CIUDADAN@

LA REVISTA DE LOS CONSUMIDORES DE CANTABRIA 2009 NÚMERO 5

UCC GANA UNA BATALLA MÁS en la compra-venta de VIVIENDA

La Asociación de Consumidores de Cantabria consigue DOS SENTENCIAS RELEVANTES que dan la razón al comprador

▶ **ENTREVISTA:**
Vicente Gozalo
Director de la Agencia de Consumo del Gobierno de Cantabria

▶ **UCC RECLAMA SOLUCIONES:** los incompromisos de Eon con la factura eléctrica

▶ **Apoyo a la congelación de tarifas de taxi**

CIUDADAN@

DIRECTOR
Juan José Maestro Gallardo

CONSEJO DIRECTIVO
Ana Villazán Vega
Ghanem Azzam
Severino García Posada
Ana Soto Valcárcel
Ángel Carlos Calvo Gutiérrez

COORDINADOR
Francisco Bautista Soler

ASESORIA JURIDICA
Enrique Solís Gutiérrez
Mario Márquez Martín
Ruth García Martínez

COLABORADORES
Mercedes Carrera Rodríguez

DISEÑO
Mercedes Carrera Rodríguez

IMPRESIÓN
Gráficas Iguña, S.A

Depósito legal:
SA-293-2005

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC
C/ San Fernando, 16-3, entlo. J.
39010 Santander
Teléfono: 942 24 40 09
Fax: 942 24 40 05

consumidores@ucecantabria.org
www.ucecantabria.org

Revista de consumo editada y producida por la Unión de Consumidores de Cantabria-UCC

Esta revista no admite publicidad comercial

La dirección de esta publicación no se hace responsable de las opiniones expresadas en esta revista por sus colaboradores

Sumario

1 ◄ PORTADA
2 ◄ ÍNDICE
3 ◄ EDITORIAL
4, 5 ◄ **UCC GANA DOS SENTENCIAS RELEVANTES SOBRE VIVIENDA:**
Un pleito a una constructora que entregó la vivienda sin respetar un muro que figuraba en la publicidad y una sentencia favorable a un comprador de una vivienda de segunda mano con un vicio oculto.
6, 7 ◄ **UCC quiere que el Gobierno obligue a que Eon indemnice a los afectados por errores en la factura eléctrica.**
Los 11 errores en la facturación
8 ◄ NOTICIAS **UCE** + sentencia contra clínica dental de Cantabria
9 ◄ UCC pide al Gobierno que exija condiciones a Ryanair para operar en Parayas
UCC apoya a la congelación de tarifas de taxi
10-11 ◄ **ENTREVISTA: Vicente Gozalo,** Director de la Agencia de Consumo del Gobierno de Cantabria
12-13 ◄ **LEGISLACIÓN:** Aparcamientos subterráneos
14 ◄ **CONSULTORIO**
15 ◄ **JURISPRUDENCIA**
16-17 ◄ **INFORME:** Números 905
18 ◄ ¿QUIÉNES SOMOS?.. ASÓCIATE
19 ◄ SERVICIOS UCC
20 ◄ CONTRAPORTADA

Un año funesto para los usuarios del sistema eléctrico

Las tarifas eléctricas y los desaguisados en las facturaciones de la luz han traído de cabeza a los consumidores en nuestra región, como a los del resto del país, a lo largo del pasado año 2009.

Los desarreglos en los procesos de facturación tales como el cobro de varios periodos de un solo golpe, las lecturas inverosímiles y manifiestamente erróneas, los excesos de consumos exagerados e irreales, han llevado a la desesperación a los usuarios, que llegaron a formar largas colas ante los mostradores de atención de la principal suministradora de suministro eléctrico de Cantabria, llevaron a ésta al punto del colapso en la atención al usuario, como consecuencia de su propia ineptitud para atender al mismo, y como consecuencia de un penoso sistema de facturación que no fue capaz de acompasar a las reformas reglamentarias.

Esto, unido a esas mismas reformas reglamentarias en el modo de facturar de las empresas, que han propiciado la institucionalización de la estimación de las lecturas, al menos uno de cada dos meses, y unido a la subida en el precio del kilowatio, han configurado lo que, sin duda, podemos llamar un año funesto para los usuarios del sistema eléctrico.

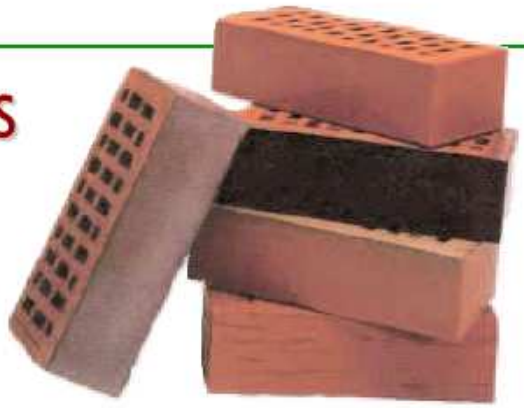
Nuestra organización ha canalizado cientos de reclamaciones de usuarios disconformes con su facturación por diversos motivos, y se cuentan por miles las denuncias formuladas por los consumidores a través de diversos organismos. Pero son muchos más los que no han formulado denuncia alguna, postergando su derecho al ejercicio de la reclamación.

Corresponde a la administración ejercer las medidas correctoras del mercado que repongan los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, así como la confianza de éstos no ya en los agentes de un mercado que ha quedado demostrado que es la ley de la jungla, sino en la mismísima administración que ha de velar por que esto no sea así.

Detrás de todo: la liberalización del mercado. Y en este caso de un sector estratégico y de un bien de primera necesidad como el fluido eléctrico. Parece tristemente demostrado, con la experiencia atesorada en nuestro país (sector gasístico, telecomunicaciones, y por último, eléctrico), que cada liberalización de mercado, en lugar de suponer un adelanto para el consumidor por mor de la libre competencia, acaba convirtiéndose en una pesadilla, consistente en carencias de atención, nefasto servicio al cliente, y sustitución de monopolios por oligopolios en los que la libertad del mercado queda, como mínimo en entredicho.

Parece tristemente demostrado, con la experiencia atesorada en nuestro país (sector gasístico, telecomunicaciones, y por último, eléctrico), que cada liberalización de mercado, en lugar de suponer un adelanto para el consumidor por mor de la libre competencia, acaba convirtiéndose en una pesadilla

La UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA GANA DOS SENTENCIAS RELEVANTES sobre VIVIENDA



UCC gana un pleito a una constructora que entregó una vivienda sin un muro que figuraba en la maqueta publicitaria

Cualquier publicidad que se utilice para vender inmuebles es vinculante

La Unión de Consumidores de Cantabria (UCC) ha conseguido una sentencia favorable para uno de sus asociados que adquirió una vivienda en Castro Urdiales y le fue entregada sin un muro que garantizaba intimidad a su terraza incluido en el proyecto de ejecución y que, asimismo, aparecía reflejado en la maqueta publicitaria del inmueble.

De este modo, la sentencia del juzgado de primera instancia de Castro Urdiales condena al constructor a construir el muro tal y como figuraba en el folleto publicitario y en la maqueta. La resolución judicial aplica la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios que establece que la publicidad de productos o servicios y las condiciones y garantías ofrecidas, serán exigibles por los consumidores o usuarios, aunque no figuren expresamente en el contrato.

La letrada de la Unión de Consumidores de Cantabria, Ruth García Martínez, subraya que se trata de una sentencia singular y pionera que espera que anime a todos aquellos ciudadanos que no se atreven a denunciar este tipo de casos". "Que sepan que tienen razón y que la Ley les ampara: La publicidad forma parte esencial de la oferta

El afectado adquirió en el año 2002 un ático en una urbanización cercana a Castro Urdiales, entre cuyas condiciones de promoción figuraba la separación entre la vivienda colindante mediante un muro. Sin embargo, cuando la vivienda fue entregada dichos muros no se habían llegado a realizar y, en su lugar, habían sido sustituidos por una simple barandilla de menor altura y grosor que, evidentemente, no se parecía en nada a la estructura comprometida.

