedan.

SÉPTIMA.- Para cuantas cuestiones se deriven de la interpretación y ejecución del presente contrato, ambas partes se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de ....., renunciando a su fuero propio.

Y en prueba de conformidad, ambas partes firman el presente contrato, que se extiende por duplicado, quedando un ejemplar en poder de cada una de ellas.

En ..... *(localidad)*, a ..... *(día)* de ..... *(mes)* del 200.....

Fdo: *(la empresa)* Fdo: *(el cliente)*

CAPÍTULO 5

LA COMPRA DE VIVIENDA

El 80% de las viviendas españolas están habitadas por sus propietarios, frente a un 15% de alquiladas. La mayoría de los ciudadanos aspira a adquirir una vivienda más tarde o más temprano, y ésta es la inversión más importante que hacen en el transcurso de su vida: de ahí la necesidad de una adecuada información y asesoramiento antes de dar este importante paso. La elección de la vivienda tiene una repercusión fundamental en nuestra calidad de vida, por lo cual debemos prestarle la máxima atención y ser muy exigentes en la defensa de nuestros derechos (puede ampliar información sobre los temas tratados en este capítulo en nuestra nueva guía *Comunidad de propietarios: Las nuevas Leyes de Propiedad Horizontal y de «Multipropiedad»)*.

¿Cómo elegirla?

La compra de la vivienda suele estar muy condicionada por las posibilidades económicas del comprador, pero dentro de estas posibilidades es importante considerar una serie de aspectos antes de decidirse. Algunos atañen a las características de la vivienda en sí misma: metros cuadrados útiles, distribución interior, orientación, servicios de que dispone (jardín, piscina, garaje), calidad de los materiales. Otros aspectos conciernen a la zona en la que se encuentra ubicada: comunicaciones y transportes públicos, zonas verdes, colegios y centros comerciales, centros de asistencia sanitaria, niveles de contaminación y de ruidos (discotecas o industrias próximas). Por último, tiene que pensar en si se encuentra próxima a su centro de trabajo, lo que le facilitará mucho la vida, o al domicilio de parientes o amigos.
Además de elegir la zona y calcular el tamaño de la vivienda que necesitamos, debemos plantearnos también otras preguntas: ¿vivienda nueva o usada?, ¿en construcción o ya edificada?, ¿podemos acceder a una vivienda de protección oficial?, ¿y agruparnos en cooperativa?, ¿tenemos derecho a alguna ayuda para la adquisición de nuestra primera vivienda? Su decisión dependerá de la urgencia con que necesite la vivienda y, en cualquier caso, debe tener en cuenta que las garantías que le ofrece cada opción son distintas, y que unas son más arriesgadas que otras. Conozca los derechos que le asisten frente al vendedor y cómo reclamar si hay problemas.

Vivienda nueva

Cuando se adquiere una vivienda nueva, el vendedor suele ser una empresa promotora, que puede ser la misma que construye físicamente el edificio u otra

distinta. Esto no afecta al comprador, salvo que se produzcan deficiencias en la construcción. En ese caso, si son dos empresas distintas, lo mejor es reclamar a las dos.
Antes de comprar un piso a una promotora, es conveniente hacer una visita al Registro Mercantil para saber si está legalmente constituida y obtener toda la información relativa a la vida de la empresa.
Conviene recoger todos los folletos y anuncios publicitarios referentes a la vivienda, pues los datos que allí aparecen son exigibles como parte del contrato, tal y como establecen el art. 8 de la Ley 26/1984 y el art. 3 del Real Decreto 515/1989.

El vendedor debe tener a disposición del público los siguientes datos:

– nombre, domicilio y datos de inscripción en el Registro Mercantil de la empresa, y datos del inmueble en el Registro de la Propiedad;
– plano general de situación y plano de la propia vivienda, que incluya las redes de suministro;
– descripción de la vivienda (superficie útil, materiales empleados) y del edificio con las zonas comunes;
– precio total de venta y forma de pago, con intereses y fechas de vencimiento en caso de aplazamiento;
– si se prevé la subrogación del comprador en algún crédito hipotecario, se indicará qué notario ha autorizado la escritura, la fecha y demás datos de inscripción en el Registro de la Propiedad. Recuerde que sería abusiva la cláusula por la que el promotor le obliga a subrogarse en el préstamo que recae sobre el inmueble, así como la pretensión de cargarle con aquellos gastos que por ley corresponden al vendedor (constitución o cancelación de hipoteca, inscripción de obra nueva, constitución de la propiedad horizontal);
– copia de las autorizaciones legales para la construcción de la vivienda;
– estatutos y normas de funcionamiento de la comunidad de propietarios, en su caso, e información de los contratos de servicios y suministros de la comunidad;
– información sobre los impuestos que graven la propiedad de la vivienda;
– forma en que está previsto realizar el contrato, con sus condiciones generales y especiales.

Compra sobre plano o en construcción

La vivienda comprada de esta forma suele ser algo más barata que las ya terminadas, pero a cambio está corriendo un riesgo considerable, ya que no tiene la seguridad total de que finalmente se vaya a construir, ni sabe cómo va a quedar exactamente. Por eso, debe tomar más precauciones: junto con el contrato debidamente firmado y como parte de él, exija que figure un *plano* de la vivienda y una memoria de calidades de los materiales que se van a emplear en la construcción o, mejor aún, el proyecto de obra que contiene todos los detalles.

En la compra de viviendas en construcción, lo más frecuente es que se vayan entregando cantidades a cuenta antes de que la vivienda esté terminada. Esto hace que, si no se llega a terminar la vivienda, exista el riesgo de que el promotor retenga estos importes. ¿Qué garantías tiene el consumidor para obtener la devolución de las cantidades entregadas?
La ley (Ley 57/1968) impone una serie de condiciones a todas las personas o empresas que promuevan la construcción de cualquier tipo de vivienda. En concreto, los promotores tienen que garantizar mediante un seguro o un aval bancario todas las cantidades entregadas por los compradores, más un 6% si la construcción no se inicia o no llega a buen fin. Para ello, el comprador tendrá que depositar los importes en una cuenta especial abierta al efecto y de la que el promotor sólo puede disponer para gastos relacionados con la construcción (MODELO 54). La existencia de este aval y de la cuenta especial tiene que figurar en el contrato de compraventa y en toda la publicidad. Al comprador se le debería entregar el documento que acredita la garantía de las cantidades entregadas a cuenta.
Si la casa no llega a construirse o no se termina en los plazos convenidos, el comprador puede solicitar la devolución de las cantidades entregadas, por requerimiento notarial, burofax o telegrama con acuse de recibo al promotor. En el caso de que éste no las devuelva, la aseguradora o el banco que prestó el aval tienen que hacerse cargo de la devolución, siempre que las cantidades se hayan depositado efectivamente en la cuenta especial.

*¡Atención!*El comprador debe solicitar y obtener, preferentemente por escrito, la información necesaria de los bancos y aseguradoras para saber el capital cubierto por la póliza colectiva y, en concreto, para su vivienda (MODELO 55). Compruebe la vigencia y duración de las pólizas, si cumplen o no los requisitos legales, así como el capital y reservas de las compañías de seguros.

Vivienda nueva ya construida

Al comprar una vivienda ya terminada, el consumidor lo tiene más fácil puesto que podrá apreciar por sí mismo las características y calidades de la vivienda, aparte de que tendrá la seguridad de que ya está acabada. Sin embargo, al evaluar la calidad no se fíe sólo del aspecto: es conveniente hacerse asesorar por un experto (aparejador, arquitecto, constructor...), sobre todo en lo que se refiere a instalaciones, aislamiento, etc.
Es muy aconsejable hacer una visita al Registro de la Propiedad para comprobar que la construcción está debidamente registrada y que el propietario es la empresa promotora que hace la venta.
Pida los certificados que acrediten la adecuación de las instalaciones a las distintas normas, ya que, si no las cumplen, no se puede contratar el suministro de agua, gas o electricidad.
También debe exigir la Licencia de Primera Ocupación, que certifica que la vivienda cumple todos los requisitos.

La garantía de las viviendas nuevas

Una de las mayores ventajas de la compra de una vivienda nueva es que disponemos de una amplia garantía respaldada por la empresa constructora, cosa que no ocurre con las casas de segunda mano.
Una vez que nos entregan nuestra nueva vivienda, debemos hacer una revisión exhaustiva del estado en que se encuentra, del acabado y de todos los detalles. Desgraciadamente, no es raro encontrar defectos, más o menos graves, que debemos poner en conocimiento del constructor para que los subsane.

Vicios aparentes
Después de la «entrega de llaves», el comprador puede apreciar defectos aparentes, es decir, que se ven a simple vista (en la pintura de las paredes, el alicatado, el parquet, las puertas, la escayola, etc.). Estos defectos hay que ponerlos en conocimiento del constructor, por escrito y de forma inmediata (MODELO 56), pues así evitará el que el constructor los atribuya al mal uso e intente descargarse de su responsabilidad. El constructor está obligado a arreglarlos en un plazo razonable (15 días, un mes como mucho). Algunos contratos establecen un breve periodo (10 días, por ejemplo) para que el comprador revise la vivienda y ponga en conocimiento del constructor los defectos observados. Si no los ha visto enseguida, reclame de todas formas, intentando que se le aplique el plazo mínimo de garantía legal (6 meses).
Si el constructor no se da por enterado, reitere su petición (MODELO 57) y, si éste se niega a arreglar los desperfectos, puede solicitar un arbitraje a la Junta Arbitral de Consumo. El sometimiento al arbitraje es voluntario, de forma que, si la otra parte no lo acepta, sólo le queda la vía judicial. Que le compense o no dependerá de la importancia del defecto.

Vicios ocultos
Son los problemas que no se pueden descubrir con una simple inspección visual sino que aparecen al hacer uso de la vivienda o que necesitan del asesoramiento de un experto. Estos defectos pueden ser importantes, pero deben admitir técnicamente la reparación. Por ejemplo: tuberías que no funcionan bien y de las que hay que cambiar algún tramo.
En cualquier caso, el vendedor responde al comprador de los vicios o defectos que tuviese la vivienda en el momento de la venta. El comprador tiene un plazo de *6 meses* desde la entrega de la vivienda para poner en conocimiento del vendedor esos defectos o vicios ocultos (art. 1.490 del Código Civil). Dirija una carta (MODELO 58) al constructor de manera fehaciente (telegrama con acuse de recibo, copia sellada o burofax).

Vicios ruinógenos
Este concepto legal se refiere a defectos de tanta importancia que prácticamente dejen la vivienda inservible para poder vivir en ella de manera normal, y que si no se reparan puedan provocar la ruina del edificio. Ejemplos: aluminosis, desprendimiento de ladrillos de la fachada, humedades importantes de condensación, graves filtraciones por mala impermeabilización, instalación o

colocación de colectores defectuosa, etc. En esos casos, el contratista del edificio y el arquitecto que dirigió la obra responden de los daños y perjuicios, si la ruina tiene lugar dentro de los *10 años* contados desde que concluyó la construcción (art. 1.591 de nuestro Código Civil).
Si la causa ha sido que el contratista de la obra ha faltado a las condiciones del contrato (poniendo materiales distintos a los especificados, haciendo la obra de forma distinta al proyecto), la acción de indemnización durará *15 años*.
El comprador que encuentre vicios que amenacen ruina en su vivienda puede dirigirse contra el vendedor (MODELO 59), que asumió la obligación de entregarla en condiciones debidas de habitabilidad, y contra el promotor, el constructor, el arquitecto y el aparejador, que no cumplieron adecuadamente con sus obligaciones. Podrá hacerlo dirigiéndose a cada uno por separado o a todos en conjunto, cuando no sea posible discriminar o distinguir con nitidez la responsabilidad de cada uno.
En estos casos, podrá reclamar la reparación completa de los defectos ocultos, más una indemnización por los perjuicios que estos defectos le hayan podido ocasionar (por ejemplo, si ha tenido que mudarse mientras los arreglaban, podrá reclamar el alquiler). Desgraciadamente, si la empresa se ha disuelto –picaresca bastante habitual–, es casi imposible reclamar por vía judicial.

En resumen:

- El vendedor responde por los vicios de la vivienda vendida durante un plazo de 6 meses a partir de la fecha de entrega.

- El contratista responde por los vicios de construcción de la vivienda (ruinógenos) durante un plazo de 10 años, contados desde que se acabó de construir (en caso de que el contratista faltara a las condiciones del contrato, su responsabilidad se extiende hasta los 15 años).

- El arquitecto que haya dirigido la construcción responde de la ruina si se debe a vicios del suelo o de la construcción durante 10 años.

Por otra parte, es conveniente saber que actualmente existe un proyecto de ley pendiente de aprobación, que baraja distintos plazos de garantía para solicitar el resarcimiento de los daños materiales apreciados en la casa:
– un año, si se trata de vicios o defectos en los elementos de terminación o acabado de las obras (pintura desconchada, puertas que no cierran, baldosas rotas, etc.);
– 3 años, si los daños se deben a problemas en los elementos constructivos o en las instalaciones e impiden que la vivienda sea mínimamente habitable (goteras, por ejemplo);
– 10 años, si el origen de los problemas reside en la cimentación, los soportes, las vigas, los forjados, los muros de carga u otros elementos estructurales, hallándose afectada la resistencia y estabilidad del edificio.
Pero hasta que se apruebe, el consumidor sólo dispone de los plazos que hemos citado en los párrafos anteriores.

Viviendas de segunda mano

La vivienda de segunda mano suele ser entre un 15 y un 20% más barata que la nueva, pero tiene el inconveniente del lógico deterioro dejado por el paso del tiempo. Por tanto, en este tipo de compra también es importante el asesoramiento profesional acerca del estado de las instalaciones (tuberías, electricidad, gas...) y la estructura (vigas, pilares...). Revise, por lo menos, los detalles más visibles como el estado de puertas y ventanas, fontanería, etc., porque será difícil reclamar sobre ellos después de la compra.
Por lo general, este tipo de venta se realiza entre particulares, pero también puede hacerse a través de una empresa de compraventa o de un agente de la propiedad inmobiliaria.
Antes de la compra, es imprescindible comprobar en el Registro de la Propiedad la situación en que se encuentra la vivienda: si efectivamente está a nombre de la persona que pretende venderla, si no hay otros propietarios y si tiene cargas pendientes (hipotecas y demás).
Otro dato que conviene conocer es si el vendedor tiene deudas pendientes con la comunidad de propietarios por no haber pagado las cuotas de gastos comunes. Esta información es importante, ya que la ley hace responsable al comprador de la deuda acumulada por la vivienda durante el año en que se produce la compra y el anterior, respondiendo del pago la propia vivienda. La nueva Ley de Propiedad Horizontal obliga al vendedor a aportar, en el momento de la escritura, una certificación expedida por el secretario de la comunidad (en la práctica, por el administrador), y con el visto bueno del presidente, donde se aclare si está al corriente en el pago o si por el contrario adeuda dinero, en cuyo caso se señalará también el importe de la deuda; así, el nuevo propietario sabrá a qué atenerse. Pero si aún no se ha decido a comprar y tan sólo quiere conocer la posible existencia de deudas, puede solicitar información a la comunidad con una carta como la recogida en el MODELO 60.
Si la vivienda está gravada con alguna carga o hipoteca, o si se está pagando a plazos, exija los justificantes de que el vendedor está al corriente de pago. Esta comprobación es importante, ya que si hay deudas pendientes sobre la casa, el banco puede embargar o quedarse con la casa aunque haya cambiado de propietario, si la compra no se ha inscrito en el Registro.
Un aspecto muy problemático cuando se compra una vivienda de segunda mano es la existencia de *arrendatarios* (es decir, que la casa esté alquilada): la legislación protege bastante a los inquilinos por lo que puede ser difícil echarlos de la casa. Como no es obligatorio registrar el arrendamiento, la única forma de comprobar si la casa está alquilada es visitarla y preguntar a los vecinos, al portero, etc.
Cuando se adquiere una vivienda a una empresa de compraventa, hay que solicitar la acreditación de que se trata de un negocio legal (NIF y datos de inscripción en el Registro Mercantil). Cuando se trate de un agente de la propiedad inmobiliaria, pídale su número de colegiado.
Mucho cuidado con la *señal*: que la cantidad que entregue no sea nunca una parte del precio, porque si intenta volverse atrás, el vendedor puede exigirle el

pago del total. Esto es especialmente importante si va a solicitar un crédito hipotecario para la compra y no tiene seguridad de que se lo concedan. Asegúrese antes de que le van a conceder el préstamo y firme sólo una *opción de compra*, que subordine la compra a la concesión del préstamo. Esto es válido también para la vivienda nueva.

La garantía

Si la vivienda que adquiere tiene menos de 10 años, puede exigir responsabilidades a la promotora, a la constructora y al arquitecto, exactamente igual que si fuera usted el primer propietario.
Por el contrario, si la casa tiene más de 10 años, sólo dispondrá de una garantía de 6 meses durante los cuales la persona que se la ha vendido es responsable de los defectos ocultos y está obligada a repararlos. Si el vendedor no atiende esta obligación, el comprador puede desistir del contrato o negociar una rebaja del precio. Si opta por rescindir el contrato y además demuestra la mala fe del vendedor, tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios.
El principal inconveniente en la compra de vivienda a particulares es que éstos disponen de un patrimonio mucho menor para hacer frente a sus responsabilidades.

El contrato de compra de vivienda

Cuando se compra una vivienda, lo habitual es firmar primero un contrato privado que se eleva después a escritura pública. Cuando compramos a una promotora, normalmente ésta presenta un contrato con las condiciones ya redactadas para que el comprador se limite a aceptarlo y firmarlo.
En la compra de vivienda en construcción, se suele formalizar un contrato privado en el momento de la adquisición, para luego hacer la escritura pública cuando se produce la entrega.
Aunque no esté formalizado ante notario, el contrato privado es totalmente válido y obliga a ambas partes en todos sus términos. Dicho contrato (MODELO 61) debe especificar al menos los siguientes datos:
– identificación del vendedor y del comprador (nombre y apellidos, edad, domicilio, NIF);
– reconocimiento de la capacidad legal para actuar de ambas partes;
– identificación de la vivienda, sus límites, sus posibles anejos, superficie propia, mención de la escritura de propiedad, registro y estado de cargas;

– estipulaciones de la compra: condiciones, precio exacto y detallado con desglose de los impuestos, momento de la entrega de llaves, etc.;
– forma de pago (especificación de entregas, documentos, cantidades y plazos) y reparto de gastos;
– declaración de sometimiento a los tribunales de una localidad determinada;
– firma de todas las partes contratantes.
Cuando haya aplazamiento del pago o cantidades a cuenta, deben figurar también:
– si el comprador acepta sustituir (subrogarse) en el crédito solicitado por el constructor;
– en cuanto al aspecto financiero, tiene que figurar: el precio total de la venta al contado, el interés que se cobra por aplazamiento de pago, el precio total con intereses, la cantidad mensual que habrá que pagar;
– aval que se presta a las cantidades entregadas por una compañía de seguros o aval bancario;
– cuenta corriente especial abierta en entidad bancaria.
Además, cuando compre a un promotor, el contrato debe incluir:
– penalizaciones por incumplimiento. Para el comprador, normalmente se penaliza el incumplimiento de sus compromisos económicos; para el constructor, la falta de cumplimiento en la calidad ofrecida;
– fecha de entrega y cantidad que debe pagar el constructor al comprador por cada mes de retraso respecto a la fecha tope de entrega.
El contrato privado debe estar acompañado por el plano de la vivienda y la memoria de calidades, indicando que forman parte del mismo.
El contrato es válido, pero tratándose de una compra de tanta importancia, tendrá que elevarlo a escritura pública lo antes posible e inscribirlo en el Registro.
Debe saber que tiene libertad para elegir al notario que estime más conveniente. El constructor no puede imponerle uno, ni tampoco tiene usted que admitir un pacto en el que acepta el indicado por el vendedor (MODELO 62).

Documentos que deben acompañar al contrato

Al firmar el contrato (art. 13.2 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), el comprador de una vivienda tiene derecho a recibir del vendedor una copia de los siguientes documentos:
– plano general del emplazamiento de la vivienda y plano de la vivienda misma. Además, se incluirá el trazado de las redes eléctricas, de agua, gas y calefacción y las garantías de las mismas, así como de las medidas de seguridad contra incendios con que cuente el inmueble. Si no se los entregan en el momento de la compra, reclámelos (MODELO 63);
– descripción de la vivienda con expresión de su superficie útil y descripción general del edificio en que se encuentra, de las zonas comunes y de los servicios accesorios;

– referencia a los materiales empleados en la construcción de la vivienda, incluidos los aislamientos térmicos y acústicos;
– instrucciones sobre el uso y la conservación de las instalaciones que exijan algún tipo de actuación o conocimiento especial, y sobre la evacuación del inmueble en caso de emergencia;
– datos identificadores de la inscripción del inmueble en el Registro de la Propiedad o mención de que no se halla inscrito en el mismo;
– copia de la autorizaciones legalmente exigidas para la construcción de la vivienda y Cédula Urbanística o certificación acreditativa de las circunstancias urbanísticas de la vivienda.

Formalización pública del contrato

El contrato privado se puede convertir en documento público mediante la firma de una escritura ante notario. El notario da fe frente a terceras personas de que se ha llevado a cabo la transmisión de la vivienda.
La escritura pública es condición indispensable para poder inscribir la compra en el Registro de la Propiedad.
Tenga en cuenta que, a pesar de que se haya pactado un plazo en el contrato, a partir del momento en que las dos partes han firmado y están de acuerdo en la venta, tanto el comprador como el vendedor pueden obligar al otro a elevar a escritura pública el contrato.
Para otorgar la escritura pública no es necesario que el comprador haya satisfecho la totalidad del precio. En ese caso, la compraventa queda sometida a condición resolutoria para el supuesto de impago. Es decir, la operación quedaría sin efecto en el momento en que se produjera la falta de pago por parte del comprador. Al terminar de pagar la casa se otorgaría, también ante notario, la correspondiente escritura o carta de pago que complementaría el documento anterior.

Inscripción en el Registro de la Propiedad

Para que la transmisión efectuada mediante la escritura pública no tenga efectos sólo entre las partes que la han firmado, sino también frente a terceras personas, hay que inscribirla en el Registro de la Propiedad de la localidad donde se ubique la vivienda. Los derechos inscritos en el Registro de la Propiedad quedan protegidos legalmente. No deje de hacer la inscripción, aunque tenga el contrato y la escritura en orden.
Para hacer la inscripción es necesario presentar el justificante de haber pagado el Impuesto sobre Transmisiones (vivienda antigua) o el IVA (vivienda nueva), y sobre Actos Jurídicos Documentados.

¿A quién corresponden los gastos?

La compra de una vivienda supone una serie de gastos bastante importantes, además del pago de los impuestos correspondientes. Es conveniente hacer un estudio detallado, preguntar quién va a correr en cada momento con ellos y calcularlos aproximadamente para evitar sorpresas desagradables, pues todo este cúmulo de gastos aumenta alrededor del 10% el precio final de la vivienda.
Algunos de estos gastos pueden distribuirse por acuerdo entre las partes, mientras que en otros casos, la ley define quién debe pagarlos y no admite la posibilidad de cargarlos a la otra parte.
A continuación, mencionamos los gastos más importantes:

• Gastos de escrituración (notaría): según el Código Civil (art. 1.455), los gastos de otorgamiento de escrituras son por cuenta del vendedor, y los de la primera copia y las demás posteriores a la venta serán de cuenta del comprador, salvo pacto en contrario.

• Gastos de inscripción en el registro: tiene que pagarlos el comprador, pues se considera un gasto posterior a la venta.

• Gastos de cancelación de gravámenes (hipoteca, condiciones resolutorias, etc.): si no se dice nada en el contrato, y el comprador no se subroga en ellos, estos gastos son por cuenta del vendedor, ya que son anteriores a la venta.

• Gastos de preparación de la titulación: estos gastos, entre los que se incluyen los derivados de la declaración de obra nueva, propiedad horizontal e hipoteca para financiar la construcción de la vivienda, o su división o cancelación, son de cuenta del vendedor. *Están prohibidas y serán motivo de sanción por la Administración* las cláusulas que los impongan al comprador en la primera venta de una vivienda.
Los gastos de cancelación de la hipoteca que normalmente suele solicitarse para la financiación de la construcción de la vivienda, son de incumbencia del comprador, cuando éste se subrogue en la parte de la hipoteca que corresponda a su vivienda. Si no se subroga, debería ser el vendedor quien los pagase, pero en la práctica, muchas veces no se le da al comprador la opción de no subrogarse. Esta cláusula es válida, así que la única posibilidad que tiene el comprador es negociar con la constructora y, si no queda conforme, no adquirir la vivienda.

• Gastos comunes: el propietario de una vivienda en régimen de propiedad horizontal (piso) está obligado por ley a contribuir a los gastos generales para el adecuado mantenimiento del inmueble, sus servicios, cargas, tributos y responsabilidades que no se puedan distribuir individualmente entre los vecinos.

Estos gastos corresponden al propietario, por lo que, hasta que la vivienda no se haya vendido, es evidente que el promotor habrá de hacerse cargo de ellos. Si la comunidad está ya funcionando, el promotor debe facilitar al comprador un extracto de cuentas y obligaciones de la finca objeto de venta (art. 5.2 Real Decreto 515/1989).
Sin embargo, la Ley de Propiedad Horizontal establece que los gastos de la comunidad de propietarios producidos en el último año, y la parte correspondiente de la anualidad del año de la compra, están afectos al piso, cualquiera que sea su propietario actual. Si el nuevo propietario se niega a pagar estos gastos atrasados, le pueden embargar el piso.

• Gastos derivados de errores o defectos administrativos, bancarios o de domiciliación de pagos: estos gastos y, en general, cualquier otro producido por todo tipo de errores de organización (defecto en las facturaciones, impago por el banco de cantidades en la creencia equivocada de la inexistencia de fondos, etc.), siempre que no sean directamente imputables a negligencia del consumidor, son de cuenta del promotor.

• Impuestos: 7% de IVA y 0,5% de Actos Jurídicos Documentados (0,1% en el País Vasco) para viviendas nuevas; 6% (5% en Navarra y País Vasco) del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales, en caso de vivienda usada. Estos impuestos son a cargo del comprador.

• Impuesto Municipal sobre el Incremento del Valor de los Terrenos: más conocido como *plusvalía*, debe pagarlo el vendedor, salvo que las partes hayan pactado lo contrario (este pacto es muy habitual). Sin embargo, algunos tribunales han dictaminado que el pago de la plusvalía corresponde siempre al vendedor, pese a haberse pactado que todos los gastos sean por cuenta del comprador. Se puede consultar a cuánto asciende este impuesto, con objeto de poderlo deducir del precio de la compraventa. También se puede solicitar el pago fraccionado del impuesto.

Aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles («multipropiedad»)

En diciembre de 1998 se publicó en el BOE la Ley 42/1998, que regula el sector popularmente conocido como «multipropiedad» o «tiempo compartido»; desde entonces ha quedado expresamente prohibida la inclusión del equívoco término

«propiedad» en la documentación comercial o publicitaria de este sistema, cuya extensa denominación legal habla de «derecho de aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles de uso turístico». Este derecho supone la utilización periódica de un alojamiento turístico (piso, chalé, apartamento, bungalow...) durante al menos 7 días al año, junto al disfrute de los servicios de que disponga el inmueble. La ventaja de este sistema es que resulta más barato que adquirir un inmueble en solitario, para ocuparlo sólo unas semanas al año. Con la «multipropiedad», el desembolso es proporcional a la duración del periodo de ocupación y a la época del año que elija. Además, mediante el pago de una cuota a una empresa, se puede entrar en un sistema que le permitirá intercambiar la estancia en su apartamento por otra en distinto lugar o país.
El inconveniente fundamental es que tendrá que pagar unas cuotas anuales para sufragar ciertos gastos (electricidad, agua, gas, limpieza, mantenimiento, administración, seguros, impuestos, etc.), y alimentar un fondo de reserva para hacer frente a gastos de renovación y modernización. Todo esto supone confiar en una administración eficaz, que mire por los intereses de los socios, sobre todo si tenemos en cuenta que existen muchas quejas acerca de lo elevado de las cuotas. Por otra parte, antes de que la ley entrara en vigor, la imagen de la «multipropiedad» se hallaba empañada por unos métodos publicitarios y comerciales no siempre respetuosos con el consumidor. Para sanear estas malas prácticas, propiciadas por el antiguo vacío legal, se han creado las siguientes normas:

• El régimen de aprovechamiento por turnos que pese sobre el inmueble tendrá una duración mínima de 3 años y máxima de 50, a contar desde la fecha en que fuera inscrito. Una vez que el régimen se extinga, los titulares pierden sus derechos de aprovechamiento sin compensación alguna. Por eso es importante comprobar en el contrato cuál es la fecha de extinción del régimen, y no contratar periodos que vayan más allá de ese tope.

• El propietario, promotor o vendedor entregará gratuitamente a cualquier persona que lo solicite un folleto que contenga la información esencial del derecho que pretende adquirir (identidad del propietario, descripción del alojamiento, instalaciones de uso común, mobiliario que contiene, precio medio, derecho de desistimiento, etc.).

• El comprador tiene derecho a desistir de su compra dentro de los 10 días siguientes a la firma del contrato, sin necesidad de justificar su decisión y sin que sea necesario abonar gasto alguno (MODELO 64).

• El vendedor tiene prohibido solicitar anticipos al comprador mientras duran esos 10 días de plazo para desistir. Si lo hace, el comprador puede exigirle en cualquier momento que se le devuelva por duplicado la cantidad indebidamente cobrada y, si así lo desea, cancelar el contrato en los 3 meses siguientes.

