

COMPRAS POR INTERNET

COMPRAS POR INTERNET

CONSEJOS PRÁCTICOS

Las compras por Internet son cada vez más frecuentes, es lo que técnicamente se denomina comercio electrónico.

Antes de realizar una compra por Internet compruebes lo siguiente:

- Identidad del fabricante o proveedor, dirección física de contacto para posibles reclamaciones futuras.
- Las características del producto.
- El precio y gastos de transporte.
- Forma de pago y modalidades y plazo de entrega del producto.
- Plazo de validez de la oferta.

Comprobar que en algún punto de la página web se encuentran las condiciones generales de contratación. Pinchar el icono correspondiente y comprobar que se menciona lo siguiente:

- El plazo para ejercer el derecho de desistimiento al que tiene derecho desde la entrega del producto (mínimo legal 7 días).
- El plazo de garantía, forma de ejercitar la misma y supuestos excluidos.
- Es conveniente imprimir el formulario de pedido y las condiciones generales de contratación, en el momento de hacer el pedido.
- Debemos comprobar que aparece el icono del candado cerrado por que si en el formulario de pedido introducimos nuestros datos bancarios y no aparece el candado cerrado, la confidencialidad

de los datos no está garantizada.

- Tenemos que comprobar los extractos bancarios y comunicar inmediatamente a nuestro banco cualquier irregularidad que observemos, para devolver determinados cobros con los que no estemos conforme.
- Debemos saber que todo lo que menciona la publicidad de esa oferta es vinculante para la empresa, y su no cumplimiento supone un fraude para el consumidor que puede ser sancionado.
- El vendedor está obligado a confirmar al comprador el pedido a través de un acuse de recibo que puede enviar electrónicamente, pero sólo es válido si el consumidor puede archivar de algún modo la recepción de dicho mensaje de confirmación.

En caso de no recibir el pedido, si ya hemos efectuado el pago, debemos acudir a la comisaría de Policía o Juzgado más cercano para formular la correspondiente denuncia por estafa.

LUGAR DE CELEBRACIÓN DEL CONTRATO

Los contratos celebrados por vía electrónica en los que intervenga como parte un consumidor se presumirán celebrados en el lugar que éste tenga su residencia habitual.

FIRMA ELECTRÓNICA

Es el conjunto de datos en forma electrónica consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.

La firma electrónica reconocida tendrá el mismo valor que la firma manuscrita en relación con los consignados en el papel.



DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN EL TRANSPORTE AEREO

DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN EL TRANSPORTE AÉREO

1.- Derecho a compensación:

El Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, establece que los pasajeros cuyos vuelos tengan un retraso de duración determinada en función de la distancia a recorrer tendrán derecho a información, atención y al reembolso de su billete o un transporte alternativo.

Si el pasajero dispuesto a embarcar en un vuelo se ve expuesto a las circunstancias tales como la denegación de embarque en el vuelo a consecuencia de overbooking, o a la cancelación o el retraso del vuelo, tendrá derecho a recibir una compensación por parte del transportista consistente en :

- 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en los apartados anteriores, es decir, para vuelos de más de 3.500 kilómetros y realizados fuera de la Unión Europea.

La compañía aérea podrá reducir en un 50% las compensaciones anteriores si el transporte alternativo ofrecido permite la llegada al destino final con una diferencia en la hora de llegada respecto a la hora prevista para el vuelo inicialmente reservado:

- No superior a 2 horas para todos los vuelos de hasta 1.500 kilómetros.



DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN EL TRANSPORTE AEREO

- No superior a 3 horas para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- No sea superior a 4 horas para todos los vuelos no comprendidos en los apartados anteriores.