Además, se da la circunstancia de que el precio del ático en cuestión fue mayor que el del resto de inmuebles, precisamente porque el muro -que finalmente nunca existió- entorpecía las vistas de las viviendas adyacentes.

La letrada de la Unión de Consumidores, **Ruth García Martínez**, que ha conseguido las dos sentencias favorables a los intereses de los compradores

Sentencia favorable al comprador de una vivienda usada con un defecto oculto

El propietario de una vienda en Guarnizo, una vez formalizada la compra, descubrió que las paredes de la casa tenían un defecto de construcción

La Unión de Consumidores de Cantabria ha conseguido una sentencia favorable a los intereses del comprador de una vivienda de segunda mano que denunció la existencia de un defecto que se había ocultado en la compraventa.

El adquiriente de una vivienda en Guarnizo descubrió que, una vez formalizado el contrato, las paredes de la casa tenían un defecto de construcción que el vendedor había ocultado, ya que no se apreciaban a simple vista.

La Unión de Consumidores de Cantabria presentó una demanda para resarcir económicamente al comprador y dicha reclamación fue admitida por el juez. Según la letrada de UCC, Ruth García Martínez, "en las compraventas entre particulares, el comprador tiene una garantía de seis meses para reclamar los defectos -siempre que sean ocultos-". "Es una garantía que tiene todo el mundo, aunque la mayoría de la gente lo desconoce. La venta no se deshace, pero un perito valora el defecto y se condena al vendedor a abonar esa cantidad al comprador perjudicado", explica Martínez.

Al margen de la existencia de defectos ocultos, una vez resulta la compraventa, el consumidor debe saber que le asisten ciertas garantías respecto a la adquisición de inmuebles. La Ley establece un año de garantía para los defectos de acabado de una vivienda, tres años por defectos de mayor calado -como pueden ser las humedades- y, diez años, para los daños más graves (por defectos en la estructura, cimentación, forjados, etc. "que comprometan la resistencia y estabilidad de la casa", subraya la letrada Ruth García. Eso sí, "hay que reclamar siempre al constructor", aconseja.

Detectada a través de la OMIC de Torrelavega la venta de zapatos con sustancias tóxicas

La Unión de Consumidores de Cantabria (UCC) detectó, el pasado año 2009, la venta de calzado de importación asiática en Cantabria que contiene dimetilfumato, una sustancia tóxica que produce reacciones alérgicas en la piel y que recientemente causó alarma entre los ciudadanos tras hacerse públicos en los medios de comunicación las reacciones alérgicas que causaron los productos que la contenían.

El coordinador de UCC, Francisco Bautista, explica que la asociación tuvo conocimiento de esta circunstancia a través de la denuncia que realizó una consumidora en la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Torrelavega. La mujer acudió a esta oficina alertada por la presencia de unas bolsas de reducido tamaño que contenía la caja de zapatos.

La OMIC de Torrelavega denunció los hechos ante al Servicio de Consumo del Gobierno de Cantabria, que confirmó que la caja de los zapatos adquiridos por la denunciante contenía bolsitas de dimetilfumarato. Como se recordará, la venta de zapatos conteniendo dicha sustancia provocó la alarma entre los consumidores a resultas de los daños que provocó entre algunos consumidores como consecuencia de reacciones alérgicas.

En enero de 2009 el Ministerio de Sanidad y Consumo, según se publicó en los medios de comunicación, inició un procedimiento para prohibir la comercialización de calzado, sillones, y cualquier artículo que por su uso pueda estar en contacto con la piel que contenga dimetilfumarato.

Por ese motivo y a raíz de la denuncia de OMIC Torrelavega, el Servicio de Consumo del Gobierno de Cantabria procedió a comunicar toda la información a la Comunidad Autónoma de Madrid, a fin de que pudiera ser interceptada la distribución de la mercancía referida.

Según el informe de ensayos número 900344 efectuado por el Centro de Investigación y Control de la Calidad (C.I.C.C.), dependiente del Instituto Nacional del Consumo, la sustancia en cuestión es un biocida cuyo uso no está autorizado en España, y que "según información disponible" -refleja el informe- debe ser considerado como sustancia "nociva, irritante y sensibilizante en contacto con la piel".

UCC felicitó a los Servicios de Consumo del Gobierno de Cantabria por su pronta actuación y hace votos por que el sistema de alertas funcione con efectividad en todo el territorio nacional. Asimismo, instó a las diferentes autoridades locales a extremar la vigilancia sobre los puestos de calzado de mercados ambulantes.

UCC exige al Gobierno cántabro que obligue a Eon a indemnizar a los afectados por errores en la factura

▶ UCC recuerda que **LA COMPAÑÍA ELÉCTRICA HA RECIBIDO CERCA DE 4 MILLONES DE EUROS DEL GOBIERNO REGIONAL** y reclama una explicación acerca de la utilidad de esta subvención

▶ El Gobierno tiene potestad para obligar a la eléctrica a hacer lecturas reales

Unión de Consumidores de Cantabria exigió al Gobierno de Cantabria que ponga freno a las negligencias y abusos en la facturación del recibo de la luz y defienda los intereses de los cántabros. Asimismo, reclamó una explicación sobre la utilidad de la subvención de casi 4 millones de euros que el Gobierno regional concedió a la compañía eléctrica. Por ello, exigió al Ejecutivo regional que adopte medidas para que la compañía eléctrica devuelva los importes indebidamente cobrados a los usuarios, incluyendo aquellos que se giraron fuera del plazo reglamentario y que sean indemnizados, como les corresponde por Ley.

Coincidiendo con el cambio de titularidad de la principal compañía suministradora de energía eléctrica de Cantabria, la antigua Viesgo, unido al cambio de normativa en cuanto a periodos de facturación y también al cambio de la antigua tarifa nocturna, los usuarios cántabros han detectado una serie de anomalías en sus facturaciones, consumos e importes facturados.

La asociación, que ha gestionado cientos de reclamaciones a Eon, presentó sendos escritos, dirigidos a la Dirección General de Comercio y Consumo y a la Consejería de Industria del Gobierno de Cantabria, para que sancione a la compañía y le obligue a devolver el dinero y a hacer lecturas reales.

UCC considera que la sanción debe redundar en beneficio de los usuarios perjudicados, es decir, que se destine al resarcimiento del daño, como contempla la Ley de Cantabria 1/2006 que hace tres años se promocionó a bombo y platillo.

UCC argumentó que los hechos pueden calificarse como 'infracción grave' dado el notable quebranto económico para multitud de economías domésticas que han visto facturados consumos de otros periodos en un brevísimo espacio de tiempo.

En segundo lugar, esgrimió el temor fundado de los usuarios a ver cortado su suministro, aun en aquellos casos en los que se mantenía una reclamación abierta, lo que ha llevado a muchos usuarios a efectuar el pago de cantidades desorbitadas aún a sabiendas de que dicho pago no fuera debido o de que su exigencia se debía a la negligencia de la compañía en su proceso de facturación. Por último, la actuación de la Eon ha generado un notable número de usuarios afectados que, posiblemente, sean tantos como usuarios hay en Cantabria. Respecto a la conducta de la entidad hay casos tan sangrantes como el de una persona a quien se requiere el pago de un 1 euros y 21 céntimos, amenazando con el corte de suministro si no se paga cuando, además, ya estaba abonado.

¿Qué utilidad tiene la millonaria subvención?

La UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA reclama una explicación

El Gobierno de Cantabria concedió 3.891.500 euros a la compañía eléctrica en subvenciones directas entre los años 2004, 2005 y 2006 (Decreto 98/2007, de 7 de octubre, BOC nº 204, de 21 de octubre de 2004).