• El titular del derecho puede disponer de su periodo como quiera, venderlo, etc.

• Si el comprador no paga durante al menos un año las cuotas por los servicios prestados (limpieza, mantenimiento, etc.), el propietario puede resolver el contrato. Eso sí, deberá haber comunicado previamente la deuda al comprador.

• El contrato debe contener como mínimo la siguiente información:
– la fecha de celebración y los datos de la escritura reguladora del régimen;
– la referencia expresa a la naturaleza real o personal del derecho transmitido, haciendo constar la fecha en que el régimen se extinguirá, de conformidad con lo expresado en la ley;
– la descripción del complejo inmobiliario y del alojamiento contratado , así como su situación, indicándose expresamente los datos registrales que le corresponden. También se indicará el turno objeto del contrato, reseñándose los días y las horas en que se inicia y termina;
– si la obra está concluida o en construcción, en cuyo caso debe señalarse el plazo de finalización y las garantías de las cantidades entregadas a cuenta por los compradores;
– el precio que deberá satisfacer el adquirente por el producto contratado y las cantidades que deberá pagar anualmente a la sociedad de servicios para mantener los alojamientos en perfecto uso;
– los artículos en los que se regula la existencia de los derechos de desistimiento y resolución del contrato que asisten al consumidor, la prohibición de anticipos y el régimen de préstamos para la adquisición;
– las instalaciones y servicios comunes que el comprador tiene derecho a disfrutar, y las condiciones de uso;
– si existe la posibilidad de participar en sistemas de intercambio de periodos de aprovechamiento, así como los costes de tal sistema y el nombre y razón social de la empresa que se hace cargo de dicho servicio;
– la duración del régimen. Si el inmueble aún no está construido habrá de incluirse la fecha de terminación de la obra;
– expresión del derecho que tiene el comprador a:
a) comprobar la titularidad y cargas del inmueble;
b) exigir el otorgamiento de la escritura pública;
c) inscribir su adquisición en el Registro de la Propiedad;
– el lugar y la firma del contrato.

• En caso de que el empresario le entregara una documentación incompleta o el contrato no contuviera todos y cada uno de los apartados que exige la ley, el plazo de desistimiento de 10 días empezaría a correr en el momento en que el empresario entregara la información omitida y, si no lo hiciera, 3 meses después de la firma del contrato (es decir que si la información es deficiente, en la práctica se alarga el plazo para desistir).

• Por último, si el derecho de aprovechamiento por turnos se refiere a un inmueble situado en España, el consumidor tendrá la plena protección de los tribunales y leyes españolas.
A pesar de todo ello infórmese bien y tenga en cuenta los consejos que enumeramos a continuación.

Algunas recomendaciones

• Exija que le enseñen los poderes de la persona que actúa como representante de la empresa.

• Acuda al Registro de la Propiedad para ver si el inmueble está terminado y pertenece a la empresa que pretende venderlo antes de firmar.

• No firme jamás el contrato precipitadamente (nunca durante la sesión informativa). Exija un plazo no inferior a 2 semanas para estudiar en casa con tranquilidad el documento y toda la información que pueda reunir. Para firmar el contrato, acuda a un notario.

• No se deje impresionar por las ofertas fantásticas, las posibilidades de intercambio ilimitadas o las garantías y seguridades jurídicas que le muestren.

• No se fíe de las empresas que le escriban o telefoneen para decirle que ha ganado un fabuloso premio cuya existencia desconocía. Nadie da duros a 4 pesetas.

• No firme nunca un contrato incompleto por mucho que le diga el vendedor.

• No firme un contrato redactado en lengua extranjera o en el que las partes se sometan a resolver los litigios en tribunales extranjeros.

• Infórmese de cuál es su situación jurídica como poseedor del derecho de multipropiedad. En España, en la mayoría de los casos se los considera copropietarios.

• No compre en régimen de tiempo compartido un alojamiento de capacidad inferior a 4 plazas: son los más difíciles de vender e intercambiar.

• Si es posible, antes de comprar consiga una semana de estancia a precio reducido en el lugar elegido. Así podrá comprobar si de verdad le interesa e informarse entre los vecinos sobre su grado de satisfacción, la gestión, etc.

• Preferentemente compre una participación en un complejo acabado, no en construcción.

• Tenga en cuenta que los últimos apartamentos en venderse suelen ser objeto de ofertas que pueden llegar a la mitad del precio.

• No desprecie la posibilidad de comprar una participación de multipropiedad de segunda mano: los precios son sensiblemente inferiores.

• Reúna todas las garantías posibles sobre los gastos. Haga que consten por escrito junto con los criterios de revalorización. Pregunte a cuánto ascienden y qué incluyen.

• Pida que le precisen por escrito las posibilidades de intercambio:
– ¿a qué bolsa internacional de intercambio está adscrita la promoción?;
– ¿qué estación, categoría y, sobre todo, semana le corresponde?;
– ¿qué capacidad tiene el alojamiento?: cuide de que se mencione en el contrato (2, 4, 6... personas). A veces, la capacidad anunciada no se corresponde con la que tiene asignada en la bolsa de intercambio. Compruebe este dato consultando el catálogo de la bolsa de intercambio.

• Pregunte al vendedor por las garantías o asistencias que recibirá si decide alquilarlo o revenderlo.

• Compare ofertas de las distintas sociedades.

• Si no tiene coche, entérese de cómo se puede acceder al lugar en un medio de transporte público.

• Compruebe que el calendario de venta reserva al menos 2 semanas para tareas de mantenimiento y conservación.

• Contrate con una empresa que se encuentre integrada en ANETC (Asociación Nacional de Empresarios de Tiempo Compartido), en la que se agrupan las empresas que están dispuestas a cumplir un determinado código ético. Para saber qué empresas pertenecen a esta asociación, consulte a: ANETC, c/ María de Molina, 26 - 4º – 28006, Madrid. Tel.: 915 640 612/Fax: 915 629 544.

Construir su propia casa

Otra posibilidad para adquirir su vivienda es que, aprovechando un terreno que ya tiene o comprando uno, decida construirse su propia casa. Si va a comprar el terreno, asesórese con un arquitecto sobre el lugar donde está situado, la naturaleza del suelo (rocoso, arcilloso, etc.), su nivelación u otras circunstancias que posteriormente puedan dificultar o incluso impedir la construcción de una vivienda.
Tenga también muy en cuenta la situación urbanística del terreno. En principio, sólo puede construir en terrenos declarados como «urbanos» o para uso residencial. Consulte el plan de ordenación urbana en el ayuntamiento del término municipal donde se encuentre la parcela. También en el ayuntamiento tiene que solicitar la Cédula Urbanística para saber cuáles son las limitaciones que tiene que respetar en la edificación: tipo de vivienda, usos permitidos, superficie y volumen edificable, altura máxima en número de plantas.
En el Registro de la Propiedad, infórmese de las posibles cargas o servidumbres que pesen sobre el terreno, hipotecas, etc.

Si compra una casa vieja para derribarla y hacer un nuevo edificio en su lugar, conviene informarse en el ayuntamiento sobre si el edificio está catalogado o tiene algún tipo de protección que impida su derribo.

Contratar los servicios de profesionales

Una vez que haya comprobado todo esto y adquirido el terreno, le será imprescindible la colaboración de varios profesionales: arquitecto, aparejador y constructor.

El arquitecto
El arquitecto tiene dos funciones importantes: preparar el proyecto de edificación (diseñar la vivienda) y dirigir las obras.
Para que la vivienda resulte a su gusto, procure darle al arquitecto todos los detalles. El proyecto incluirá un presupuesto de la obra, que servirá de base para el pago de los honorarios correspondientes al arquitecto.
No firme el proyecto antes de comprobar que está conforme con todo. Después tendrá que llevarlo a visar al colegio de arquitectos correspondiente (MODELO 65).

El aparejador
El aparejador es el encargado de la dirección de obras sobre el terreno (el arquitecto se ocupa de la dirección técnica). Fije de antemano los honorarios totales que va a pagarle, aunque la costumbre es pagar de forma fraccionada según se van concluyendo las diferentes etapas de la construcción.

El constructor
El constructor es el encargado de aportar la mano de obra, aunque también puede ocuparse de aportar los materiales. Usted también puede comprar éstos, si dispone de tiempo y calcula que le van a salir más baratos.
Firme un contrato con el constructor en el cual, básicamente, debe figurar el precio de la obra, el plazo y las calidades (MODELO 66). Este contrato será fundamental en caso de incumplimiento por parte del constructor. En cuanto a los trabajadores, deje que sea el constructor quien se encargue de contratar la mano de obra.
En la obra debe haber un *libro de órdenes* donde se reflejarán las posibles incidencias y las órdenes que el arquitecto y el aparejador den al constructor.

Trámites y precauciones

Le explicamos brevemente los trámites que tendrá que seguir para poder edificar y algunas precauciones básicas que conviene tomar antes de acometer una obra de este tipo.

Licencia de obras
Antes de comenzar la edificación, tiene que solicitar la licencia de obras en el ayuntamiento. Para ello, debe presentar dos o tres ejemplares del proyecto visado por el Colegio de Arquitectos, junto con la hoja de dirección de obras del arquitecto (se la darán en el colegio) y una hoja del contrato de dirección de obras del aparejador. La licencia tiene una validez de 6 meses. Si transcurrido ese periodo, no se ha ejecutado al menos el 15% de la obra, habrá que solicitar la renovación y pagar lo que corresponda. También tendrá que pagar el Impuesto sobre Instalaciones y Obras si así lo estipula la ordenanza municipal.

Seguro de obra
Contrate un seguro a todo riesgo para la obra o al menos uno de responsabilidad civil. Así estará cubierto en caso de imprevistos como daños en los edificios colindantes, caída de un andamio, etc.
Pídale al constructor que acredite el cumplimiento de la normativa de Seguridad Social vigente con respecto a sus empleados.

Trámites de fin de obra
Cuando los trabajos estén acabados, el arquitecto y el aparejador expedirán el Certificado de Final de Obra en el que especificarán que la obra se ha ejecutado conforme al proyecto y que el edificio ya es habitable. Este certificado se visará en los respectivos colegios profesionales y será el momento en el que se liquiden los honorarios correspondientes.

Modelo 54

SOLICITUD DE NÚMERO DE CUENTA CORRIENTE PARA INGRESAR CANTIDADES A CUENTA

El comprador solicita al vendedor el número de la cuenta especial en la que debe ingresar las cantidades a cuenta.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la empresa constructora o del promotor)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sres. míos:

Con fecha ....., firmamos un contrato privado de compraventa, cuya fotocopia adjunto. En dicho contrato no se fija el número de la cuenta especial ni el banco donde se deben ingresar las cantidades entregadas a cuenta, así como tampoco la compañía aseguradora o el banco que avala dichas cantidades.

Como la ley obliga a que se indiquen estos datos, les ruego que me los faciliten a la mayor brevedad.

Quedo a la espera de sus noticias. Atentamente les saluda,

(Firma)
Fdo. *(su nombre)*

Modelo 55

SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE EL AVAL DE LAS CANTIDADES A CUENTA

El comprador solicita información sobre el aval establecido por una compañía aseguradora o un banco.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la compañía aseguradora)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sres. míos:

Pongo en su conocimiento que con fecha ..... firmamos contrato privado de compraventa con la constructora/promotora .....; en dicho contrato se indica que las cantidades entregadas en la cuenta especial abierta en el banco ....., de la localidad de ....., están avaladas mediante póliza nº ..... de esa entidad.

Para acreditar todo cuanto les he expuesto, adjunto fotocopia del contrato de compraventa suscrito con la constructora.

Ruego que me indiquen qué capitales garantiza la póliza suscrita por la empresa constructora y la fecha límite que tiene el aval establecido en la póliza.

Quedo a la espera de sus noticias. Atentamente les saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 56

VIVIENDA NUEVA: VICIOS APARENTES I

El comprador le comunica al vendedor los defectos apreciados en la vivienda recién comprada.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la empresa constructora o promotora)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sres. míos:

Con fecha ..... me entregaron las llaves del piso situado en la calle ....., nº ....., localidad ..... . Al entrar en el piso y examinarlo detenidamente, he comprobado los siguiente defectos aparentes: ..... *(detalle los defectos: suelo, puertas, ventanas, pintura, sanitarios, grifería, etc.).* También he podido apreciar la falta de: ..... *(indicar las cosas que faltan y que debieran estar).*

Todo esto lo pongo en su conocimiento a fin de que procedan al acondicionamiento y reparación de los desperfectos descritos en el más breve plazo posible.

Quedo a la espera de sus noticias. Atentamente les saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 57

VIVIENDA NUEVA: VICIOS APARENTES II

El comprador no ha recibido del vendedor respuesta al anterior escrito, de manera que envía esta nueva carta por telegrama con acuse de recibo, fax público o con copia sellada por el destinatario para que quede constancia fehaciente.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la empresa constructora o promotora)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sres. míos:

Les confirmo mi anterior escrito de fecha ..... en el que les detallaba una serie de defectos observados en el piso que recientemente les compré, situado en la calle ....., nº ....., piso ....., en esta localidad, adjuntándoles lista de los defectos mencionados *(1)*.

Habiendo transcurrido ..... *(periodo transcurrido desde que solicitó la reparación de los defectos observados)* sin haber recibido respuesta a mi razonada queja y sin que se haya procedido a la reparación de dichos desperfectos, reitero mi escrito, dándoles un último plazo de ..... días *(15, por ejemplo)*, pasado el cual, si no se ha solucionado el problema planteado, consideraré que no quiere llegar a un buen entendimiento y procederé a encauzar esta reclamación por lo cauces que resulten más convenientes para la defensa de mis derechos.

Confío en su buen criterio para evitar mayores molestias a todos.

En espera de sus noticias, atentamente les saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

(1) Es conveniente adjuntar a este segundo requerimiento una relación valorada de los desperfectos o deficiencias que se reclaman. Por ejemplo, si el piso tiene defectos en el acabado de la escayola, presente un presupuesto de un escayolista; si la calefacción funciona mal, de un calefactor.

Modelo 58

VIVIENDA NUEVA: VICIOS OCULTOS

El comprador pone en conocimiento del vendedor los vicios ocultos descubiertos en la vivienda comprada.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la empresa promotora o constructora)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sres. míos:

Con fecha ....., me fueron entregadas las llaves del piso ....., situado en la calle ....., de la localidad de ....., comprado a esa constructora.

Antes de transcurridos 6 meses desde la compra, han aparecido los siguientes defectos ocultos *(1)*: ..... *(descripción detallada de los defectos en tuberías, instalación eléctrica, desagües, humedades...)*.

Al ser ustedes responsables como constructora de dichos desperfectos ocultos, les ruego que procedan a su reparación a la mayor brevedad.

Quedo a la espera de sus noticias. Atentamente les saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

(1) Si estos defectos se pudieran prestar a dudas sobre su origen y procedencia, es conveniente que aporte el informe de un perito, que puede ser un instalador, aparejador, albañil...

Modelo 59

VIVIENDA NUEVA: VICIOS RUINÓGENOS

El comprador pone en conocimiento del contratista o arquitecto (enviar una carta a cada uno) la aparición de defectos que hacen inhabitable la vivienda, antes de que hayan transcurrido 10 o 15 años desde la adquisición *(1)*.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del contratista o arquitecto)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sr. mío:

Con fecha ..... se realizó escritura de compra de la vivienda de mi propiedad, situada en la calle ....., nº ....., piso ....., localidad ..... . Se adjunta copia de dicha escritura pública.

No habiendo transcurrido 10 años *(1)* desde la fecha de finalización de la construcción, la vivienda presenta graves deterioros que amenazan ruina: ..... *(detallar los problemas, acompañando fotografías).*

A tenor de nuestro Código Civil, deben ustedes responder de la corrección de estos desperfectos, por lo que les ruego que procedan a su reparación, a fin de evitar tener que iniciar esta reclamación por vía judicial.

Quedo a la espera de sus noticias. Atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Anexo: *(escritura de compraventa de la vivienda, fotografías, informe del perito, etc.).*

(1) Si la causa fuese la falta del contratista a las condiciones del contrato, la acción de indemnización durará 15 años.

Modelo 60

SOLICITUD DE INFORMACIÓN AL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD

El futuro comprador, antes de la compra, solicita información sobre si el vendedor está al corriente del pago de los gastos de la comunidad de propietarios.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

Sr. Presidente/Administrador
Comunidad de Vecinos/Propietarios de ..... *(dirección)*
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sr. mío:

Estando actualmente en trámites para adquirir en propiedad la vivienda de D. ..... *(nombre de la persona a la que piensa adquirir la vivienda)*, en el piso ....., desearía que me informaran de si dicho propietario está al corriente de todas las cuotas de Comunidad u otros gastos que legalmente le hayan podido ser exigidos.

Espero que me comunique lo que le he solicitado. Atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 61

CONTRATO DE COMPRA DE VIVIENDA

Éste es un modelo de contrato de compra de vivienda. El caso reflejado es un ejemplo de contrato entre particulares.

CONTRATO DE COMPRAVENTA

En ..... *(localidad)*, a ..... de ..... del 200..... *(fecha)*

REUNIDOS

DE UNA PARTE: D. JAVIER RAMÍREZ, mayor de edad, de profesión administrativo, y Dª PETRA BAJADORA, mayor de edad, cónyuges, vecinos de Madrid, calle del Avestruz, nº 34, y cuyos números de Documento Nacional de Identidad son los ..... y ..... respectivamente.

Y DE OTRA PARTE: D. JOAQUÍN ESTOY, casado, mayor de edad, y con domicilio en la calle ....., provisto del DNI nº ..... .

INTERVIENEN: Todos en su propio nombre y derecho. Ambas partes se reconocen mutuamente la capacidad legal necesaria para el otorgamiento y firma del presente contrato de compraventa, para lo cual,

EXPONEN

I

Que D. JAVIER RAMÍREZ y su esposa Dª PETRA BAJADORA, son propietarios, en régimen de gananciales de la siguiente finca:

Piso 2º, letra D, del inmueble núm. 45 de la calle Los Espinos de Madrid.

Dicho piso consta de tres habitaciones, salón-comedor, cocina y dos baños, con una extensión total de 100 m^2 construidos (85,25 m^2 útiles). Tiene como accesorios un garaje en sótano 1º, plaza núm. 145, de 25 m^2 , y un trastero en el mismo sótano 1º de 7m^2.
Linda por la derecha con la finca del mismo inmueble, piso 2º letra C; y por la izquierda, con el piso 2º letra A. Y linda por el frente con el descansillo de la escalera del inmueble.

TÍTULO: La finca descrita fue adquirida por los vendedores a la Sociedad PROMOCIONES PORTOSLAOS, S.A., mediante escritura notarial de fecha 13 de febrero de 1981, ante el Notario D. Ángel De los Caballeros y Arcipreste.

INSCRIPCIÓN: La finca se encuentra inscrita en el Registro de la Propiedad de Madrid nº 23, al tomo III del archivo, folio 77 núm. 55.396.

CARGAS: Dicha finca está libre de cargas y de arrendatarios, según manifiesta la parte vendedora; además, la parte vendedora declara estar al corriente en los pagos de la Comunidad de Propietarios –según justifica con la certificación expedida por el Secretario de la comunidad de propietarios, con el visto bueno del presidente de dicha comunidad– un ejemplar de cuyos Estatutos vigentes entrega a los compradores en el presente acto.

II

Que estando de acuerdo los abajo firmantes en que D. JAVIER RAMÍREZ y Dª. PETRA BAJADORA vendan a JOAQUÍN ESTOY la finca citada y descrita en el Expositivo anterior, y siendo voluntad de éste adquirirla, llevan a efecto de común acuerdo la presente compraventa de conformidad con las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA.- Los vendedores, D. JAVIER RAMÍREZ y Dª. PETRA BAJADORA, venden a D. JOAQUÍN ESTOY, quien compra, la finca descrita en el Expositivo primero.

SEGUNDA.- El precio de esta compraventa se fija en QUINCE MILLONES DE PESETAS (15.000.000 ptas o 90.151,82 €), importe que se abona de la siguiente forma:
– QUINIENTAS MIL PESETAS (500.000 ptas o 3.005,06 €) como señal de la compraventa, que se entregan en el acto de la firma del presente contrato, respecto a las cuales el vendedor declara haberlas percibido y otorga carta de pago a favor de D. JOAQUÍN ESTOY.
– El resto, CATORCE MILLONES QUINIENTAS MIL PESETAS (14.500.000 ptas o 87.146,76 €) se entregarán por la parte compradora en efectivo en el momento del otorgamiento de la correspondiente escritura pública de esta compraventa. Convienen, por tanto, las partes en elevar a escritura pública el presente contrato en un plazo no superior a un mes a partir de la fecha de la firma del presente contrato, ante el Notario que de común parecer acuerden; bastará el requerimiento de cualquiera de las partes a la otra para ello.

TERCERA.- La entrega de las llaves del piso a la parte compradora se llevará a efecto en el momento de la elevación a público del presente contrato.

CUARTA.- La parte compradora se compromete a hacerse cargo de la totalidad de los gastos que la titularidad del inmueble lleva consigo, especialmente los gastos de comunidad, a partir de la entrega de llaves a la parte compradora.

QUINTA.- Respecto a los demás gastos e impuestos que se originen o devenguen como consecuencia de la presente compraventa, éstos serán los que por ley correspondan a cada una de las partes.

SEXTA.- Los vendedores responderán ante el comprador por evicción y saneamiento con arreglo a las prescripciones legales que regulen estas materias.

Y en prueba de conformidad, firman ambas partes el presente contrato, por duplicado, en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

La parte vendedora,
(firma/s)

La parte compradora,
(firma)

ELECCIÓN DE NOTARIO

Modelo 62

El comprador pone en conocimiento del vendedor su derecho a elegir notario.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la empresa promotora o constructora)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sres. míos:

En relación con el contrato privado de compraventa que firmamos con fecha ....., deseo poner en su conocimiento que conforme me corresponde legalmente y a efectos de realizar la escritura pública de compraventa, deseo que ésta se realice ante el notario D. ....., con despacho en la localidad de ....., calle ..... .

Espero su aceptación y de común acuerdo fijar el día para comparecer ante dicho notario.

Atentamente,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 63

SOLICITUD DE PLANO DE INSTALACIONES EN VIVIENDA NUEVA

Solicitud al vendedor de plano de vivienda con las instalaciones.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la empresa constructora o promotora)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sres. míos:

Con fecha ..... firmé junto con ustedes escritura pública de compra del piso situado en la calle ....., nº ....., de la localidad de ..... .

Quedó pendiente que me entregaran el plano de la vivienda adquirida a esa empresa, con el trazado de las redes eléctricas, agua, gas y calefacción, y las medidas de seguridad contra incendios con que cuente el inmueble.

Siendo legalmente obligatorio que ustedes me entreguen este documento, les ruego que me lo faciliten lo antes posible.

Quedo a la espera de sus noticias. Atentamente les saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 64

RESOLUCIÓN DE COMPRA DE UN DERECHO DE APROVECHAMIENTO POR TURNOS

El comprador comunica al vendedor su decisión de desistir en la adquisición de un derecho de aprovechamiento por turno, dentro de los plazos permitidos. Recuerde que si el vendedor le pidió dinero a cuenta dentro de los 10 días de plazo que tiene para desistir, usted tiene derecho a pedir la devolución del doble de la cantidad entregada.

(Nombre y apellidos del remitente)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la empresa vendedora)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sres. míos:

Por medio de la presente, y al amparo del artículo 10 de la Ley 42/1998, les comunico mi deseo de desistir en el contrato firmado el día ....., correspondiente al ..... *(apartamento, piso, chalé, bungalow...)*, situado en la urbanización denominada ....., en la localidad ....., portal nº ....., piso ....., letra ....., de su propiedad/que su empresa gestiona/en cuya venta media su empresa.

Rogando tengan por presentada esta comunicación a los efectos oportunos, aprovecho la ocasión para saludarles atentamente.

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Nota: envíe este escrito por un medio fehaciente (vea el capítulo DEFIENDA SUS DERECHOS), ya que, por regla general, dispone de 10 días para revocar el contrato desde el momento de la firma.

Modelo 65

COMUNICADO OFICIAL DE ENCARGO PROFESIONAL AL COLEGIO DE ARQUITECTOS

Tendrá que rellenar un formulario similar a éste y entregarlo en el Colegio de Arquitectos de su provincia.

COLEGIO OFICIAL DE ARQUITECTOS DE MADRID

Hoja de Encargo

Ilmo. Sr. Decano Presidente

En a de de 19

D. con D.N.I./N.I.F.

Domiciliado en Municipio Provincia

n.º C.P.

Interviniendo en su propio nombre

o en representación de: con D.N.I./N.I.F.

Domiciliado en Municipio Provincia

n.º C.P.

Ha encargado al arquitecto*

D. colegiado núm. /

Domiciliado en n.º C.P.

el trabajo que seguidamente se expresa: Tarifa

/

/

/

emplazamiento:

Municipio Provincia

sujeto a las condiciones particulares que a continuación se exponen:

Avance del presupuesto: ptas.

Honorarios aproximados: ptas.

Honorarios convenidos: Para Tarifas I, II y V %

Para otras Tarifas ptas. *(cláusula B de las Condiciones Generales)*

Superficie aproximada del terreno m²/ha. Superficie aproximada de la actuación m²

Provisión de fondos: 20% sobre los honorarios aproximados de la primera fase del encargo que se vaya a presentar a visado, ingresándose en la Caja del COAM a cuenta de la liquidación final a devengar por el Arquitecto en este trabajo. Esta provisión de fondos se acreditará con el correspondiente recibo.

Plazo de entrega del trabajo: *(cláusula I de las Condiciones Generales)*

OBSERVACIONES:

EXPEDIENTE ENTRADA

Esta hoja se cumplimentará en el momento de realizarse el encargo y deberá presentarse bajo sobre en la Caja del COAM para su visado, junto con el proyecto para su visado previo al pago de honorarios.

En caso de tratarse de un trabajo en colaboración, hágase constar en el apartado OBSERVACIONES el nombre y número de colegiado de cada uno de los arquitectos colaboradores los cuales deberán firmar, así mismo, al reverso de esta hoja

EJEMPLAR PARA LA PROPIEDAD

Modelo 66

CONTRATO DE OBRA

CONTRATO DE OBRA

Campo de San Simanco, 5 de octubre del 2000

REUNIDOS

DE UNA PARTE: D. PÍO ULISES, mayor de edad, de profesión funcionario, vecino de Campo de San Simanco, calle del Camino Viejo, nº 17, y con DNI 58.989.754-K.

Y DE OTRA PARTE: D. EDUARDO CASITAS, casado, mayor de edad, y con domicilio en San Guntero, calle Edificaciones, nº 20, provisto de DNI 4.212.233-Q.

INTERVIENEN

D. PÍO ULISES, en su propio nombre y derecho.
D. EDUARDO CASITAS, en nombre y representación de la entidad CONSTRUCCIONES Y PRORRATAS, S.A., de la cual es administrador y director gerente, según acredita mediante poder al efecto en escritura de fecha de 15/08/92.

EXPONEN

I

Que D. PÍO ULISES es propietario de la siguiente finca: ..... *(especifíquese o descríbase la finca, con sus límites, superficie, situación, etc.).*

II

Que es voluntad de D. PÍO ULISES edificar un chalé unifamiliar en el solar antedicho, de conformidad con el Proyecto confeccionado por el Arquitecto del Ilustre Colegio de Madrid, D. Borja Bussons, que el Sr. Eduardo Casitas asegura conocer y tener en su poder un ejemplar del mismo.

Y de conformidad con lo precedente, los comparecientes convienen en otorgar el presente contrato de obra, con sujeción a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- La empresa Construcciones y Prorratas, S.A. se obliga a realizar la obra de construcción del citado chalé, con estricta sujeción al Proyecto, al Plano

que se adjunta al mismo, con la firma y rúbrica de las partes, a las disposiciones legales vigentes y bajo la dirección técnica del mencionado Arquitecto.

SEGUNDA.- De igual modo, se obliga a la empresa Construcciones y Prorratas, S.A. a suministrar todos los materiales necesarios para la edificación, así como a aportar la mano de obra; serán también de su exclusiva cuenta y cargo el pago de las cuotas de la Seguridad Social y de accidentes de trabajo de los trabajadores que emplee, y, en general, el cumplimiento de todas las obligaciones que respecto al trabajo en edificaciones imponen las normas sobre la materia.

TERCERA.- Los materiales serán de la calidad y circunstancias que detalla la Memoria, que de igual modo se adjunta, con la firma de los otorgantes y del Arquitecto autor del Proyecto, así como la distribución de habitaciones, espesor de muros, altura y demás condiciones técnicas que se ajustarán en todo a la expresada Memoria, redactada según las Normas Técnicas en vigor.

CUARTA.- La obra se ejecutará en el plazo de 9 meses, contados a partir de la preceptiva licencia municipal, cuyo importe, al igual que los honorarios del Arquitecto, serán por cuenta del propietario de la finca.

La demora en la finalización por parte de la Sociedad constructora de la obra sobre el plazo previsto, será penalizada con la cantidad de ..... ptas (..... €) diarias. No se aceptará como justificación de morosidad en la terminación de las obras el retraso en el suministro de materiales ni la fuerza mayor que consista en días de lluvia, nevadas, hielos u otros fenómenos atmosféricos de naturaleza análoga.

QUINTA.- Concluida la obra, se verificará la recepción de la misma por el expresado Arquitecto o por el técnico que, en su defecto, designe el propietario.

