

consells de consum I:

Viatges, vivenda, arrendaments i productes financers

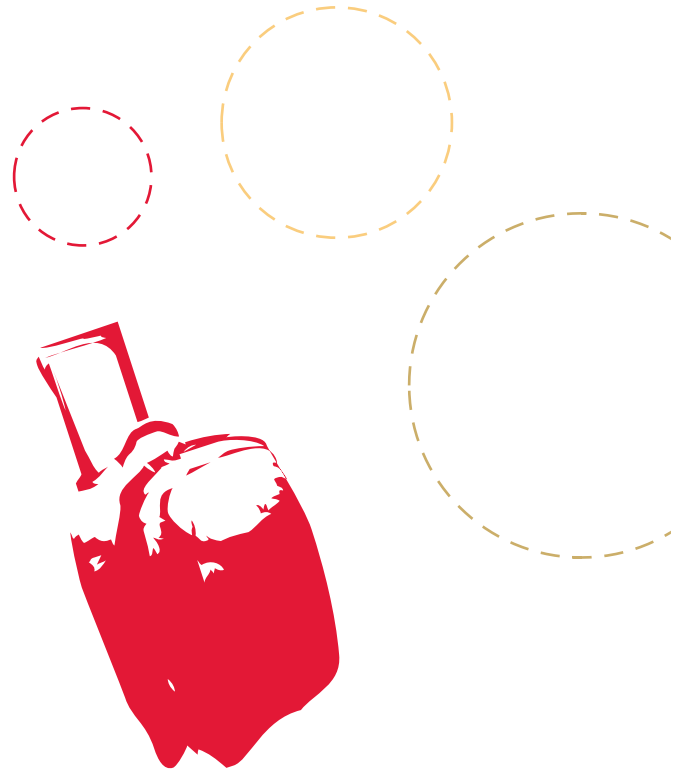


viatges

- Si una vegada contractat el viatge es desistix, l'agència tindrà dret al cobrament dels gastos de gestió i anul·lació degudament justificats i a aplicar una penalització segons els dies que falten per a l'eixida.
- Els paquets establits prèviament que compten amb almenys dos servicis i duren més de vint-i-quatre hores, o incloguen una nit d'estada es denominen **viatges combinats** i tenen la seua pròpia regulació.
- En els viatges combinats és possible **revisar el preu** per a introduir variacions del cost del transport, taxes o impostos. La revisió serà nul·la si es du a terme en els vint dies immediatament anteriors a la data d'eixida.
- Si l'organitzador d'un viatge combinat el **cancel·la**, llevat que siga degut a força de causa major o no s'arribara al nombre mínim de viatgers, haurà de reintegrar al consumidor totes les quantitats entregades, a més d'abonar una indemnització que variarà en funció del temps que falte per a la data d'eixida prevista.
- Si durant el transcurs del viatge sorgix qualsevol desavinença, és convenient reclamar en el mateix moment, i no esperar a tornar a la destinació. D'esta manera és possible que es puga arribar a una solució satisfactòria en el mateix lloc en què sorgisca el problema.



- En cas de patir una situació *d'overbooking*, sempre en vols amb destinació o origen a la Unió Europea, la companyia aèria haurà de compensar econòmicament el passatger afectat i oferir-li menjar, beguda, allotjament i dos telefonades. A més, el passatger tindrà dret a optar entre que se li reembosse el preu del bitllet o se'l conduísca a la seua destinació en unes condicions de transport semblants.
- Si el problema que sorgix és la **cancel·lació del vol**, els drets per al passatger són semblants als de la situació *d'overbooking*. El passatger no tindrà dret a compensació quan se'li haja avisat amb l'antelació preestablida legalment o quan la cancel·lació siga deguda a circumstàncies extraordinàries i inevitables.
- Si l'**equipatge facturat** es perd o patix danys durant el viatge, caldrà reclamar a la mateixa companyia o a l'autoritat aèria abans d'abandonar l'aeroport.
- Totes les companyies aèries que operen en la Unió Europea estan obligades a comptar amb una **assegurança** per a cobrir les indemnitzacions per danys corporals dels passatgers i per pèrdua o deteriorament dels seus equipatges.
- Tant per al **transport marítim** com per al **terrestre** l'itinerari del qual tinga el seu inici en territori nacional, el transportista haurà de comptar amb l'Assegurança Obligatòria de Viatgers (SOV), que es repercutix en el preu del bitllet i cobrix els danys corporals que puga patir el passatger durant el viatge.