El Gobierno justificó esta millonaria subvención bajo el argumento de considerar la energía eléctrica como un "servicio básico" y un "elemento imprescindible para el desarrollo

ERRORES DETECTADOS EN LAS FACTURAS DE LA LUZ

1▶ En numerosos casos no se giró factura alguna de consumo durante más de seis meses. En concreto desde el mes de mayo de 2008. En efecto, numerosos usuarios de energía eléctrica, particularmente aquellos que disponían de la antigua 'tarifa nocturna', posteriormente llamada 'discriminación horaria', han comenzado a recibir sus facturaciones recientemente y de forma consecutiva en breve periodo de tiempo. Muchos siguen sin haber recibido aún su factura.

2▶ Se ha observado, igualmente, omisión del deber de girar las facturas en forma y plazo contractual y reglamentariamente previsto. Concretamente desde el mes de septiembre y hasta finales del año 2008, o principios del presente, muchos usuarios no recibieron las facturas correspondientes a sus consumos de energía.

3▶ Durante el mes de diciembre del pasado año 2008 y primeros de 2009 los usuarios recibieron en corto espacio de tiempo (unos diez días), al menos, tres facturas consecutivas que comprenden periodos de lectura y facturación de meses anteriores, resultando, generalmente la última de ellas, abultada y desmesurada.

4▶ Los consumos que se hacen constar en dichas facturas son excesivos y desproporcionados. De forma que un consumidor diligente, comparando el mismo periodo de un año anterior y conociendo las subidas que ha experimentado la tarifa eléctrica, no puede comprender que en un mes de periodo de consumos leídos y facturados, su facturación importe tanto como una facturación bimensual del pasado año 2008, o más incluso.

5▶ Los periodos de consumo supuestamente leídos y facturados, no son regulares ni se corresponden con periodo alguno de facturación contractual o legalmente dispuestos, marcándose en factura periodos irregulares (1,16 meses, 0,86 meses, etc.,)

6▶ Se han detectado, igualmente, cobros por exceso de consumo. Es decir, tras girar consecutivamente varias facturas correspondientes a periodos de facturación anteriores, se ha cobrado, además por exceso de consumo, en aquellas facturas especialmente elevadas.

7▶ En aquellos casos en los que el periodo facturado comprende el mes de diciembre de 2008 y el de enero de 2009, no se desglosa la tarifa correspondiente a cada periodo, teniendo en cuenta que las tarifas para el 2009 son distintas y más elevadas que en 2008.

8▶ Respecto a aquellas facturas en las cuales se efectúan estimaciones de lectura, se ignoran por completo los criterios seguidos por la entidad para efectuar dicha estimación.

9▶ En Torrelavega, donde se practicó recientemente una campaña de sustitución de contadores a fin de implantar el sistema digital, en sustitución del analógico con el fin de disponer de lecturas exactas telemáticamente, tampoco se han efectuado las lecturas en tiempo y forma.

10▶ En cuanto a las estimaciones de lecturas se ignoran los criterios seguidos por la entidad, como se ignora también las tarifas aplicadas en aquellos casos en los que se facturan periodos de 2008, junto a periodos de 2009, pues no se desglosan los importes en las facturas y únicamente se hace una mención genérica en un apartado de la facturación, haciendo las facturas incomprensibles para un usuario medio.

11▶ Todas estas anomalías se ven agravadas no sólo por el gran número de consumidores afectados, sino por el temor fundado de los usuarios a ver suspendido o cortado su suministro en caso de impago. En no pocos casos los importes girados de golpe a numerosos usuarios suponen un quebranto económico importante para muchas economías domésticas, pero especialmente para aquellas más modestas (pensionistas, parados) a quienes se les plantea, en no pocas ocasiones, la disyuntiva de atender a sus gastos ordinarios, o no pagar y ver así suspendido su suministro eléctrico.

de las actividades productivas de una sociedad moderna". Además, la subvención pretendía "optimizar la calidad del suministro industrial y doméstico" teniendo en cuenta el "número potencial de los beneficiarios de las mejoras".

Teóricamente, el dinero concedido por el Gobierno cántabro tendría que haber servido para desarrollar un proyecto automatización de la medida del consumo eléctrico, denominado Telegestión, para ofrecer nuevos servicios a los consumidores.

"Un sistema que debería estar funcionando y que permitiría determinar el consumo individual de cada cliente por telemetría, capaz de proporcionarle información de interés en relación con el servicio que tiene contratado y que, al mismo tiempo, permite ofrecer nuevos servicios a los consumidores", explica el coordinador de Unión de Consumidores de Cantabria.

A la vista de los acontecimientos, Unión de Consumidores de Cantabria reclama una explicación sobre la utilidad de esta subvención, ciertamente cuantiosa, y sobre cómo ha repercutido en beneficio de los consumidores, "que a la vista está que no ha sucedido así. Por ello, exigimos que el dinero se gaste en beneficio de los consumidores", manifiesta.

UCE
Unión de Consumidores de España

▶ UCE denunciará a Iberia si aplica el cobro por facturación de maletas

La Unión de Consumidores recuerda a Iberia que el cobro adicional por facturación de maletas es ilegal y que varias compañías low cost tienen expedientes abiertos por esta práctica en la Agencia Catalana de Consumo. La Unión de Consumidores denunciará a Iberia en el caso de que establezca esta medida, al igual que ha hecho con otras compañías aéreas por prácticas similares. Establecer una tasa por facturación de equipaje independiente del coste del billete contraviene lo establecido en la articulo 97 de la Ley 48/1960 de Navegación Aérea donde se señala que "el transportista estará obligado a transportar juntamente con los viajeros, y dentro del precio del billete, el equipaje, con los límites de peso y volumen que fijen los reglamentos. El exceso será objeto de estipulación especial". De este modo, este recargo no puede exigirse, puesto que ya está incluido en el precio del billete

▶ UCE urge a crear una Ley de sobrendeudamiento para las familias

La Unión de Consumidores de España considera que urgente la aprobación de una ley de sobreendeudamiento destinada a las familias que delimite los derechos y garantías de los ciudadanos que atraviesan por esta situación y que sufren las presiones de las entidades bancarias y de préstamo. La actual normativa (Ley Concursal) está pensada fundamentalmente para las empresas, tiene un elevado coste (requiere de abogado y procurador) y establece un procedimiento demasiado complejo, por lo que no es capaz de dar una respuesta adecuada a la situación de endeudamiento que atraviesan muchas familias que quedan en una situación clara de indefensión ante las entidades financieras. Esta indefensión se manifiesta, de forma clara, ante la ejecución de embargos que están poniendo a muchas familias en situaciones límite. Frente a este panorama, en el marco europeo (Francia o Alemania) nos encontramos con normas creadas específicamente para las familias, que establecen un procedimiento gratuito y sencillo (próximo a un arbitraje).

La Audiencia Provincial da la razón a UCC y condena a una clínica dental por los daños causados en una operación

La Unión de Consumidores de Cantabria (UCC) ha conseguido una sentencia favorable de la Audiencia Provincial de Cantabria por la cual una clínica dental radicada en Santander ha sido condenada a abonar a una de sus asociadas la suma de 6.000 euros, más los correspondientes intereses, por los daños y molestias provocados durante una operación bucal.

El letrado de la UCC, Enrique Solis, subraya que "la sentencia deviene de la responsabilidad en la cual incurrió la clínica condenada al realizar de manera errónea una serie de trabajos bucales que, para la persona demandante, se tradujeron en daños y molestias durante un periodo dilatado de tiempo". Así, la Audiencia reconoce los daños ocasionados y, en el texto de la misma, hace constar que "si tenemos en cuenta que los padecimientos se dilataron durante dos meses; que, por afectar a una zona tan sensible como es la boca, fueron especialmente en dolorosos y molestos; que la demandante hubo de sufrir las molestias y perjuicios derivados de la segunda intervención; y que tal intervención concluyó de un modo no especialmente feliz, parece más justa y ponderada a este Tribunal la cifra de 6.000 Euros".