SEXTA.- El precio total por el cual se obliga a la empresa Construcciones y Prorratas, S.A., a través de su representante legal D. Eduardo Casitas a la ejecución de la obra en los términos expuestos, será de 8.500.000 ptas (51.086,03 €), cantidad que se verá incrementada con el impuesto correspondiente al momento de las sucesivas entregas periódicas (actualmente el IVA al tipo del 6%). Este pago del precio convenido será efectuado contra certificaciones de obras expedidas por el Arquitecto en el plazo de 5 días.

SÉPTIMA.- En concepto de garantía, la cual se extenderá durante un plazo de 6 meses a partir de la recepción de la obra, el propietario del suelo retendrá la cantidad de 250.000 ptas (1.502,53 €), las cuales se deducirán del primer pago al constructor; esta cantidad será devuelta al constructor en caso de no existir reclamaciones contra éste, respondiendo dicha cantidad, tanto del exacto cumplimiento de la realización de las obras, como de cualquier otro

suceso y responsabilidad que pueda incurrir el constructor en relación con terceros.

Y en prueba de conformidad con lo antedicho, firman ambas partes el presente contrato, por duplicado, en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

El propietario del inmueble, La empresa constructora,

(firma) *(firma)*

CAPÍTULO 6

LA VIDA COTIDIANA

En nuestra vida diaria tenemos contacto con numerosas empresas e instituciones que nos proporcionan servicios básicos. Frecuentemente, el consumidor no tiene oportunidad de elegir la empresa que le va a suministrar el servicio. Pero los consumidores deben saber que, incluso en esa situación, sus derechos se mantienen y hay mecanismos para hacerlos valer.

Bancos

La relación con el banco donde hemos depositado nuestro dinero es casi diaria. El cobro de la nómina, el pago de recibos, la hipoteca de nuestra casa, las tarjetas de crédito..., son algunos de las muchos servicios que contratamos con este tipo de entidades.
Es de esperar que estas entidades nos ofrezcan en todo momento una información veraz y suficiente. Asimismo, la prestación de servicios debe realizarse con una justa reciprocidad, sin que prevalezca la posición dominante de la entidad bancaria.
En ocasiones, debido a la falta de formación del ciudadano medio en temas financieros, se contratan operaciones bancarias, cuyas consecuencias reales se desconocen.
Le ofrecemos a continuación unos consejos elementales para manejarse en sus relaciones con los bancos. No obstante, no dude en acudir al servicio de asesoría de la OCU o solicitar la ayuda de un asesor cuando la importancia o complejidad de la operación que vaya a contratar lo requiera.

Lo que debe saber

En nuestro país, la Circular del Banco de España nº 8/1990 fija las condiciones básicas de transparencia de las operaciones y las normas para proteger a los usuarios. Su contenido es de obligado cumplimiento para las entidades de crédito.

Tablón de anuncios
Los bancos deben tener, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, un tablón de anuncios permanente situado en lugar destacado. En dicho tablón deben figurar sus tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a la clientela. Las comisiones que figuran en la tarifa son siempre las máximas. El cliente puede negociar con la entidad para conseguir reducciones de estas comisiones. En el tablón deben indicarse también las modificaciones del tipo de interés, comisiones o cualquier gasto que tenga que pagar el usuario en contratos de duración indefinida.

Información clara y comprensible
La entidad debe editar un folleto que recoja las tarifas, redactado de forma clara, concreta y fácilmente comprensible. Cuando una operación o contrato específico puede dar lugar a la aplicación de comisiones o gastos incluidos en más de un epígrafe del folleto, se establecerá en cada uno de ellos la referencia cruzada con los restantes.
Sepa que las cajas y los bancos sólo pueden cobrar por servicios que tengan un precio establecido en sus tarifas de precios. Además, podemos pedir la anulación de cualquier cargo por servicios adicionales a los que no se haya dado la conformidad expresa (MODELO 67).

¿Qué hacer?

- Al recibir la información del banco, compruebe en primer lugar que la entiende. Luego tómese algo de tiempo para hacer un control del contenido.

- Guarde una copia de todos los documentos que firme, y solicite resguardo de los depósitos.

- Preste atención a la hora de juzgar la publicidad: no suele aparecer todo lo referente a los costes reales de la operación.

- Conserve siempre todos los folletos publicitarios relacionados con la operación que va a realizar. Le serán de gran utilidad como prueba en caso de reclamación.

- Pida consejo fuera del propio banco donde va a efectuar la operación. Si ésta es de cierta importancia (por ejemplo, la solicitud de un préstamo hipotecario), es aconsejable solicitar las condiciones en varias entidades.

- Al pedir un préstamo, lo que interesa saber es el tipo de interés anual efectivo (TAE), pues es el que mide el coste real de la operación (aparte hay otros gastos: impuestos, gastos de notaría, registro, tasación, gestoría, seguros). Al calcularlo, deben incluirle las comisiones y gastos. El tipo de interés es lo que indica si es caro o barato con arreglo a los precios que en el momento hay en el mercado. La cuota mensual o trimestral sólo sirve para comprobar si dicha cantidad corresponde a nuestras posibilidades o deseos, pero nunca debe considerarse como base en una negociación.

Reclamar paso a paso

En principio, haga la reclamación verbalmente. Si no obtiene una solución satisfactoria, efectúe la reclamación por escrito. Es conveniente preguntar el

nombre de la persona que le ha atendido en el servicio que ha causado el problema y en la reclamación verbal.
El siguiente paso es acudir al Defensor del Cliente (MODELO 68) de su entidad bancaria, si es que esta figura existe en la misma. El Defensor del Cliente debe acusar recibo por escrito de las reclamaciones que se le presenten.
Si el Defensor del Cliente no admite la reclamación –denegación que en todo caso deberá ser motivada–, la solución no es satisfactoria para el reclamante o han transcurrido ya *2 meses* desde la fecha de presentación de la reclamación sin que se haya producido una resolución, el interesado podrá exponer su queja ante el *Servicio de Reclamaciones del Banco de España*. Este servicio debe resolver en un plazo máximo de *3 meses*, a contar desde la última actuación necesaria para despachar el expediente abierto. Aunque el informe resultante no es vinculante para la entidad financiera ni para el consumidor, la mayoría de las entidades lo admiten. En todo caso, es un buen punto de partida, si hay que acudir posteriormente a juicio. Para presentar una reclamación ante este servicio del Banco de España es *imprescindible* acreditar que previamente se ha reclamado por escrito ante el Defensor del Cliente (u organismo equivalente) de la entidad de crédito, cuando existe esta figura. La hoja de reclamación (MODELO 69), o una carta que recoja el contenido de los apartados de ésta, puede presentarse en la Oficina del Banco de España de su localidad. Pida recibo o copia sellada de la reclamación. También puede, si le resulta más cómodo, enviarla directamente al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, c/ Alcalá, 50 – 28014, Madrid. Tel.: 913 385 000.
Sepa que si utiliza esta vía, no deberá haber iniciado un proceso judicial, ya que ambos procedimientos son incompatibles. No obstante, los plazos no se interrumpen: desde que tuvo el problema con su banco o caja, tiene 15 años para reclamar por la vía judicial, independientemente de haber presentado o no una reclamación al Banco de España.

El préstamo de dinero entre particulares

Es un crédito, regulado en nuestro Código Civil (art. 1.740), que suele realizarse entre amigos o miembros de la misma familia. El dinero puede utilizarse para cualquier tipo de financiación. El préstamo entre particulares representa una formula particularmente interesante porque las partes fijan libremente (si los fijan) los tipos de interés, en condiciones más flexibles o ventajosas que las fijadas por los bancos. Es aconsejable formalizar el préstamo mediante un documento (MODELO 70) a modo de contrato en doble ejemplar que deben firmar tanto el que presta el dinero como el que lo recibe. La firma será precedida de la mención manuscrita: «Leído y aprobado».

Para que todo quede claro ante Hacienda, tanto por parte del que presta, como del que recibe el dinero, es conveniente legalizar este contrato. Para hacerlo, puede elevarlo a escritura pública, pero eso conlleva gastos de notaría. Lo mejor es llevarlo a registrar a la Oficina de Transmisiones de la Delegación de Hacienda (en Madrid) o a la Consejería o Departamento de Hacienda de la comunidad autónoma correspondiente. Este trámite no cuesta nada, salvo el precio del impreso. Tendrá que llevar tres ejemplares: uno para quien presta el dinero, otro para quien lo recibe y otro para Hacienda. Hay que llevar las tres copias a la oficina correspondiente con el impreso 600, que se adquiere allí mismo, cumplimentado. Registrar el contrato tiene ventajas para ambas partes. Quien presta el dinero puede demostrar cuáles son los intereses que percibe realmente o que no percibe ninguno (si no dispone de pruebas, Hacienda asume que recibe el interés legal del dinero, lo cual no suele ser cierto en estos casos). Si quien recibe el dinero lo va a utilizar para pagar su vivienda habitual, podrá aplicar la deducción por préstamo para adquisición de vivienda habitual.

Seguros

Seguros de vida, de jubilación, multirriesgo para el hogar, de asistencia sanitaria, de invalidez... ¿Qué podemos hacer cuando no nos convence uno de los seguros que hemos contratado?

Cancelación del contrato

Cuando ha firmado una póliza por un plazo determinado, normalmente por un año, no puede cancelarla unilateralmente, salvo si lo hace *2 meses* antes de su vencimiento. Por tanto, para cancelar su contrato, no olvide enviar una carta certificada (MODELO 71) a su aseguradora (y no a su agente o corredor), antes de ese plazo. Si se le pasan esos 2 meses, corre el riesgo de ver su póliza prorrogada obligatoriamente por un plazo igual al inicial. Lo más recomendable es llevar la carta en persona y conservar una copia firmada o sellada por la entidad como prueba de que la han recibido.

Le cobran más de lo acordado

Otro problema frecuente es que al vencimiento le pasen un recibo por un importe superior al pactado en la anualidad anterior. En ese caso, se ha producido una modificación unilateral del contrato. Si en la póliza no se hubiera

pactado un aumento del precio del seguro conforme, por ejemplo, a la subida del IPC, usted puede rehusar el pago sin cumplir con el preaviso de 2 meses.

Si una entidad bancaria es beneficiaria de nuestro seguro...

En los seguros que respaldan hipotecas y llevan una cláusula en la que se hace beneficiaria a la entidad de crédito, usted no podrá anular la póliza sin contar con el consentimiento escrito de la entidad en cuestión. Pero lo que sí podrá hacer es cambiar su seguro a otro que ofrezca primas más baratas, teniendo la precaución de incluir al banco o la caja como beneficiario por el importe de la deuda.

El seguro del automóvil

Hay que distinguir entre el denominado *seguro obligatorio* (SOA) y el de contratación voluntaria.
Como su nombre indica, el seguro obligatorio está impuesto por la ley, y circular sin él es motivo de graves sanciones. Cubre las lesiones que pudiéramos producir a otras personas con la conducción de nuestro vehículo y los daños causados a animales o cosas que no sean de nuestra propiedad. Las indemnizaciones a las que hace frente tienen unos límites máximos, que se actualizan periódicamente. Desde la publicación de la Ley 30/1995, BOE nº 268 de 9/11/95, los límites establecidos son los siguientes:
– asistencia médico-hospitalaria: ilimitada cuando se presta en centros sanitarios reconocidos por el Consorcio de Compensación de Seguros;
– daños corporales (por cada víctima): 56.000.000 ptas (336.566,77 €);
– daños materiales (por siniestro, cualquiera que sea el número de perjudicados): 16.000.000 ptas (96.161,94 €).
El inconveniente del seguro obligatorio es que, si se fija una indemnización que excede los límites, el causante del accidente tiene que hacer frente a ese exceso. Por eso se ha establecido el *seguro voluntario*, que garantiza las indemnizaciones que sobrepasan la cobertura del seguro obligatorio.
Además, existen otros seguros complementarios de los anteriores, como el de daños al propio vehículo (más conocido como *seguro a todo riesgo*), el de accidentes a los ocupantes del vehículo (*seguro de ocupantes*) o el *seguro de asistencia en viaje* (que cubre los gastos de traslado de las personas y el vehículo en caso de accidente).
Algunos seguros ofrecen un servicio más que una indemnización propiamente dicha, como son el de *defensa penal* y *reclamación de daños*. Si tiene las garantías de «Defensa y reclamación», debe saber que tiene derecho a elegir a los profesionales (abogado y procurador) que considere más idóneos, sin tener que someterse necesariamente a los que proponga su aseguradora (MODELO 72).

¿Cómo reclamar?

En caso de queja o discrepancia con su aseguradora, diríjase a la oficina central de la misma (la dirección figurará en la póliza), al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Asegurado, si lo tuviera (MODELO 73). La mayoría de las compañías van incorporando esta figura, de forma análoga a la que tienen establecida los bancos.
Si no obtiene una respuesta satisfactoria a su queja o reclamación, puede elevarla a la Dirección General de Seguros (Sección de Consultas y Reclamaciones), máximo organismo en la supervisión y control de las entidades aseguradoras (MODELO 74). La resolución de este organismo no es vinculante para las partes, pero sin duda ejercerá una influencia sobre su aseguradora. Además, si tiene que resolver la cuestión por la vía judicial, esta resolución de la Dirección General de Seguros será, sin duda, una prueba fundamental para obtener la solución más satisfactoria a sus intereses.
Esta sección de la Dirección General de Seguros no sólo tiene como función resolver las reclamaciones, sino que también tiene establecido un servicio de consultas. Las consultas son muy importantes en una actividad como los seguros, en la que la interpretación de las disposiciones legales que la regulan y las propias condiciones de las pólizas se prestan a diferentes interpretaciones. Si no le convence la aplicación que hace su aseguradora de una norma o condición de la póliza, puede solicitar su punto de vista a este servicio de la Dirección General de Seguros, cuya dirección es: P º de la Castellana, 44 – 28046, Madrid. Tel. : 913 397 000

El agua

El consumidor de agua se encuentra en una situación caracterizada por la imposibilidad de elección: no elige ni la empresa distribuidora (concesión municipal), ni las condiciones de suministro, ni las tarifas. Cada municipio dispone de una gran libertad para fijar su reglamento y sus tarifas, pero esto no quiere decir que no deba respetarse un cierto número de obligaciones legales.

La calidad

«El agua potable de consumo público se obtendrá del origen más adecuado, considerando la calidad, procurando captar aguas de la mejor calidad posible para reducir al mínimo los tratamientos necesarios» (Real Decreto 14/9/90).
Nuestra actual legislación en esta materia no sólo garantiza la calidad, sino la cantidad de agua potable suficiente para el desarrollo de una actividad humana

normal. Esta dotación, en condiciones de normalidad, no deberá ser inferior a 100 litros por habitante y día.
En el caso de que el agua de distribución no fuera potable (accidentes, trabajos, contaminación, una crecida súbita, etc.), la empresa distribuidora debe advertir lo más pronto posible a los consumidores, al mismo tiempo que a los Servicios de Salud Pública y a los ayuntamientos interesados. Desgraciadamente, la legislación no precisa cómo hay que informar: ciertas empresas lo hacen con un simple anuncio.

Si sospecha que el agua no es potable:

- Confírmelo pidiendo un análisis a un laboratorio competente. Si vive en una ciudad, en ciertas condiciones, puede hacer analizar el agua gratuitamente en un laboratorio de la Administración.

- Si sus sospechas son justificadas, tome contacto con otros usuarios y efectúe una reclamación conjunta a la compañía suministradora (MODELO 75). Envíe copia de esta carta al ayuntamiento de su localidad.

Tarifas

Las tarifas de acometida y de consumo están sometidas a una reglamentación más estricta que la legislación común sobre los precios.
Cada empresa suministradora y cada ayuntamiento tiene el derecho de imponer sus tarifas. No hay ningún precio mínimo o máximo del agua, pero cada aumento debe respetar un procedimiento, justificado mediante un expediente.

Las tarifas son motivo de conflictos frecuentes. A este respecto, le interesa saber que:

- El aumento automático de las tarifas está prohibido: cada aumento debe estar autorizado por el organismo competente (el ayuntamiento), tras la aportación de una justificación por parte de la compañía suministradora.

- El efecto retroactivo de las subidas de tarifas está prohibido: sólo se pueden aplicar en las facturas siguientes a la autorización.

- Para conocimiento del consumidor, debe darse una amplia difusión a la aprobación de nuevas tarifas.

Si, comparando con otras facturas anteriores, constata un aumento del precio, consulte en su ayuntamiento si se ha autorizado una subida. Si la respuesta es negativa, dirija una reclamación por carta certificada a la compañía distribuidora (MODELO 76).

Suministro irregular

La empresa suministradora debe dar un servicio regular y continuo. De esto se deduce que tiene la obligación de suministrar el agua a presión, con flujo suficiente y regular.
Si usted ha sufrido daños debido a una interrupción, variación o irregularidad cualquiera del flujo del agua de distribución, póngalo en conocimiento (usted solo o junto con otros usuarios afectados) de la compañía distribuidora (MODELO 77).

La energía eléctrica

La electricidad, lo mismo que el gas, tiene la declaración legal de Servicio Público, lo que obliga a las empresas distribuidoras a facilitar el suministro a toda persona que se lo solicite. También están obligadas a que sus tarifas, así como su reglamento de suministro y las condiciones de los contratos de abono, se aprueben oficialmente.
Actualmente, el pequeño consumidor no puede elegir a la empresa suministradora, sino que ésta le viene impuesta. En la práctica, esto equivale a un régimen de monopolio e implica una posición dominante en el mercado y en las relaciones con los usuarios, los cuales, en ciertas circunstancias, pueden quedar desprotegidos ante la imposibilidad de acudir a otras empresas diferentes dentro de su localidad. Pero el usuario no tiene porqué resignarse ante el primer problema que se presente en la relación con estas empresas. Le explicamos cómo reclamar en el siguiente apartado.

Problemas con la corriente

Las compañías tienen el deber de suministrar de forma regular una corriente de buena calidad técnica, y están obligadas a mantener la tensión de servicio (la Ley 54/1997 regula el sector eléctrico, las condiciones de los suministros y la calidad del servicio). Si sufre regularmente los efectos de sobretensiones (que funden las bombillas o provocan otros desperfectos) o bajadas de tensión (aparatos que rinden menos, calefacción que no calienta, etc.), no dude en reclamar y pedir compensación por los daños que se hayan podido producir.
Es probable que sus vecinos hayan sufrido los mismos inconvenientes: inicie una acción colectiva con ellos y firmen todos juntos una carta de reclamación (MODELO 78).

Facturas

Las empresas suministradoras de energía eléctrica están obligadas a informar y asesorar debidamente al solicitante sobre las distintas tarifas y el modo de utilizar la discriminación horaria (tarifa nocturna), la elección del factor de potencia y demás condiciones del contrato y del suministro.

¡ATENCIÓN!

En el caso de un asesoramiento claramente incorrecto, el organismo competente podrá ordenar que se vuelvan a facturar los consumos efectuados con anterioridad, corrigiendo el error. Una vez elegida una tarifa o una modalidad de aplicación de la misma, el abonado no puede cambiarla por otra sin la conformidad de la empresa suministradora hasta que haya transcurrido un plazo mínimo de un año, excepto que se hayan producido cambios en las condiciones legales de aplicación de la misma o circunstancias especiales que alteren las condiciones del suministro.

El gas

El suministro de gas también tiene la consideración de Servicio Público y está sujeto a las mismas obligaciones que el de energía eléctrica. Si el organismo oficial competente comprueba alguna de las siguientes irregularidades en el suministro, la empresa estará obligada a descontar en las facturas del mes el 30% del importe, por cada 3 días en los que esa irregularidad haya sido observada o registrada:
– que la presión medida sea más de un 15% superior o inferior a los valores fijados en los términos de la concesión;
– que el poder calorífico de una medición resulte inferior en un 5% a los valores fijados;

– que la medida de los poderes caloríficos sea inferior en un 2% al valor fijado, tomando las medidas en dos ocasiones distintas y con 4 horas de intervalo;
– que por medio de un registrador quedase demostrado que la potencia calorífica ha sido un 2% inferior al valor fijado, durante un periodo de 8 horas totalizado en el transcurso de un día completo.
Tenga muy presente que una empresa suministradora de gas o electricidad no puede negarse a suscribir una póliza de abono a un usuario que sea nuevo peticionario, aunque el anterior propietario o inquilino de la vivienda que ahora usted va a ocupar tenga recibos pendientes. El pago de esas facturas podrá ser reclamado por la vía correspondiente al inquilino anterior, pero sin involucrar para nada al nuevo, al cual no se le puede exigir que responda de las obligaciones que tenía el anterior. Si le niegan el servicio por este motivo o le retrasan su instalación, presente reclamación (MODELO 79).
Recuerde que, por razones de seguridad, es obligatorio pasar las revisiones periódicas de las instalaciones de gas.

¿Cómo reclamar a la compañía eléctrica o a la del gas?

Si su reclamación ante la empresa suministradora de gas o electricidad no ha tenido una solución que le satisfaga, debe dirigirse a la Consejería de Industria de su comunidad autónoma, que es el organismo competente en cuanto a la regularidad del servicio, la verificación de los aparatos de medida, la equidad en la facturación y las condiciones de seguridad. Cualquier persona puede solicitar a la compañía una verificación de su contador, pero si es el abonado quien la solicita, y el funcionamiento del equipo de medida y control resulta correcto, el solicitante tendrá que pagar los gastos de la verificación. En los demás casos, estos gastos son por cuenta de la empresa distribuidora.

• Si el contador mide de más, el organismo de Industria determinará la cantidad que la distribuidora deberá reintegrar al abonado. Para ello se computa el tiempo transcurrido desde la última verificación, pero no podrá ser superior a 6 meses.

• Si el funcionamiento del contador es irregular porque indica cargas distintas a las reales o indica consumos sin cargas, la cantidad que hay que liquidar se calcula con un nuevo contador instalado durante 30 días y con los criterios de plazo indicados en el párrafo anterior.
Tenga en cuenta que los ayuntamientos y los organismos públicos así como las asociaciones de consumidores, tienen derecho a que se realicen comprobaciones de la tensión y de las interrupciones en toda la red, mediante la colocación de equipos registradores de la tensión durante periodos de una semana, que se pueden repetir hasta completar un mes de duración. Los abonados pueden pedir estas comprobaciones en la acometida general que les abastece.

El servicio telefónico

El sector de las telecomunicaciones ha experimentado un cambio importante tras la publicación de la Ley 11/1998 y el Real Decreto 1.736/1998. En la actualidad, son varios los operadores o empresas de telefonía presentes en el mercado, y el consumidor tiene libertad para escoger el que prefiera. Los problemas relacionados con el servicio telefónico ocupan año tras año uno de los primeros puestos en la lista de reclamaciones y consultas del servicio de asesoría de la OCU, siendo los conflictos de facturación la causa de queja más frecuente.

Facturas

Cuando al abonado le llega el recibo del teléfono (normalmente cada 2 meses), no tiene en principio otro recurso que pagarlo en el plazo previsto, puesto que, si la factura no está detallada, es imposible saber a qué corresponde el consumo que nos facturan. ¿Qué hacer si usted tiene razones fundadas para creer que la factura no corresponde al uso realmente realizado? A tenor del Real Decreto antes citado, no pagar no constituye una solución, ya que los operadores pueden suspender temporalmente el servicio telefónico (previo aviso al abonado), si éste se retrasa un mes desde la fecha de la presentación o puesta al cobro del documento de cargo. No podrá hacer llamadas (salvo las de urgencias), pero sí recibirlas. Cuando tenga dudas, nosotros le aconsejamos poner en conocimiento de la Oficina Comercial del operador sus objeciones (MODELO 80).
Por otra parte, los operadores pueden exigir al usuario, tanto en el momento de contratar, como durante el periodo de vigencia del contrato, que efectúe un depósito en efectivo para garantizar el pago de los servicios contratados, especialmente si el solicitante es o ha sido deudor de recibos anteriores en esa u otra compañía de teléfono (art. 57). Este depósito o fianza le será devuelto al consumidor cuando cancele el contrato.

La privación de teléfono

El teléfono es un servicio público y las compañías están obligadas a mantener las líneas disponibles. Sin embargo, la nueva regulación establece que el operador puede cancelar el contrato cuando el consumidor se retrase más de 3 meses en el pago de las facturas o cuando el servicio se le haya suspendido temporalmente por impago, al menos en dos ocasiones. La compañía tiene la obligación de avisar al abonado antes de proceder a la cancelación (el Ministerio correspondiente, actualmente Fomento, regulará el procedimiento que debe seguirse para la suspensión o interrupción.

Si se encuentra en alguno de estos casos, consulte en las condiciones generales del contrato o en el reglamento de suministro si, por el tiempo en que no ha podido hacer uso del teléfono, procede el reembolso de su dinero (MODELO 81).

¿Cómo reclamar?

Las reclamaciones que quiera formular referentes al funcionamiento del servicio, la facturación, etc., debe dirigirlas en primer lugar a la Oficina Comercial del operador. Cuenta con un mes de plazo desde que tenga conocimiento del hecho que motiva la queja.
Si la respuesta no es satisfactoria o transcurre un mes sin recibir contestación, puede usted dirigir su reclamación a la Junta Arbitral de Consumo de su localidad o a la Secretaria General de Comunicaciones. Aporte toda la documentación referente a su queja y a la respuesta que ha recibido de la Oficina Comercial. La dirección de la Secretaría General de Comunicaciones es la siguiente: Palacio de Comunicaciones, Pza. de Cibeles s/n – 28071, Madrid. Tel.: 913 461 500.
Sepa que el procedimiento de reclamación es gratuito.

El servicio de Correos

El Servicio de Correos y Telégrafos es un servicio público administrado por el Estado (Reglamento de Correos: Decreto 14/5/64, núm. 1.953/1964).

Modalidades de envío

A continuación, se señalan las más comunes.

Correo ordinario
En este tipo de envío la Administración de Correos no asume ninguna responsabilidad, aunque está acogido a las garantías generales de rapidez y seguridad. El usuario nunca podrá demostrar que realizó el envío ni que el destinatario no lo recibió.
La correspondencia se entregará en el domicilio del destinatario. En casas de pisos, se tiene que depositar en los buzones. Eso quiere decir que el cartero no puede delegar su responsabilidad de hacer entrega de la correspondencia en el portero (en aquellos edificios que lo tengan), aunque esto agilice su labor.

Correo certificado
Correos se compromete a entregarlo en el domicilio del destinatario. Si éste se encuentra ausente en el momento de la entrega, el cartero dejará en el buzón un aviso para que recojan el envío en la oficina de Correos que le corresponda. Aunque primero tienen que comprobar que no está usted en casa...
Sólo se puede reclamar una indemnización en caso de pérdida. No obtendrá compensación si el envío llega estropeado.

Correo urgente
Para realizar un envío de esta modalidad es necesario pagar la tarifa correspondiente y que en el sobre aparezca bien claro la palabra «urgente» (pegando la etiqueta de color rojo oscuro que nos faciliten en la oficina de Correos o escribiéndolo a mano si no tenemos una de esas etiquetas).
El envío se entregará a su destinatario, de lunes a sábado, en el plazo más breve posible.

Reclamaciones

Se puede reclamar por pérdida de la correspondencia, detención arbitraria de su curso normal, no aplicación de las tarifas autorizadas, etc.
Correos distingue dos clases de reclamaciones:

• Las reglamentarias: sobre certificados, giros, correo asegurado y envíos contra reembolso. Se excluye aquí el correo ordinario, aunque sea urgente, que para Correos no da lugar ni a reclamación ni a indemnización posterior.

• Las quejas, que para Correos son una forma de que el usuario «manifieste su descontento». Si presenta una queja, lo único que recibirá serán disculpas por parte del Jefe Provincial, en ningún caso una indemnización.

¿Quién puede reclamar?
Tanto el remitente, propietario del envío hasta que no se entregue en destino, como el destinatario, cuando la correspondencia o paquete recibido estén deteriorados, pueden reclamar. Si alguien nos ha enviado una carta o un paquete que no han llegado, debe reclamarlos el propio remitente o nosotros, como destinatarios, siempre que el remitente nos entregue el resguardo del envío certificado con todos los datos.

¿Cómo reclamar?
Rellenando el formulario que le facilitarán en cualquier oficina de Correos.
El plazo para reclamar comienza a los 10 días hábiles de la fecha del envío y termina:
– a los 4 meses para el correo nacional;
– al año para el correo internacional;
– a los 2 años para los giros.

Si no se localiza el envío, le darán una indemnización de:
– 3.900 ptas (23,44 €) por certificado nacional;
– 6.109 ptas (36,72 €) por certificado internacional;
– 8.815 ptas (52,98 €) por un paquete enviado por «postal express»;
– hasta un máximo de 50.000 ptas (300,51 €), si es un envío con valor declarado.
También se puede reclamar una indemnización por vía judicial.

¿Dónde reclamar?
En primer lugar, en la oficina de Correos origen del problema o en el teléfono gratuito 900 50 60 70. En segunda instancia, a la Jefatura Provincial de Correos y Telégrafos y, por último, ante la Inspección General de Correos, Pza. de Cibeles, s/n – 28014, Madrid.
Si lo que desea es información general sobre el Servicio de Correos puede llamar al 902 197 197.

Medios de transporte

Ferrocarril/RENFE

Se rige por un reglamento de régimen interno al que el usuario no puede acceder fácilmente, por lo que es difícil conocerlo.
RENFE dispone en todas las estaciones de un *libro de reclamaciones*, donde puede realizar la suya. En las estaciones grandes, el libro se encuentra en la Oficina de Atención al Cliente, mientras que en las más pequeñas, lo tiene el jefe de estación, que es la persona a la que tendrá que dirigirse para presentar la reclamación. Este libro consta de unas hojas de reclamación compuestas por tres folios: uno se lo queda la estación, otro se envía al departamento al que corresponde la queja y el tercero es para el usuario. También puede dirigir directamente una carta de protesta al organismo correspondiente de RENFE. Por supuesto, si no está satisfecho con el resultado puede acudir a la Junta Arbitral del Transporte (ver más adelante).

