

COMISION DE COOPERACION DE CONSUMO

CONSULTAS 2001



MINISTERIO
DE SANIDAD
Y CONSUMO



INC
INSTITUTO
NACIONAL DEL
CONSUMO

ÍNDICE		
CONSULTA	TÉRMINOS	Págs.
Nº. 1	GAMAS. PRODUCTOS ALIMENTICIOS. ZUMOS Y BEBIDAS. GAMA DE VOLUMEN 0,150 LITROS.	5
Nº. 2	GAMAS. PRODUCTOS ALIMENTICIOS.. GAMAS DE ENVASE DE CONFITURAS	5
Nº. 3	COMERCIO MINORISTA. PRODUCTOS ALIMENTICIOS. OBLIGACIÓN UTILIZACIÓN GUANTES Y BOLSAS. ALEGACIONES. ETIQUETADO.	7
Nº. 4	CONTRATOS. SERVICIOS TELEFÓNICOS. CLÁUSULAS ABUSIVAS. ENRUTADO DE LLAMADAS.	9
Nº. 5	CONTRATOS DE ENSEÑANAZA A DISTANCIA. LEY 26/91, DE 21 DE NOVIEMBRE, SOBRE CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DE ESTABLECIMIENTOS MERCANTILES. CLÁUSULAS ABUSIVAS.	12
Nº. 6	CONTRATOS. VIAJES COMBINADOS. CLÁUSULAS ABUSIVAS	14
Nº. 7	CONTRATOS. INTERMEDIACIÓN INMOBILIARIA. CLÁUSULAS ABUSIVAS. NOTA DE ENCARGO. VIVIENDA.	25
Nº. 8	GARANTÍA. RELOJES. REQUISITOS DEL DOCUMENTO DE GARANTÍA. REMISIÓN A LIBRO DE INSTRUCCIONES	27
Nº. 9	VIAJES COMBINADOS. RESPONSABILIDAD. AGENCIA DE VIAJES.	28
Nº. 10	CONTRATOS. APROVECHAMIENTO POR TURNO DE BIENES INMUEBLES. PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS CON CESION DE USO. COMPRAVENTA DE ACCIONES.	30
Nº. 11	CONTRATOS. SERVICIOS TELEFÓNICOS. CLÁUSULAS ABUSIVAS. PROMOCIÓN. TELEFONÍA MÓVIL. PREPAGO.	31
Nº 12	ETIQUETADO. PRODUCTOS ALIMENTICIOS. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA. APERITIVOS. BEBIDAS ESPIRITUOSAS. DENOMINACIÓN. INGREDIENTES.	33
Nº 13	ETIQUETADO. PRODUCTOS ALIMENTICIOS. PRODUCTOS INDUSTRIALES. PAÍS DE FABRICACIÓN. PAÍS DE ORIGEN.	35
Nº 14	ETIQUETADO. PRODUCTOS ALIMENTICIOS. QUESOS. REETIQUETADO. NORMAS DE CALIDAD NACIONALES.	37
Nº 15	PRODUCTOS ALIMENTICIOS. CARNES. DESPIEZE. MURALES FOTOGRÁFICOS CON LAS DISTINTAS PIEZAS ANATÓMICAS QUE INTEGRAN LA CANAL LIMPIA.	38
Nº 16	ETIQUETADO. SEGURIDAD DE JUGUETES. GLOBOS DE LATEX. ADVERTENCIAS SOBRE SEGURIDAD.	39
Nº 17	ETIQUETADO. PRODUCTOS ALIMENTICIOS. VINAGRES. VINAGRE DE SIDRA. VINAGRE DE FRUTAS. DENOMINACIÓN ÚNICA. CONTENIDO MÍNIMO.	40
Nº 18	INDICACIÓN DE PRECIOS. INDICACIÓN DE LOS PRECIOS EN BÁSCULAS DE INFORMACIÓN O EN LAS CAJAS DE SALIDA.	41
Nº 19	INDICACIÓN DE PRECIOS. PRODUCTOS COSMÉTICOS. ENVASES QUE CONTIENEN VARIAS UNIDADES. ROLLOS	42