Del mismo modo, la sentencia dictada no admite la reclamación que la clínica dental realizó durante el procedimiento judicial de presuntas cantidades que debía la demandante, al no probarse en absoluto la realidad de dicha deuda.

Unión de Consumidores de Cantabria destaca que en este tipo de procedimientos de reclamación contra ciertos profesionales, los abogados tropiezan con dificultades a la hora de formalizar las correspondientes demandas, sobre todo a la hora de obtener informes periciales que avalen no sólo la existencia de los daños sino también el origen y posibles responsabilidades profesionales. A pesar de ello, UCC expresa su satisfacción por la sentencia que -en su opinión- ha de considerarse un éxito desde el punto de vista de los derechos de los consumidores.

El letrado de la UCC, Enrique Solis, subraya que "la sentencia deviene de la responsabilidad en la cual incurrió la clínica condenada al realizar de manera errónea una serie de trabajos bucales que, para la persona demandante, se tradujeron en daños y molestias durante un periodo dilatado de tiempo".

Por último, señalar que el procedimiento judicial ha resultado finalmente gratuito para la demandante, asociada de la Unión de Consumidores de Cantabria, dado que los costes procesales originados y los gastos de abogado y procurador particulares, han sido asumidos por la póliza de seguro de responsabilidad civil que aquella ostenta y que se hará cargo de las cuantías.

UCC pidió al Gobierno que exigiese condiciones a Ryanair para operar desde Parayas

▶ Unión de Consumidores de Cantabria solicitó que la compañía abra una oficina de atención al cliente en Santander y se someta al arbitraje de consumo

La Unión de Consumidores de Cantabria (UCC) pidió al Gobierno de Cantabria que condicione la instalación de una base permanente de Ryanair en el aeropuerto de Parayas al compromiso de la compañía de someterse al arbitraje de consumo y abrir una oficina de atención al público en Santander.

Las reivindicaciones de UCC se produjeron después de haber conocido a través de los medios de comunicación, la posibilidad de que Ryanair establezca una base permanente en Cantabria y las negociaciones que, a tal fin, se desarrollarán entre miembros del Gobierno regional y la compañía aérea. En este sentido, el coordinador de Unión de Consumidores de Cantabria, Francisco Bautista, subraya que la asociación registró un escrito dirigido, tanto al presidente del Gobiemo cántabro como a tres Consejerías -las de Economía, Hacienda y Consumo, Industria y Turismo- demandando la necesidad de incluir en la negociación con la compañía determinadas exigencias para garantizar un buen servicio a los usuarios.

Al mismo tiempo, UCC espera que -de prosperar dichas negociaciones- su resultado redunde en beneficio del consumidor al ampliar y mejorar la oferta de servicios, reducir precios y favorecer la competencia.

Por ello, la asociación instó al Gobierno de Cantabria, mediante cualquiera de las Consejerías que tomen parte en las conversaciones con la aerolínea, para que condicionen cualquier acuerdo a la instalación de oficina de atención al cliente en Santander, así como al sometimiento de la aerolínea al arbitraje de consumo.

Unión de Consumidores de Cantabria recuerda las incidencias sucedidas en agosto de 2009, cuando UCC promovió la presentación de denuncias administrativas contra la compañía cuando ésta amenazó con cancelar los billetes adquiridos en otros servidores de Internet ajenos a la compañía.

"Entonces -subraya Bautista- hicimos notar ante la administración de la comunidad autónoma que la entidad no disponía de un punto de atención al cliente, ni estaba sometida a la Junta Arbitral de Consumo de Cantabria", recalca.

UCC denunció que Ryanair obliga a escribir las reclamaciones en inglés

UCC denunció que Ryanair obliga a los usuarios a remitir sus reclamaciones a Dublín y escritas en inglés. Esta circunstancia puede comprobarse fácilmente acudiendo a la web de la entidad en cuyo apartado 'Servicio de atención al cliente' figura como dirección "CUSTOMER SERVICE DEPARTMENT, PO BOX 11451, SWORDS, CO DUBLIN". "Además de un fax, inoperativo en la fecha en que se realizó la denuncia", denuncia Bautista. Por estas razones, UCC considera imprescindible que a la hora de negociar con la compañía, el Gobierno de Cantabria haga todo lo posible porque se ponga fin a este tipo de situaciones de indefensión de los consumidores.

Apoyo a la congelación de tarifas de taxi en Castro

▶ UCC subraya que esta medida, tomada también en Torrelavega, contrasta con la subida del 5% impuesta en Santander

Unión de Consumidores de Cantabria (UCC) dirigió un escrito al Ayuntamiento de Castro Urdiales para expresar su apoyo a la propuesta realizada por una asociación de taxistas (Teletaxi) para congelar las tarifas durante 2009. Una medida que ya fue tomada también por la Comisión del Taxi de Torrelavega y que contrasta con el incremento del 5%, muy por encima del IPC, acordado en Santander. Desde UCC se subraya que en el contexto actual de crisis para garantizar que el sector del taxi funcione, debe de ser accesible en precios .

UCC se congratuló de que esta medida haya sido propuesta a iniciativa del propio sector, y a diferencia de lo que ocurre en otras ciudades como Santander, donde las tarifas se incrementaron un 5,3 % -mucho más del Índice de Precios al Consumo que supuso ese año un 1,4 %-", subraya Bautista. En este sentido, puntualiza que el criterio defendido por UCC en Junta Local de Precios de Santander fue precisamente que para garantizar la existencia de un buen servicio público, "es preciso que el usuario pueda hacer uso del mismo, lo que resultará cada vez más complicado con subidas de precios que anualmente van acumulando subidas superiores al indicador oficial, esto es, al IPC".

ENTREVISTA

Vicente Gozalo

Director de la Agencia Cántabra de Consumo

"Una buena información impide muchos conflictos"

Vicente Gozalo López (Ruerrero, Valderredible, 1969) es licenciado en Derecho por la Universidad de Cantabria (UC). En 1999, obtuvo el título de Doctor en Derecho por la UC y es Profesor de Derecho Mercantil en la Universidad cántabra. En el área de consumo, ha sido presidente ponente de Colegio Arbitral de la Junta de Consumo de Cantabria e investigador asociado a la Cátedra Euroamericana de Protección Jurídica de los Consumidores. Ahora se estrena como primer director de la recién creada Agencia Cántabra de Consumo.

Pregunta.- Su perfil de experto nacional en Consumo le ha convertido en el primer director que tiene la recién creada Agencia Cántabra de Consumo. ¿Cuál es exactamente la finalidad de este organismo?

Respuesta.- Tiene la función de observatorio de consumo en toda la comunidad y la función fundamental de potenciar e impulsar las políticas de consumo en Cantabria. Es el resultado de un proceso de evolución muy importante llevado a cabo en los últimos años. Cuando la Consejería de Economía asume las competencias en materia de consumo, se supera una primera etapa en la defensa de la salud de los consumidore y se entra en una segunda etapa, que es la resolución de conflictos económicos. En junio de 2009, con el desarrollo de la Ley de Cantabria de Defensa de los Consumidores y Usuarios, se crea la Agencia Cántabra de Consumo, como una agencia dependiente del Gobierno de Cantabria a traves de la cual impulsar todas las políticas de protección de los consumidores.

P.- ¿Son ustedes una especie de fiscalía del consumo o sólo actúan por iniciativa de las partes?

