

REBAJAS

REBAJAS

Se consideran ventas en rebajas aquellas en las que los comerciantes ofrecen, en el mismo establecimiento en el que ejercen habitualmente su actividad comercial, una reducción de precios en sus productos.

Los productos puestos a la venta en rebajas:

- Deben ser artículos de campaña, es decir, tienen que haber estado incluidos en la oferta habitual de ventas.
- No pueden estar deteriorados.
- No pueden haber sido adquiridos específicamente con el objeto de ser vendidos a precio inferior al ordinario.

Las ventas en rebajas se realizan en dos periodos, temporada de invierno y temporada de verano. Dentro de tales periodos el comerciante determinará la duración de la temporada de rebajas de su establecimiento, con una duración mínima de una semana.

PROHIBICIÓN DE REBAJAS ANTICIPADAS:

Las ventas anticipadas en rebajas están prohibidas, considerándose como tales aquellas en las que concurren los siguientes requisitos:

- Mismos artículos de campaña.

- Reducciones de precios o descuentos que afectan a un elevado porcentaje de artículos.
- Se realizan en el mes inmediatamente anterior al periodo de rebajas establecido.

OBLIGACIONES DEL COMERCIANTE:

- Exponer la duración de las rebajas en un sitio visible.
- Diferenciar claramente los artículos rebajados y los ofertados bajo la modalidad de venta promocional (saldos, liquidaciones, etc...)
- Separar con claridad los productos ofertados de los que no lo estén.
- Las condiciones de compra de las rebajas tienen que ser las mismas que las existentes con anterioridad al periodo de rebajas. De no admitirse ningún medio de pago durante las rebajas, deberá publicitarse expresamente esta circunstancia con idéntica relevancia y en el mismo lugar que se anunciara la aceptación de los diversos medios de pago. Esta obligación alcanza también a cualquier otra modificación de las condiciones de venta (devoluciones, reparaciones, arreglos, etc...)
- En los artículos rebajados que presente reducción de precio deberá figurar con claridad en las etiquetas, en cada uno de ellos, el precio anterior junto con el precio reducido.
- En los artículos que presentan una reducción porcentual, basta con el anuncio genérico de éste, sin necesidad de que conste el precio reducido en cada artículo rebajado..



DEVOLUCIONES Y CAMBIOS

- El consumidor tiene que informarse si se admiten y en qué forma antes de la compra (dinero, vales o cambio por otro producto del establecimiento).
- Es conveniente comprobar las condiciones de cada establecimiento y los plazos que establece, ya sea para realizar una devolución o un cambio.
- Es importante saber que el establecimiento sólo está obligado a hacer devoluciones si el producto presenta algún defecto anterior a la venta, en tal caso la devolución se realizará con las mismas condiciones de su adquisición, es decir, si abonó la compra con una tarjeta de débito o de crédito, la devolución se hará a la tarjeta. Si adquirió el producto pagando al contado, el reembolso será también al contado, a menos que se pacten por ambas partes otras condiciones.
- Si el producto es conforme, el establecimiento puede, o no, admitir devoluciones, a excepción que lo publicite, en tal caso estaría obligado a ello.

GARANTÍAS

ALTERNATIVAS DEL CONSUMIDOR ANTE UN FALLO DEL PRODUCTO

Si el producto no responde a las características anunciadas, el consumidor puede elegir entre la reparación del bien o la sustitución, siempre que no resulte desproporcionada para el vendedor.

Si la reparación o la sustitución no son posibles o resultan desproporcionadas, el consumidor puede optar por una rebaja en el precio del producto o por la resolución del contrato, es decir, la devolución del precio.

El consumidor no podrá exigir sustitución cuando sean bienes de segunda mano o bienes de imposible sustitución. Por ejemplo, no se podrá exigir sustitución, si el bien no se fabrica o no quedan existencias, una obra de arte, un diseño exclusivo o incluido un vehículo adquirido de segunda mano.

La sustitución será desproporcionada cuando se trate de un pequeño defecto de fácil o sencilla reparación.

La reparación será desproporcionada cuando sea más cara la reparación del bien que su valor.