2.- Derecho al reembolso o a un transporte alternativo:

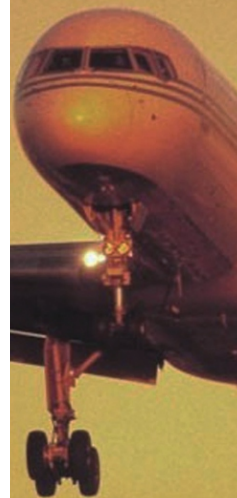
Si el retraso del vuelo es de cinco horas o más, y el pasajero decide no viajar, tendrá derecho al reembolso en siete días del coste íntegro del billete al precio al que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada y a la parte del viaje efectuada si el vuelo ya no tiene razón de ser. Cuando proceda, además, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El reembolso podrá efectuarse en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

En condiciones de transporte comparables, el pasajero tiene derecho al transporte lo más rápidamente posible hasta el destino final, o el transporte hasta el destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero en función de los asientos disponibles.

3.-Derecho a atención:

Si nos vemos afectados por un retraso de:

- 2 ó más horas para todos los vuelos de hasta 1.500 Km.
- 3 ó más horas para vuelos intracomunitario de más de 1.500 Km. o no intracomunitarios



DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN EL TRANSPORTE AEREO

entre 1.500 y 3.500 km.

- 4 ó más horas para el resto de vuelos de más de 3.500 km.

El transportista aéreo está obligado a ofrecer gratuitamente a los pasajeros afectados:

- Comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar al transporte alternativo ofrecido por la compañía aérea.
- Ofrecerá gratuitamente dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.

Si la hora prevista de salida es como mínimo al día siguiente de la salida programada del vuelo, el transportista está obligado a ofrecer gratuitamente a los pasajeros alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

La compañía aérea prestará atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida, sus acompañantes y necesidades de los menores no acompañados por personas adultas.

4.- Cambio de clase:

Si la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo acomoda a uno de sus pasajeros en una plaza de clase superior a la contratada no podrá solicitar ningún pago suplementario. Si dicha compañía acomoda a un pasajero en una clase inferior, deberá rembolsar en un plazo de siete días:

- El 30% del precio del billete del pasajero para todos los vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- El 50% para los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros (excepto vuelos entre el

DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN EL TRANSPORTE AEREO

territorio europeo y los territorios franceses de ultramar) y para los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.

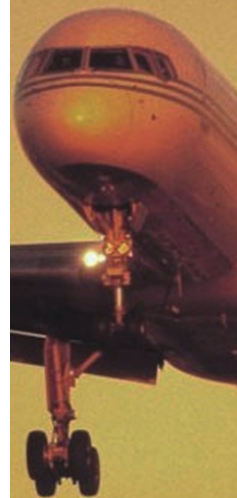
- El 75% para los vuelos distintos de los anteriores.

5.- Derecho a información:

Si el vuelo sufre un retraso de al menos dos horas, el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo tiene la obligación de proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que indiquen las normas en materia de compensación y asistencia. Si la compañía no te facilita ese impreso, puede solicitárselo.

La compañía aérea debe exponer en el mostrador de facturación, de forma claramente visible para los pasajeros, un anuncio con el siguiente texto:

“ En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque, el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia”



COMPRA DE VEHÍCULOS NUEVOS

COMPRA DE VEHÍCULOS NUEVOS

Cuando vayamos a comprar un vehículo nuevo debemos saber que el precio total debe comprender los siguientes conceptos:

- El precio franco fábrica, los gastos de tramitación y preentrega y los de transporte.
- Los impuestos correspondientes.
- IVA al tipo del 16%.
- Impuesto sobre Vehículos de tracción Mecánica al Ayuntamiento.
- Los gastos que genera la matriculación: la tasa de matriculación, las placas y, en su caso, los gastos de gestoría.
- Las listas de precios que aparecen en la prensa especializada son precios recomendados por el fabricante o importador que no siempre coinciden con la cantidad a pagar.

Antes de comprar un vehículo es importante comparar precios en varios concesionarios, valorando descuentos, ofertas y regalos que nos ofrezcan, por que el precio final de un coche de la misma marca y modelo puede variar en los distintos concesionarios.