R.- Yo no hablaría de fiscalía de consumo porque el término fiscalía va asociado a comportamientos delictivos. La agencia resuelve controversias patrimoniales de consumo y para ello tiene distintos mecanismos. Uno, el preventivo, como es la información a los consumidores y empresarios, porque una buena información impide que surjan muchos conflictos. Si la prevención no funciona empieza otra segunda vía que es el arbitraje de consumo, con el ánimo de resolver una pretensión económica del consumidor. que acaba siendo dilucidada por un tribunal que resolverá la reclamación. Y, en última instancia, la Agencia tiene un mecanismo que es la función inspectora, y si aprecia la existencia de infracciones procede a la instrucción del correspondiente expediente. Puede actuar en este ámbito por iniciativa del consumidor o de oficio, si por las razones que fueran tuviéramos conocimiento de una infracción.

P.- La pregunta es obligada, ¿cómo se comporta el consumo en Cantabria? ¿somos consumidores más o menos exigentes que el resto? ¿hay diferencias respecto a otras comunidades?

R.- Es un consumidor informado y que valora y razona de una manera importante el acto de consumo; no se aprecian comportamientos compulsivos de compra sino que son producto de una reflexión meditada, es un consumidor informado y formado, reivindicativo en la defensa de sus derechos, es exigente en ese sentido. Si se aprecia un número muy importante de reclamaciones de consumo, superior al de otras comunidades.

P.- ¿Están suficientemente protegidos los derechos de los consumidores en Cantabria?

R.- Nunca están suficientemente protegidos los derechos de los consumidores en ningun sitio. Están protegidos pero nunca suficientemente y siempre hay situaciones que distorsionan el mercado y que producen efectos sobre un gran número de consumidores. Estamos en una primera linea normativa y de protección y la Agencia Cántabra de Consumo refleja el ánimo del Gobiemo de Cantabria de aumentar la protección de los consumidores cántabros. Se ha pasado de un servicio de consumo a un ente, una agencia que potencia la protección de los consumidores.

P.- ¿De qué se quejan más los cántabros?, ¿qué sectores acumulan el mayor número de reclamaciones?

R.- Fundamentamente en materia de energías. Luego también hay un volu-

men importante de reclamaciones en materia de vivienda pero hay una explicación muy lógica: Es la mayor compra que hacemos en nuestra vida y por lo tanto si tiene algún defecto se reclama. Por contra, cuando una persona adquiere un pequeño electrodoméstico y no funciona muchas veces no planteas ninguna reclamación y se compra otro, pero si compra una casa y tiene goteras, reclama.

P.- Los nuevos modelos de negocio, como la compra venta por Internet ¿son ya un mecanismo de consumo seguro?

R.- Son mecanismos de consumo seguros, igual que cualquier otro tipo de compra. La única distorsión que se produce es que en la mayoría de los casos no sabemos en que lugar del mundo está el proveedor de los servicios. Y lo cierto es que es importante que sepamos que si nos movemos en el ámbito de Cantabria o de España el nivel de protección es superior, por la cercanía. No obstante, el comercio por Internet es totalmente seguro y fiable, pero si animaría que, aunque fuera a través de Internet, se comprasen productos de Cantabria.

P.- ¿Qué valoración hace del sistema de arbitraje en Cantabria? ¿Entre qué sectores funciona mejor: Grandes compañías o pequeños y medianos comercios...?

R.- La valoración es muy positiva porque el arbitraje ha crecido mucho en Cantabria. Hemos pasado de las dos reclamaciones que se produjeron en el año 1998 a los más de mil laudos al año. Hay muchos pequeños y medianos comercios que se están integrando en el arbitraje porque ven que se trata de un sistema seguro y fiable que solo genera ventajas y una reputación para ellos. Hay asociaciones de comerciantes y empresarios que se están dirigiendo a nosotros para adherirse a este sistema porque han descubierto que no se judicializa a nadie, que se resuelven conflictos de una manera equitativa, razonable, justificada y fundamentada.

"El mayor número de reclamaciones afectan a las energías"

P.- ¿Hasta donde llega la capacidad de sanción de la Agencia Cántabra de Consumo?

R.- La ley de Consumo de 2006 permite imponer sanciones de hasta 300.000 euros en el supuesto de infracciones más graves, por lo tanto dispone de una capacidad sancionadora importante en base a un conjunto de infracciones tipificadas que establecen mecanismo muy variados e importante de protección de los consumidores.

"El arbitraje ha crecido mucho. Hemos pasado de dos reclamaciones en 1998 a más de mil laudos al año"

P.- Los consumidores, en general, y los cántabros en particular, aún se sienten indefensos ante las grandes compañías, como ha ocurrido recientemente con la eléctrica Eon que ha generado múltiples reclamaciones, o los bancos con la política por ejemplo, de eliminar los servicios que prestan en ventanilla o limitar el pago de recibos a un horario, ¿Tiene la agencia alguna capacidad para intervenir en este tipo de casos?

R.- La Agencia, en el ejercicio de sus funciones, se acomoda al resto de servicios que tiene la administración pública regional, digamos que la Agencia tiene una competencia general pero luego hay distintos departamentos con especialización muy concreta en determinados tipos de reclamaciones. Por ejemplo, la Direcion General de Turismo, en reclamaciones de turismo o, en este caso, la Dirección General de Industria que tiene personal muy cualificado y válido y competencias específicas, atribuidas por ley especial, para impedir que ocurran casos como éste. De hecho, se está trabajando en ello aunque los procedimientos administrativos no son tan rápidos como se pueda pensar. Son procedimientos largos en los que hay muchos trámites y en los que hay que respetar los derechos de ambas partes. Pero si me consta, porque estamos trabajando coordinadamente con el servicio de Industria, que se está haciendo un esfuerzo muy importante para dar respuesta a este volumen tan importante de reclamaciones y establecer medidas para evitar que en el futuro se produzcan problemas de esta naturaleza, porque estamos hablando de suministros que afectan a todos los ciudadanos.

P.- ¿Podría dibujar el retrato robot de la persona que pone una reclamación en Consumo? ¿a qué número de personas se atiende en la sede en este servicio?

R.- Es muy complicado porque es muy variado. Creo que podríamos dibujar un retrato robot que respondiese a medio millón de cántabros. El mayor número de reclamaciones lo ponen las personas con mayor cultura y formación en materia de consumo, pero no hay un retrato robot, ni un perfil por edad o género, ni siquiera hay una variación por sexo que sea notable.

"El reto fundamental es formar e informar a los consumidores "

P.- Dibújenos un breve esquema de los retos pendientes en Consumo en Cantabria.

R.- Hay muchos retos pendientes porque estamos empezando a andar. Entendemos que nuestro reto fundamental es formar e informar a los consumidores, que el consumidor cántabro sea un consumidor informado que pueda tomar decisiones libres, que pueda acertar con esas decisiones y que cuando haya problemas en esa compraventa que haya mecanismos para disciplinar el mercado. Pero no solo por el consumidor sino por el propio mercado, ya que es una forma de excluir a aquellos sujetos que no actúan de una forma leal en el mercado. No deja de ser un terreno de juego en el que concurren consumidores y empresarios y en el que la administración tiene un papel fundamental, primero, formando, y después evitando los comportamientos que sean contrarios a las leyes. Los restos son muy importantes, responden a una apuesta a su vez muy importante del Gobierno de Cantabria por este ámbito y esperamos estar a la altura de las necesidades de los ciudadanos.

Las siguientes obligaciones son exigibles a los titulares de los aparcamientos desde la entrada en vigor de la Ley 44/2006, es decir, a partir del 1 de junio de 2007:

▶ **Entregar al usuario, en formato papel o en cualquier otro soporte duradero que permita su conservación, incluidos los soportes que permitan el acceso a registros telemáticos o electrónicos, un justificante o resguardo del aparcamiento.** En el justificante se hará constar, en todo caso, la identificación del vehículo y si el usuario hace entrega al responsable del aparcamiento de las llaves del vehículo. De esta obligación de identificación estarán exentos los aparcamientos de uso exclusivo para clientes de establecimientos comerciales con sistemas de control de acceso y cuyo horario coincida con el del establecimiento. El vehículo se identificará mediante su matrícula o cualquier marcador que permita tal identificación en el justificante o resguardo del aparcamiento entregado al usuario.