CÓMO DEFIENDE LA LEY UN PRODUCTO EN BUEN ESTADO.

La ley considera que un consumidor debe sentirse satisfecho con el producto adquirido si cumple los siguientes requisitos:

- Que el producto se ajuste a la descripción ofrecida por el vendedor y que tenga cualidades



GARANTÍAS

manifestadas a través de una muestra o modelo.

- Que sirva para lo que está indicado en el libro de instrucciones, o bien en las indicaciones verbales que haya podido hacer el vendedor en un video demostrativo.
- Que aparezcan dichas características en la publicidad ofrecida o en la etiqueta.
- Que el consumidor haya solicitado el producto para un uso especial y el vendedor le haya asegurado que el bien adquirido se lo ofrecerá.
- Que el producto que se compre presente la calidad y el comportamiento adecuados.

¿A QUIEN TENGO QUE RECLAMAR?

El primer responsable del producto es el vendedor. Sin embargo, el consumidor puede acudir directamente al fabricante o al importador, si el acudir al vendedor supone una carga.

¿DE CUÁNTO TIEMPO DISPONE EL CONSUMIDOR PARA RECLAMAR?

El consumidor debe acudir cuanto antes de denunciar el fallo del bien, deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella.

El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. En los productos de segunda mano, el consumidor y usuario podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

GARANTÍAS

La garantía varía de los seis primeros meses a los dieciocho meses restantes hasta cumplir la garantía total. En este sentido, si el problema ha aparecido en los primeros seis meses después de la adquisición, el vendedor debe hacer efectiva la garantía, ya que en este periodo de tiempo se da por supuesto que el problema viene de fábrica. Sin embargo, si han pasado estos seis meses, es el consumidor quien tiene que demostrar que el fallo viene de origen y que no ha sido provocado por un mal uso del producto.



VIVIENDA

VIVIENDA

COMPRAVENTA DE VIVIENDA

OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA VENDEDORA (esta obligación no existe en la compraventa entre particulares).

La empresa vendedora deberá INFORMAR sobre:

1.- LAS CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS:

- Plano general del emplazamiento de la vivienda y plano de la propia vivienda.
- Descripción de la superficie útil de la vivienda, del edificio en el que se encuentra y de las zonas comunes y servicios accesorios.
- Descripción de la estructura del inmueble y de los cimientos, de los revestimientos interiores, aislamientos acústicos, calidad, marca y modelo de los mismos.
- Materiales empleados en puertas, ventanas, armarios, grosor, etc...
- Descripción y gráfico de las instalaciones y redes de distribución de bienes comunes y de los servicios y suministros en el interior de las viviendas (red de agua, gas, calefacción y garantías de los mismos).
- Medidas de seguridad frente a incendios y equipos de extinción instalados en el inmueble así como características de ascensores y montacargas.

2.- LAS CARACTERISTICAS HIGIENICO-SANITARIAS (describiendo redes de saneamiento, ventanas, iluminación y ventilación).

3.- EL NOMBRE O RAZÓN SOCIAL (domicilio social e inscripción de la empresa en el Registro Mercantil. Si es primera transmisión, constará el nombre y domicilio del arquitecto y nombre o razón social del constructor).

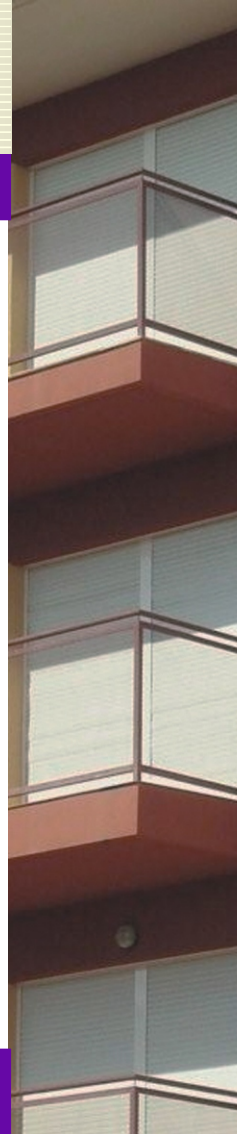
4.- DATOS DE LA INSCRIPCIÓN DEL INMUEBLE EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD.