Al comprar un nuevo coche debemos exigir siempre la factura de compra y la garantía comercial (si la tuviere) por escrito. El periodo de garantía legal de los vehículos nuevos es de dos años. Además de la garantía legal de dos años que por ley todos los concesionarios deben cumplir, algunos fabricantes ofrecen un periodo de garantía superior a dos años, denominándose ésta “garantía comercial”.

Si efectuamos la entrega de nuestro coche usado al concesionario cuando compremos el nuevo, es conveniente mirar en las revistas del motor los precios orientativos de los coches usados según su modelo y antigüedad.

COMPRA DE AUTOMÓVILES USADOS

COMPRA DE AUTOMÓVILES USADOS

Antes de adquirir un automóvil usado, debemos comprobar bien el estado del vehículo y comprobar en la tarjeta de inspección técnica que el automóvil ha superado la Inspección Técnica de Vehículos (ITV), a la que deben someterse periódicamente los turismos de más de cuatro años.

Es aconsejable dirigirnos a la Jefatura Provincial de Tráfico para solicitar en el Registro de Vehículos un certificado sobre el automóvil en el que consten las características del vehículo, los datos de su titular, el destino del coche (uso particular, uso comercial, etc) y las posibles cargas financieras o embargos. Además del precio pactado por la compra, de las tasas a pagar en la Jefatura Provincial de Tráfico y, de los gastos de gestoría, hay que tener en cuenta los impuestos aplicables:

En el caso de compra de un vehículo usado a un empresario o profesional del sector, se aplicará el IVA correspondiente y si la compra se realiza a otro particular, se aplicará el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales (es el 4% del importe fijado por Hacienda en función del modelo del coche y su antigüedad).

Si el vendedor es empresa estará obligado a entregarnos factura y deberá entregarnos el permiso de circulación del automóvil y el último recibo del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.

Aunque el vehículo adquirido sea de segunda mano y siempre que lo hayamos comprado al propio fabricante o en un establecimiento dedicado a su venta, disponemos de un plazo de garantía que no podrá ser en ningún caso inferior a un año desde la fecha de entrega del vehículo.



VIAJES COMBINADOS

VIAJES COMBINADOS

Se considera viaje combinado cuando existe contratación de dos o más de los siguientes elementos:

- Transporte, y/o
- Alojamiento, y/o
- Otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

Para que exista viaje combinado, además de la combinación de los elementos anteriores, debe haberse ofrecido por un precio global y la prestación del servicio debe ser superior a 24 horas o incluir como mínimo una noche de estancia.

Los viajes combinados se regulan en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre de 2007, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

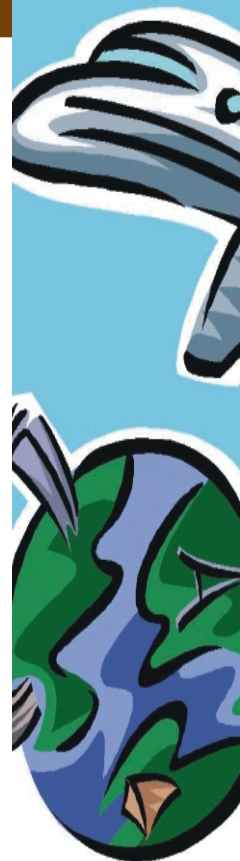
En el contrato de viaje combinado es necesario distinguir los conceptos de organizador y detallista, que deben ser, en ambos casos, agencias de viajes.

El organizador es la persona física o jurídica que de forma no ocasional organiza viajes combinados y los venda u ofrezca directamente o por medio de un detallista. El detallista es la persona física o jurídica que ofrece o vende viajes combinados propuestos por un organizador.

El folleto informativo.