ÍNDICE		
	DE PAPEL.	
Nº 20	ETIQUETADO PRODUCTOS INDUSTRIALES. INDICACIÓN DE PRECIOS. ROLLOS DE PAPEL.	43
Nº 21	ETIQUETADO. PRODUCTOS ALIMENTICIOS. ALEGACIONES. "ALTO CONTENIDO OLEICO". ÁCIDO OLEICO. INFORMACIÓN SOBRE PROPIEDADES NUTRITIVAS. UBICACIÓN DE LA ETIQUETA.	43
Nº 22	PRODUCTOS ALIMENTICIOS. BEBIDAS ESPIRITUOSAS. DENOMINACIÓN "TEQUILA". CONTROL ANALÍTICO.	45
Nº 23	PRODUCTOS ALIMENTICIOS. PAN. PESO. MÁRGENES DE TOLERANCIA.	46
Nº 24	PRODUCTOS ALIMENTICIOS. PRODUCTOS ENVASADOS. LOTE DE FABRICACIÓN. DEBER DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS.	47
Nº 25	ETIQUETADO. PRODUCTOS ALIMENTICIOS. HELADERÍAS.	48
Nº 26	ETIQUETADO. PRODUCTOS ALIMENTICIOS INCLUIDOS DENTRO DE JUGUETES. COLORANTES.	50
Nº 27	INDICACIÓN DE PRECIOS. COMERCIO MINORISTA. OFERTAS. PUBLICIDAD.	51
Nº 28	GARANTÍAS. GARANTÍA COMERCIAL. VEHÍCULO SUSTITUTIVO DURANTE EL PERÍODO DE REPARACIÓN. CLÁUSULAS ABUSIVAS. TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS. INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS.	52
Nº 29	ELECTRODOMESTICOS. LINEA BLANCA. LINEA MARRON. CALDERAS DOMÉSTICAS.	53
Nº 30	SEGURIDAD PRIVADA. OBLIGACION DE MOSTRAR EL CONTENIDO DE LOS BOLSOS. PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD.	54
Nº 31	SERVICIOS FINANCIEROS. SEGUROS. SEGUROS DE AUTOMÓVILES. CERTIFICACION DE LAS BONIFICACIONES APLICADAS EN SEGUROS DE VEHÍCULOS AUTOMÓVILES	57
Nº 32	PRODUCTOS TEXTILES. ETIQUETADO Y COMPOSICIÓN. DENOMINACIÓN PRODUCTOS TEXTILES	58
Nº 33	PRODUCTOS ALIMENTICIOS. ALEGACIONES MEDIOAMBIENTALES.	62
Nº 34	HOSTELERÍA. ORDENACIÓN TURÍSTICA DE RESTAURANTES Y CAFETERÍAS. SERVICIOS SANITARIOS. COBRO POR EL USO DE LOS ASEOS.	64
Nº 35	GARANTÍAS. PANTALLAS DE ORDENADOR. PIXELES DEFECTUOSOS. MÁRGENES DE TOLERANCIA. GARANTÍAS Y DEBER DE INFORMACIÓN	64
Nº 36	APARATOS DE USO DOMÉSTICO. AMBITO DE APLICACIÓN DEL REAL DECRETO 59/88, DE 29 DE ENERO, SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA REPARACIÓN DE APARATOS DE USO DOMÉSTICO. INSTRUMENTOS MUSICALES. UTILIZACIÓN DE ENERGÍA.	65
Nº 37	OFERTAS PROMOCIONALES. AGOTAMIENTO DE	66

ÍNDICE		
	EXISTENCIAS. PEDIDO DE PRODUCTO. SEÑAL.	
Nº 38	CONTRATOS. GARANTÍA. TELÉFONOS MÓVILES. CLÁUSULAS ABUSIVAS. REPARACIÓN.	68
Nº 39	ETIQUETADO. PRODUCTOS INDUSTRIALES. SEGURIDAD. ESTUFAS DE QUEROSENO. ADVERTENCIAS SOBRE RIESGOS PREVISIBLES. COMBUSTIBLE DE QUEROSENO. PRODUCTO PELIGROSO. ESTABLECIMIENTOS QUE COMERCIALIZAN QUEROSENO.	69
Nº 40	JUGUETES. JUGUETES CON TATUAJE. COSMÉTICOS.	70
Nº 41	ETIQUETADO. PRODUCTOS COSMÉTICOS. ALEGACIONES.	71
Nº 42	ETIQUETADO. PRODUCTOS TEXTILES. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL Y DOMICILIO DE RESPONSABLE. COMPATIBILIDAD CON LA NORMATIVA COMUNITARIA.	72
Nº 43	PRODUCTOS ALIMENTICIOS. LECHE. ETIQUETADO. ALEGACIONES DE NUTRIENTES EN LECHE ENRIQUECIDAS. ADICIÓN VITAMINAS Y MINERALES. FIBRA ALIMENTARIA.	75
Nº 44	CONTRATO. VIVIENDA. RESERVA. SEÑAL.	77
Nº 45	SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA. SERVICIOS DE REPARACIÓN A DOMICILIO. GASTOS DE DESPLAZAMIENTO.	79
Nº 46	PARKING. FACTURACION DE LOS TIEMPOS DE ESTACIONAMIENTO.	80

CONSULTA Nº 1

GAMAS. PRODUCTOS ALIMENTICIOS. ZUMOS Y BEBIDAS. GAMA DE VOLUMEN 0,150 LITROS.