¡ATENCIÓN!

Si va a presentar reclamación, conserve siempre el billete como justificante de que realizó el trayecto.

RENFE pone como límite, cualquiera que sea la cuantía de la reclamación, el reembolso del importe pagado por el billete y por los suplementos correspondientes. Si el viajero cree que le corresponde más dinero, tendrá que reclamarlo judicialmente.

Supresión de trenes
Si se suprime un tren, lo cual le impide iniciar o continuar un viaje, puede optar por alguna de las siguientes soluciones:

• Antes de iniciar el viaje:
– que le devuelvan el importe íntegro del billete y renunciar al viaje;
– que le cambien el billete para poder hacer el viaje en otro momento. Si la causa de la interrupción se puede atribuir a RENFE, no deben cobrarle nada aunque tenga que viajar en una plaza de clase superior a la que había comprado;
– continuar el viaje por otro medio de transporte proporcionado por RENFE (generalmente en autocar).

• Una vez iniciado el viaje, y aun cuando la causa de la interrupción no se le pueda achacar a RENFE, el viajero puede optar entre:
– continuar el viaje por tren o por otros medios de transporte que RENFE le proporcione. Cuando al seguir el viaje tenga que ocupar una plaza de precio inferior a la que había comprado, tiene derecho a que le devuelvan el importe de la diferencia. Por el contrario, no tendrá que pagar nada si viaja en categoría superior;
– regresar de forma gratuita a la estación de origen o a una intermedia y que allí le abonen la parte del viaje que no haya realizado o que le cambien el billete para seguir el viaje otro día sin ningún gasto;
– renunciar a continuar el viaje y que le devuelvan el importe del billete correspondiente al recorrido que no ha realizado.

Pérdida de enlace
Si, por retrasos, pierde la conexión con otro tren, podrá optar entre las mismas opciones que se mencionaron antes: renunciar a seguir el viaje y que le devuelvan el dinero que corresponda al recorrido que no ha realizado, cambiar el billete para otro tren posterior u otro medio de transporte dispuesto por RENFE, o regresar gratuitamente a la estación de origen y que le devuelvan el importe del trayecto no efectuado.

Retraso del tren
RENFE considera que un retraso inferior a una hora no da derecho a indemnización de ningún tipo.

• Si se produce un retraso que suponga más de una hora, pero menos del 50% del tiempo previsto para la realización del viaje, tendrá derecho a una indemnización del 25% del importe del billete y de los suplementos.

• Si el retraso es de más del 50% y menos del 100% del tiempo previsto para la realización del viaje (como mínimo, una hora), le deben indemnizar con el 50% del importe del billete y los suplementos.

• Si tiene usted la desgracia de tomar un tren que llega con un retraso de más del 100% del tiempo previsto para la realización del viaje, le quedará el consuelo de que le devuelvan el 100% del importe del billete y los suplementos.

En cambio, si el tren llega con retraso a la estación donde va usted a emprender el viaje, puede renunciar a cogerlo y solicitar la devolución del importe completo del billete. En este caso, un minuto de retraso es suficiente.

Modificación de la categoría de plaza
Si al llegar al tren, se encuentra con que no puede ocupar una plaza de la categoría que usted ha comprado, puede pedir que le devuelvan el importe del billete y no hacer el viaje, pero si decide viajar en una plaza inferior, tendrán que devolverle la diferencia. Si ocupa una plaza mejor, no tendrá que pagar nada.

Anomalías en las prestaciones
Las indemnizaciones por la falta de alguna de las prestaciones contratadas, como puede ser que no funcione la climatización, carencia del coche-guardería, falta de servicio de restauración o algún tipo de carencia semejante, tendrán que evaluarse, teniendo en cuenta las circunstancias y el trastorno que estas carencias hayan podido causar al viajero.

Por carretera: servicios regulares de autobuses

Este tipo de transportes está regulado por la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (30/7/87), desarrollada en un Reglamento (Real Decreto de 28/9/90). Éste, a su vez, ha sido modificado en alguno de sus artículos por el Real Decreto de 11/7/97, del Ministerio de Fomento.
Es conveniente asegurarse de que el servicio que va a utilizar está legalizado, ya que sólo así tendrá garantías sobre el cumplimiento del horario, el estado de los vehículos y la cobertura de seguros en caso de accidente.
En principio desconfíe de aquellos servicios regulares que no utilizan las estaciones de autobuses en las ciudades donde existan o unas instalaciones fijas propias de la empresa transportista.
En los puntos de origen y final de la línea habrá un local destinado a la expedición de billetes, que se abrirá al público como mínimo una hora antes de la salida de los autocares.

Billetes
Los billetes deben empezar a expedirse con una antelación no inferior a 15 minutos antes de la salida del vehículo. La empresa puede vender billetes anticipadamente, pero tiene que reservar un 20% de la capacidad del vehículo para el día de la salida del autobús. También se pueden adquirir los billetes en agencias de viajes sin recargo en el precio.

• *Billetes de ida y vuelta*: el número de esta clase de billetes no podrá ser superior al 20% de la capacidad del coche de regreso.
Si en el billete de ida y vuelta no figuran el día, hora, asiento y coche relativos al regreso, la empresa transportista suele determinar que el viajero debe presentarse en la estación correspondiente al menos 48 horas antes del viaje (8 días si se trata de líneas internacionales), para confirmar el regreso.

¡ATENCIÓN!

La confirmación del billete no conllevará ningún gasto.

• *Anulación del billete*: puede desistir de realizar el viaje y solicitar a la empresa la anulación del billete ya adquirido, como mínimo 2 horas antes de la salida del vehículo. En este caso, tendrá derecho a la devolución del 90% del importe del billete, si la anulación se solicita antes de las 48 horas de la salida del autobús, y del 80%, si lo hace después de este plazo, hasta 2 horas antes de dicha salida. Una anulación que se realice con menos de 2 horas de antelación no da derecho a devolución.

El equipaje
Cada viajero tendrá derecho al transporte gratuito de 30 kilos de equipaje, aunque se puede llegar a un máximo de 50 kilos, previo pago del exceso. Si lo factura, la empresa debe entregarle un talón de resguardo.
La empresa transportista no está obligada a admitir ningún tipo de equipaje cuyo peso sea superior a 50 kilos ni cuyo volumen exceda de medio metro cúbico.
La responsabilidad del transportista por los daños, pérdidas o averías que sufren los equipajes y encargos está limitada a la cantidad de 2.000 ptas (12,02 €) por kilogramo. Por lo tanto, el límite máximo de indemnización se fija en unas 60.000 ptas o 360,61 € (30 kilogramos) para los autobuses.
Si tiene alguno de estos problemas, comuníqueselo a la empresa tan pronto como tenga conocimiento de la pérdida o los desperfectos.

Seguro Obligatorio de Viajeros
El poseedor del billete, así como los menores de edad que no deban pagar billete, se hallan amparados durante el viaje por un seguro obligatorio de viajeros, adquiriendo por este concepto la condición de asegurados y el derecho a obtener las prestaciones legalmente establecidas en los supuestos de muerte, invalidez permanente o incapacidad temporal que sean objeto de la cobertura (de acuerdo con el Real Decreto 1.575/1989 de 22 de Diciembre).
Tenga en cuenta que para percibir la asistencia del seguro o indemnizarle le van a pedir el billete. Nuestra recomendación es que lo conserve.

¿Cómo reclamar?
Las quejas o reclamaciones por mal funcionamiento del servicio se pueden formular ante la propia empresa o consignarlas en el libro de reclamaciones que debe existir en la administración de la misma.
También puede solicitar el arbitraje de la Junta Arbitral del Transporte de su comunidad autónoma (ver apartado siguiente). Puede pedir las señas en la Dirección General de Transportes de su comunidad.

Juntas Arbitrales del Transporte

Las Juntas Arbitrales del Transporte resuelven obligatoriamente todas las reclamaciones y conflictos económicos relacionados con transportes terrestres (ferrocarriles, autocares y autobuses, taxis, tranvías, funiculares, etc.) que sean inferiores a 500.000 ptas (3.005,06 €), salvo que en el contrato se haya pactado expresamente lo contrario. También pueden intervenir en reclamaciones de mayor cuantía, si así lo habían acordado las partes. Las Juntas resuelven en transportes de viajeros y de mercancías, tanto urbanos como interurbanos e internacionales.
Estas Juntas existen en todas las comunidades autónomas, así como en Ceuta y Melilla.
La persona que reclama puede elegir entre presentar la reclamación en la Junta que corresponde al lugar de origen del viaje o al de destino.
Como en las Juntas Arbitrales de Consumo, el procedimiento es rápido y gratuito, y el laudo obliga a las partes exactamente igual que una sentencia judicial.

El transporte aéreo

Está regulado por la Ley de Navegación Aérea de 21 de Julio de 1960 (y sus posteriores modificaciones).
El billete de pasaje debe contener los siguientes datos:
– lugar y fecha de emisión;
– nombre y dirección del transportista;

– punto de salida y destino;
– nombre del pasajero;
– clase y precio del transporte;
– fecha y hora del viaje;
– indicación resumida de la vía que se seguirá, así como de las escalas previstas.

El billete de pasaje es un documento nominativo e intransferible que sólo se puede utilizar en el viaje para el que fue expedido. Cuando se lo entreguen, es importante que compruebe la exactitud del contenido para corregir eventuales errores antes de llegar al aeropuerto. Una equivocación en la fecha o en la hora pueden retrasar el embarque o incluso hacerle perder el vuelo.
Dentro del precio del billete, se incluye el transporte del equipaje –que debe llegar al mismo tiempo que el viajero– con los límites de peso y volumen que se fijen.
No se consideran equipaje, a este efecto, los objetos y bultos de mano que el viajero lleve consigo.
En el billete o en un talón anexo deben anotarle cuántos bultos ha facturado y su peso.
A la llegada, el equipaje se le entregará a la persona que presente el billete o el talón. Si no se presenta el talón de equipajes, la compañía tiene el derecho de comprobar la identidad de la persona que reclama el equipaje y de no entregarlo hasta que se haya cerciorado de este extremo.

¿Qué puede dar origen a una reclamación?
Pérdidas de equipaje, retrasos, *overbooking* (no admisión de un pasajero con billete confirmado en un vuelo, por haber vendido la compañía más plazas de las disponibles), cancelaciones, etc.

¿Cómo reclamar?
En los aeropuertos españoles, debe rellenar la hoja de reclamación oficial (MODELO 82) de la Dirección General de Aviación Civil (organismo del Ministerio de Fomento). En aeropuertos extranjeros, presente una reclamación utilizando el cauce que le indiquen, pero entregue una copia de la misma en el aeropuerto español a la llegada. Si están acogidos al Convenio IATA, siglas de *International Air Transport Association* (Asociación Internacional del Transporte Aéreo), la solución puede llegar a través del aeropuerto español. Algunas compañías también tienen hojas de reclamación propias en sus oficinas o en el aeropuerto, aunque no están obligadas a ello. Utilice preferentemente las hojas de reclamación oficiales de AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea) que encontrará en los mostradores de información de los aeropuertos. Si no está de acuerdo con la solución que le proponga la compañía, puede recurrirla ante Aviación Civil, quien dictará una resolución. Esta resolución no es vinculante y la reclamación no interrumpe los plazos para acudir a los tribunales: 2 años para los vuelos internacionales y 6 para los nacionales.
También puede intentar ir a la Junta Arbitral de Consumo, aunque Iberia, por ejemplo, no se encuentra adherida al sistema y suele negarse a acudir.
En caso de *overbooking* en vuelos regulares con billete confirmado, la compañía debe, o bien reembolsar el precio del billete del viaje no realizado, o bien transportar al viajero cubriendo todos sus gastos (incluidos los de transporte en tierra, si decide viajar aterrizando en un aeropuerto distinto al del destino original); además, el viajero recibirá una indemnización automática, es decir, sin tener que justificar los daños y perjuicios. Esta indemnización asciende a unas 25.000 ptas (150 €) en trayectos de menos de 3.500 Km y a 50.000 ptas (300 €) en trayectos de más de 3.500 Km. Si el viajero ha tomado otro vuelo entre las 2 y las 4 horas posteriores a la hora prevista de salida, la indemnización se reduce a la mitad.

¿Dónde acudir?
• En el caso de compañías aéreas de vuelos regulares, diríjase a la Sección de Atención al Usuario de la Dirección General de Aviación Civil, perteneciente al Ministerio de Fomento, P º de la Castellana, 67 – 28071, Madrid. Tel.: 915978321.

• Si se trata de vuelos chárter contratados con tour-operadores a través de agencias de viajes, acuda al departamento de turismo correspondiente de la comunidad autónoma.

• Si tiene problemas con los servicios del aeropuerto, reclame en el ente público Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea, c/ Peonías, 2 – 28042, Madrid. Tel.: 913 211 000.
Estos procedimientos son válidos también para compañías extranjeras que se encuentren acogidas al convenio de IATA.

Pérdida o deterioro del equipaje

Son muchos los viajeros que al llegar a su destino se encuentran con la desagradable sorpresa de que su equipaje se ha quedado por el camino.
A veces, las maletas aparecen al cabo de unos días, otras veces, no volvemos a verlas jamás o las recuperamos en mal estado. En todos estos casos puede reclamar y obtener una compensación, pero su cuantía casi nunca alcanza el valor real del equipaje. Los procedimientos y los plazos para reclamar varían según se trate de transporte terrestre, aéreo o marítimo.

Transporte terrestre
En trenes y autocares, la indemnización es la misma para la pérdida del equipaje que para su deterioro, y está en función del peso (como mínimo 2.000 ptas o 12,02 €/Kg, según el Real Decreto de 11/7/97). Si usted estima que lo que lleva vale más, puede hacer una declaración de valor al facturar, pero tendrá que pagar un seguro adicional. En cualquier caso, haga constar en su reclamación la cantidad en que usted estima la pérdida.
Las reclamaciones debe presentarlas en la propia estación o punto de llegada.
En el tren puede reclamar en la dependencia de recogida de equipajes, en la

Oficina de Atención al Cliente o ante el jefe de estación. Utilice para ello las hojas de reclamación que deben tener disponibles las empresas de transportes. Si no obtiene resultados satisfactorios, intente llevar la empresa a la Junta Arbitral de Transporte Terrestre de su comunidad autónoma (diríjase a la Dirección General de Transportes de su comunidad, donde le facilitarán la dirección). No se demore, ya que el plazo para reclamar por daños es de *sólo 24 horas*. En la reclamación haga constar sus datos personales, el trayecto, la fecha, el horario, una descripción del problema y la cantidad en la que valora su equipaje. Conserve su billete y los talones de facturación como prueba.

Transporte aéreo
En los viajes en avión, la indemnización por pérdida de equipaje también está basada en el peso (2.700 ptas o 16,23 €/Kg en vuelos nacionales, con un límite de 54.000 ptas o 324,55 € por maleta, y 20 dólares USA/Kg en vuelos internacionales). Presente la reclamación en el aeropuerto de llegada en unos impresos específicos que deben facilitarle para que explique las características de su equipaje. También puede emplear el libro de reclamaciones de Aviación Civil. El plazo para presentar reclamación por daños es 10 días en vuelos nacionales y 7 días en los internacionales, contados a partir de la entrega del equipaje. Para reclamar por pérdida, el plazo es de 21 días (10 en nacionales) a partir de la fecha prevista de entrega. Las compañías aéreas no suelen someterse al arbitraje de consumo, por lo que, si su reclamación no tiene éxito, es probable que sólo le quede la vía judicial. El billete es determinante en los viajes en avión, ya que allí tiene anotados el número de bultos y su peso.
Cuando se trate de un paquete turístico contratado con una agencia de viajes, puede reclamar también en la propia agencia o a la Junta Arbitral de Consumo.

Transporte marítimo
En el transporte marítimo nacional no hay unas normas que establezcan indemnizaciones mínimas.
En el transporte internacional, se distingue entre si el problema afecta al equipaje de camarote (que se supone bajo la vigilancia del viajero) o al resto. En el primer caso, hay que reclamar antes de desembarcar o cuando se esté desembarcando. En el segundo, cuando se devuelve el equipaje. Los daños visibles hay que reclamarlos en los 15 días siguientes.

Recomendaciones
- Siempre que vaya a viajar, identifique bien su equipaje: no olvide poner su nombre, dirección y teléfono.

- Si lleva objetos de valor o algo que estime mucho, quizá le interese hacer una declaración de valor al facturar el equipaje y pactar una indemnización superior. Eso tiene un coste: tendrá que pagar la tarifa establecida.

- Guarde el billete, el justificante de la facturación y, si es el caso, el de la declaración de valor. Los necesitará en caso de problemas: son la prueba de que realmente existe ese equipaje que reclama.

- No espere a quejarse: si es posible, hágalo en el sitio de destino.

- En su reclamación no se olvide de reseñar el valor real del equipaje. Aunque es excepcional, a veces la indemnización se calcula teniéndolo en cuenta.
- Si el daño o perjuicio supera los límites legales, puede reclamarlos en los tribunales, pero tendrá que justificarlos.

- Si la empresa no admite sus pretensiones y no le quiere indemnizar, recurra al arbitraje (en la Juntas Arbitrales del Transporte o en las Juntas Arbitrales de Consumo, según el tipo de transporte).

- Fíjese si posee alguna póliza de seguros que cubra la contingencia de pérdida de equipajes (el multirriesgo del hogar, un seguro de asistencia en viaje, la propia tarjeta de crédito...).

Transportes urbanos

Muchas personas utilizan de forma diaria algún transporte público (autobús, taxi, metro) para desplazarse dentro de su ciudad. Con cierta frecuencia, estos transportes no funcionan todo lo bien que deberían y nos ocasionan molestias o trastornos, a veces, importantes. A continuación, le explicaremos de forma general qué derechos tiene y cómo reclamar en estos casos, aunque tenga en cuenta que al tratarse de servicios específicos de cada localidad, los procedimientos exactos que debe seguir en su lugar de residencia pueden variar algo respecto de lo que aquí le contamos.

Autobuses urbanos

El servicio de autobuses puede prestarlo, bien el propio ayuntamiento, directamente o a través de una empresa municipal, bien una empresa privada. Para reclamar, solicite el libro de reclamaciones. En las líneas urbanas es poco probable que el conductor lleve el libro consigo, por lo que tendrá que acudir a las oficinas de administración de la empresa o a una cabecera de línea donde haya inspectores del servicio. En su queja, indique la línea y la parada o el trayecto en el que ha ocurrido la incidencia. Conserve el billete, que le servirá como justificante de haber realizado el viaje. Procure anotar también la matrícula o el número de identificación del vehículo en el que haya tenido lugar el problema. Si la empresa no dispone o no quiere entregarle el libro de reclamaciones, acuda al Servicio de Inspección de Transportes de su comunidad autónoma o provincia. También puede acudir a las Juntas Arbitrales del Transporte.

Trenes de cercanías

Los procedimientos para reclamar son iguales a los ya explicados para los trenes de largo recorrido.

Taxis

El servicio de taxis está regulado, con carácter nacional, por un reglamento de 1979 que establece las modalidades de prestación del servicio, las disposiciones relativas a licencias y vehículos, el régimen sancionador, etc. Además, cada municipio puede elaborar unas *ordenanzas municipales* que regulen el servicio según las circunstancias del municipio.
Los requisitos para que un coche pueda ser taxi son los mismos en todas las ciudades: permiso de circulación, licencia municipal, condiciones de seguridad, distintivos exteriores, *taxímetro homologado*, etc.
Los conductores de taxi tienen que llevar en el coche una serie de documentos relativos al servicio: ejemplar del reglamento y de las ordenanzas municipales, *hojas de reclamación*, plano de la ciudad, talonario de recibos autorizados y tarifas vigentes.

Tarifas
En los recorridos interurbanos, las tarifas las fija el Ministerio de Fomento o la comunidad autónoma correspondiente. Hay un precio por kilómetro y otro por hora de espera.
En cambio, en recorridos urbanos no existe un sistema de tarifas homogéneo. En general, existe una tarifa base que se aplica en días laborables en horario no nocturno y otras distintas para recorridos nocturnos, festivos, etc. Sobre estas tarifas, se aplican distintos suplementos (por salida desde estaciones y aeropuertos, transporte de maletas, etc.). Por tanto, es importante que los taxistas lleven en lugar visible las tarifas vigentes en su localidad.

La factura
Los taxistas están obligados a expedir a los viajeros que lo soliciten una factura por el importe del trayecto realizado. Una factura correcta debe incluir el número de la licencia y de matrícula del taxi, el NIF del taxista, la fecha, el recorrido efectuado, el importe básico, los suplementos aplicados, el IVA, el importe total y la firma del taxista. Acostúmbrese a pedirla siempre, ya que es una garantía muy importante si quiere reclamar. En algunas ciudades, existen recibos oficiales que expide el ayuntamiento con el número de licencia troquelado.

Derechos del usuario
Hay una serie de normas que los taxistas deben seguir. Entre ellas se encuentran las siguientes:
– *bajada de bandera*: no debe efectuarse antes de que el usuario entre en el taxi (excepto en los servicios por teléfono);

– *taxímetro*: debe estar homologado, precintado y ubicado en un lugar visible del salpicadero;
– *equipaje*: los viajeros pueden llevar cualquier equipaje *normal* que quepa en la baca o en el maletero y no cause deterioro en el vehículo;
– *averías o accidentes*: el taxista debe situar la bandera en la posición de *punto muerto* para que se detenga el contador. Cuando se resuelva el incidente, el taxímetro se pondrá en marcha sin que haya que volver a bajar la bandera. Si el incidente impide continuar el viaje, el usuario tiene que abonar el importe de la carrera hasta ese momento, *descontando la bajada de bandera*;
– *espera*: cuando el usuario abandone momentáneamente el taxi, el taxista le puede pedir el importe de la carrera hasta ese momento más media hora de espera en ciudades o una hora en descampados a modo de garantía. Pasado ese tiempo, el taxista no tiene por qué esperar;
– *cambio*: las ordenanzas locales establecen la cantidad mínima de cambio (generalmente, 2.000 ptas o 12,02 €). Si el taxista no tiene cambio, tiene que buscarlo él mismo poniendo el taxímetro en punto muerto;
– *negativa a transportar a un viajero*: un taxista sólo se puede negarse a realizar un servicio, si la persona que lo solicita está perseguida por la policía, se encuentra en estado de embriaguez o drogada (excepto en casos de peligro grave para su integridad o su vida), lleva equipaje o animales que puedan dañar el vehículo o pretende realizar un recorrido por vías intransitables y peligrosas.

¿Cómo reclamar?
Puede utilizar las *hojas de reclamación* que, según el reglamento, deben llevar todos los taxis. Sin embargo, puede ocurrir que el taxista no quiera entregarlas o que el problema se produzca sin que hayamos llegado a subir al taxi (por ejemplo, se niegan a llevarnos sin que exista causa justificada). En ese caso, diríjase al ayuntamiento de la localidad a la que corresponda el taxi y reclame mediante un escrito o instancia. En este escrito haga constar todo lo relativo a la denuncia: identificación del taxi (es fundamental la factura), hechos, pruebas, testigos, etc.
Las Juntas Arbitrales del Transporte también pueden intervenir en estas reclamaciones.

El ferrocarril metropolitano (metro)

Algunas ciudades españolas disponen de un ferrocarril subterráneo (popularmente conocido como metro): Barcelona, Madrid, Valencia y Bilbao.

En Barcelona
Para reclamar en el metro de Barcelona (Ferrocarril Metropolità) tiene que dirigirse a los jefes de estación, que tienen unos formularios de reclamación (MODELO 83) visados por la Dirección General de Transportes de la Generalitat de Catalunya, organismo que recibe copia de la respuesta que se le da al usuario. Además, puede presentar reclamación por correo normal dirigiéndola a:

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A., c/ Sesenta, 423, Sector Zona Franca – 08040, Barcelona. Tel.: 932 987 000.

En Madrid
Para reclamar en el Metro de Madrid hay dos vías:

- Dirigir la reclamación por carta a la Oficina de Información al Usuario, c/ Cavanilles, 58 – 28007, Madrid. Tel.: 915 525 009.

- La vía oficial es utilizar el libro de reclamaciones (MODELO 83), que está disponible en el puesto de control de todas las estaciones y que visa (cada 2 meses aproximadamente) el Consorcio General de Transportes.

En Valencia
En Valencia, la hoja de reclamación (MODELO 83) se entrega a cualquier viajero que tenga un billete válido. Una vez completada la reclamación, se remite a la dirección comercial para que la contesten. La dirección es: Ferrocarril de la Generalitat Valenciana, Oficinas de Información, Partida Xirivilleta, s/n – 46014, Valencia. Tel.: 963 976 465.
Si la contestación no es satisfactoria para el usuario, puede acudir al organismo del que dependen el Ferrocarril de la Generalitat Valenciana, que es la Conselleria de Obras Públicas, Urbanismo y Transporte de la Generalitat, o bien a la vía judicial adecuada.

En Bilbao
El consumidor puede presentar su reclamación en las Oficinas de Atención al Cliente situadas en Areta, San Ignacio y Casco Viejo, o bien dirigir un escrito a la siguiente dirección: Edificio Metro, c/ Navarra, 2 – 48001, Bilbao. Tel.: 944254000
Si la respuesta no le satisface puede reiterar la queja ante la Consejería de Transporte del Gobierno Vasco o bien ante el *Ararteko* (Defensor del Pueblo del País Vasco), personalmente o por escrito; he aquí la dirección: c/ Dato, 20 - 2º dcha. – 01005, Vitoria-Gasteiz. Tel.: 945 135 118.

BANCOS I: RECLAMACIÓN POR COBRO DE SERVICIOS NO SOLICITADOS

Modelo 67

El banco le ha cobrado una cantidad por un servicio que usted no ha pedido como, por ejemplo, un seguro de vida, una tarjeta de crédito, etc. Envíe esta reclamación por carta certificada.

(Nombre y apellidos del reclamante)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre y apellidos del director de la sucursal bancaria)
(Sucursal y nº de oficina)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: devolución de ..... *(tarjeta de crédito, seguro...)* no solicitados

Muy Sr. mío:

Veo cargado en mi cuenta ..... *(de ahorro, corriente)* nº ..... la cantidad de ..... . Cuando pregunté el motivo de dicho cargo, verbalmente se me indicó que corresponde a ..... *(tarjeta de crédito, seguro...)*. Dado que dicho servicio no ha sido expresamente solicitado por mí, le ruego que de las órdenes oportunas para que se anule inmediatamente dicho cargo, con la valoración adecuada, a fin de que no figure a mi costa el pago de interés alguno.

Por mi parte, procedo a la devolución de ..... *(tarjeta de crédito, seguro...)*.

En lo sucesivo, deben abstenerse de cargarme en cuenta servicios que yo no haya solicitado. De hacerlo, presentaré formalmente reclamación a instancias superiores de esa entidad bancaria y/o al correspondiente Servicio del Banco de España.

A la espera del oportuno asiento de anulación en mi cuenta, atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 68

BANCOS II: RECLAMACIÓN ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE

(Nombre y apellidos del reclamante)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

Defensor del Cliente/Servicio de Atención al Cliente *(1)*
(Nombre de la entidad bancaria)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: reclamación sobre .....

Muy Sr. mío:

Como cliente de su banco, con cuenta ..... *(corriente, ahorro...)* nº ..... en su sucursal de ..... *(localidad)*, pongo en su conocimiento la siguiente reclamación: ..... *(detallar concretamente el motivo de la reclamación: comisiones o intereses indebidos, abusos en préstamos hipotecarios, cancelación unilateral de cuenta, falta de información, comisión reiterada de errores, demoras en el abono de una transferencia, tarjeta de crédito, valoraciones, préstamos, ofertas publicitarias, etc.)*. En principio, intenté solucionar el problema hablando con el empleado D. ..... *(indicar el nombre)* de la sucursal de la que soy usuario sin obtener ninguna solución efectiva. Por este motivo, me he visto obligado a dirigirme a usted.

Espero sus noticias con una solución satisfactoria a mis intereses, evitando así tener que acudir al correspondiente Servicio del Banco de España.

Atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Anexo: *(pruebas de sus quejas, tales como cargos del banco, copia de la póliza de préstamo, folletos publicitarios, informe del asesor...).*

(1) El tablón de anuncios de toda entidad bancaria debe hacer mención al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y a la dirección del Defensor del Cliente, si en la entidad existe esta figura.

Modelo 69

HOJA DE RECLAMACIÓN DEL BANCO DE ESPAÑA

Rellene con cuidado todos los apartados de esta hoja. No olvide su nombre y dirección completa. Si no lo va a hacer en persona, tendrá que rellenar también los datos de quien le va a representar. Exponga el motivo de su reclamación con orden, sin omitir nada, pero evitando cualquier dato innecesario. Preséntela en el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

BANCO DE ESPAÑA
.....

(A cumplimentar por el B.E.)
Expediente número: .....
Letrado: .....
Acuse: .....
Acuse solicitando aclaraciones:
☐ Nombre entidad reclamada y agencia.
☐ Fotocopia documentación justificativa

RECLAMACION

REPRESENTANTE
Apellidos — Nombre — D.N.I. o C.I.F.
Domicilio — Código postal — Teléfono

RECLAMANTE
Apellidos — Nombre — D.N.I. o C.I.F.
Nacionalidad .....
Domicilio — Código postal — Teléfono

ENTIDAD RECLAMADA
Nombre
Sucursal o calle — Provincia

Documentos que se adjuntan: .....