El detallista, o en su caso el organizador, deberá poner a disposición de los consumidores un programa o folleto informativo que contenga por escrito la oferta sobre el viaje combinado y que deberá incluir información clara y precisa sobre los siguientes extremos:

- El destino o los destinos del viaje.
- En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y sus fechas.
- Los medios, características y categorías de los transportes que se vayan a utilizar.
- Las fechas, horas y lugares de salida y de regreso.
- En caso de que el viaje combinado incluya alojamiento, su situación, su categoría turística y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística, en aquellos países en los que exista clasificación oficial y el número de comidas que se sirvan.
- Número mínimo de personas exigido, en su caso, para la realización del viaje combinado y, en tal supuesto, fecha límite de información al consumidor en caso de cancelación, que deberá efectuarse con una antelación mínima de diez días a la fecha prevista de iniciación del viaje.
- El itinerario.
- Las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total convenido del viaje combinado.
- El nombre y la dirección del organizador, del detallista y, si procede, del asegurador.



VIAJES COMBINADOS

- El precio del viaje combinado y de los posibles derechos e impuestos correspondientes a los servicios contratados, cuando no estén incluidos en el precio del viaje combinado.
- Modalidades de pago del precio y, en su caso, calendario y condiciones de financiación.
- Toda solicitud especial que el consumidor haya, transmitido al organizador o al detallista y que éste haya aceptado.
- La obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.
- El plazo de prescripción de las acciones que el consumidor podrá ejercitar por la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.
- El plazo en que el consumidor podrá exigir la confirmación de sus reservas.

Toda oferta será vinculante para el organizador o el detallista del viaje combinado, y en concreto el contenido del folleto, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

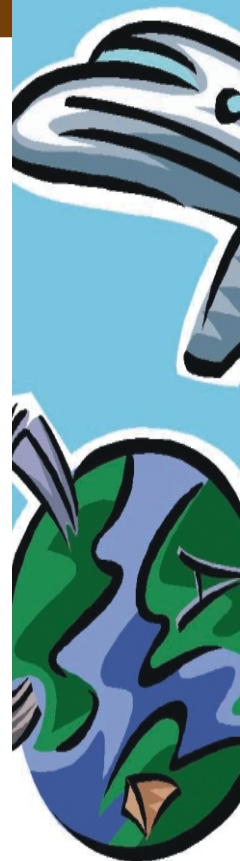
1. Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa-oferta.
2. Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes

contratantes.

El Contrato.

El contrato de viaje combinado deberá formalizarse por escrito y contener entre sus cláusulas al menos los siguientes elementos:

1. Destino del viaje.
2. En caso de fraccionamiento de la estancia, los períodos y sus fechas.
3. Medios, características y categorías de los transporte a utilizar.
4. Fechas, horas y lugares de salida y regreso.
5. Si incluye alojamiento, su situación, categoría turística, características, homologación y clasificación turística (donde exista) y el número de comidas a servir.
6. Si se exige un número mínimo de inscripciones para el viaje, expresión de la fecha límite para ser informados en caso de cancelación, que debe efectuarse con una antelación mínima de 10 días a la fecha de inicio del viaje.
7. Itinerario.
8. Visitas, excursiones y demás servicios incluidos en el precio del viaje.
9. Nombre y dirección del organizador, detallista y, si procede, del asegurador.
10. Precio del viaje, desglosando los gastos de gestión, con indicación sobre toda posible revisión (de



VIAJES COMBINADOS

acuerdo con lo establecido legalmente) y posibles derechos e impuestos que no estén incluidos en el precio.

11. Modalidades de pago del precio y, en su caso, calendario y condiciones de financiación.

12. Toda solicitud especial que haya sido transmitida por el cliente al organizador o al detallista y que éste haya aceptado.

13. La obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador directo del servicio.

14. El plazo en que podemos exigir la confirmación de las reservas.

15. La posibilidad del cliente de ejercer acciones por vía judicial contra el organizador o contra el detallista, y el plazo de dos años para hacerlo.

Los precios establecidos en el contrato no podrán ser modificados por la agencia. Sólo podrán ser modificados cuando concurren estas dos condiciones:

a) Que en el contrato se establezca expresamente la posibilidad de revisión de tarifas, tanto al alza como a la baja, y para ello se concreten las formas de cálculo a utilizar.

b) Que la revisión esté causada por variaciones de precios de: transportes, incluido el coste de los carburantes, tasas e impuestos aplicables y tipos de cambios aplicados. No se podrán revisar los precios al

VIAJES COMBINADOS

alza (aumentar el precio del viaje), en los 20 días anteriores a la fecha de salida del viaje.