▶ **En el establecimiento rotatorio se hará constar en el justificante, además, el día, hora y minuto de entrada.**

▶ **Indicar, por cualquier medio que posibilite su conocimiento, antes de contratar y de manera fácilmente perceptible, los precios, horarios y las normas de uso y funcionamiento del aparcamiento, incluido si es práctica habitual del aparcamiento requerir al usuario la entrega de las llaves del vehículo.**

Las siguientes obligaciones son exigibles en los aparcamientos que operen en régimen de concesión administrativa transcurridos 8 meses desde su entrada en vigor, es decir, a partir del 1 de septiembre de 2007:

A LOS EFECTOS DE ESTA LEY, SE CONSIDERAN COMO MODALIDADES DE LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO:

▶**ESTACIONAMIENTO CON RESERVA DE PLAZA:** el titular del aparcamiento se obliga a mantener durante todo el periodo de tiempo pactado una plaza de aparcamiento a disposición plena del usuario.

▶**ESTACIONAMIENTO ROTATORIO:** el titular del aparcamiento se obliga a facilitar una plaza de aparcamiento por un periodo de tiempo variable, no prefijado. En esta modalidad el precio se pactará por minuto de estacionamiento, sin posibilidad de redondeos a unidades de tiempos no efectivamente consumidas o utilizadas.

A LOS TITULARES DE LOS APARCAMIENTOS DEPENDIENTES O ACCESORIOS DE OTRAS INSTALACIONES LES SERÁN EXIGIBLES LAS SIGUIENTES OBLIGACIONES TRANSCURRIDOS 8 MESES DESDE SU ENTRADA EN VIGOR, ES DECIR, A PARTIR DEL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2007:

▶Entregar al usuario, en formato papel o en cualquier otro soporte duradero que permita su conservación, incluidos los soportes que permitan el acceso a registros telemáticos o electrónicos, un justificante o resguardo del aparcamiento. En el justificante se hará constar, en todo caso, la identificación del vehículo y si el usuario hace entrega al responsable del aparcamiento de las llaves del vehículo. De esta obligación de identificación estarán exentos los aparcamientos de uso exclusivo para clientes de establecimientos comerciales con sistemas de control de acceso y cuyo horario coincida con el del establecimiento. El vehículo se identificará mediante su matrícula o cualquier marcador que permita tal identificación en el justificante o resguardo del aparcamiento entregado al usuario.

▶En el establecimiento rotatorio se hará constar en el justificante, además, el día, hora y minuto de entrada.

MODALIDADES de la prestación

Se consideran modalidades de la prestación de este servicio:

- **Estacionamiento con reserva de plaza**
- **Estacionamiento rotatorio**

Las obligaciones impuestas en las modalidades de la prestación no serán exigibles a los aparcamientos que operen en régimen de concesión administrativa hasta transcurridos 8 meses desde su entrada en vigor (01/09/2007).

No se consideran aparcamientos, de acuerdo con la Ley que regula los contratos de aparcamiento:

▶Los estacionamientos en las zonas de estacionamiento regulado o en la vía pública, tanto si se exige el pago de una tasa como si no.

▶Los estacionamientos no retribuidos directa o indirectamente.

▶Cualquier otro tipo que no reúna los elementos antes mencionados.

1. Obligaciones del titular del aparcamiento:

▶Facilitamos, siempre que se nos haya permitido la entrada, un espacio para aparcar el vehículo.

▶Entregamos un resguardo en el que debe constar:

- Día y hora de la entrada (cuando sea determinante para la fijación del precio).
- Identificación del vehículo.
- Si hemos entregado las llaves al responsable del aparcamiento o no.

▶Restituirnos el vehículo en las mismas condiciones en que lo dejamos, así como los accesorios y componentes que se encuentren incorporados funcionalmente (de manera fija e inseparable) y que sean habituales y ordinarios, por su naturaleza o valor, al tipo de vehículo de que se trate.

▶En todo caso, debemos retirar nosotros mismos los accesorios no fijos y extraíbles, como radiocasetes y teléfonos móviles, puesto que el titular del aparcamiento no se hace responsable de su restitución.

▶Indicar de forma que sea fácilmente perceptible los precios, los horarios y las normas de uso y funcionamiento del aparcamiento, que se pueden establecer libremente.

▶Disponer de hojas de reclamación.

▶Existen aparcamientos que disponen de un servicio especial de custodia (en el exterior debe haber la información suficiente que nos permita identificar este servicio). Debemos tener en cuenta que el titular puede establecer precios diferentes o complementarios para la guarda y vigilancia de los objetos que custodie.

▶En estos casos, pueden responsabilizarse de los accesorios que no estén incorporados funcionalmente al vehículo de manera fija e inseparable, siempre que:

- Los hayamos declarado expresamente y el responsable del aparcamiento haya aceptado la custodia.
- Tomemos las prevenciones y medidas de seguridad que se nos indiquen, como puede ser el depósito de los objetos en un lugar habilitado a tal efecto.

2. Deberes del usuario:

▶ Debemos abonar el precio fijado para el aparcamiento en las condiciones acordadas.

▶Debemos mostrar el resguardo o justificante, y en caso de pérdida, acreditar nuestro derecho sobre el vehículo para poderlo retirar.

▶Debemos declarar los accesorios especiales en el caso de que utilicemos el servicio especial de custodia antes mencionado, si el aparcamiento dispone de él, y depositarlos en los lugares y con las medidas establecidas para tales casos por el titular del aparcamiento.

▶Debemos seguir las normas e instrucciones de los responsables del aparcamiento respecto al uso y la seguridad del aparcamiento y de sus empleados y usuarios.

3.- Responsabilidades:

▶El titular del aparcamiento debe responder de los daños y perjuicios que nos ocasione, como usuarios y propietarios del vehículo, por el incumplimiento total o parcial de sus obligaciones de vigilancia y custodia del vehículo en los términos expuestos.

▶Por otra parte, como usuarios somos responsables, ante el empresario y los otros usuarios, de los daños y perjuicios que ocasionemos por el incumplimiento de nuestros deberes o por la mala conducción dentro el recinto.

▶Si somos propietarios del vehículo, aunque no seamos usuarios, debemos responder solidariamente de los daños y perjuicios que ocasione, excepto que hayamos entregado las llaves del vehículo al responsable del aparcamiento.

▶El titular del aparcamiento tiene el derecho de retención del vehículo en garantía del pago del precio del aparcamiento.

▶Si queremos reclamar una indemnización por daños y perjuicios contra el titular del aparcamiento, podemos solicitar la mediación y el arbitraje a una Junta Arbitral de Consumo.

4.- Retirada del vehículo:

▶El titular del aparcamiento puede utilizar el procedimiento previsto en el artículo 71 del texto articulado de la Ley sobre tránsito, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, para retirar un vehículo, si éste permanece estacionado de forma continuada en el mismo lugar del aparcamiento por un periodo superior a 6 meses, de tal forma que se presuponga el abandono.

▶El titular del aparcamiento es quien debe probar el abandono del vehículo y el transcurso del periodo de 6 meses.

RESPONDEMOS a tus preguntas

▶ TALLERES

"Tuve una avería en mi vehículo fuera del período de garantía y lo deposité en un taller para que me elaborasen un presupuesto. Sin embargo, el taller me ha realizado la reparación y me pasa al cobro una factura de importe muy elevado. ¿Puedo ejercer mi derecho a reclamar?"

Sí. El taller debería haberle hecho entrega del presupuesto previo, con el fin de que usted tuviera el derecho de presentar su conformidad o disconformidad a que el vehículo sea reparado, ya que es de obligado cumplimiento para el taller, dado que los talleres no pueden reparar un vehículo sin el previo consentimiento expreso del propietario.