5.- EL PRECIO TOTAL DE LA VIVIENDA (incluyendo el IVA, en la primera transmisión o la cuota del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales, si no es 1ª transmisión) Y **SERVICIOS ACCESORIOS.**

6.- FORMA Y MEDIOS ADMISIBLES DE PAGO. Si se pacta pago aplazado, se indicará el tipo de interés y las cantidades en concepto de importe principal e intereses y la fecha de vencimiento de dicho pago.

7.- En VIVIENDAS DE NUEVA CONSTRUCCION, el **VENDEDOR** deberá poner a disposición del **COMPRADOR:**

- a) La **CÉDULA URBANISTICA** (situación urbanística de la finca).
- b) **LICENCIAS** necesarias para la **CONSTRUCCION.**
- c) **LICENCIA DE PRIMERA UTILIZACION Y OCUPACION.**
- d) **ESTATUTOS DE LA COMUNIDAD DE PROPIETARIOS.**
- e) Si la edificación **NO ESTÁ FINALIZADA,** se debe dejar constancia de la fecha de entrega.



EL CONTRATO DE COMPRAVENTA

Cuando compramos una vivienda firmamos un contrato de compraventa y ese contrato puede formalizarse de 2 maneras:

- a) Como contrato privado.
- b) Como escritura pública notarial.

Para inscribir la vivienda en el Registro de la Propiedad es necesaria la existencia de escritura pública, pero es frecuente firmar un contrato privado si el comprador necesita un préstamo para financiar la compra o cuando son viviendas de futura construcción.

La redacción del contrato de compraventa debe ser clara y sencilla. Debemos comprobar que en el contrato consten los siguientes datos:

- Título acreditativo de la propiedad.
- Descripción de la vivienda.
- Precio total.
- Forma de pago (expresando la cantidad aplazada y fecha de vencimiento e indicando por separado la cantidad correspondiente a intereses, deducibles del IRPF).
- Condiciones de amortización de los créditos concedidos.
- Cargas o gravámenes que afecten a la vivienda.

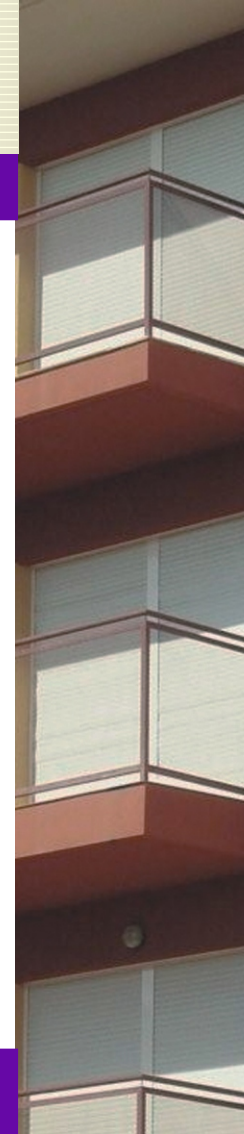
- Fecha y condiciones para extender escritura pública (en caso de contratos privados).
- Fecha de entrega de la vivienda.
- Cláusulas penales (que penalicen de igualmente el incumplimiento del vendedor y del comprador, se puede pactar una cláusula que penalice al vendedor por la demora en la entrega de la vivienda).
- Cláusulas especiales.

En las viviendas que estén en construcción o en futura construcción, deberá existir una cláusula que obligue al constructor a garantizar la devolución de las cantidades anticipadas más los intereses legales del dinero vigentes hasta el momento en que se haga efectiva la devolución, mediante contrato de seguro, mediante aval bancario para casos en que la construcción no se inicie o no llegue a buen fin en el plazo previsto. En el momento de la firma del contrato, el vendedor deberá entregar al comprador el documento que acredite la garantía referida.

Si durante la construcción se produce alguna modificación no previsible, deberá comunicarse al comprador que podrá dar o no su conformidad.

Si el comprador quiere hacer alguna reforma deberá documentarse debidamente en cuanto a contenido, precio y plazo de entrega.