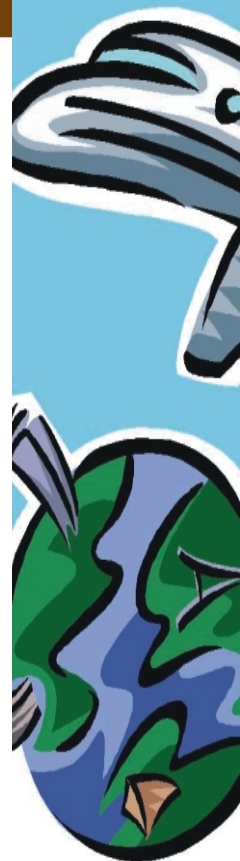
Anticipos.

Si la agencia exige anticipos, deberá entregar un recibo o justificante en el que consten las cantidades recibidas y sus conceptos. Cancelación del viaje combinado por el consumidor.

El usuario o consumidor podrá desistir de los servicios solicitados o contratados en cualquier momento y tendrá derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador o detallista salvo que tal desistimiento tenga lugar por causa de fuerza mayor. Es decir, el consumidor abonará a la agencia un porcentaje del precio acordado. Las cuantías con las que deberá indemnizar al detallista son:

1. Abonará los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiere, y una penalización consistente en el 5% del importe total del viaje, si la cancelación se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje.
2. 15% entre los días tres y diez anteriores a la fecha del comienzo del viaje.
3. 25% dentro de los cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.

Desde la OMIC te aconsejamos que comuniques a la empresa la cancelación del viaje por escrito y a la mayor brevedad posible, para que puedas tener constancia de la fecha en la que lo has comunicado. Debes tener en cuenta que el porcentaje de indemnización a la agencia será superior cuanto más tarde lo comuniques.



VIAJES COMBINADOS

Cancelación del viaje combinado por la agencia.

Si la agencia cancela el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por motivos no imputables al consumidor, el consumidor tendrá derecho al reembolso de todas las cantidades pagadas o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, si así se lo ofrece la agencia.

Si el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el organizador o el detallista deberán rembolsar al consumidor la diferencia de precio entre ambos viajes. En estos supuestos (resolución o cancelación), salvo en determinados supuestos legalmente contemplados, el organizador y el detallista serán responsables del pago al consumidor de una indemnización por incumplimiento de contrato, que será:

1. - El 5% del precio total del viaje contratado, si el incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje.
2. - El 10% si la cancelación se produce entre los quince y tres días anteriores
3. - El 25% en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las cuarenta y ocho horas anteriores.

Recomendaciones

Conservar todos los documentos escritos referentes al viaje hasta que finalice el mismo. Dichos documentos serán imprescindibles para formular posibles reclamaciones.

Reclamaciones

Si durante el desarrollo del viaje surgiera algún problema, debemos procurar comunicar y resolver las deficiencias observadas en el mismo lugar en el que se produzcan (en el alojamiento, en el medio de transporte, etc.), debiendo efectuar la correspondiente reclamación en dicho lugar.

Las quejas y problemas surgidos deberán ser comunicados a la agencia de viajes a la mayor brevedad posible e intentar alcanzar un acuerdo amistoso.

Para obtener mayor información o para interponer la reclamación correspondiente podemos acudir a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICS), Asociaciones de Consumidores y Usuarios e Instituto de Consumo de Extremadura. Antes de acudir a dichos Organismos podemos solicitar la correspondiente Hoja de Reclamaciones, que deberá estar a disposición de los consumidores y usuarios en las agencias de viajes.

Podemos también acudir al Sistema Arbitral de Consumo y en última instancia quedaría abierta la vía judicial.