Ante esta situación usted está en su derecho de dirigirse al taller e interponer la oportuna reclamación. Si éste no le atendiera en su queja, deberá solicitar la Hoja de Reclamaciones y depositarla junto con copia de la factura que le ha expedido ante una Asociación de Consumidores o ante los Organismos de Consumo que le correspondan, con el fin de iniciar los trámites administrativos o judiciales que le asistan para la defensa de sus intereses.

M.C.R. Asesoría de UCC

▶ TELEFONÍA

" Al solicitar un alta de contrato a una compañía de telefonía fija me solicitaron los datos bancarios. Yo no deseo domiciliar los recibos. ¿Estoy obligado a ello? ¿puede denegarme la compañía la solicitud de alta?"

La domiciliación bancaria no es un requisito obligatorio ni indispensable, para que una compañía de telefonía formalice un contrato de prestación de servicios de telefonía. En el contrato debe reflejar una cláusula donde se estipule la elección opcional del medio de pago que estime oportuno el titular, entre las que deben figurar las utilizadas comúnmente en el tráfico comercial.

Por ello, el hecho de que usted no desee dar sus datos bancarios, no debe servir a la compañía para denegarle su solicitud de alta, ya que si actúa de esta forma, puede ejercer su derecho a formular la correspondiente reclamación ante una asociación de consumidores u otros organismos de consumo.

M.C.R. Asesoría de UCC

▶ VIVIENDA

"Hace unos meses ejercité una reclamación ante una Junta Arbitral de Consumo, debido a que mi vivienda adolecía de unos desperfectos que la constructora no acababa de solucionar. El Laudo estimó totalmente mis pretensiones condenando a la empresa constructora a subsanar los desperfectos existentes en dos habitaciones para acabar con las filtraciones de agua. Sin embargo, han pasado ya dos meses y no se han iniciado dichos trabajos. ¿Qué puedo hacer?"

El Laudo Arbitral tiene un período máximo para su cumplimiento y éste debe quedar reflejado en el mismo. Si en su caso, la empresa constructora no cumple conlo dictado dentro del plazo que le haya sido conferido, podrá solicitar la ejecución del Laudo arbitral ante el Juzgado de primera Instancia de su localidad.

Siempre hay que tener en cuenta que un Laudo arbitral tiene carácter ejecutivo y es de obligado cumplimiento para las partes integrantes en la reclamación, es decir, tiene el mismo valor que una sentencia judicial.

M.C.R. Asesoría de UCC

JURISPRUDENCIA

SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO que declara nula la cláusula que contiene una renta superior a la legal máxima a la fecha de suscripción del contrato.

La disposición adicional primera LAU/1994 se aplica a todos los arrendamientos sobre viviendas de protección oficial, con independencia de su fecha de calificación para arrendamiento.

El Tribunal Supremo declara que "…En la actualidad, la disposición adicional primera de la Ley de Arrendamientos Urbanos de 1994 establece un régimen especial para los arrendamientos de viviendas de protección oficial como una suerte de excepción a los demás contratos sujetos a su regulación en el que se incluye, entre otras, una regla de duración del régimen legal de estas viviendas y otra de nulidad civil de los contratos que establezcan rentas superiores a las máximas autorizadas en la normativa aplicable. No se puede poner en duda, por tanto, que esa disposición adicional es una fuente normativa que va a afectar a cualquier contrato con independencia de la fecha de su calificación, incluso a los anteriores a los que la jurisprudencia daba cobertura. A partir de la entrada en vigor de la Ley, no es ni ética ni jurídicamente sostenible admitir que existen dos suertes de contratos de arrendamientos, unos amparaos en una jurisprudencia permisiva y otros sujetos a la regla sancionadora impuesta para la disposición adicional primera de la Ley de 1994, en unos momentos en que esta Sala ha establecido una nueva doctrina que pretende acomodar ambas realidades jurídicas, civil y administrativa, para impedir que se pueda seguir manteniendo la irrelevancia civil de la infracción de normas administrativas, aplicando las pertinentes consecuencias sobre su ineficacia o invalidez".

STS 14-05-09 (Sala 1ª.)

SENTENCIA DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL declarando que inadmitir a trámite un recurso contencioso-administrativo basándose en un silencio administrativo negativo puede atentar contra la tutela judicial efectiva.

Derecho a la tutela judicial efectiva

Una empresa solicitó al ayuntamiento de su localidad la incoación de un expediente de responsabilidad patrimonial por daños sufridos en una nave de su propiedad. Posteriormente, solicitó la expedición de certificado de acto presunto, sin que obtuviera respuesta alguna.

La Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía inadmitió posteriormente un recurso contencioso-administrativo por tal cuestión declarando su extemporaneidad, porque, habiéndose efectuado la reclamación de responsabilidad patrimonial de la Administración el 19 de noviembre de 1999 y operando el silencio negativo el 20 de mayo de 2000, el recurso se interpuso el 5 de diciembre de 2000.

En la presente resolución el Tribunal Constitucional concede el amparo solicitado a los demandantes por considerar que el mero hecho de que la resolución judicial impugnada hubiese tomado como presupuesto de su decisión la obligación de reaccionar en vía judicial contra la desestimación presentada por silencio administrativo negativo es suficiente para considerar vulnerado el derecho de la entidad recurrente a la tutela judicial efectiva.

STC 15-12-08 (Sala 1ª)

SENTENCIA DEL TRIBUNAL SUPREMO declarando que los pisos bajos y locales comerciales están obligados a contribuir por igual a la instalación de un ascensor en las comunidades de vecinos.

La comunidad de vecinos de un inmueble adoptó un acuerdo que determinaba la obligación de todos los vecinos a contribuir a la construcción de un ascensor con independencia del piso en que se encontrase su vivienda.

La propietaria de una vivienda situada en la planta baja (principal) de dicha comunidad solicitó la nulidad del acuerdo de junta en la parte que se imponía el pago de la instalación del ascensor a todos y cada uno de los propietarios reclamando que se declarase que los propietarios de los bajos no debía contribuir a la instalación de los ascensores.

El Tribunal Supremo considera que el ascensor es un elemento esencial para la utilización de un edificio, que redunda en beneficio, sin excepción, de los propietarios de un inmueble, no sólo a los efectos de las mentadas atenciones y del bienestar material, sino también porque incrementa el valor de los pisos o apartamentos y revaloriza la finca en su conjunto y, resultaría abusivo que la contribución a su pago no tuviera que ser asumida por todos los condueños.

STS 18-12-08 (Sala 1ª)

CÓDIGOS DE CONDUCTA: La regulación de los números 905

El Código de Conducta que regula los números 905 como servicios de tarificación adicional, entró en vigor el día 21 de octubre de 2009

TEXTO: Mercedes Carrera Rodríguez

A partir de esa fecha, los prestadores de estos servicios de tarificación adicional, deberán cumplir una serie de normas para garantizar una mayor información a los usuarios que los utilicen.
El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio aprobó en el mes de diciembre de 2008, la declaración de las líneas 905 como servicios de tarificación adicional.

Estos servicios se caracterizan por que, en cada llamada, una parte del coste se paga al operador de telefonía que se tiene contratado, mientras que el resto se abona al titular del servicio por la participación del usuario.

Antes de la entrada en vigor de este Código de Conducta, los usuarios ya disfrutaban de los siguientes derechos en relación con los 905:

- ▶ DERECHO DE DESCONEXIÓN: los usuarios podían requerir a su operador que no se puedan realizar llamadas a estos números desde la línea contratada.
  Este derecho entró en vigor en enero de 2009.

- ▶ DESGLOSE EN LAS FACTURAS: la obligación de separar en las facturas la parte que se paga al operador de telefonía de la que se abona por participar en el evento.

En caso de impago de esta última, el operador no podrá cortar la línea telefónica.