....., de ..... de 19.....
FIRMA

Ref.ª 4/0326.0/3 — 1. EJEMPLAR PARA EL SERVICIO DE RECLAMACIONES

Modelo 70

PRÉSTAMO ENTRE PARTICULARES

Escrito que puede registrar en Hacienda para acreditar el préstamo. Escoja el texto en letra normal o el texto en negrita, según si el préstamo es sin o con intereses.

En ..... *(localidad)*, a ..... *(día)* de ..... *(mes)* del 200..... *(año)*

REUNIDOS

De una parte D/Dña. ..... mayor de edad, con domicilio en ....., calle ....., nº ..... y con NIF .....,

Y de otra, D/Dña. ....., con domicilio en ....., calle ....., nº ..... y con NIF .....,

Ambas partes intervienen en su propio nombre y derecho.

Con la capacidad y legitimación para contratar que recíprocamente se reconocen, los comparecientes han convenido otorgar contrato de PRÉSTAMO SIN/**CON** INTERESES *(4)*, con arreglo a las siguientes

CLÁUSULAS

Primera.- D/Dña. ..... *(nombre de quien presta el dinero, prestamista)* ha entregado con anterioridad a este acto en concepto de préstamo a D/Dña. ..... *(nombre de quien toma el dinero prestado, prestatario)*, que reconoce haberlo recibido, un capital de ..... ptas (..... €), cuyo destino es la adquisición de la vivienda habitual de D/Dña. ..... *(prestatario) (1)*.

Segunda.- Durante el plazo del préstamo, el capital prestado no devengará interés alguno/**devengará un interés del .....** *(2)* **por ciento el primer año, revisable de común acuerdo, al alza o a la baja, cada año a partir del segundo, no siendo nunca inferior al legal del dinero el tipo revisado** *(4)*.

Tercera.- El capital prestado ha de devolverse en un plazo máximo de ..... años. No obstante, el prestatario podrá amortizar de forma anticipada el capital pendiente en cualquier momento *(3)*/**Los intereses se abonarán vencidos al efectuar el pago del capital en cada uno de los plazos** *(4)*.

Cuarta.- El abono del capital/**y de los intereses** *(4)* se hará en el domicilio del acreedor, el cual extenderá un recibo anual justificativo del pago.

Quinta.- Cualquier cuestión que surja entre las partes sobre la interpretación o el cumplimiento del presente contrato será sometida a un arbitraje de equidad con arreglo a las normas que regulan este tipo de procedimiento.

Y en prueba de conformidad, los otorgantes firman por duplicado el presente contrato en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

(Escribir «Leído y aprobado».)	*(Escribir «Leído y aprobado».)*
(Firma del prestamista)	*(Firma del prestatario)*

(1) Se incluye el destino del préstamo, sólo si la finalidad es adquirir la vivienda habitual. Para otros casos no es necesario.
(2) El interés legal es del 4,25% para 1999. En todo caso, debe procurar conservar además certificados bancarios de los pagos, en particular, si pactan un interés inferior o superior al legal del dinero o no hay intereses.
(3) Si lo prefiere, puede incluir en esta cláusula un desglose de la amortización del préstamo (y de los intereses, si el tipo de interés es fijo). Pero es más conveniente fijar un plazo máximo amplio, pues así cada año el deudor devolverá el capital según lo que le permitan sus ingresos. Al deudor le interesa pagar la cantidad máxima de capital con derecho a deducción (un 30% de su base imponible cada año).
(4) Eliminar lo que no proceda. Se destaca en negrita lo procedente si el préstamo es con intereses.

Modelo 71

CANCELACIÓN DE UN CONTRATO DE SEGURO *(*PÓLIZA) *(1)*

(Nombre y apellidos del remitente/asegurado)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la compañía de seguros)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Referencia: póliza de ..... (*automóvil, hogar, accidentes, vida...)* nº .....

Muy Sres. míos:

Por la presente, pongo en su conocimiento mi deseo de cancelar la póliza de referencia que tiene vencimiento ..... *(día, mes, año).*

1.- *(Si se trata de un contrato de seguro del automóvil, se puede añadir este párrafo.)* Me gustaría que ustedes me enviaran un certificado sobre la siniestralidad que he tenido con esa compañía (a efectos de solicitar bonificación en otra compañía).

2.- *(Si se trata de un póliza de seguro de vida, suprima «que tiene vencimiento...» en el primer párrafo y añada lo siguiente:)* Envíenme la información relativa al valor de reducción/rescate de la póliza.

Les ruego que me confirmen la anulación de la póliza.

Atentamente les saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

(1) Según el art. 22 de la Ley 50/1980 del Contrato de Seguro: «Las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de dos meses de anticipación a la conclusión del periodo del seguro en curso».

Modelo 72

SEGUROS I: ELECCIÓN DE ABOGADO Y PROCURADOR POR EL ASEGURADO *(1)*

(Nombre y apellidos del remitente/asegurado)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la compañía de seguros)
(Delegación)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: nombramiento de abogado y procurador, póliza de Defensa y Reclamación nº .....

Muy Sres. míos:

En relación con el siniestro ocurrido el día ..... *(fecha)*, sobre el que se siguen/se van a iniciar actuaciones judiciales, de acuerdo con la póliza de Defensa y Reclamación nº ..... concertada con esa compañía, pongo en su conocimiento mi intención de nombrar para la defensa/reclamación de mis intereses a los profesionales siguientes:

Abogado: *(nombre y dirección).*
Procurador: *(nombre y dirección).*

Una vez concluida la defensa/reclamación, les facilitaré copia del acuerdo o resolución judicial a la que se haya llegado, a la vez que las minutas de dichos profesionales para que procedan a su pago directamente a ellos o por mi mediación.

Quedando a su disposición para cualquier otro dato que precisen sobre este asunto, atentamente les saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

(1) El art. 76 d) de la Ley del Contrato de Seguro 50/1980 dice: «El asegurado tendrá derecho a elegir libremente al procurador y abogado que hayan de representarle y defenderle en cualquier clase de procedimiento. El asegurado tendrá, asimismo, derecho a la libre elección de abogado y procurador en los casos en que se presente conflicto de intereses entre las partes del contrato. El abogado y procurador designados por el asegurado no estarán sujetos, en ningún caso, a las instrucciones del asegurador».

Modelo 73

SEGUROS II: RECLAMACIÓN AL DEFENSOR DEL ASEGURADO O AL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

(Nombre y apellidos del asegurado)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la compañía de seguros)
Defensor del Asegurado *(1)*
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: reclamación por ..... *(exponga de forma concisa el motivo de su reclamación)*

Muy Sres. míos:

Por medio de la presente les doy traslado de la reclamación contra su Delegación de ..... *(nombre de la provincia en la que contrató el seguro),* por los motivos que expongo a continuación: ..... *(detallar concretamente el motivo de la reclamación: no han prestado la cobertura contratada en su seguro, no está de acuerdo con la valoración del perito del seguro, incrementos de primas sin cumplir el plazo de preaviso, etc.).*

Para su mejor conocimiento, adjunto la documentación que obra en mi poder *(aporte fotocopias de la póliza, recibo del seguro, condiciones generales y particulares, informes del perito, etc.).*

En la confianza de que adopten las medidas oportunas para solucionar el problema planteado, aprovecho la ocasión para saludarles y quedo a su disposición para cualquier otro dato adicional que precisen sobre este asunto.

Atentamente,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

(1) Si el seguro no contara con esta figura, dirija el escrito al Departamento de Atención al Asegurado.

Modelo 74

SEGUROS III: RECLAMACIÓN A LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS

(Nombre y apellidos del asegurado)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS
Sección de Consultas y Reclamaciones
P º Castellana, 44 – 28046, Madrid

(Localidad y fecha)

Muy Sres. míos:

Por medio de la presente les doy traslado de la reclamación contra la aseguradora ..... *(nombre de la compañía y dirección)* por los motivos que expongo a continuación: ..... *(detallar concretamente el motivo de la reclamación: no han prestado la cobertura contratada en su seguro, no está de acuerdo con la valoración del perito del seguro, incrementos de primas sin cumplir el plazo de preaviso, etc.).*

Presentada la correspondiente reclamación ante el Defensor del Asegurado/Departamento de Atención al Asegurado de la compañía, no he obtenido hasta el momento una solución satisfactoria para mis intereses, motivo por el que me dirijo a ustedes como órgano de control y supervisión de la actividad aseguradora.

Para su mejor conocimiento adjunto la documentación que obra en mi poder: ..... *(aporte fotocopias de la póliza, recibo del seguro, condiciones generales y particulares, informes del perito, etc.).*

Por todo lo expuesto, solicito de la Dirección General de Seguros se sirva examinar la presente reclamación y emitir el correspondiente dictamen, calificando la actuación de la aseguradora.

Quedando a la espera de sus noticias aprovecho la ocasión para saludarles atentamente.

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 75

SUMINISTRO DE AGUA I: AGUA NO POTABLE

(Nombre y apellidos de los usuarios afectados)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia) (1)

(Nombre de la compañía suministradora)
(Delegación).
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: agua no potable, nº de pólizas de abonados.....

Muy Sres. nuestros:

Desde el día ..... *(fecha)*, los abonados a su red de distribución de agua venimos constatando ..... *(por ejemplo: olores extraños, mal sabor, turbiedad del agua...)*. Alarmados por esta situación, solicitamos al laboratorio ..... *(nombre y dirección del laboratorio, por ejemplo, Laboratorio Municipal)* que realizara un análisis del agua. Este análisis ha dado como resultado que el agua no es apta para el consumo humano debido a ..... *(contaminación bacteriana, residuos sólidos, etc.)*.

Por esta carta ponemos en su conocimiento esta situación y les solicitamos que procedan a ponerle remedio en el plazo más breve posible. Asimismo, consideramos que, tomando como base nuestra respectivas facturas de los últimos meses, deben ustedes descontarnos la parte que corresponda al consumo medio estimado de los días en los que no dispongamos de agua potable. Nos reservamos todos los derechos por los daños y perjuicios que podamos acreditar.

Procedemos también a avisar al Ayuntamiento de esta localidad.

Quedamos a la espera de sus noticias o instrucciones.

Atentamente les saludan,

(Firmas)
Fdo.: *(nombre de cada usuario afectado bajo su firma)*

(1) Si la reclamación la presenta un grupo de usuarios, haga figurar aquí la lista de nombres y direcciones de todos los reclamantes.

Modelo 76

SUMINISTRO DE AGUA II: AUMENTO DEL PRECIO FIJADO

(Nombre y apellidos del remitente/usuario)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la compañía suministradora)
(Delegación)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: factura de suministro nº ..... de fecha .....

Muy Sres. míos:

Acabo de recibir su factura del periodo de referencia. Comparando esta factura con la de periodos anteriores, veo que han aplicado un aumento de tarifa.

Según me informa el Ayuntamiento de esta localidad, no le ha sido autorizado a la empresa suministradora ningún aumento sobre las tarifas actualmente autorizadas. Si estoy en lo cierto, les ruego que procedan al reembolso de la cantidad cobrada en exceso y que, según mis cálculos, se eleva a ..... ptas (..... €).

Pendiente de sus noticias, atentamente les saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 77

SUMINISTRO DE AGUA III: IRREGULARIDADES EN EL ABASTECIMIENTO

(Nombre y apellidos de los usuarios afectados)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia) (1)

(Nombre de la compañía suministradora)
(Delegación).
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: distribución irregular, nº de pólizas de abonados.....

Muy Sres. nuestros:

Desde el día ..... *(fecha)*, los abonados a su red de distribución de agua venimos constatando numerosas irregularidades en la distribución: ..... *(descripción de las irregularidades: presión insuficiente, flujo variable...)*. Consideramos que se trata de un fallo que concierne a esa empresa y que, por tanto, es responsabilidad suya solucionarlo.

Por esta carta les solicitamos que procedan a poner remedio a esta situación en el plazo más breve posible. Nos reservamos todos los derechos por los daños y perjuicios que podamos acreditar.

Procedemos también a avisar al Ayuntamiento de esta localidad.

Quedamos a la espera de sus noticias o instrucciones.

Atentamente les saludan,

(Firmas de los afectados)
Fdo.: *(nombre de cada afectado bajo su firma)*

(1) Si la reclamación la presenta un grupo de usuarios, haga figurar aquí la lista de nombres y direcciones de todos los reclamantes.

Modelo 78

ELECTRICIDAD Y GAS I: LA CORRIENTE ELÉCTRICA O EL SUMINISTRO DE GAS ES IRREGULAR

(Nombre y apellidos de los usuarios afectados)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia) (1)

(Nombre de la compañía suministradora)
(Delegación).
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: suministro irregular, contratos de abonados nº .....

Muy Sres. nuestros:

Como abonados a su compañía de electricidad/gas, hemos de indicarles que desde el día ..... *(fecha)* venimos constatando las siguientes irregularidades en el suministro: ..... *(descripción detallada de los problemas).*

Dado que es un fallo de su única responsabilidad, por esta carta les pedimos que procedan a un examen técnico para remediar esta situación en el más breve plazo de tiempo. Todo ello, con la reserva de todos nuestros derechos por los daños y perjuicios que se puedan derivar de la situación descrita.

Pendiente de sus noticias, atentamente les saludan,

(Firmas de los afectados)
Fdo.: *(nombre de cada afectado bajo su firma)*

(1) Si la reclamación la presenta un grupo de usuarios, haga figurar aquí la lista de nombres y direcciones de todos los reclamantes.

Modelo 79

ELECTRICIDAD Y GAS II: NEGATIVA O RETRASO DEL SUMINISTRO POR DEUDAS DEL ANTERIOR INQUILINO O PROPIETARIO *(1)*

(Nombre y apellidos del remitente/usuario)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la compañía suministradora)
(Delegación)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sr. mío:

El día ..... *(fecha)*, cuando solicité formalizar contrato de suministro de electricidad/gas en su compañía, se me puso como objeción *(indicar, si se conoce, el nombre de la persona que le atendió)* que había una/s factura/s pendientes de pago por parte del anterior propietario/inquilino del piso que ahora voy a ocupar como nuevo propietario/inquilino en la calle ....., nº ....., piso ....., de esa localidad.

Como no existe ninguna obligación legal por mi parte de hacerme cargo de la deuda anterior, le ruego que dé las oportunas instrucciones para que se lleve a cabo el contrato de suministro solicitado y en el menor plazo se me instale acometida y enganche de electricidad/suministro de gas.

Ante lo que considero una mala práctica por parte de esa empresa, sin ninguna base legal, me reservo todos mis derechos por los daños y perjuicios que este retraso en el suministro me haya podido ocasionar.

Pendiente de sus noticias, atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

(1) ¡Cuidado! Las empresas suministradoras de electricidad sí pueden negarse a suscribir póliza de abono con usted, si se comprueba que ha dejado de satisfacer el importe de la energía que haya consumido anteriormente de cualquier otra empresa suministradora de energía eléctrica (art. 77-3º Reglamento de Verificaciones Eléctricas y Regularidad en el Suministro de Energía, Real Decreto de 12/3/54. Recogido también en el modelo de Póliza de Abono que contenía el Real Decreto 1.725/1984).

Modelo 80

SERVICIO TELEFÓNICO I: DESACUERDO CON LA FACTURA

(Nombre y apellidos del remitente/usuario)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la compañía que presta el servicio telefónico)
Director Comercial/Oficina de Atención al Usuario
(Dirección de la oficina de su zona –consulte en la guía telefónica)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: factura nº ....., nº teléfono .....

Sr. Director Comercial:

En la factura de referencia aparecen unos consumos que no soy consciente de haber realizado y que no me parecen posibles por las siguientes circunstancias: ..... *(exponga sus razones: ausencia por vacaciones, media de las facturas anteriores, la casa no está habitada...).*

Por este motivo, le ruego que dé las órdenes para que se proceda a las verificaciones oportunas, tanto de las notas de facturación, como de los instrumentos de medida y demás comprobaciones técnicas. Espero que, de este modo, se compruebe que la facturación es errónea.

Quedo a la espera de sus noticias. Atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

Modelo 81

SERVICIO TELEFÓNICO II: INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE TELÉFONO

(Nombre y apellidos del remitente/usuario)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la compañía que presta el servicio telefónico)
Director Comercial/Oficina de Atención al Usuario
(Dirección de la oficina de su zona –consulte en la guía telefónica)
(C.P. localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Asunto: interrupción del servicio en el teléfono .....

Sr. Director Comercial:

Desde ..... *(fecha de comienzo de la interrupción)* hasta ..... *(fecha de finalización de la interrupción)*, he padecido el corte de mi línea de teléfono y no he podido hacer uso de ese servicio debido a un fallo atribuible a esa compañía.

Yo he prevenido ..... veces a su servicio de averías en las siguientes fechas: ....., solicitando una reparación inmediata.

Como consecuencia de todo esto, he estado privado de teléfono durante ..... días. Le ruego, por consiguiente, que en la próxima factura bimestral proceda a la reducción del porcentaje previsto en su Reglamento de Servicio o en el contrato de abono *(1)*.

Atentamente le saluda,

(Firma)
Fdo.: *(su nombre)*

(1) Consulte en la documentación que le proporciona la compañía las condiciones en las que procede el reembolso. Por ejemplo, el art. 11 del Reglamento de Servicio de TELEFÓNICA (BOE 29/7/82) dice: «Si la avería llevase consigo la incomunicación del abonado y la reparación se efectuara transcurrido un plazo de seis días, el abonado tendrá derecho a la devolución de la parte proporcional correspondiente de la cuota mensual de abono». En el contrato de abono de RETEVISIÓN, se prevé la devolución de la parte proporcional de la cuota fija, si la avería supera las 24 horas.

Modelo 82

HOJA DE RECLAMACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL

Ésta es la hoja de reclamaciones de la Dirección General de Aviación Civil dependiente del Ministerio de Obras Públicas, Transportes y Medio Ambiente, que deben entregar en el aeropuerto a quien la solicita.

Aena *Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea*

HOJA DE RECLAMACION
COMPLAINT FORM

0 0

Aeropuerto
Airport _____

_____ de _____ de 19 ____ _____
(N.º de vuelo, Flight number)

(Nombre del Reclamante, Complainant name) _____

(Nacionalidad, Nationality) _____

(D.N.I., Pasaporte n.º, Passport no.) _____

(Dirección Postal, Postal Address) _____

RECLAMACION, COMPLAINT _____

(Firma, Signed)

1. **Ejemplar para la Administración (Aeropuerto)**
   Copy for the Administration (Airport)

Modelo 83

HOJAS DE RECLAMACIÓN DEL METRO

Le presentamos los modelos de hojas de reclamación que le deben proporcionar en los ferrocarriles metropolitanos de Barcelona, Madrid y Valencia.

TMB
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.

RECLAMACIÓ Direcc... General d... Subdirecció General d'Explotació Nº: 6481

DADES DEL SR / SRA. RECLAMANT

En / Na : _____ D.N.I. : _____

Carrer : _____ Nº _____ Pis : _____

Ciutat : _____ D.P. : _____ Tel. : _____

IDENTIFICACIÓ DEL TREN O ESTACIÓ

(1) Data : _____ Hora _____ Estació _____ Tren nº _____

Amb direcció a : _____

MOTIU DE LA RECLAMACIÓ :

Signatura :

(1) Fer constar el dia i l'hora dels fets Barcelona a : _____

Exemplar per Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.

CONSORCIO TRANSPORTES MADRID

Libro de Reclamaciones Metro

Fecha: _____ Hora: _____

Estación _____ Línea ____ N.º Estación N.º ☐☐☐☐ Libro ☐☐ Folio ☐☐ Hoja 1

Datos del usuario reclamante

Nombre y apellidos _____ D.N.I. _____

Domicilio: Calle/ Plaza _____ N.º _____ Tel. _____ Municipio _____

Provincia _____ D.P. _____ Título de Transporte (*) _____ N.º _____

(*) Billete sencillo, ida y vuelta, bonometro diez viajes, abono transportes, etc.

Datos donde se produjo el incidente

Fecha _____ Hora _____ Línea N.º _____ Estación _____ ☐☐☐☐

Si se produjo en ruta indicar tramo: Entre la estación de _____ y la de _____

N.º del tren _____ N.º del coche _____ Agentes involucrados n.os _____

Descripción de la reclamación (*)

(*) Describa el incidente de forma concisa, ateniéndose a los hechos concretos acaecidos.

Recibida
El Agente N.º

En Madrid, a ____ de _____ de 19 ____

Sello Firma

Se procede a la tramitación de la correspondiente reclamación, que será contestada por el Consorcio de Transportes de Madrid en el plazo inferior a un mes, según lo prescrito en el artículo 2.º del Reglamento de Viajeros. Para cualquier información complementaria sobre la reclamación que Vd. ha formulado, puede dirigirse al Area de Relaciones Institucionales y Ciudadanas del Consorcio de Transportes de Madrid, Plaza del Descubridor Diego de Ordás nº 3 (Santa Engracia 120) 28003 Madrid, Tel. 580 46 50 o a Metro de Madrid, S.A., Inspección, calle Cavanilles nº 58, 28007 Madrid, Tel. 552 49 00.

Trabajamos por un Transporte mejor
Gracias por su colaboración

Metro de Madrid, S.A.

Esta hoja quedará adherida a la matriz.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

Full de reclamació / *Hoja de reclamación* núm.: Nº 00009

Nom / *Nombre*

1r Cognom / *1.er Apellido* — 2n Cognom / *2.º Apellido*

DNI o Passaport / *DNI o Pasaporte* — Carrer / *Calle* — Núm. / *N.º*

Pis / *Piso* — Població / *Población*

Provincia / *Provincia* — Nacio / *Nacion*

Bitllet núm. / *Billete n.º* — Data bitllet / *Fecha billete*

Procedencia / *Procedencia* — Destí / *Destino*

Texte de la reclamació / *Texto de la reclamación*

A — a — de — de 19

El Reclamant / *El Reclamante*

Informe de l'estació / *Informe de la estacion*

A — a — de — de 19

Segell de l'estació / *Sello de la estacion* — El Cap de l'estació / *El Jefe de la estacion*

ORIGINAL para Renfe

CAPÍTULO 7

LA FAMILIA

Acogimiento familiar y adopción

Estas dos situaciones están reguladas por la Ley 11/11/87 y la Ley Orgánica de 15/1/96, que introduce modificaciones en el Código Civil y en la Ley de Enjuiciamiento Civil, en materia de adopción y otras formas de protección de menores.

El acogimiento familiar

El *acogimiento* familiar, regulado por la ley mencionada, es una situación que supone la entrada *temporal* de un menor en una familia ajena, para recibir de ella lo que normalmente recibe un hijo (vivienda, vestido, formación integral...). El acogimiento es una situación revocable, es decir que en cualquier momento se puede dar marcha atrás, ya sea por decisión judicial o de las personas que acogen al menor, o bien por petición del tutor o de los padres que tengan la patria potestad del menor acogido. No se trata de un periodo de prueba antes de la adopción, aunque muchas veces puede servir como tal, y no es obligatorio pasar por esta situación antes de adoptar a un menor.

¿Quién puede acoger a un menor?
La ley define qué personas y en qué circunstancias pueden realizar el acogimiento familiar:
– un matrimonio;
– un hombre y una mujer unidos en pareja de forma permanente por una relación de afectividad análoga a la conyugal;
– una persona sola.

¿Dónde se solicita el acogimiento?
La persona que desea acoger a un menor tiene que solicitarlo por escrito (MODELO 84) a la entidad pública donde éste se encuentre recogido. Las entidades públicas encargadas de la protección de los menores pueden ser organismos del Estado, de las comunidades autónomas o de los ayuntamientos, según las regiones. El acogimiento tiene carácter administrativo, aunque esté vigilado por el Ministerio Fiscal y se realice bajo control judicial.

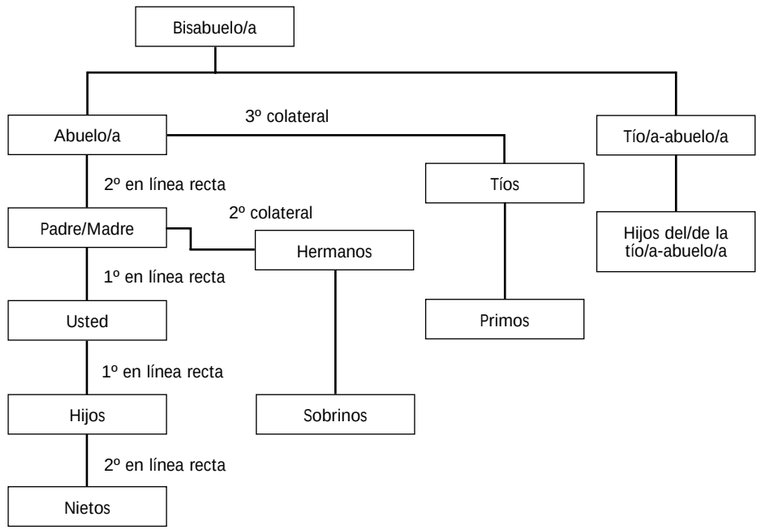
La adopción

La adopción es un procedimiento legal, cuyo fin es la integración del adoptado en una familia. Esta integración debe procurar un beneficio mutuo entre el adoptante y el adoptado, esencialmente desde el punto de vista afectivo.

La adopción está regulada por la mencionada Ley de 11/11/87 y por las normas de las comunidades autónomas respectivas.

¿En qué consiste la adopción?
La adopción es un acto jurídico que crea entre dos personas (el adoptante y el adoptado) relaciones análogas a las que hay entre padres e hijos. A diferencia del acogimiento del que hablábamos anteriormente, la adopción es irrevocable, es decir, una vez efectuada, no puede deshacerse.
El adoptante debe tener al menos 25 años de edad y, como mínimo, 14 años más que el adoptado.
En general, sólo se pueden adoptar menores no emancipados. Sin embargo, la ley establece una excepción: se podrá adoptar a un mayor de edad o a un menor emancipado cuando, inmediatamente antes de la emancipación, hubiera existido una situación no interrumpida de acogimiento o convivencia, iniciada antes de que el adoptado hubiera cumplido los 14 años.
La ley especifica también que no se puede adoptar a:
– un descendiente;
– un pariente en segundo grado de la línea colateral por consanguinidad o afinidad (si necesita aclaraciones sobre el parentesco, consulte el esquema CÓMO SE DETERMINA EL GRADO DE PARENTESCO);
– un pupilo por su tutor hasta que haya sido aprobada definitivamente la cuenta general justificada de la tutela.

CÓMO SE DETERMINA EL PARENTESCO



¿Quién puede adoptar?
Las personas que pueden adoptar a un menor según la ley son las siguientes:
– un matrimonio: es suficiente con que uno de los cónyuges tenga la edad mínima de 25 años;
– un hombre y una mujer unidos en pareja estable;
– una persona sola.
En principio, salvo que los adoptantes sean un matrimonio o una pareja (hombre-mujer) de hecho, nadie puede ser adoptado por más de una persona.

¿Qué trámites hay que seguir?
Nadie puede adoptar directamente a un menor, ya que este procedimiento se realiza siempre por resolución judicial. Para iniciar el expediente de adopción, es necesario que haya una propuesta previa de la entidad pública en la que se encuentra acogido el menor, para lo cual tendrá que dirigirse al organismo correspondiente de la comunidad autónoma (MODELO 84). No se requiere esta propuesta cuando el adoptado:
– es huérfano y pariente del adoptante en tercer grado por consanguinidad o afinidad (consulte el esquema);
– es hijo del cónyuge del adoptante (MODELO 85);

LOS GRADOS DE PARENTESCO

El Código Civil define en su art. 918 las relaciones de parentesco entre los miembros de una familia. Se distinguen dos tipos de parentesco:
• *Consanguinidad: siempre que haya parentesco de sangre, es decir, ascendientes o descendientes.*
• *Afinidad: parentesco en relación al cónyuge.*
También se pueden diferenciar dos líneas:
• *Línea recta: hay tantos grados como generaciones. Cada persona dista un grado de su padre o madre, un grado de sus hijos, dos de sus abuelos y de sus nietos, etc.*
• *Línea colateral: hay que contar los grados de distancia entre cada pariente y el ascendiente común, y sumarlos. Por ejemplo, los hermanos son parientes colaterales en segundo grado, pues ambos se encuentran a un grado de distancia del padre o la madre (ascendiente común). Un tío y una sobrina son parientes colaterales en tercer grado, ya que están a uno y dos grados de distancia respectivamente del ascendiente común, que es el progenitor del primero y el abuelo de la segunda. Los primos carnales son parientes colaterales en cuarto grado, pues están a dos grados de distancia en línea recta de su abuelo común.*

– lleva más de un año acogido legalmente por el adoptante o ha estado bajo su tutela durante ese mismo tiempo;
– es mayor de edad o está emancipado.
La adopción produce la ruptura de los vínculos jurídicos entre el adoptado y su familia anterior.
Cuando una persona es seleccionada por la entidad pública como adoptante, puede solicitar que la entidad le proporcione los datos que posea sobre la salud del menor que desea adoptar.

La emancipación

La *emancipación* es el adelanto de la mayoría de edad, que está establecida en los 18 años, a personas que hayan cumplido ya los 16.
A pesar de la emancipación, hay una serie de actos para los que el emancipado necesita el consentimiento de los padres:
– tomar dinero en préstamo;
– gravar o vender bienes inmuebles (por ejemplo, vender un piso que haya heredado);
– gravar o vender establecimientos mercantiles (locales de negocio);
– gravar o vender objetos de extraordinario valor (por ejemplo, joyas, cuadros de firma).
En todos estos casos, tienen que comparecer a la vez el emancipado y sus padres. Cuando se trate de un emancipado por matrimonio, las reglas que se aplican en el caso de que pretenda vender o gravar inmuebles, establecimientos mercantiles u objetos de extraordinario valor son las siguientes:

• Si el otro cónyuge es mayor de edad, basta con el consentimiento de ambos cónyuges.