la vivenda

En els contractes de compravenda de vivenda poden aparéixer certes clàusules, no negociades individualment, que es consideren abusives. Algunes de les més freqüents són:

- Clàusules que imposen al comprador que ha de carregar amb els gastos derivats de la preparació de la titulació que per la seua naturalesa corresponga al professional (obra nova, propietat horitzontal, hipoteques per a finançar la seua construcció o la seua divisió i cancel·lació).
- Clàusules que exoneren de responsabilitat el venedor respecte a vicis o defectes de la vivenda o acurten el termini de garantia establert legalment.
- Clàusules que fixen dates d'entrega merament orientatives i condicionades a la voluntat del professional.
- Clàusules per les quals s'obliga el comprador a subrogar-se a la hipoteca del professional de la vivenda o que imposen penalitzacions en els supòsits de nosubrogació.
- Estipulacions que imposen al consumidor el pagament de tributs en què el subjecte passiu és el professional.
- Clàusules que obliguen el comprador a assumir els gastos de l'establiment dels accessos als subministraments generals de la vivenda (aigua, llum...), quan la vivenda haja de ser entregada en condicions d'habitabilitat.

els arrendaments



- Hi ha principalment dos **tipus d'arrendaments**: els de vivenda i els d'ús diferent de vivenda. Els arrendaments de vivenda són aquells l'objecte dels quals és satisfer la necessitat permanent de vivenda de l'inquilí. Són arrendaments d'ús diferent de vivenda la resta, i s'inclouen dins d'esta categoria els arrendaments d'apartaments per a estiuatge o els de temporada.
- La **duració** dels arrendaments de vivenda es pot pactar lliurement, però durant els tres primers anys la pròrroga és obligatòria per a l'arrendador. No obstant això, en els arrendaments d'ús diferent de vivenda, la duració és l'estipulada en el contracte, i pot ser inferior als cinc anys.
- En l'arrendament de vivenda, durant la vigència del contracte, només podrà actualitzar-se la **renda** segons allò que s'ha pactat entre les parts i, si no n'hi ha, aplicant la variació de l'Índex de Preus al Consum (IPC). En la resta d'arrendaments caldrà ajustar-se a allò que estableix el contracte.
- Vosté ha de saber que podrà desistir del contracte una vegada que hagen transcorregut almenys sis mesos, sempre que ho comuniqui a l'arrendador amb una antelació mínima de trenta dies.
- Els **gastos** dels servicis de la vivenda individualitzats per mitjà de comptadors (llum, aigua...) seran sempre per compte de l'inquilí. La resta de gastos seran pactats per ambdós parts.



els productes financers

- Respecte a les **targetes**, cal diferenciar les targetes de crèdit de les de dèbit. Una targeta de dèbit només possibilita la disposició dels fons que té el compte, mentres que una targeta de crèdit facilita una línia de crèdit. Cal tindre en compte que per a la disposició d'eixe préstec caldrà pagar interessos, per la qual cosa és convenient fer un ús responsable d'este tipus de targetes.
- L'ús de les targetes requereix una sèrie de **precaucions** per a evitar problemes:
 - Memoritzar el PIN i evitar anotar-lo.
 - No teclejar el PIN quan algú puga veure'l.
 - Exigir sempre que, al pagar en un comerç, es requereisca el DNI.
 - En cas de pèrdua o robatori, avisar immediatament l'entitat emissora de la targeta perquè la bloquege.
- El lliurament d'una **còpia del contracte** és obligatòria per a l'entitat quan es contracten certs productes com comptes corrents, targetes o operacions de crèdit, entre altres. En determinats productes, l'entitat només estarà obligada entregar la còpia del contracte quan ho sol·licite el client.
- **Abans de contractar un crèdit**, és recomanable comparar diverses ofertes tenint en compte els interessos oferits, la TAE i les condicions que comporte el préstec.