Esta obligación de desglose en las facturas entró en vigor en marzo de 2009.

NOVEDADES del código de conducta

CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS A TRAVÉS DEL PREFIJO 905

TELEVOTO:
El usuario sólo marca el número de teléfono, sin tener que intervenir verbalmente, para seleccionar o votar por una determinada opción.

SERVICIOS DE OCIO:
El usuario llama para intervenir verbalmente en un evento, como los concursos emitidos por televisión.

Rótulos informativos

Cuando se trate de concursos en los que se propicien las llamadas de los usuarios para participar (los llamados Call TV), en la pantalla deberá aparecer en todo momento un rótulo informativo sobre el número de llamadas recibidas por el concurso en los últimos diez minutos. De esta manera, el usuario dispondrá de mayor información sobre sus posibilidades reales de acceder al concurso.

Además, durante el tiempo que el número telefónico esté en pantalla deberá aparecer el precio por llamada y el responsable por servicio.

Esta información deberá aparecer de forma estática y con caracteres legibles para el espectador.

Llamadas compulsivas

El Código de Conducta introduce mecanismos para evitar que se llame de manera compulsiva a los concursos sin contar con la información necesaria. En este sentido, la locución previa garantiza una información sobre el precio en cada una de las llamadas que se realiza y obliga a esperar un mínimo de tiempo entre llamada y llamada.

Además, el rótulo que debe figurar en la pantalla informando sobre el número de llamadas que recibe el concurso ayuda al espectador a tomar una decisión informada sobre su participación.

En los programas dirigidos a la infancia o la juventud está prohibido incitar a llamar de manera compulsiva.

Locución informativa

En cada llamada que se realice a estos números, el usuario deberá recibir del responsable del servicio, una locución que le informe del precio por llamada. De este modo se garantiza que el usuario está suficientemente informado sobre el coste de la llamada

En los servicios de ocio la locución deberá también informar sobre el servicio prestado. Tendrá una duración mínima de ocho segundos, que estarán seguidos de otros tres segundos, en los que el usuario, a la vista de la información proporcionada, podrá interrumpir la llamada.

En ese caso, únicamente se le podrá facturar la parte correspondiente al operador por la llamada, y no la correspondiente a la participación en el evento.

Publicidad de los servicios

Toda forma de publicidad de los servicios (incluyendo prensa, radio, televisión e Internet), deberá incluir información sobre el precio por llamada, el servicio prestado y el responsable del mismo, incluyendo un domicilio para posibles reclamaciones.

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA

¿Quiénes somos?

Una asociación de ámbito autonómico y adherida a nivel nacional a UCE-España, prestadora de servicios de información jurídica, atención de consultas y tramitación de reclamaciones

Características de la Asociación

- De carácter privado
- Independiente ante los poderes públicos, económicos y sociales
- Sin ánimo de lucro

Objetivos

- Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, como consumidores y usuarios.
- Recoger y servir de cauce de las reivindicaciones del conjunto de consumidores y usuarios en la lucha de una progresiva mejora de la calidad de vida de los ciudadanos
- Defender y promover los intereses y derechos individuales y colectivos de los consumidores y usuarios
- Formar e informar a consumidores y usuarios
- Su representación, bien con carácter general, bien en relación a los bienes y servicios, productos o actividades específicas
- Promover su presencia en todos los organismos oficiales, autonómicos, estatales y europeos.
- Asumir la representación de sus asociados y ejecutar las correspondientes acciones en toda clase de procedimientos administrativos y judiciales en defensa de los mismos.

Deseo asociarme a la UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA, lo que me da derecho a:

- **Hacer uso, cuando lo necesite, del servicio de información jurídica y atención de consultas.**
- **Hacer uso del servicio de defensa del consumidor.**
- **Recibir mi carnet de socio**
- **Participar en las actividades de la asociación**

La cuota anual de socio (incluida los miembros de la unidad familiar) establecida es de:

CUOTA NUEVOS SOCIOS:

Primer año: 50 €uros, cuota anual

Primer año: 90 €uros, si se precisa asistencia directa de letrado de la asociación

CUOTA SOCIOS UC:

Renovaciones: 43 €uros por anualidad

Rellene la ficha que aparece en la página siguiente y envíela a:

UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA
C/ San Fernando, 16 –3, entlo. J
39010 Santander

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA

NOMBRE:

_____

APELLIDOS:

_____

_____

DNI: _____

Letra _____

Calle: _____

Nº: _____ **Piso** _____ **C.P.** _____

Localidad:

_____

Provincia

_____

Teléfono:

_____

Me comprometo a abonar la cuota anual de socio de la siguiente manera:

Por pago en efectivo, formalizándolo en las oficinas de la Asociación

Por domiciliación bancaria, a cuyos efectos esta hoja sirve como comunicación a mi banco para que atienda los recibos periódicos de la UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA,

contra mi c/c nº

_____

del Banco/Caja

_____

sucursal

_____

con la siguiente dirección

_____

_____

Localidad

_____

Fecha **Firma**

SERVICIOS

Beneficiarios

▶ Socios y miembros de su unidad familiar con los mismos servicios, mediante la cumplimentación de la ficha de socios adheridos.

▶Todos los estudiantes de Cantabria relacionado con temas que afecten a la enseñanza (exámenes, alquileres, comidas..)

Prestaciones

▶SERVICIO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, consistente en el asesoramiento y tramitación de reclamaciones por vía extrajudicial y ante la Junta Arbitral de Consumo, así como la interposición de denuncias y quejas ante los organismos competentes, y la tramitación de recursos ordinarios no judiciales.

▶Servicio de asesoría jurídica: previa cita telefónica serán atendidas sus consultas de forma gratuita por un letrado de la asociación.

▶Descuentos en honorarios de abogados para la tramitación judicial de reclamaciones. La parte de los honorarios de letrado que sufragará directamente el socio, en caso de necesitar de tales servicios serán los siguientes:

- ▶Hasta el tercer año de antigüedad el asociado obtendrá un descuento del 60 % de la minuta según lo dispuesto en el minutero del Colegio de Abogados de Cantabria.
- ▶A partir del tercer año y hasta los cinco años de antigüedad, descuento del 75 %.
- ▶A partir de una antigüedad de cinco años, obtendrán un punto de descuento, por cada año transcurrido, hasta completar un máximo de descuento del 85 %.

▶Acceso a los cursos, jornadas, mesas redondas, y cualquier tipo de actividad organizada por UCC a lo largo del año.

HORARIO: De 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 19:30 horas en la sede de la asociación.

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA

CIUDADAN@

OMIC CAMARGO
C/ Menéndez Pelayo, 28
39600 Muriedas
Tlf. 942 254 421

OMIC COLINDRES
C/ Heliodoro Fernández, 27
39750 Colindres
Tlf. 942 680

OMIC SANTOÑA
C/ General Sagardía, s/n
Cocheras del Palacio
39470 Santoña
Tlf. 942 671 178

OMIC CASTRO URDIALES
C/ Siglo XX, 4
39700 Castro Urdiales
Tlf. 942 871 098

OMIC TORRELAVEGA
Avda. Fernando Arce, s/n
Mercado de Ganados, 1ª
planta 39300 Torrelavega
Tlf. 942 884 886

TAMBIÉN ESTAMOS EN ESTOS ORGANISMOS:

Consejo de Caja de Ahorros de Santander y Cantabria
Consejo Regional de Consumo
Consejo Regulador de Agricultura Ecológica (Oficina de Calidad Alimentaria)
Consejo Regional de Turismo
Consejo Asesor de Drogodependencias
Adherida al Sistema Arbitral de Consumo de Cantabria
Adherida al Sistema Arbitral de Transporte de Cantabria
Mesa del Sector Lácteo
Consejo Asesor de Salud Mental
Junta Local de Precios
Comisión del Taxi
Consejo Municipal de Salud