Si se trata de un contrato de compraventa privado, es necesario posteriormente la firma de un contrato en escritura pública notarial. Este requisito es imprescindible para inscribir la finca en el Registro de la Propiedad. La inscripción de la compra en el Registro de la Propiedad acreditará y garantizará nuestra



propiedad frente a terceros.

EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD

En el Registro de la Propiedad debemos comprobar que la vivienda esté inscrita, que el vendedor esté inscrito como propietario de la vivienda y que la vivienda no esté gravada con hipoteca o algún derecho de terceros que pueda suponer un obstáculo a la compra. Estos datos podremos conocerlos solicitando en dicho Registro una nota simple informativa.

LAS ARRAS O SEÑAL PARA RESERVA

Normalmente, en la compraventa de una vivienda, el vendedor suele exigir al comprador determinada cantidad de dinero, que se conoce como «señal» o «arras».

Las arras pueden ser de tres tipos:

- Arras confirmatorias: Son las entregas a cuenta del precio de compraventa. Si una de las incumple el contrato, la parte contraria puede exigir el cumplimiento o su resolución y la indemnización por lo daños y perjuicios ocasionados por el no cumplimiento (siempre que estén justificados).

- Arras penitenciales: En estos casos, debemos pedir al vendedor un recibo donde conste la cantidad que hemos entregado por este concepto, expresando siempre en ese recibo que se deducirá del precio total. Esta cantidad que hemos entregado como señal, siempre que se diga expresamente que son «arras penitenciales» supone un precontrato del cual derivan las siguientes consecuencias: Si el comprador renuncia a la compra del piso, pierde dicha cantidad. Si es el vendedor quien renuncia, debe abonar al comprador el doble de la cantidad entregada en concepto de arras penitenciales.

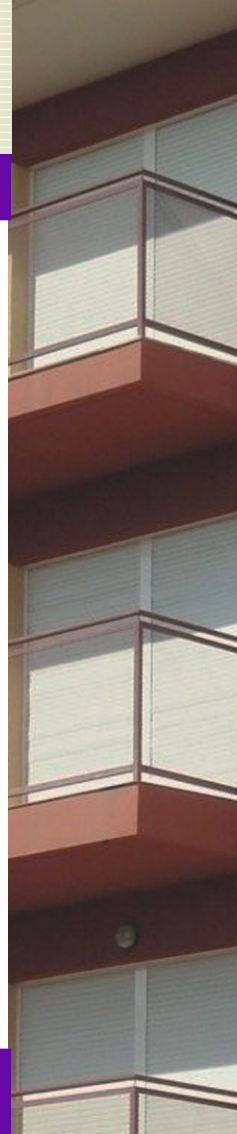
- Arras penales: Suponen una garantía del cumplimiento del contrato. En estos casos, se pierde la cantidad entregada como señal, y la parte a quien se le han frustrado sus expectativas podrá pedir una indemnización por los daños causados, siempre que los pueda demostrar.

En conclusión, hay que tener en cuenta el pacto entre comprador y vendedor. Debemos saber que las arras penitenciales son las únicas que no obligan al cumplimiento del contrato (no obligan a llevar a cabo la compraventa del inmueble), suponen una mera “multa” que es la pérdida de la cantidad entregada, pero para que las arras sean penitenciales debe constar expresamente en el documento que firmamos el término “ARRAS PENITENCIALES”. Si no se indica expresamente qué tipo de arras son, se considera que son arras confirmatorias y en este caso, la cantidad entregada se descontará del precio de la compraventa, puesto que se considera una entrega a cuenta.

GARANTÍAS EN LA COMPRAVENTA DE VIVIENDA

Las garantías de las viviendas de nueva construcción se regulan en la Ley 38/1999 de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación (LOE), en vigor desde el 6 de mayo de 2000. La Ley de Ordenación de la Edificación establece garantías por daños materiales ocasionados por vicios y defectos de la construcción, variando el plazo de garantía en función del tipo de defecto aparecido. Los plazos de garantía en la compraventa de una vivienda de nueva construcción pueden ser de uno, tres o diez años respectivamente:

- Durante un año se hará cargo únicamente el constructor, que deberá resarcir los daños materiales



por vicios o defectos de ejecución que afecten a elementos de terminación o acabado de las obras (problemas de pintura, barnices, grifería...)