- La **TAE** és una magnitud en forma de tant per cent anual que indica el cost o el rendiment efectiu d'un producte financer incloent-hi l'interés i els gastos i les comissions bancàries.
- Els crèdits es retribueixen per mitjà del cobrament **d'interessos**. Els tipus d'interessos poden ser fixos o variables. Els fixos són els que no varien al llarg de la vida del crèdit; els variables són els que s'establixen en funció de l'índex de referència que es contracte. També hi ha operacions mixtes en què es pot pactar un tipus d'interés fix per a un període i un altre variable per a un altre.
- L'import de les **comissions** per operacions i servicis bancaris és lliure, llevat que de forma particular i expressa, s'haja introduït per una disposició legal.
- En els establiments comercials de les entitats, haurà de col·locar-se en un lloc destacat la informació sobre tipus d'interés i comissions aplicats habitualment. Esta informació també serà visible en la pàgina d'Internet de l'entitat, per mitjà de vincles que es localitzen en la pantalla inicial de la primera pàgina.
- Pera a **reclamar** davant d'una entitat bancària, caldrà acudir en primer lloc al servici d'atenció al client o al defensor del client, si compta amb esta figura. Si en el termini de dos mesos no es rep resposta, o esta no és satisfactòria, es podrà presentar la reclamació davant del Servici de Reclamacions del Banc d'Espanya.



davant de qualsevol problema com a consumidor recorde que...

- Tots els establiments que comercialitzen béns o presten servicis en l'àmbit de la Comunitat Valenciana han de tindre a disposició de qui els sol·licite **fulls de reclamacions**.
- Els fulls de reclamacions tenen com a objecte que el consumidor pugua informar l'administració sobre les situacions en què els seus drets hagen pogut veure's perjudicats.
- Els fulls de reclamacions s'integren en un joc unitari d'impresos compost per un original blanc i tres còpies de color rosa, verd i groc respectivament. Per a formular la reclamació, el consumidor haurà de fer constar les seues dades identificatives i explicar clarament els fets que la motiven, concretant la seua pretensió. El professional li entregarà els exemplars blanc i verd i es quedarà amb els dos restants. El consumidor podrà remetre el full blanc, junt amb la documentació que fonamenta la seua reclamació, a l'**oficina municipal d'informació al consumidor** de la seua localitat o, si és el cas, al servici territorial de Comerç i Consum de la seua província.
- Si un establiment no té fulls, o es nega a facilitar-los a qui els demane, és recomanable avisar la policia local perquè quede

constància del fet, ja que esta actuació suposa una infracció en matèria de consum. La reclamació, en este cas, es podrà presentar per escrit directament davant de les **oficines municipals d'informació al consumidor** (OMIC) o davant dels **servicis territorials de Comerç i Consum** de la província.

- L'**Arbitratge de Consum** és un sistema de resolució extrajudicial de controvèrsies gratuït i voluntari. Una vegada acceptada esta via no és possible acudir a la via judicial. El laude arbitral que es dicta té els mateixos efectes que un pronunciament judicial.
- Les controvèrsies que sorgisquen entre un consumidor i un empresari o professional es podran resoldre sotmetent l'assumpte a **arbitratge**. Per a això, l'empresa haurà d'estar prèviament adherida al sistema d'arbitratge o sotmetre's a este una vegada sorgida la controvèrsia.
- Els establiments adherits al Sistema Arbitral de Consum tindran el distintiu oficial.

JUNTA ARBITRAL DE
CONSUM DE LA
COMUNITAT VALENCIANA

ESTABLIMENT
ADHERIT



ARBITRATGE
DE CONSUM

GENERALITAT VALENCIANA