• Si el otro cónyuge es también menor de edad, se requiere el consentimiento de ambos y además el consentimiento de los padres o tutores de uno y otro.
Existe también una emancipación de hecho, tácita, que se produce cuando el mayor de 16 años y menor de 18 vive de manera independiente con el consentimiento de sus padres o tutores. En este caso se aplican las normas generales que ya se han explicado.

¿Cómo se consigue la emancipación?

Para solicitar la emancipación hay que dirigirse al Registro Civil, pero quien realmente la otorga es:

– los padres que ejerzan la patria potestad, con el consentimiento del menor afectado, mediante comparecencia ante el Juez encargado del Registro Civil (MODELO 86);
– el juez, por solicitud del menor interesado y con audiencia de los padres, pero sólo en alguno de los siguientes supuestos:
a) cuando quien ejerza la patria potestad contraiga nuevo matrimonio o conviva de forma análoga al matrimonio con persona distinta del otro progenitor;
b) cuando los padres vivan separados;
c) cuando concurra alguna causa que entorpezca gravemente el ejercicio de la patria potestad;
– por matrimonio: si el menor contrae matrimonio, se considera emancipado sin más requisitos.

El matrimonio

En nuestro país se reconocen dos formas de celebrar el matrimonio: *la ceremonia civil*, que se realiza ante el juez, y la *religiosa* con efectos civiles. Dentro de la celebración religiosa, la más habitual en España es el matrimonio canónico, contraído según las normas de la Iglesia católica, pero también están reconocidos los matrimonios de otras confesiones como la musulmana, la evangélica o la judía.

El matrimonio civil

Antes de la celebración del matrimonio civil, hay que instituir un expediente. Para iniciar el proceso, los futuros contrayentes deben presentar en el Registro Civil correspondiente a su domicilio una solicitud firmada por ambos (MODELO 87).

Capacidad para contraer matrimonio civil
Solamente pueden contraer matrimonio civil los mayores de edad (18 años) o menores emancipados. Con la dispensa del juez de Primera Instancia, también podrán contraer matrimonio los mayores de 14 años.
Además, existen una serie de *impedimentos* o circunstancias que impiden que dos personas puedan casarse. No pueden contraer matrimonio entre sí:
– los parientes en línea recta por consanguinidad o adopción;
– los colaterales por consanguinidad hasta el tercer grado (este impedimento puede ser dispensado por el juez de Primera Instancia);
– los condenados como autores o cómplices de la muerte intencionada del cónyuge de cualquiera de ellos (se puede pedir la dispensa al Ministerio de Justicia).

¿Quién puede celebrar el matrimonio?
Pueden celebrarlo:
– el juez encargado del Registro Civil;
– el alcalde del municipio donde se celebre el matrimonio, o el concejal en quien aquél delegue;
– el funcionario diplomático o consular encargado del Registro Civil en el extranjero.

Documentos necesarios
Para poder contraer matrimonio civil, hay que presentar cierta documentación en el Registro Civil de la localidad de residencia de los futuros cónyuges, para que se constituya el expediente. Hay una serie de documentos que deben aportar todas las parejas:
– certificado de nacimiento de los contrayentes en *copia literal*. Se solicita en el Registro Civil de la localidad donde haya nacido cada uno de ellos;
– Fe de Vida y Estado expedida por el Registro Civil de la localidad donde residan;
– certificado de empadronamiento expedido por el ayuntamiento de la localidad donde hayan estado empadronados en los últimos 2 años;
– fotocopia del DNI de ambos.
Además, si se dan algunas circunstancias especiales, habrá que aportar algunos documentos más:

• Si alguno de los futuros contrayentes es *divorciado*, debe acompañar además certificación en copia literal de su anterior matrimonio con inscripción del divorcio.

• Si alguno de los dos es *viudo*, hay que incluir el certificado del anterior matrimonio y el certificado de defunción del cónyuge fallecido.

• Los *menores de edad* que deseen contraer matrimonio deberán aportar también la correspondiente escritura de emancipación debidamente inscrita en su acta de nacimiento.

• Los *extranjeros* deberán presentar la documentación equivalente a la española, debidamente traducida y legalizada.

El matrimonio canónico

Antes de la celebración del matrimonio canónico, se inicia un expediente para determinar si existen o no impedimentos; y si los contrayentes tienen capacidad suficiente para celebrar el matrimonio: este examen corresponde al párroco. Los contrayentes tendrán que presentar una solicitud de acuerdo con el MODELO 88.

Requisitos del matrimonio canónico
Para que se produzca el matrimonio canónico tienen que cumplirse una serie de requisitos:

• *Capacidad legal*: plena aptitud física y psicológica de los contrayentes, con una edad mínima en el varón de 16 años, y de 14 en la mujer.

• *Consentimiento*: los futuros contrayentes deben tener pleno conocimiento, sin reserva ni simulación, y manifestar su voluntad de contraer matrimonio.

• *Inexistencia de impedimentos*. Entre los impedimentos más habituales, podemos citar:
– no tener la edad establecida;
– consanguinidad en línea recta y en la colateral hasta el tercer grado (esta última puede ser dispensada por el Papa);
– afinidad en líneas recta y en la colateral hasta el segundo grado;
– parricidio: haber dado muerte al otro cónyuge.
Inmediatamente después de celebrado el matrimonio canónico, el sacerdote ante el cual se haya celebrado entregará a los esposos la certificación eclesiástica (MODELO 89) con los datos exigidos para su inscripción en el Registro Civil. Una vez hecha la inscripción, se hará entrega del Libro de Familia, y el matrimonio tendrá plenos efectos civiles.

Los problemas conyugales

Cuando se presentan dificultades conyugales, surge la necesidad de desligar el vínculo creado por el matrimonio, fijando la contribución de cada uno de los cónyuges a las cargas que supone el mantenimiento del hogar y de los hijos, o la pensión que la parte que más ingresos percibe deberá pasar a la más débil económicamente, cuando se declare la disolución.
Cuando se plantea la ruptura del matrimonio, se pueden presentar tres situaciones diferentes:

• *La nulidad matrimonial*: se produce cuando la ley declara que nunca existió el matrimonio porque fallaron algunos de los requisitos esenciales que lo hacen válido.

• *La separación conyugal*: el vínculo matrimonial subsiste (no se puede contraer nuevo matrimonio), pero cesan las obligaciones propias de los que están casados.

• *El divorcio*: supone la disolución del vínculo matrimonial. Se diferencia de la nulidad en que aquélla declaraba la inexistencia del vínculo, mientras que el divorcio se limita a romper un vínculo que sí se considera existente.

La separación matrimonial

• La separación suele ser una fase previa al divorcio. Se puede acceder a ella de dos maneras: una *judicial,* acudiendo al juez para que la decrete, y otra *extrajudicial*, en la que los cónyuges deciden separarse sin manifestarlo ante la autoridad. En el momento en que uno de los dos cónyuges decide abandonar el domicilio conyugal, puede enviar un escrito al juzgado (MODELO 90), solicitando que se decreten unas medidas provisionales por las que se regirán ambas partes hasta que se presente la demanda formal de separación.

• La separación judicial admite también dos variantes: la denominada *contenciosa*, en la que uno de los esposos demanda al otro por alguno de los motivos de separación, y otra denominada de *común acuerdo*, en la que son ambos cónyuges quienes la piden. En este último caso no es necesario aducir una causa de separación, sino sólo probar que ha pasado al menos un año desde que se contrajo matrimonio y aportar un documento denominado *convenio regulador* (modelo 91), en el que los esposos establecen las normas que regirán sus relaciones en lo sucesivo. Cuando se produce la separación judicial, el juez puede aprobar o modificar alguno de los términos del convenio.

Este convenio tiene que regular como mínimo los siguientes aspectos:
– guarda y custodia de los hijos comunes y derecho de visitas;
– aportaciones respectivas al mantenimiento de las cargas familiares;
– liquidación del régimen económico matrimonial, si no se ha liquidado anteriormente y existen bienes que repartir. Cuando se produzca la separación judicial, se pasará obligatoriamente del régimen de gananciales al de separación de bienes;
– pensión compensatoria, si procede.

Este convenio se puede extender en documento público (ante notario) o privado. Aconsejamos que se realice como documento público, ya que así se dota a este contrato de una seguridad jurídica de la que carece el simple acuerdo privado y, sobre todo, se acredita fehacientemente la fecha de la separación y la identidad de los separados.

Después de estos pasos, se pasa a la fase propiamente judicial, en la que es necesaria la presencia de abogado y procurador. Se puede solicitar la intervención de oficio, a la vez que se puede pedir el beneficio de justicia gratuita, que se tramita al mismo tiempo que la demanda de separación, divorcio o nulidad. Para obtener este beneficio, se exige tener una renta mensual menor que el doble del salario mínimo interprofesional (para calcularla, se tienen también en cuenta los ingresos del cónyuge), salvo que el juez entienda que concurre alguna circunstancia especial que permita soslayar esta condición. Si no se cumplen estos requisitos, el abogado y el procurador tendrán derecho a sus honorarios, aunque sean del Turno de Oficio.

El testamento

Es el acto por el cual una persona dispone el destino de sus bienes para después de su muerte. Cuando no se ha hecho testamento, la ley establece una serie de normas para el reparto de los bienes entre los herederos.
El testamento es un documento de la máxima importancia que toda persona debería tener previsto, independientemente de su edad y de los bienes que tenga, porque a nuestro fallecimiento, a los herederos no sólo les dejamos dinero o propiedades, sino también derechos y obligaciones. Al redactar el testamento, hay que tener en cuenta que no podemos disponer libremente de la totalidad de nuestros bienes, ya que hay que respetar los derechos de los herederos legítimos. La ley fija quiénes son estos herederos y a qué parte de la herencia tienen derecho. El testador puede disponer libremente de lo que resta, una vez separada la parte que corresponde a los herederos legítimos.

Tipos de testamento

Aparte de los llamados testamentos especiales (el militar, el marítimo y el otorgado en país extranjero), que se refieren a casos muy particulares e infrecuentes, nuestro Código Civil fija los denominados testamentos comunes:

• *El testamento ológrafo*: sólo podrán otorgarlo las personas mayores de edad. Para que sea válido deberá estar escrito en su totalidad y firmado por el testador, indicando el año, mes y día en que se otorgue.

• *El testamento cerrado*: es el que el testador presenta ya redactado y firmado al notario, el cual se limita a introducirlo en un sobre, cerrarlo y extender en él una diligencia en la que expresa que en dicho sobre se contiene la última voluntad del otorgante.

• *El testamento abierto*: en el que el testador manifiesta su voluntad ante el notario, que lo redacta de acuerdo con sus instrucciones, lo lee en voz alta en su presencia y, tras la firma de ambos, lo archiva en su protocolo, entregando una copia al testador.
Hay que tener en cuenta los testamentos de los derechos forales de Aragón, Baleares, Navarra y Cataluña que tienen importantes peculiaridades para los residentes dentro de estas jurisdicciones.

¿Qué testamento conviene hacer?

Lo más aconsejable es hacer un testamento abierto ante notario, ya que es un documento complicado y sujeto a numerosas formalidades. Para redactarlo correctamente, es necesario tener unos conocimientos legales específicos, puesto que, si no se observa alguna de estas formalidades, el testamento podría ser considerado nulo. Redactar el testamento ante el notario y con su asesoramiento, nos llevará a realizar un testamento de acuerdo con la ley, claro, preciso y que refleje nuestra verdadera intención en cuanto a las previsiones para después de nuestra muerte.
No debe asustarnos el coste del otorgamiento de este tipo de testamentos, puesto que en circunstancias normales no supera las 6.000 ptas (36,06 €).
Otro tipo de testamentos sin intervención de notario pueden tener defectos, se pueden falsificar o perder y, en cualquier caso, exigen unos complicados trámites judiciales posteriores, con gastos superiores al coste del testamento abierto.

La revocación del testamento

El testamento se considera un documento *esencialmente revocable*, es decir que puede modificarse cuando y como se quiera. Para ello, basta con otorgar un testamento nuevo que sustituya al anterior o, sencillamente, que lo derogue, dejándolo sin efecto.
Desde que se redacta un testamento hasta que produce sus efectos por muerte del testador, el patrimonio de éste puede sufrir muchos altibajos, las circunstancias personales de los herederos pueden variar y se pueden producir otras muchas vicisitudes que pueden hacer aconsejable modificar el contenido del testamento originario. Para revocar el testamento, basta con otorgar posteriormente un nuevo testamento.

Para heredar: trámites después del fallecimiento

Cuando se produce la muerte del testador, hay que llevar a cabo una serie de actos burocráticos que es preciso tener en cuenta:
– registrar en el Registro Civil la muerte del testador (presentando, para ello, el Certificado Médico de Defunción);
– pasados 15 días, y con la fotocopia del Certificado de Defunción expedido por el Registro Civil, solicitar el certificado del Registro General de Actos de Última Voluntad (MODELO 92, de venta en estancos), independientemente de que el fallecido hubiera otorgado o no testamento. Este plazo se establece por si el fallecido hubiera otorgado o modificado el testamento poco antes del fallecimiento.
Una vez que tenemos este certificado, sabremos si existe o no testamento. Dependiendo de esta circunstancia, tendremos que seguir trámites diferentes.

Cuando no hay testamento
En este caso es preciso solicitar la Declaración de Herederos *ab intestato*. Cuando el fallecido es nuestro descendiente, ascendiente o cónyuge, este trámite se puede realizar mediante acta de notoriedad tramitada por un notario. Si no se da esta condición, habrá que seguir un procedimiento judicial que, en algunos casos, podemos emprender nosotros mismos (MODELO 93). Si la cuantía de la herencia es mayor de 400.000 ptas (2.404,05 €), habrá que contratar los servicios de un abogado, aunque no hay necesidad de procurador. Después habrá que proceder a hacer una Partición de la Herencia, para repartir los bienes entre los herederos legítimos. En principio, este reparto puede hacerse de común acuerdo, respetando en todo lo posible la equidad, pero si alguna de las partes no está de acuerdo, puede acudir a la vía judicial.

Cuando hay testamento
Nos dirigiremos al notario que se especifica en el certificado del Registro General de Actos de Última Voluntad que habíamos obtenido previamente, y solicitaremos una copia del testamento. Si el notario hubiera fallecido, podemos obtener una copia del testamento en el Registro General de Protocolos, donde se conservan los documentos autorizados por notarios fallecidos.

¿Quién tiene derecho a obtener copia de un testamento abierto?
En vida del testador, sólo él mismo o una persona a la que haya otorgado poderes especiales podrán obtener copia del testamento. Una vez fallecido, tendrán derecho a esta copia:
– los herederos instituidos en el testamento o sus representantes;
– los legatarios, albaceas, contadores y demás personas a quienes se reconozca algún derecho o facultad;
– los parientes que habrían tenido derecho a la herencia del causante, si no existiera el testamento o fuera nulo, o en el caso de que el testamento no haya instituido como heredero a algún heredero forzoso.
También pueden obtener copia las personas que hubieran sido instituidas como herederas en un testamento que posteriormente se revocó.

SOLICITUD DE ASPIRANTE
A ADOPTAR

Modelo 84

Este mismo modelo puede utilizarse cuando se pretende el *acogimiento*.

(Órgano de la comunidad autónoma competente)

SOLICITUD DE ADOPCIÓN

Solicitud: ..... Nº registro: .....
D. ....., con DNI núm. ....., y Dña. ....., con DNI núm. ....., de ..... y ..... años de edad respectivamente, de profesiones ..... y ....., con domicilio en ....., C.P. ....., provincia de ....., calle ....., nº ....., teléfono ..... .

EXPONEN

Que están en disposición de recibir en acogimiento, para su posterior adopción, a un/a niño/a que se encuentre bajo la competencia protectora de ..... *(denominación de la comunidad autónoma, por ejemplo, Junta de Castilla y León, Generalitat Valenciana...).*

Que creo que reunimos las condiciones idóneas para ello y nos comprometemos a asumir todas las obligaciones que tanto el Código Civil como las demás disposiciones legales imponen en materia de adopciones.

SOLICITAMOS

Que al amparo de lo dispuesto en la Ley 21/1987 de 11 de Noviembre y previo los trámites procedentes, se acuerde la incoación del oportuno expediente de adopción y, en su momento, se proponga a la autoridad judicial su constitución.

..... *(localidad)*, a ..... de ..... del 200.....

Fdo.: Fdo.:

(firmas de los solicitantes)

Modelo 85

ESCRITO DE SOLICITUD DE ADOPCIÓN PROMOVIDA POR EL ADOPTANTE

Debe dirigirla al Juzgado de Primera Instancia.

SOLICITUD DE ADOPCIÓN

AL JUZGADO

D. ..... *(nombre del solicitante)* con DNI ..... y domiciliado en ..... *(localidad)*, calle ....., nº ....., ante este Juzgado comparezco y, como sea más procedente, digo:

Que promuevo expediente de adopción del menor ..... *(nombre y circunstancias del menor)*, que fundamento en lo siguiente:

1. Reúno los requisitos legales para adoptar por tener veinticinco años cumplidos y sobrepasar la edad del adoptado en más de catorce años.

2. El menor cuya adopción pretendo es hijo de mi consorte Dña. ....., habido de su anterior matrimonio con D. ....., y que convive conmigo y con su madre desde hace tres años, en que contrajimos matrimonio. De nuestro matrimonio no ha nacido ningún hijo y yo, por mi parte, trato al hijo de mi cónyuge como si fuera su verdadero padre, y él está completamente integrado en la vida familiar.

3. Tengo una posición económica estable, ya que soy funcionario de la Administración del Estado. Por ello, creo que estoy en condiciones de hacer frente a los gastos de educación y formación derivados de la adopción y de asumir las obligaciones que me corresponden como padre adoptivo.

Se acompañan los siguientes documentos: ..... *(certificaciones del Registro Civil acreditativas de las circunstancias personales de los interesados y de su relación de parentesco –de nacimiento del adoptado y del solicitante, de matrimonio de éste con la madre de aquél y de matrimonio de ésta con el padre del menor–. Medios de vida del solicitante: copia de la declaración de la renta del último año y de las nóminas del último año).* Ofrezco información testifical sobre lo alegado.

El último domicilio de mi cónyuge y madre del adoptado es el mismo que el de éste. El último domicilio del padre del menor es ..... .

Concurre la causa prevista en el artículo 1.762-2º Código Civil que autoriza a promover directamente la constitución de adopción, sin necesidad de que intervengan la Entidad pública a que se refiere la Ley 21/1987 de 11 de Noviembre, por lo que, seguidos los trámites de los artículos 1.829 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Civil, deberá darse lugar a lo solicitado. Por todo lo cual

SOLICITO AL JUZGADO: que admita el presente escrito, tenga por promovido expediente de adopción del menor ..... y que, seguidos los trámites legales con intervención del Ministerio Fiscal, se dicte auto por el que se constituya la adopción del mismo por mi parte, ostentando desde aquel momento mis apellidos y los de su madre. Asimismo suplico que se me entregue testimonio para su inscripción en el Registro Civil y demás pronunciamientos inherentes a la filiación que se pretende.

En ..... *(lugar y fecha)*

(Firma del solicitante)

Modelo 86

SOLICITUD DE EMANCIPACIÓN

Solicitud promovida por los padres.

AL REGISTRO CIVIL

D. ..... *(nombre del solicitante)*, con DNI ..... y domiciliado en ..... *(localidad)*, calle ....., nº ....., ante el Juzgado, como mejor proceda en derecho, comparezco y digo:

Que de mi matrimonio con Dña. ..... he tenido entre otros, un/a hijo/a llamado/a ....., que nació el día ....., según se acredita con la correspondiente certificación de nacimiento.

Que dicho/a hijo/a, mayor de dieciséis años, pero menor de dieciocho, desea la emancipación para poder dedicarse a ....., conforme es su deseo. Como consideramos beneficiosa y conveniente tal emancipación, al amparo del artículo 314-3º del Código Civil, estamos dispuestos a conceder la emancipación deseada para que pueda regir su persona y bienes como si fuera mayor de edad y sin más limitaciones que las contenidas en el artículo 323 del citado cuerpo legal.

Dicho/a menor presta a esta emancipación su consentimiento y aceptación y, en prueba de ello, firma conmigo el presente escrito.

Por todo lo cual,

SOLICITO al Juzgado de 1ª Instancia que, teniendo por presentada esta solicitud con la documentación reseñada, tenga a bien designar día y hora para la comparecencia ante S.Sª. a fin de ratificarnos en las manifestaciones del presente escrito.

(Firmas de padre e hijo/a)

Modelo 87

SOLICITUD PARA CONTRAER MATRIMONIO CIVIL

REGISTRO CIVIL
JUZGADO DE 1ª INSTANCIA
INSTRUCCIÓN Nº...
..... *(provincia)*

Sr. JUEZ ENCARGADO DEL REGISTRO CIVIL DE ..... *(provincia)*

1º DATOS DEL SOLICITANTE
Los abajo firmantes, conforme dispone el artículo 240 del Reglamento del Registro Civil de 14 de noviembre de 1958, para contraer matrimonio civil formulan la siguiente DECLARACIÓN:
D. ....., de ..... años, hijo de ..... y de ....., nacido en ....., el día ..... de ..... de ....., de estado ....., de nacionalidad ..... y vecino de ....., calle de ....., con Documento Nacional de Identidad Nº ..... y

2º DATOS DE LA SOLICITANTE
DÑA. ....., de ..... años, hija de ..... y de ....., nacida en ....., el día ..... de ..... de ....., de estado ....., de nacionalidad ..... y vecina de ....., calle de ....., con Documento Nacional de Identidad Nº ..... .
TELÉFONO AVISOS: .....

3º Que no existe entre ellos impedimento legal alguno para la celebración del matrimonio pretendido.

4º Que durante los dos últimos años, los domicilios de los solicitantes han sido ..... *(indicar las direcciones de los solicitantes).*

5º Que eligen para la celebración del matrimonio el Registro Civil de ..... .

Conforme a lo dispuesto en el artículo 241 del Reglamento del Registro Civil, se acompañan los siguientes documentos:

A) Certificaciones literales de nacimiento de cada uno de los solicitantes.
B) Certificaciones de empadronamiento expedidas por el Ayuntamiento de su vecindad respectiva.
C) Declaración jurada o afirmación solemne de estado civil.
D) Fotocopia del documento identificador.
E) ..... *(especificar cualquier otro documento que se incluya: certificado de defunción del cónyuge anterior, inscripción del divorcio, etc.).*

SOLICITAMOS que teniendo por presentado este escrito y documentos que se acompañan, se digne admitirlos y ordenar instruir el oportuno expediente y, previa la práctica de los trámites reglamentarios, dictar resolución autorizando la celebración del matrimonio.

Ya que así es de justicia que pedimos en ....., a ..... de ..... del 200.....

Modelo 88

SOLICITUD PARA CONTRAER MATRIMONIO CANÓNICO

Este impreso hay que entregarlo en la Vicaría del Obispado.

Núm. .....

AL ILTRMO. SR. VICARIO GENERAL DEL OBISPADO DE PALENCIA

El contrayente D. .....
de estado....., de .....años de edad, natural de.....
y residente en ..... , hijo de .....
..... y de ....., residentes en .....
.....a V. S. con todo respeto acude exponiendo:

Que tiene proyectado contraer matrimonio conforme lo manda Nuestra Madre la Iglesia, con D.ª .....
de estado....., de.....años, natural de .....
residente en ..... , hija de .....
y de ....., vecinos de .....; para cuyo matrimonio y con el fin de justificar la libertad y estado de expresad ..... contrayente .... , hace constar que dich.....interesad....., después de la pubertad, ha.... residido: **(Indíquese el lugar de las distintas residencias y duración de las mismas; y tratándose de ciudades y poblaciones grandes, se determinará además la calle y número de la localidad).**

El contrayente residió .....
.....
.....
.....
.....

La contrayente residió .....
.....
.....
.....
.....

Suplica .... a V. S. se digne ordenar la instrucción del oportuno expediente y la lectura de.....monición .....donde proceda, por parte de ..... contrayent .....

Fecha del matrimonio .....

Gracia que espera alcanzar de V. S. cuya vida Dios guarde muchos años.

....., a.....de.....de 19 ....

.....contrayente.....

V.° B.°

EL CURA.....

DE-

Modelo 89

CERTIFICADO DE MATRIMONIO CANÓNICO

Éste es el certificado que le entregarán en la iglesia tras la boda, y que debe llevar al Registro Civil para que el matrimonio quede inscrito civilmente y le entreguen el Libro de Familia.

CERTIFICACION ECLESIASTICA DE MATRIMONIO

IV. EJEMPLAR PARA LOS CONTRAYENTES

SR. JUEZ ENCARGADO DEL REGISTRO CIVIL DE: .....
Quien suscribe ..... Párroco de .....
..... o sacerdote legitimamente delegado para expedir esta certificación:
CERTIFICA que han contraido matrimonio canónico:
D. ..... D.N.I.: .....
Estado civil previo: .....
Hijo de ..... y de ..... Nacido el dia..... mes ..... año .....
Lugar de nacimiento: ..... Provincia .....
Inscrito el nacimiento en el tomo ..... página ..... Nacionalidad .....
Sujeto al derecho ..... Profesión .....
Residencia: C/. ..... núm. .....
Municipio ..... Provincia .....
y
D.ª ..... D.N.I.: .....
Estado civil previo: .....
Hija de ..... y de ..... Nacida el dia ..... mes ..... año .....
Lugar de nacimiento ..... Provincia .....
Inscrito el nacimiento en el tomo ..... página ..... Nacionalidad .....
Profesión ..... Residencia: C/. ..... núm. .....
Municipio ..... Provincia .....

EL MATRIMONIO SE CELEBRO EN:

La Iglesia ..... dentro de la Parroquia de .....
Fecha: año ..... mes ..... dia ..... hora .....
Residencia prevista del matrimonio: Municipio ..... Provincia .....

OBSERVACIONES .....
.....
.....
.....

Según la documentación aportada y manifestaciones de los contrayentes.
Lo que tengo el honor de comunicar a Vd. para los efectos consiguientes

En ..... a ..... de ..... de .....
(firma)

(A cumplimentar por el encargado del Registro Civil).

Registro Civil núm. ..... del municipio ..... Provincia .....
Inscripción realizada el dia ..... de ..... de 19 ..... en el tomo ..... página .....

Nota: El Libro de Familia se entregará a los interesados al presentar esta certificación en el Registro Civil.

Modelo 90

SEPARACIÓN MATRIMONIAL: SOLICITUD DE MEDIDAS PROVISIONALES

Estas medidas las puede solicitar al Juzgado la persona que desea separarse, pero no ha llegado a un acuerdo con su cónyuge sobre el domicilio, los hijos, los medios económicos, etc., para que surtan efecto hasta que se resuelva la demanda de separación, que habrá de presentarse en un plazo de 30 días.

AL JUZGADO DE 1ª INSTANCIA DE ..... *(provincia)*

D/Dña. ....., mayor de edad, de estado casado/a, con domicilio en ....., calle ....., número ....., piso ..... y con DNI número ....., expedido en fecha ....., ante el Juzgado comparezco y, como mejor en derecho proceda, DIGO:

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 104 del Código Civil solicito la adopción de medidas personales y patrimoniales respecto a mi cónyuge D/Dña. ....., mayor de edad, con domicilio en ....., calle ....., número ....., alegando que he decidido separarme de él/ella, por lo que, antes de presentar la correspondiente demanda de separación/nulidad de matrimonio/divorcio, previamente pido que se adopten las medidas que solicito mediante el presente escrito.

Justifico la necesidad y urgencia de separación provisional previa al proceso de separación por las razones de ..... *(desavenencias graves, malos tratos, vejaciones...)* que hacen la convivencia conyugal prácticamente imposible.

Como domicilio mientras dure la tramitación del proceso fijo el de mis padres, D. ..... y Dña. ..... *(en su caso, se indicará aquí el de un pariente, otro piso alquilado, una institución),* sito en esta ciudad, calle ..... . Indico este nuevo domicilio debido a que en el domicilio conyugal, la tensión y discusiones constantes hacían imposible llevar una vida normal *(si hay otras razones diferentes, indíquelas).*

Por lo dicho,

SOLICITO AL JUZGADO: Que, teniendo por presentado este escrito y por hechas las manifestaciones en él contenidas, se sirva admitirlo y, tras la audiencia a mi esposo/a D/Dña. ....., se dicte auto acordando las siguientes medidas *(las medidas que se proponen aquí son sólo un ejemplo. Tendrá que adaptarlas a las circunstancias concretas de su familia y a lo que usted desee conseguir):*

PRIMERA: Que nuestros hijos menores de edad ..... *(citar los nombres y la edad)* queden bajo mi custodia.

SEGUNDA: Que se efectúe inventario de los bienes que están en nuestro domicilio conyugal y se me atribuyan ..... *(ropas, muebles, electrodomésticos),* ya que son necesarios para mi vida cotidiana y la de mis hijos.

TERCERA: Que se fije una pensión de ..... ptas (..... €) a costa de mi esposo/a para contribuir al normal sostenimiento de nuestros hijos y de mí mismo/a *(alquiler de vivienda, ropa, alimentos, etc.).*

ADEMÁS DIGO: Que me comprometo formalmente a presentar demanda de separación/nulidad/divorcio en el plazo de 30 días.

Es justicia que pido, en ....., a ..... de ..... del 200.....