- Se establecen tres años de garantía para defectos o vicios constructivos o de las instalaciones que ocasionen el incumplimiento de los requisitos de habitabilidad establecidos por ley.

- Durante los diez primeros años la garantía incluye todos los vicios que afecten a la cimentación, los soportes, las vigas, los forjados, los muros de carga u otros elementos estructurales y que comprometan directamente la resistencia mecánica y estabilidad del edificio. Estos defectos podrían causar la ruina de la vivienda, entre los que podemos incluir corrimiento de cimientos, grandes filtraciones, humedades importantes... Los constructores deberán contratar un seguro de daños o un seguro de caución para garantizar tales daños. Es lo que se denomina la responsabilidad decenal.

En las viviendas de segunda mano las garantías varían. Si la vivienda adquirida tiene menos de 10 años, aún se podría pedir responsabilidades al promotor, a la constructora y al arquitecto, manteniendo los mismos derechos que tenía el primer propietario. Si la casa tiene más de 10 años, disponemos de una garantía de seis meses, durante los cuales el vendedor está obligado a responder de los vicios leves y ocultos y repararlos.

BANCA

¿CÓMO REALIZAR UNA RECLAMACIÓN ANTE ENTIDADES BANCARIAS Y/O CAJAS DE AHORRO?

Cada banco tiene la obligación de disponer de un Defensor del Cliente o una figura equivalente, por ejemplo una oficina o caja de reclamaciones.

También puede ocurrir que varias entidades se pongan de acuerdo para compartir un solo Defensor.

Por lo general los grandes bancos cuentan con un Defensor para cada entidad.

PASOS A SEGUIR

1. - Dirigir el escrito de la reclamación a la dirección o apartado de correos del defensor que nos facilite el banco o caja. Los trámites son gratuitos y el plazo para la presentación es de un año.
2. - En dicho escrito debe constar:
 - Nombre, apellidos y DNI del interesado.
 - Domicilio.
 - Hechos y razones que motiven su reclamación (justificantes).
 - Petición con toda claridad de la solicitud a realizar.
 - Lugar, fecha y firma.
3. - Una vez presentada la reclamación, el Defensor puede intentar alcanzar un acuerdo amistoso entre las partes, que será vinculante para éstas. En caso de no alcanzarse acuerdo, deberá dictar resolución en el



plazo de dos meses.

- Si la resolución obliga al pago de una compensación económica tiene que indicar la cuantía, no pudiendo superar la cantidad de 60.000 euros.
- Si el usuario no está conforme con la resolución, podrá optar por la vía administrativa o judicial.
- Si el usuario está conforme, deberá comunicarlo al Defensor por escrito en el plazo de un mes.
- Los bancos y/o cajas están obligados a aceptar la resolución del defensor siempre que lo haga el cliente.
- Si la Resolución obliga al pago de una compensación económica, deberá abonarse en el plazo máximo de un mes.

OTRAS VÍAS DE RECLAMACIÓN

Si el fallo del defensor no convence al usuario, puede recurrir al servicio de reclamación del Banco de España.

Deberá hacerlo por escrito, y figurar en el documento los mismos datos del punto 2.

Asimismo, deberá constar la denominación o razón social de la entidad bancaria o caja y la oficina donde se han producido los hechos que dan origen a la reclamación.

El escrito debe describir los abusos o errores sufridos y demostrar que no son objeto de litigio en los tribunales.

Hay que adjuntar la justificación en el caso de que se haya presentado reclamación ante el Defensor del Cliente del banco o caja correspondiente. Se deberá remitir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

RECOMENDACIONES

- Antes de recurrir a la figura del Defensor o al servicio de reclamaciones del Banco de España, es preferible tratar de solucionar el problema en la oficina o en la sucursal correspondiente.
- Guardar todos los justificantes bancarios, (los cuales serán imprescindibles para presentar la reclamación).
- Presentar las reclamaciones por escrito conservando siempre copia de las mismas y de los documentos aportados.
- No todas las materias son competencia del Defensor, por ejemplo: negativa a conceder un crédito, negativa a conceder un servicio concreto.....