(Firma)

Como en materia de problemas conyugales no es posible abarcar todos los casos, ya que hay tantos como parejas, hemos expuesto un caso tipo que usted debe variar, adaptándolo a sus circunstancias personales. Ante cualquier dificultad que encuentre, dada la trascendencia de estos asuntos, acuda a un profesional (abogado) para que le asesore.

Modelo 91

CONVENIO DE SEPARACIÓN REDACTADO POR LOS PROPIOS CÓNYUGES

Ambos cónyuges están de acuerdo y dan su libre consentimiento a la separación. En este sentido, firman un convenio (acuerdo) para pactar los términos de la separación o el divorcio. De esta forma, le presentan una propuesta al Juez, quien puede ratificarla o introducir las modificaciones que estime convenientes. De todas formas, tenga en cuenta que para presentar una demanda de separación es necesaria la asistencia de abogado y procurador.

CONVENIO DE SEPARACIÓN

En ....., a ..... de ..... del 200.....

Reunidos los cónyuges D. ....., mayor de edad, con DNI núm. ....., y Dña. ....., también mayor de edad y con DNI núm. ....., domiciliados ambos hasta la fecha en esta localidad, en el número ....., piso ....., de la calle ..... . Recíprocamente se reconocen capacidad para obligarse y

ACUERDAN

PRIMERO: La separación de mutuo acuerdo de su matrimonio desde esta fecha.

SEGUNDO: En el piso que habitan en esta ciudad en la calle ....., núm. ....., piso ....., quedará la esposa en compañía de sus ..... *(uno, dos...)* hijos bajo su cuidado y la patria potestad de ambos esposos.

TERCERO: El esposo podrá retirar del citado domicilio todos sus efectos personales de uso propio. Los demás muebles, ropas y enseres que se encuentran en el hogar se dividirán entre los cónyuges de común acuerdo.

CUARTO: El esposo asume íntegramente los gastos necesarios para la alimentación de los hijos, fijándose en ..... ptas (..... €) mensuales la cantidad que el esposo pasará a su cónyuge y que deberá ingresar dentro de los cinco primeros días de cada mes, por anticipado, en la cuenta corriente/libreta de ahorro núm. ....., abierta en el Banco ..... a nombre de su esposa. Esta cantidad se actualizará anualmente conforme al incremento del coste de la vida según los índices generales que publica el Instituto Nacional de Estadística.

Dado que la separación produce un desequilibrio económico a la esposa, el marido se obliga a pasarle una pensión mensual de ..... ptas (..... €), que será revisada cada año de la misma forma que la pensión a favor de los hijos.

QUINTO: La sociedad de gananciales por la que se regía el matrimonio se liquidará conforme a Ley.

SEXTO: El padre podrá tener a sus hijos en su compañía un día por semana, concretamente, los domingos, de ..... de la mañana a ..... de la noche, debiendo devolverlos a continuación al domicilio de la madre.

El padre tendrá a los hijos en su compañía durante alguno de los meses de julio o agosto, ... días durante las fiestas de Navidad y ..... durante la Semana Santa.

SÉPTIMO: Los cónyuges se autorizan mutuamente a residir en distinto domicilio. Colaborarán en la educación y asistencia de sus hijos con arreglo a lo convenido en el presente documento que, después de leído y hallado conforme, lo firman en el lugar y fecha indicados, quedando un ejemplar en poder de cada una de las partes.

Fdo.: *(esposo)* Fdo.: *(esposa)*

Fdo.: *(en su caso, los testigos que acudan al acto)*

Como en materia de problemas conyugales no es posible abarcar todos los casos, ya que hay tantos como parejas, hemos expuesto un caso tipo que usted debe variar, adaptándolo a sus circunstancias personales. Ante cualquier dificultad que encuentre, dada la trascendencia de estos asuntos, acuda a un profesional (abogado) para que le asesore.

Modelo 92

SOLICITUD AL REGISTRO DE ACTOS DE ÚLTIMA VOLUNTAD

Éste es el impreso que tiene que presentar en el Registro de Actos de Última Voluntad, pasados 15 días desde el fallecimiento, para que le confirmen si el fallecido ha otorgado o no testamento. Se puede adquirir en los estancos.

MINISTERIO DE JUSTICIA	DIRECCION GENERAL DE LOS REGISTROS Y DEL NOTARIADO SUBDIRECCION GENERAL DEL NOTARIADO Y DE LOS REGISTROS DE LA PROPIEDAD Y MERCANTILES	REGISTRO GENERAL DE ACTOS DE ULTIMA VOLUNTAD C/. San Bernardo, 45 y 62 Teléfono: 390 20 00

CERTIFICACION Serie T 0328950 /94

Primer apellido del causante:	Segundo apellido:	Nombre:
Fecha de nacimiento:	Lugar de nacimiento:	Provincia (o Estado):
Nombre del padre:	Nombre de la madre:	Fecha defunción:
Sexo: / Estado civil:	Nombre y apellidos del cónyuge:	

Consultados los antecedentes del Registro por el funcionario correspondiente, resulta que la persona arriba expresada ..... OTORGO TESTAMENTO .....

Madrid, fecha del sello de la Oficina — V.º B.º El Director General — El Jefe del Registro

OTROS DATOS INFORMATIVOS QUE DEBERA CONSIGNAR NECESARIAMENTE EL SOLICITANTE

Si el difunto hubiese sido conocido con otra filiación (apellidos, nombre de los padres...) o se tuviera constancia de algún dato distinto como vecindad, otros cónyuges, etc., consígnese aquí:

Si se sabe o presume que el difunto otorgó testamento/s, consígnense aquí los datos oportunos (fecha, notario y lugar de otorgamiento):

Nombre y apellidos del solicitante:	Domicilio (calle y población): Teléfono:	Firma:

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL IMPRESO

- Cumplimente todos los datos a máquina o con letra **mayúscula**.
- La solicitud no podrá presentarse hasta pasados 15 días hábiles desde la fecha de fallecimiento.
- Los datos relativos a las circunstancias personales del causante deben ser acreditados, de forma fehaciente, mediante la documentación oportuna, preferentemente la certificación literal de defunción original, expedida por el Registro Civil, que deberá acompañar a la solicitud.
- No se podrá borrar, enmendar, ni tachar ninguno de los datos consignados en el recuadro superior de la certificación.
- No escriba nada en el recuadro rojo, ni ponga fecha. El impreso inutilizado puede cambiarlo por otro, sin coste alguno.

Modelo 93

HERENCIA: CUANDO NO HAY TESTAMENTO

Este escrito se enviará al Juzgado para que realice lo que se conoce como declaración de herederos *ab intestato*, que es cuando no existe testamento y se reparte la herencia de acuerdo con las disposiciones legales. El ejemplo se refiere al caso en el que sólo hay un hermano y la herencia es inferior a 400.000 ptas (2.404,05 €). Tendrá que acreditar cuántos herederos hay mediante los correspondientes Libros de Familia y Certificados. Si no está seguro de la valoración de los bienes, presente de todas formas esta solicitud.

AL JUZGADO DE 1ª INSTANCIA
DE ..... *(provincia)*

D. ....., mayor de edad, de estado civil ....., vecino de esta ciudad, con domicilio en la calle ....., provisto de DNI núm. ....., expedido en ....., comparezco y como mejor proceda en derecho, DIGO:

Que promuevo el presente expediente de declaración de herederos ab intestato respecto a los bienes que pertenecían a mi fallecido hermano D. ....., formulando el presente escrito en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO.- D. ....., hermano del firmante, falleció en esta ciudad en fecha ....., conforme acredito mediante el certificado de defunción expedido por el Juzgado núm. ....., que acompaño (documento 1).

SEGUNDO.- Interesado el correspondiente certificado del Registro de Actos de Última Voluntad del fallecido, que se acompaña (documento 2), aparece que el mismo no otorgó testamento.

TERCERO.- Los padres del fallecido, D. ..... y Dña. ....., fallecieron, respectivamente, en los años ..... y ....., todo ello según acredito con los certificados de matrimonio y defunción que acompaño (documentos 3, 4 y 5).

CUARTO.- En defecto de sucesión testamentaria procede abrir la sucesión legal y que ésta, en el presente caso, corresponde al firmante como único hermano del fallecido.

QUINTO.- A los efectos de la cuantía del presente expediente he de manifestar que los bienes de mi fallecido hermano y causante consisten en: ..... *(enumeración de los bienes por un valor no superior a 400.000 ptas o 2.404, 05 €).*

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I.- La sucesión legítima tiene lugar cuando alguien fallece sin testar (artículo 912 del Código Civil).

II.- Artículos 977, 980 y demás concordantes de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

En su virtud,

SOLICITO AL JUZGADO: Que, teniendo por presentado este escrito con los documentos acompañados, los admita a trámite y que, tras promover expediente de declaración de herederos ab intestato de D. ....., reciba la prueba testifical que ofrezco y, con citación y examen del Ministerio Fiscal, se dicte en su día auto declarando herederos universales de D. ..... a su hermano y suscribiente de este escrito D. ..... . Solicito asimismo que se me informe de dicho auto a efectos de la liquidación del Impuesto de Sucesiones con devolución de los documentos que acompaño.

En ....., a ..... de ..... del 200.....

(Firma)

CAPÍTULO 8

EL MUNDO LABORAL

No es necesario recalcar la gran importancia que en nuestra existencia tiene el trabajo como medio de vida y como vehículo de realización personal. Por ello, es importante que cada trabajador conozca, al menos en sus aspectos básicos, cómo se regula la relación laboral.
En nuestro país, el trabajo está regulado legalmente por el Estatuto de los Trabajadores (Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de Marzo). Además, cada empresa o sector laboral (por ejemplo, el comercio, la banca, las empresas metalúrgicas, etc.) pueden tener su propio Convenio Colectivo, que es un pacto entre los representantes de los trabajadores y los empresarios para establecer unas condiciones más beneficiosas que las mínimas establecidas por ley (un convenio nunca puede establecer unas condiciones menos favorables que las legales). Siempre debemos tener presente el convenio de nuestra empresa o sector a la hora de conocer nuestros derechos como trabajadores (días de vacaciones, permisos, horas de trabajo, remuneración, etc.). En la mayoría de las empresas hay unos representantes de los trabajadores, elegidos democráticamente por los demás compañeros de acuerdo con un procedimiento establecido en el Estatuto, a los que puede acudir para que le den más información y ayuda. En las empresas con menos de 50 trabajadores, esta representación la ostentan los *delegados de personal*; en las de más de 50, habrá un *comité de empresa*.

El contrato de trabajo

Nuestra entrada en una empresa se inicia por un contrato, que es un acuerdo en el que un trabajador voluntariamente presta sus servicios a cambio de una remuneración dentro del ámbito de organización y dirección de otra persona (física o jurídica) denominada empresario.
Para proteger a los menores, la ley establece una edad mínima. Así, sólo pueden trabajar:
– los mayores de 18 años;
– los mayores de 16 años emancipados;
– los mayores de 16 años que vivan de forma independiente, con el consentimiento de sus padres o tutores, o de la institución que les tenga a su cargo;
– los demás menores de 18 años y mayores de 16 que, sin vivir de forma independiente, obtengan autorización de alguna de las siguientes personas (por este orden): del padre, de la madre, del abuelo paterno o del materno, del tutor, de las personas o instituciones que los hayan tomado a su cargo, o de la autoridad local (MODELO 94).
El contrato de trabajo se podrá celebrar por escrito (MODELO 95) o de palabra. Incluso el mero hecho de trabajar para otro, mediando una remuneración, presupone la existencia de un contrato de trabajo sin necesidad de otro tipo de acuerdo.

Sin embargo, básicamente, en toda relación laboral que no sea por tiempo indefinido, la ley exige que el contrato que la regula se establezca obligatoriamente por escrito. Si no se hace así, se le puede imponer una sanción a la empresa.
En los casos en que no es obligatorio por ley, tanto el empresario como el trabajador tienen derecho de todos modos a exigir la formalización del contrato por escrito, incluso una vez iniciada la relación laboral. Si el trabajador solicita su contrato y el empresario se niega, se considera una infracción grave sancionable con multa.
En algunos casos, si no existe contrato por escrito, se entiende que éste es por tiempo indefinido.

El periodo de prueba

El periodo de prueba es una fase inicial de la relación de trabajo durante la cual el empresario puede comprobar la capacidad profesional del trabajador.
Durante este periodo, el empresario puede despedir libremente al trabajador sin indemnización.
Si el empresario establece un periodo de prueba, *necesariamente tiene que hacerlo por escrito*. De lo contrario, se entiende que renuncia a él.
La duración máxima del periodo de prueba estará fijada en el convenio colectivo, pero en ningún caso puede sobrepasar la duración máxima establecida por el Estatuto de los Trabajadores. Esta duración es:
– de 6 meses para los técnicos titulados;
– de 2 meses para los demás trabajadores en las empresas de más de 25 trabajadores, y de 3 meses en las empresas con menos de 25 empleados.
Si el periodo de prueba transcurre favorablemente para el trabajador, el contrato producirá plenos efectos y se computará el tiempo de los servicios prestados a efectos de la antigüedad del trabajador en la empresa.

Vacaciones

Todos los trabajadores tienen derecho a un descanso anual cuya duración no puede ser inferior a 30 días naturales (es decir, incluyendo los domingos y festivos). Los convenios colectivos pueden aumentar este periodo.
El periodo de vacaciones anuales no puede ser sustituido por una compensación económica, excepto en casos excepcionales como, por ejemplo, fin de contrato.
Las fechas en las que se disfrutará de las vacaciones se fijarán de común acuerdo entre el empresario y el trabajador. Si existe desacuerdo entre ambos, la jurisdicción laboral competente lo fijará en un procedimiento sumario y preferente. Las vacaciones hay que tomarlas dentro del año y no se pueden acumular de uno para otro.

El calendario de vacaciones se fijará en cada empresa. El trabajador debe conocer las fechas que le corresponden al menos 2 meses antes del comienzo del disfrute.

Permisos retribuidos

Los permisos son periodos, por lo general de corta duración, durante los cuales el trabajador puede cumplir obligaciones inexcusables de índole personal, familiar o social, manteniendo el derecho al salario.
Para que se concedan estos permisos, hay que comunicárselo a la empresa con antelación (distinta según los casos) y justificarlos debidamente. La ley establece una serie de motivos que dan derecho a permiso, así como la duración mínima que corresponde a cada caso:
– 15 días naturales en caso de matrimonio (MODELO 96);
– 2 días en los casos de nacimiento de hijo o enfermedad grave o fallecimiento de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. Si el trabajador tiene que desplazarse a otra localidad, el plazo será de 4 días;
– un día por traslado del domicilio habitual;
– el tiempo indispensable para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal (derecho a votar, ser concejal de un ayuntamiento, etc.);
– el tiempo necesario para realizar funciones sindicales o de representación del personal en los términos establecidos por la ley o el convenio;
– el tiempo necesario para concurrir a exámenes. El empresario podrá descontar del salario el tiempo de ausencia, pero no podrá denegar el permiso. También se tendrá preferencia para elegir el turno de trabajo, cuando se estén cursando con regularidad estudios para la obtención de un título académico o profesional;
– una hora de ausencia del trabajo, que se podrá dividir en dos fracciones de media hora, por lactancia de un hijo menor de 9 meses. El trabajador, por su voluntad, podrá sustituir este derecho por una reducción de la jornada normal en media hora con la misma finalidad. Este permiso podrá ser disfrutado indistintamente por la madre o el padre, en caso de que ambos trabajen (MODELO 97);
– una reducción de la jornada de trabajo para el padre o la madre, o cualquier otra persona que, por razones de guarda legal, tenga a su cuidado directo algún menor de 6 años o a un disminuido físico o psíquico que no desempeñe otra actividad retribuida. Dicha reducción estará comprendida entre un tercio y la mitad de la jornada normal, y se acompañará de una disminución proporcional del salario.
El Estatuto no menciona el permiso para acudir a consultas o exploraciones médicas, aunque algunos convenios colectivos sí lo hacen. En cualquier caso, si necesita permiso por alguna razón distinta de las establecidas en la ley o en el convenio, puede pedir un permiso para *asuntos propios*, aunque le descontarán de su salario la parte que corresponda y sólo tienen obligación de concedérselo si estos días están establecidos en su convenio. En algunas empresas, le pueden dar el permiso a cambio de que recupere el tiempo empleado, en lugar del descuento de sueldo.

Modificaciones del contrato

El trabajador tiene derecho a que se mantengan las condiciones de trabajo establecidas en su contrato. Las modificaciones de esas condiciones tienen que atenerse a lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores. Según dicha ley, hay una serie de circunstancias, que vamos a ver a continuación, que se consideran causa justificada de modificación.

Movilidad funcional

Se trata de la movilidad que se produce dentro de las empresas. Consiste en la posibilidad de que los trabajadores sean cambiados de puesto para realizar distintas funciones a las asignadas con anterioridad. El único límite a esta movilidad es el impuesto por las titulaciones académicas o profesionales exigidas para el desempeño del trabajo (no podrán asignarle una función que requiera una determinada titulación si no la tiene) y la pertenencia a una categoría profesional (no pueden rebajarle la categoría). Sólo se pueden asignar tareas correspondientes a una categoría inferior si hay razones técnicas y organizativas que lo justifiquen, y solamente durante el tiempo imprescindible. La movilidad funcional no debe perjudicar la dignidad del trabajador ni sus posibilidades de formación y promoción profesional. Siempre tendrá derecho a la retribución correspondiente a las funciones que efectivamente realice, si son superiores a las que tenía antes. En los casos de desempeño de funciones inferiores, mantendrá la retribución de origen. En otras palabras, si le cambian de puesto, pueden subirle el sueldo pero no bajárselo.
Si, como consecuencia de la movilidad funcional, se realizan funciones superiores a las del grupo profesional o categoría por un periodo superior a 6 meses durante un año o a 8 meses durante 2 años, el trabajador puede reclamar el ascenso. También hay que consultar lo que disponga en este sentido el convenio colectivo.

Movilidad geográfica: traslados

Salvo que el contrato de trabajo se haya concertado expresamente para que el trabajador preste sus servicios en distintos lugares de forma itinerante, por ejemplo, un inspector de sucursales bancarias, la prestación laboral tendrá lugar en una localidad o zona concreta que permita al trabajador tener una residencia permanente. Este derecho no es absoluto, sino que puede ser cambiado cuando las circunstancias económicas, técnicas, organizativas o de producción lo justifiquen, o bien cuando la empresa firme contratos en otras zonas.
El empresario debe comunicar al trabajador y a sus representantes legales la decisión del traslado con una antelación mínima de 30 días a la fecha de su efectividad.

Una vez notificada la decisión, el trabajador tiene derecho a optar entre el traslado, percibiendo una compensación por gastos (a convenir entre empresario y trabajador o fijado en convenio), o la extinción de su contrato, percibiendo una indemnización de 20 días de salario por año de servicio. Los periodos de tiempo inferiores a un año se prorratean por meses. El máximo son 12 mensualidades.
Si el trabajador está disconforme con el traslado y tampoco quiere renunciar a su contrato, puede impugnar la decisión del traslado ante el Juzgado de lo Social. La sentencia declarará si el traslado es justificado o injustificado. En este último caso, reconocerá el derecho del trabajador a ser reincorporado al centro de trabajo de origen.
Cuando ambos cónyuges trabajen en la misma empresa y uno de ellos sea trasladado, el otro tendrá derecho al traslado a la misma localidad, siempre que exista un puesto de trabajo.

Desplazamientos

Se considera desplazamiento a una variación en el lugar de trabajo que se produzca temporalmente. Estos desplazamientos deben responder a razones económicas, técnicas, organizativas o de producción, o bien por contrataciones referidas a la actividad empresarial.
En el caso de desplazamiento, el trabajador tendrá derecho a que se le pague, además de los gastos de viaje, el salario habitual y dietas.
El trabajador debe ser informado del desplazamiento con una antelación suficiente, que no podrá ser inferior a *5 días laborables* en el caso de desplazamientos de duración superior a 3 meses. En este último supuesto, el trabajador tendrá derecho a un permiso de 4 días laborables en su domicilio de origen por cada 3 meses de desplazamiento, sin computar como tales los de viajes, cuyos gastos correrán a cargo del empresario.
La empresa puede obligar al trabajador a que se desplace si no quiere correr el riesgo de ser despedido. Si el trabajador no está de acuerdo, lo que puede hacer es recurrir contra la orden de desplazamiento de igual forma que en el caso de los traslados (ante el Juzgado de lo Social). Evidentemente, esto implica que el trabajador estará desplazado por lo menos hasta que el tribunal dicte sentencia.
Cuando en un periodo de 3 años se vaya a estar desplazado durante más de *12 meses*, estos desplazamientos tendrán a todos los efectos la consideración de un traslado.

Suspensión del contrato

Es una situación de paréntesis en la que el trabajador no realiza el trabajo y tampoco recibe el salario, pero permanece entre ambas partes el vínculo laboral.

Según el Estatuto de los Trabajadores (art. 45), el contrato de trabajo podrá suspenderse por las siguientes causas:

- *Causas voluntarias del trabajador:*
– ejercicio de cargo público representativo;
– huelga.

- *Causas voluntarias del empresario:*
– suspensión de empleo y sueldo a un trabajador;
– cierre patronal.

- *Causas voluntarias de ambas partes:*
– mutuo acuerdo;
– causas consignadas en el contrato.

- *Causas involuntarias:*
– servicio militar o prestación social sustitutoria del trabajador;
– fuerza mayor temporal;
– causas económicas y tecnológicas;
– incapacidad laboral transitoria o invalidez provisional del trabajador;
– maternidad de la trabajadora;
– privación de libertad hasta sentencia condenatoria.

A continuación explicamos con más detalle algunos de estos casos.

Maternidad y adopción de menores de 5 años
Las trabajadoras tienen derecho a una suspensión de 16 semanas ininterrumpidas por parto, ampliables por parto múltiple hasta 18 semanas.
El periodo de suspensión se distribuirá como quiera la interesada, siempre que 6 semanas sean inmediatamente posteriores al parto. El padre puede disfrutar de 6 semanas para el cuidado del hijo, si la madre hubiera fallecido.
En el caso de que la madre y el padre trabajen, la trabajadora, al iniciarse el periodo de descanso por maternidad, podrá optar por que el padre disfrute de hasta 4 de las últimas semanas de suspensión, siempre que sean ininterrumpidas y al final del citado periodo. Este cambio se puede hacer salvo que, llegado ese momento, la incorporación al trabajo de la madre suponga un riesgo para su salud.
Cuando se adopta a un menor de 9 meses, la suspensión tendrá una duración máxima de 8 semanas, contadas a partir de la resolución judicial por la que se constituye la adopción. Si el hijo adoptado es menor de 5 años y mayor de 9 meses, la suspensión tendrá una duración máxima de 6 semanas. En el caso de que el padre y la madre trabajen, sólo uno de ellos podrá ejercitar este derecho.
Durante este periodo, el trabajador que disfrute del permiso recibirá una prestación por Maternidad equivalente al 100% de su base de cotización, es decir que cobrará como si estuviera trabajando.

Excedencias
La excedencia es una suspensión del contrato de duración prolongada. Las hay de varios tipos:

• *Por ocupación de un cargo público representativo* (alcalde, concejal...), que impide la asistencia del trabajador a su trabajo: el empresario está obligado a conceder este tipo de excedencia. Una vez que el trabajador ha cesado o dimitido de su cargo o función, tiene que reincorporarse a su puesto de trabajo.

• *Maternidad*: los trabajadores tienen derecho a un periodo de excedencia no superior a 3 años para atender al cuidado de cada hijo, tanto cuando sea hijo propio como adoptado. El periodo se cuenta desde la fecha de nacimiento del hijo o la fecha de la resolución judicial por la que se constituye la adopción. Los sucesivos hijos darán derecho a un nuevo periodo de excedencia. Cuando el padre y la madre trabajen, sólo uno de ellos podrá ejercitar este derecho. Durante el primer año a partir del inicio de cada situación de excedencia, el trabajador tendrá derecho a la reserva de su puesto de trabajo. Pasado un año, salvo pacto colectivo o individual en contrario, sólo conservará el derecho a reincorporarse en un puesto de igual o inferior categoría a la suya. El periodo de excedencia se computa a efectos de antigüedad.

• *Otras causas*: el trabajador puede solicitar la excedencia voluntaria por cualquier motivo y por el tiempo que crea oportuno. Ahora bien, la empresa sólo está obligada a concedérsela (art. 46 del ET) si se cumplen las siguientes condiciones: que el trabajador tenga una antigüedad en la empresa de al menos un año y que la excedencia voluntaria sea por un plazo de más de 2 años y menos de 5. El trabajador sólo puede volver a ejercitar este derecho, si han transcurrido 4 años desde el final de la anterior excedencia.
Si no se cumplen estos requisitos (o los establecidos en el convenio colectivo, que serán menos restrictivos), el trabajador es libre de solicitar la excedencia, pero la empresa puede concedérsela o no.
En esta excedencia voluntaria, el trabajador no tiene derecho a reincorporarse en el mismo puesto de trabajo que tenía, sino que conserva sólo el derecho preferente a reingresar en las vacantes de igual o similar categoría a la suya que se produzcan en la empresa.

Extinción del contrato de trabajo

La terminación o extinción del contrato de trabajo que en su día firmaron la empresa y el trabajador significa que, a partir de ese momento, van a dejar de producir sus efectos todos los derechos y obligaciones de ambas partes.
La terminación del contrato de trabajo puede deberse a diversos motivos, que lo mismo pueden responder a la voluntad conjunta de las partes, como a la

voluntad unilateral del empresario o del trabajador, o a otras causas ajenas a la voluntad de ambos.

Extinción del contrato por voluntad del trabajador

Hay varias causas por las que el trabajador puede optar por dar por finalizado su contrato de trabajo.

Cese voluntario del trabajador
El trabajador puede cesar voluntariamente en la empresa a petición propia en cualquier momento y por el motivo que sea (no tiene que especificarlo), pero esta decisión hay que comunicarla al empresario con la suficiente antelación (MODELO 98). El tiempo mínimo de *preaviso* con el que el trabajador debe notificar al empresario su decisión de dimitir será el que señale el convenio colectivo correspondiente. Este periodo varía normalmente *desde 15 días* para el personal administrativo, obreros y subalternos *hasta un mes* para el personal técnico.
Si el trabajador no cumple este plazo de preaviso, el empresario le puede descontar el total o parte de la liquidación (parte proporcional de pagas extraordinarias, vacaciones no disfrutadas, etc.). Generalmente, le descontará tantos días como haya incumplido de preaviso.
Cuando un trabajador dimite por su voluntad (sin que la empresa haya provocado de ninguna forma con su actitud esa situación) no solamente no tiene derecho a percibir ninguna indemnización por parte del empresario, sino que tampoco puede reclamar la prestación por desempleo. Tendrá derecho únicamente a la liquidación de la parte proporcional de pagas extraordinarias, vacaciones no disfrutadas, participación en beneficios, etc.

Dimisión forzada del trabajador (causada por la actitud de la empresa)
La ley establece una serie de causas justas por las que el trabajador puede solicitar la extinción del contrato (art. 50 del ET). Esta dimisión forzada es distinta de la voluntaria, ya que el trabajador tendrá derecho a percibir una indemnización por un importe similar a la del despido improcedente (45 días por año de trabajo), además de que pueda tener derecho a cobrar el desempleo. Las causas que se pueden alegar son:
– modificaciones sustanciales en las condiciones de trabajo que perjudiquen la formación profesional del trabajador o menoscaben su dignidad;
– falta de pago o retrasos continuados en el abono del salario;
– incumplimiento grave de las obligaciones del empresario, salvo los supuestos de fuerza mayor;
– dimisión por modificación de las condiciones de trabajo.
Cuando la empresa introduce modificaciones en la jornada de trabajo, el horario o el régimen de trabajo por turnos, el trabajador puede aceptar los cambios u optar por el despido. En este último caso, percibirá una

indemnización de 20 días de salario por año de trabajo, con un máximo de 9 mensualidades.
Si se trata de un cambio de centro de trabajo (movilidad geográfica), el trabajador podrá optar igualmente por el despido, percibiendo una indemnización de 20 días por año, pero el máximo será, en este caso, de 12 mensualidades.

Extinción del contrato por voluntad del empresario

El empresario puede alegar una serie de causas para despedir a un trabajador, unas referentes al propio trabajador y otras a las circunstancias y la marcha de la empresa.

Despido disciplinario
El despido disciplinario se produce cuando el empresario decide unilateralmente extinguir el contrato de trabajo, basándose en un supuesto incumplimiento de sus obligaciones por parte del trabajador.
Para que el despido se considere disciplinario debe estar basado en un incumplimiento grave y culpable del trabajador. Los motivos por los que la empresa puede aplicarlo están establecidos en el art. 54 del ET y son los siguientes:
– faltas repetidas e injustificadas de puntualidad y asistencia al trabajo;
– indisciplina o desobediencia en el trabajo;
– ofensas verbales o físicas al empresario, a las personas que trabajen en la empresa o a los familiares que convivan con ellos;
– incumplimiento de la buena fe contractual, así como el abuso de confianza en el desempeño del trabajo;
– disminución continuada y voluntaria en el rendimiento del trabajo normal o pactado;
– embriaguez habitual o toxicomanía, si repercute negativamente en el trabajo.
El despido hay que notificarlo mediante comunicación escrita en la que se haga constar la fecha de despido y los motivos (MODELO 99). Hay que detallar exactamente las causas del despido y no se podrán añadir posteriormente causas nuevas que no consten en la carta inicial. Así, por ejemplo, en los despidos por faltas de puntualidad hay que especificar en la carta qué días se han producido los retrasos y cuánto tiempo se ha llegado tarde. Lo mismo ocurre con los despidos por faltas de asistencia o cualquier otra causa.
La carta de despido debe ser entregada al trabajador, quien deberá firmar el acuse de recibo de la misma. La firma del trabajador sólo implica que la ha recibido, no que esté conforme con el despido. Sin embargo, es posible que el trabajador se niegue a firmar el «recibí» de la carta. La ley obliga a que la carta se entregue de modo fehaciente (es decir que no haya dudas sobre si se entregó o no), y uno de los medios puede ser la firma de dos testigos que hayan presenciado la entrega de la carta de despido al trabajador. También

puede remitirse por conducto notarial o por telegrama con acuse de recibo.
Si el trabajador no está de acuerdo con la causa de despido, puede recurrirla en el plazo máximo de 20 días ante las autoridades laborales, quienes dictaminarán si el despido es procedente, improcedente o nulo.

• *Despido procedente*: el despido es *procedente* cuando los hechos que lo han originado tengan la entidad y gravedad suficientes para ser sancionados con despido y, además, la empresa haya podido demostrarlos. En estos casos, queda extinguido el contrato de trabajo sin derecho a indemnización ninguna para el trabajador; eso sí, tras un periodo de espera de 3 meses, tendrá derecho a desempleo.

• *Despido improcedente*: el despido es *improcedente* cuando la empresa no puede demostrar los hechos que lo motivan. También se considera improcedente cuando la empresa ha cometido defectos de forma, como no cumplir con el periodo de preaviso o no entregar la carta.
En estos casos, la empresa puede optar entre readmitir al trabajador en su puesto de trabajo o abonarle una indemnización de 45 días por cada año trabajado, tomando como base el salario bruto más la prorrata de pagas extras, con un máximo de 42 mensualidades.
Si el contrato es de los llamados de *fomento de la contratación indefinida*, y el despido que se ha declarado improcedente ha sido por causas objetivas, la indemnización se reduce a 33 días por año de servicio, con un máximo de 24 mensualidades.
El trabajador tiene derecho a que le paguen los salarios que haya dejado de percibir desde la fecha del despido hasta la fecha de la sentencia que declara el despido improcedente. Si el trabajador despedido es *representante legal de los trabajadores*, es el propio trabajador quien opta por la readmisión o la indemnización. Si opta por la readmisión, la empresa no tiene más remedio que acatarla.

• *Despido nulo*: según el artículo 55 del Estatuto de los Trabajadores, el despido es *nulo* cuando el motivo sea alguna causa de discriminación prohibida por la Constitución o la ley. En ese caso, el trabajador tiene derecho a la readmisión inmediata y a que se le paguen los sueldos que haya dejado de percibir.

Despido por causas objetivas: ineptitud, causas económicas...
El Estatuto establece una serie de causas de extinción del contrato que considera «objetivas». Cuando se produce un despido apoyándose en alguna de estas causas, el trabajador, a diferencia de lo que ocurre con el despido disciplinario, tiene derecho a 20 días de indemnización por año de servicio, prorrateándose por meses los periodos inferiores a un año. La indemnización máxima será de 12 mensualidades.
La empresa debe comunicar *por escrito* al trabajador la decisión del despido, indicando la causa que alega y entregándole al mismo tiempo la *indemnización* correspondiente. El plazo de preaviso es de 30 días. Si la empresa no entrega la carta o la indemnización (salvo en despidos por causas económicas de la

empresa, debidamente justificadas), el despido se considerará *nulo*. Si incumple el plazo de preaviso, el trabajador tiene derecho al salario correspondiente. Si el trabajador no está de acuerdo, puede recurrir el despido de la misma forma que con el disciplinario, y la autoridad laboral podrá declararlo procedente, improcedente o nulo.

Las causas objetivas que la empresa puede alegar son:

• Ineptitud del trabajador producida o conocida después del periodo de prueba, o falta de adaptación a las nuevas condiciones tecnológicas de su puesto de trabajo.

• Causas económicas: cuando exista la necesidad objetiva de reducir puestos de trabajo para superar una situación económica negativa de la empresa.

• Faltas reiteradas al trabajo, aunque sean intermitentes y estén justificadas, si superan el 20% de las jornadas en 2 meses consecutivos, o el 25% en 4 meses discontinuos dentro del mismo año.

La nómina

La nómina es el documento que justifica el pago del salario. Según la ley, es obligatorio que cada trabajador reciba un duplicado de la nómina firmado y sellado por la empresa. Además, la nómina tiene que ajustarse al modelo pactado en el convenio o al oficial (MODELO 100), el cual se divide en tres partes. Una que se refiere al salario *(devengos*), otra a la determinación de la base de cotización a la Seguridad Social, y una tercera a las deducciones practicadas sobre el salario a cuenta de los impuestos y otros conceptos.

Una nómina debe incluir, al menos, los siguientes datos:
– identificación de la empresa y datos del trabajador;
– periodo al que corresponden las cantidades que se detallan (nunca superior a un mes);
– salario base (nunca inferior al SMI o al fijado en convenio para la categoría profesional) separado de las demás percepciones;
– otros conceptos salariales: antigüedad, titulación, productividad, nocturnidad, trabajo nocivo o peligroso o cualquier otro que se refiera al puesto de trabajo, participación en beneficios, retribuciones en especie o cualquier otro complemento al salario;
– percepciones distintas al salario sobre las que no se practican retenciones del IRPF: dietas o indemnizaciones. También aparecen en este apartado las prestaciones de la Seguridad Social por incapacidad laboral transitoria

(enfermedad o accidente) o maternidad durante los días de baja que correspondan, protección a la familia, etc.;
– base de cotización a la SS: constituida por el salario total (incluidos los complementos) más la parte proporcional de la paga extra. Se excluyen las dietas de viaje, las indemnizaciones por vestuario, los productos en especie y las horas extraordinarias;
– deducciones: retención del IRPF según el porcentaje que corresponda al salario de acuerdo con la tabla aprobada anualmente por el Gobierno, cuotas de sindicatos y aportación del trabajador a la Seguridad Social;
– cantidad total que se va a percibir una vez practicados los descuentos;
– lugar y fecha: es importante que figure el día en que realmente le han entregado la nómina, ya que dispondrá de un año para reclamar a partir de la fecha que figure en el «recibí», no de la fecha a la que correspondan las percepciones;
– sello y firma autorizada de la empresa;
– firma del trabajador.

¡ATENCIÓN!

La firma del trabajador en una nómina da fe de que ha recibido las cantidades que en ella se detallan, pero no implica que esté de acuerdo con las mismas y no anula, en modo alguno, su posibilidad de reclamar. Al contrario, la nómina es el documento fundamental para reclamar en materia de salarios y percepciones ante la autoridad laboral competente, siempre en el plazo de un año desde la fecha del «recibí».

¿Es importante guardar las nóminas?
La nómina no es sólo el documento acreditativo del pago de salarios sino que constituye en sí misma una prueba de la existencia de la relación laboral que puede serle muy útil, sobre todo, si no tiene un contrato por escrito. Como ya hemos dicho, es indispensable para reclamar en todo lo que se refiere al salario, las subidas, etc., y como prueba ante problemas de cotización a la SS. Además, la nómina le servirá para efectuar comprobaciones con el certificado de retenciones que le darán para hacer la declaración del IRPF.

Contratos para empleados del servicio doméstico

La relación laboral que se establece para el servicio del hogar tiene un carácter especial y está regulada por el Real Decreto 1.424/1985, de 1 de Agosto.
El objeto de esta relación laboral son los servicios o actividades prestados en o para la casa: cualquiera de las modalidades de las tareas domésticas, así como la dirección o cuidado del hogar, el cuidado y atención de los miembros de la familia o de quienes convivan en el domicilio, los trabajos de guardería, jardinería, conducción de vehículos y otros análogos, siempre que se desarrollen formando parte del conjunto de tareas domésticas. Ambas partes pueden suscribir un contrato en el que se especifiquen los acuerdos a los que hayan llegado sobre horario, jornada, obligaciones, etc. (MODELOS 101 y 102).

Jornada

La jornada máxima semanal de carácter ordinario será de 40 horas semanales de trabajo efectivo. El horario lo fija el empresario, pero las horas ordinarias de trabajo no pueden ser más de 9 al día. El trabajador puede disponer de dos horas para las comidas principales, y este tiempo no se computará como de trabajo. Entre jornada y jornada deben pasar, por lo menos, 8 o 10 horas, según que el trabajador pernocte o no en el domicilio.
Los trabajadores pueden disfrutar un *descanso semanal de 36 horas*, de las que al menos 24 serán consecutivas y preferentemente en domingo.
El empleado de hogar tiene derecho, como cualquier trabajador, a disfrutar de las fiestas laborales y de los permisos previstos en el Estatuto de los Trabajadores.
El periodo de vacaciones anuales será de 30 días naturales. De estos días, al menos 15 se podrán disfrutar de forma continuada.

Retribución

El salario será el que las partes acuerden. En todo caso, hay que respetar el salario mínimo interprofesional, si la jornada de trabajo es completa (40 horas semanales de trabajo efectivo), y, si la jornada es parcial, la parte proporcional a la jornada de dicho salario.
Si el trabajador percibe prestaciones en especie, como el alojamiento y la manutención, se podrá descontar del sueldo el porcentaje que las partes acuerden sin que dicho descuento pueda ser más del 45% del salario total.
El empleado de hogar tiene derecho a 2 gratificaciones extraordinarias equivalentes a 15 días de su salario en metálico, como mínimo, y a un complemento de antigüedad del 3% por cada trienio, con un máximo de 5.

Duración

Cuando no se haya estipulado por escrito, se entiende que el contrato dura un año. Si ninguna de las partes se opone, se prorroga tácitamente por periodos igualmente anuales. Para romper el contrato, hay que avisar como mínimo 7 días antes del vencimiento. El periodo de prueba puede ser de 15 días. A estos efectos sólo cuentan los días en que se ha producido servicio efectivo.
El contrato se mantiene aunque cambie la persona del empleador, si hay acuerdo entre las partes. Se entiende que hay acuerdo cuando el empleado del hogar sigue prestando servicios durante 7 días, al menos, en el mismo domicilio, aunque este domicilio haya cambiado de dueño.
Cuando la familia se traslade temporalmente a otra localidad, puede acordarse la suspensión del contrato durante ese periodo.
El empleado de hogar en régimen de interno tiene derecho a permanecer alojado en el domicilio un mínimo de *30 días* en el supuesto de incapacidad laboral transitoria (enfermedad, accidente), salvo que por prescripción facultativa se recomiende su hospitalización.

Extinción del contrato

Hay varias causas que pueden motivar la extinción del contrato. Entre éstas se encuentran:
– las consignadas válidamente en el contrato, salvo que constituyan un abuso manifiesto;
– la expiración del tiempo convenido. En este caso, al mismo tiempo que se comunica la extinción, se pondrá a disposición del trabajador una indemnización equivalente a 7 días naturales del salario en metálico por año de duración del contrato, incluidas la prórrogas, con un límite de 6 mensualidades;
– por voluntad del trabajador, con preaviso de 7 días;
– por despido, notificado por escrito y cuando se produzca alguna de las causas previstas en el Estatuto de los Trabajadores (incumplimiento grave y culpable). Si el despido es declarado improcedente o nulo (el efecto es el mismo en ambos casos), el empleado de hogar tiene derecho a una indemnización equivalente al salario en metálico de 20 días naturales por cada año natural de duración del contrato, incluidas las prórrogas, con un límite de 12 mensualidades;
– si el empleador decide prescindir del trabajador. En tal caso, al mismo tiempo que se le comunica el despido, hay que entregar al trabajador una indemnización equivalente al salario en metálico de 7 días naturales por cada año natural de duración del contrato, incluidas las prórrogas. En este caso, el empleador tiene que avisar al trabajador con una antelación mínima de 7 días, que serán 20, si la prestación de servicios ha durado más de un año.

Modelo 94

AUTORIZACIÓN PARA QUE UN MENOR DE 18 AÑOS Y MAYOR DE 16 PUEDA PRESTAR SUS SERVICIOS A UNA EMPRESA

D/Dña. ..... *(nombre y apellidos del padre, madre, tutor, etc.)*, con DNI ..... y domicilio en calle ....., población ..... .

AUTORIZO a ..... *(mi hijo/a...)* ..... *(nombre y apellidos del menor)*, de ..... años *(indicar la edad)*, con DNI ....., para que pueda por sí mismo/a contratar su trabajo como ..... *(indicar la actividad: socorrista, botones, carpintero, etc.)* con la empresa ....., así como para que pueda ejercitar los derechos y cumplir los deberes que se derivan de su contrato y para decidir la finalización del mismo.

Lo que hago constar a fin de cumplir con lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores.

..... *(localidad)*, ... de ..... del 200 .....

(Firma)
Fdo.: *(nombre de quien otorga el permiso)*

Modelo 95

CONTRATO DE TRABAJO POR TIEMPO INDEFINIDO

CONTRATO DE TRABAJO POR TIEMPO INDEFINIDO

En ..... *(localidad)*, a ..... *(día)* de ..... *(mes)* del ..... *(año)*

REUNIDOS

Por una parte, D/Dña. ....., en nombre y representación de la empresa ..... *(nombre de la empresa)*, conforme al poder otorgado al efecto ante el Notario de ..... *(localidad donde ejerce el notario)*, D. ..... *(nombre del notario)*, en fecha de ..... .

Por otra, D/Dña. ....., de ..... años de edad *(si es menor de edad, añadir «y asistido/a por...»)*, con domicilio en calle ....., localidad ....., con DNI ..... y núm. de afiliación a la Seguridad Social ..... .

MANIFIESTAN

Que es de interés para ambas partes suscribir un contrato de trabajo que se regulará por las siguientes:

ESTIPULACIONES

Primera.- El presente contrato de trabajo entrará en vigor el día ..... de ..... *(mes)* del ..... *(año)*.

Segunda.- El trabajador D/Dña. ..... realizará funciones de la categoría profesional de ....., conforme a lo establecido en el Convenio Colectivo de fecha ..... .

Tercera.- El lugar de prestación de servicios será el del centro de trabajo situado en ..... *(1)*. Para desplazarse hasta dicho centro de trabajo, la empresa pondrá un servicio de autobuses u otro medio adecuado de transporte, sin coste alguno para el trabajador *(2)*.

Cuarta.- Se acuerda un periodo inicial de prueba de ..... *(nunca superior al fijado en convenio o en el Estatuto de los Trabajadores)*. Durante el mismo, ambas partes podrán rescindir este contrato, sin necesidad de preaviso ni de indemnización alguna. A tales efectos, se acuerda expresamente que, si durante el periodo de prueba, se produce una situación de incapacidad laboral transitoria, dicho periodo quedará interrumpido y se reanudará cuando el trabajador se reincorpore al trabajo.

Quinta.- La jornada de trabajo será de ..... horas *(anuales o semanales)*, a tenor de lo establecido en el Convenio Colectivo por el que se rige la empresa, de fecha ..... . A los efectos de jornada laboral, el tiempo de trabajo se computará de modo que, tanto al comienzo, como al final de la jornada diaria, el trabajador se encuentre en su puesto de trabajo.

Sexta.- El trabajador gozará anualmente de un periodo de vacaciones de ..... días *(aclarar si naturales o laborables)*.

Séptima.- D/Dña. ..... percibirá como remuneración de su trabajo la cantidad establecida en el Convenio aplicable a la empresa de fecha ....., para su categoría profesional, así como las pagas extraordinarias fijadas en dicho convenio.

Octava.- La empresa contratante queda facultada para hacer efectivo el pago de la retribución bien en moneda de curso legal, bien mediante talón o cualquier otra modalidad bancaria o de entidades de crédito, no computándose como jornada efectiva de trabajo el tiempo que, en este caso, se emplee para su cobro.

Novena.- En lo no previsto en este contrato, se estará a lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores y Convenio Colectivo por el que se rige la empresa.

En estos términos ambas partes contratantes dejan redactado el presente documento, ratificándose en su contrato, firmándolo por triplicado en la ciudad y fecha arriba expresadas *(3)*.

Sello y firma de la empresa Firma del trabajador

(1) Esta referencia al centro de trabajo debe especificar si se trata de un lugar fijo o un trabajo itinerante, ya que es un dato muy importante para determinar si se aplican las restricciones sobre movilidad geográfica de acuerdo con el art. 40 del ET: «El traslado de trabajadores que no hayan sido contratados específicamente para prestar sus servicios en empresas con centros de trabajo móviles o itinerantes, a un centro de trabajo distinto de la misma empresa, que exija cambios de residencia requerirá la existencia de razones económicas, técnicas, organizativas o de producción que lo justifiquen, o bien contrataciones referidas a la actividad empresarial».
(2) Muchos convenios colectivos o de empresa establecen que, si el lugar de trabajo se encuentra situado a una determinada distancia del centro urbano, la empresa debe poner a disposición de los trabajadores un medio de transporte.
(3) Una vez firmado el contrato por la empresa, el/la trabajador/a tiene derecho a que le entreguen una copia del mismo.

CARTA COMUNICANDO A LA EMPRESA QUE SE VA A CONTRAER MATRIMONIO, PARA SOLICITAR EL CORRESPONDIENTE PERMISO

Modelo 96

La ley establece un permiso no superior a 15 días por contraer matrimonio.

(Nombre del trabajador)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la empresa)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sres míos:

Les comunico que con fecha ..... contraeré matrimonio. Acogiéndome al derecho que me concede el artículo ..... del Convenio Colectivo de Trabajo/Estatuto de los Trabajadores *(1)*, tomaré 15 días naturales de permiso, contados a partir de la fecha indicada.

En su momento les aportaré el correspondiente certificado de matrimonio, a efectos de justificar este permiso.

Atentamente les saluda,

(Firma)
Fdo.: *(nombre del trabajador)*

Recibí *(2)*,
(sello y firma de la empresa)

(1) Art. 37 del Estatuto de los Trabajadores: «El trabajador, previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo con derecho a remuneración, por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente:
– Quince días naturales en caso de matrimonio.
– Dos días en los casos de nacimiento de hijo o enfermedad grave o fallecimiento de parientes hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad. Cuando, con tal motivo, el trabajador necesite hacer un desplazamiento al efecto, el plazo será de cuatro días.
– Un día por traslado del domicilio habitual.
– Por el tiempo indispensable, para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal, comprendido el ejercicio del sufragio activo».
(2) Quédese con una copia que lleve el sello y la firma de la empresa.

Modelo 97

PERMISO POR LACTANCIA: NOTIFICACIÓN A LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA *(1)*

(Nombre del/de la trabajador/a)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la empresa)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sres. míos:

Haciendo uso del derecho que me reconoce el vigente Estatuto de los Trabajadores, pongo en su conocimiento que, por tener un/a hijo/a menor de nueve meses, haré uso del permiso retribuido por lactancia fijado en este precepto legal, con efectos desde .....*(fecha)*.

(Elija una de estas tres opciones:)

– *(opción 1)* La hora de ausencia de trabajo será ..... *(por ejemplo, de 10 a 11 de la mañana)*.
– *(opción 2)* La hora de ausencia al trabajo la dividiré en dos fracciones, de media hora cada una de ellas, concretamente de ..... a ....., y de ..... a ..... .
– *(opción 3)* Sustituiré el derecho de interrupción de hasta una hora por la reducción de la jornada normal en media hora al principio/al final de la jornada.

Atentamente,

(Firma)
Fdo.: *(firma del/de la trabajador/a)*

Recibí *(2)*,
(sello y firma de la empresa)

(1) «Este derecho podrá ser aplicable también al trabajador, siempre que quede acreditado mediante certificación de la empresa en que trabaje la madre que ésta no ha ejercido en la misma el derecho que se regula» (art. 37 del Estatuto de los Trabajadores, apartado 4).
(2) Recoja una copia con el sello y la firma de la empresa.

Modelo 98

ESCRITO PARA COMUNICAR EL CESE VOLUNTARIO EN LA EMPRESA

(Nombre del trabajador)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre de la empresa)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sres. míos:

Pongo en su conocimiento que a partir de ..... *(fecha)*, es mi deseo terminar la relación laboral que mantengo con ustedes.

Esta comunicación la remito con la antelación que, a tales efectos y a tenor de mi categoría profesional, impone el artículo ..... del Convenio Colectivo de Trabajo/Estatuto de los Trabajadores. Por ello, les solicito que me preparen la correspondiente liquidación, con el detalle de cada uno de los conceptos, para la fecha indicada. Igualmente, les solicito que me extiendan un certificado acreditando el tiempo que he permanecido en su empresa y que mi cese ha sido voluntario.

Atentamente,

(Firma)
Fdo.: *(nombre del trabajador)*

Recibí *(1)*,
(sello y firma de la empresa)

(1) Recoja y conserve una copia con el sello y firma de la empresa.

Modelo 99 EXTINCIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO: CARTA DE DESPIDO DISCIPLINARIO

Éste es el modelo de carta que debe recibir el/la trabajador/a para considerarse despedido/a. Tenga en cuenta que si el empresario no ha cumplido este requisito o la carta no contiene alguno de los datos que aquí se reflejan, el/la trabajador/a puede recurrir contra el despido, el cual sería considerado improcedente según el art. 55 del ET *(1)*.

(Nombre de la empresa)
(NIF)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Nombre del/de la trabajador/a)
(Dirección)
(C.P., localidad y provincia)

(Localidad y fecha)

Muy Sr/a. nuestro/a:

Por medio de la presente le comunicamos que, acogiéndose a las facultades que se fijan en el art. 54 del Estatuto de los Trabajadores *(2)*, se le comunica su cese por despido disciplinario en los servicios que venía prestando a esta empresa.

Las razones que fundamentan esta decisión son las siguientes: .....
(relación minuciosa y detallada de los motivos. No son válidos los motivos genéricos, ambiguos como «No estamos satisfechos con su trabajo» o «Siempre llega tarde»).

Estos hechos son sancionables con el despido, según se especifica en el art. 54 del Estatuto de los Trabajadores, así como en el art. ..... del Convenio Colectivo. Este despido tendrá sus efectos a partir del día ..... *(fecha)*.

Firma y sello de la empresa Firma del trabajador *(3)*

(1) Art. 55, Estatuto de los Trabajadores: «El despido deberá ser notificado por escrito al trabajador, haciendo figurar los hechos que lo motivan y la fecha en que tendrá efectos».
(2) Art. 54, Estatuto de los Trabajadores: «El contrato de trabajo podrá extinguirse por decisión del empresario, mediante despido basado en un incumplimiento grave y culpable del trabajador. Se consideran incumplimientos contractuales: a) las faltas repetidas e injustificadas de asistencia o puntualidad al trabajo; b) la indisciplina o desobediencia en el trabajo; c) las ofensas verbales o físicas al empresario o a las personas que trabajan en la empresa o a familiares que convivan con ellos; d) la transgresión de la buena fe contractual, así como el abuso de confianza en el desempeño del trabajo; e) la disminución continuada y voluntaria en el rendimiento del trabajo normal o pactado; f) la embriaguez habitual o toxicomanía si repercuten negativamente en el trabajo».
(3) Si es posible, debe recogerse la firma del trabajador, ya que acredita de forma fehaciente la entrega. Esta firma no implica la conformidad con el despido, sino sólo la recepción de la carta.

RECIBO JUSTIFICATIVO DEL PAGO DE SALARIOS: LA NÓMINA Modelo 100

MODELO DE RECIBO INDIVIDUAL DE SALARIOS

ANEXO

RECIBO INDIVIDUAL JUSTIFICATIVO DEL PAGO DE SALARIOS

Empresa: [redacted]	Trabajador: [redacted]
Domicilio: [redacted]	N.I.F.: [redacted] Número Libro de Matrícula: [redacted]
C.I.F.: [redacted]	Número de afiliación a la Seguridad Social: [redacted]
Código de cuenta de cotización a la Seguridad Social: [redacted]	Categoría o grupo profesional: [redacted]
	Grupo de cotización: [redacted]

Período de liquidación: del ..... de ..... al ..... de ..... de 19..... Total días [ ]

I. DEVENGOS		TOTALES
1. Percepciones salariales		
Salario base		
Complementos salariales		
Horas extraordinarias		
Gratificaciones extraordinarias		
Salario en especie		
2. Percepciones no salariales		
Indemnizaciones o suplidos		
Prestaciones e indemnizaciones de la Seguridad Social		
Indemnizaciones por traslados, suspensiones o despidos		
Otras percepciones no salariales		
A. TOTAL DEVENGADO		
II. DEDUCCIONES		
1. Aportación del trabajador a las cotizaciones a la Seguridad Social y conceptos de recaudación conjunta		
	%	
Contingencias comunes		
Desempleo		
Formación Profesional		
Horas extraordinarias		
Fuerza mayor o estructurales		
No estructurales		
TOTAL APORTACIONES		
2. Impuesto sobre la renta de las personas físicas		
3. Anticipos		
4. Valor de los productos recibidos en especie		
5. Otras deducciones		
B. TOTAL A DEDUCIR		
LIQUIDO TOTAL A PERCIBIR (A-B)		

..... de ..... de 19...
RECIBI

Firma y sello de la Empresa

DETERMINACION DE LAS BASES DE COTIZACION A LA SEGURIDAD SOCIAL Y CONCEPTOS DE RECAUDACION CONJUNTA Y DE LA BASE SUJETA A RETENCION DEL I.R.P.F.

1. Base de cotización por contingencias comunes	
Remuneración mensual	
Prorrata pagas extraordinarias	
TOTAL	
2. Base de cotización por contingencias profesionales (A.T. y E.P.) y conceptos de recaudación conjunta (Desempleo Formación Profesional, Fondo de Garantía Salarial)	
3. Base de cotización adicional por horas extraordinarias	
4. Base sujeta a retención del I.R.P.F.	

E-29

Este modelo fue aprobado por Orden 27 de Diciembre de 1994. Dicha Orden establece también que:
– El recibo de salarios será firmado por el trabajador al hacerle entrega del duplicado del mismo y abonarle, en moneda de curso legal o mediante cheque o talón bancario, las cantidades resultantes de la liquidación. La firma del recibo dará fe de la percepción por el trabajador de dichas cantidades, sin que suponga su conformidad con las mismas.
– Cuando el abono se realice mediante transferencia bancaria, el empresario entregará al trabajador el duplicado del recibo sin recabar su firma, que se entenderá sustituida, a los efectos previstos en el apartado anterior, por el comprobante del abono expedido por la entidad bancaria.
El modelo que utilizaban hasta ahora las empresas será válido durante 5 años a partir del 1/3/95.

Modelo 101

CONTRATO DE TRABAJO
DE LA RELACIÓN LABORAL
ESPECIAL DEL SERVICIO DOMÉSTICO

Este contrato se acoge al Real Decreto 1.424/1985 y se aplica a empleados del hogar internos.

CONTRATO DE TRABAJO

En ....., a ..... de ..... del 200.....

REUNIDOS

De una parte, D/Dña. ..... *(nombre del empleador)*, mayor de edad, con domicilio en ....., calle ....., nº ....., piso ....., y con DNI núm. ..... .

Y de otra, D/Dña. ..... *(nombre del empleado de hogar)*, mayor de edad, con domicilio en ....., calle ....., nº ....., piso ....., y con DNI núm. ..... .

Acuerdan el presente contrato de trabajo, con sujeción a lo dispuesto en las disposiciones aplicables y a tenor de las siguientes

CLÁUSULAS

Primera.- D/Dña. ....., se compromete a prestar sus servicios en el domicilio situado en ..... *(dirección de la casa donde se va a trabajar)* de ..... *(localidad)*, como empleado del hogar, realizando las siguientes labores ..... *(cuidado de niños, limpieza, cocina, arreglo y planchado de ropa, etc.)*.

Segunda.- El periodo de prueba será de 15 días. La incapacidad laboral transitoria interrumpirá el periodo de prueba.

Tercera.- Se fija una jornada laboral de ..... horas semanales *(no pueden ser más de 40)*, repartidas de la siguiente forma: ..... *(indicar el horario. Por ejemplo: de lunes a viernes de 9 a 14 horas y de 16 a 18 horas, y los sábados de 8,30 a 13,30 horas) (1)*. Terminada la jornada laboral, el/la empleado/a del hogar no estará obligado/a a permanecer en la vivienda donde presta sus servicios. El periodo de vacaciones será de 30 días naturales.

Cuarta.- El salario como remuneración de sus servicios se fija en ..... ptas (..... €) mensuales, con una deducción de ..... *(si es un empleado interno, consignar cuánto se descuenta del salario por comidas y estancia, sin exceder nunca del 45% del total del salario)* en concepto de manutención/alojamiento. Estos descuentos no se practicarán sobre las gratificaciones extraordinarias.

El salario será objeto de revisión anual en función del incremento que experimente el índice de precios al consumo.

Se establecen dos gratificaciones extraordinarias al año, de 15 días de salario cada una de ellas, que se harán efectivas los días 20 de junio y 20 de diciembre de cada año.

Quinta.- El presente contrato tendrá una duración de un año, comenzando a regir entre las partes el día de la fecha. Vencida la primera anualidad, se prorrogará automáticamente por periodos iguales de un año, si no se denunciara por ninguna de las partes con una antelación mínima de siete días.

Y para que conste y surta los efectos oportunos, se extiende el presente contrato por duplicado, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento.

Fdo.: *(firma del empleador)* Fdo.: *(firma del empleado de hogar)*

(1) El horario lo establece libremente el empleador, pero no puede exceder de 9 horas al día y tiene que haber un descanso mínimo entre jornadas de 10 horas, cuando el trabajador no pernocte en el domicilio, y de 8 horas, si duerme en la casa. El descanso semanal se fija en 36 horas, de las que 24 horas han de ser ininterrumpidas.