Consulta de la Embajada de Grecia, acerca de si se permite la comercialización en España de bebidas (refrescos, zumos, etc.) en envases de 0,150 litros

En relación con dicha consulta se emite el informe siguiente:

Primero: Previamente a cualquier consideración, se señala que el Real Decreto 1472/1989, de 1 de diciembre, por el que se regulan las gamas de cantidades nominales y de capacidades nominales para determinados productos envasados (BOE 12/12/89), modificado por los Reales Decretos 1780/91, de 29 de noviembre (BOE 21/12/91), 151/94, de 4 de febrero (BOE 25/03/94), 1202/99, de 9 de julio (BOE 17/07/99) y 1194/00, de 23 de junio (BOE 04/07/00), recoge en su Anexo I, en distintos apartados, los volúmenes nominales para las bebidas refrescantes en general y para los zumos de frutas, aspecto que incidirá en la resolución de la consulta.

Segundo: Las cantidades nominales para las bebidas refrescantes en general, se contemplan en el apartado 8, letra b) del Anexo I, en el que la gama 0.150 litros no aparece admitida.

Por otra parte, para la gama objeto de la consulta, no se ha hecho uso de la facultad que se concede al Ministro de Sanidad y Consumo en el apartado 2 de la Disposición Adicional Primera (Real Decreto 1202/99, de 9 de julio).

En conclusión, la mencionada gama no está permitida en España para estas bebidas.

Tercero: En cuanto a los zumos de frutas, la situación es diferente, debido a que en el apartado 9 del Anexo I, se recoge la gama 0.150 litros, como volumen nominal admitido definitivamente para estos productos, por lo que su uso en España está permitido.

CONSULTA Nº 2

GAMAS. PRODUCTOS ALIMENTICIOS. GAMAS DE ENVASE DE CONFITURAS

Consulta de Dirección General de Consumo de la C.A. de Murcia, solicitando interpretación sobre los argumentos expuestos por la Firma Comercial (...) acerca de las gamas de cantidades nominales de las confituras y de la indicación de la capacidad nominal en el etiquetado.

En relación con la mencionada consulta, una vez conocido el parecer de la Subdirección General de Control de la Calidad Alimentaria del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, se informa lo siguiente:

Primero: En la Directiva 693/1979 de 24 de julio (DOCE nº L 205), en su anexo I (definición de productos acabados) se cita textualmente:

"A.- En el sentido de la presente Directiva se entenderá por:

1.-CONFITURA EXTRA:

La mezcla con la consistencia gelificada aprobada, de azúcares y de pulpa:

- ❖ Bien de una sola especie de frutas.
- ❖ Bien de dos o más especies de frutas, con la exclusión de manzanas, peras, ciruelas con hueso adherente, melones, sandías, uvas, calabazas, pepinos y tomates".

Segundo: Por otra parte, en el artículo 3º del Real Decreto 2420/1978, de 2 de junio por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-Sanitaria para la elaboración y venta de conservas vegetales, se cita, en su punto 2 la definición de CONSERVAS "son alimentos elaborados a base de productos de origen vegetal, con o sin adición de otras sustancias alimenticias y alimentarias permitidas, SOMETIDOS A TRATAMIENTOS AUTORIZADOS que garantizan su conservación y contenidos en envases apropiados".

Tercero: Además, el Real Decreto 670/1990 de 25 de mayo (BOE 31/05/90), por el que se aprueba la Norma de Calidad de Confituras, jaleas y marmalade de frutas, crema de castañas y mermelada de frutas, en su Disposición Derogatoria, ha derogado expresamente el anejo 39 "Confitura, jalea y mermelada de frutas" de la Orden de 21 de noviembre de 1984 por la que se aprueban las Normas de Calidad para las conservas vegetales, así como los apartados 4.4, 4.5, 4.7 y 4.8 del artículo 4º del Real Decreto 2420/1978 de 2 de junio, por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-Sanitaria para la elaboración y venta de conservas vegetales.

Cuarto: Como consecuencia de lo anterior, el anexo III del Real decreto 1472/1989 de 1 de diciembre (BOE 12/12/89), por el que se regulan las gamas de cantidades nominales y de capacidades nominales para determinados productos envasados, solo afecta en el punto 1 a las conservas y semiconservas dispuestas en latas y en envases de cristal. Dado que las confituras no se consideran legalmente conservas vegetales, no les afecta el citado Real Decreto 1472/1989.

Quinto: Por lo que respecta a la indicación en el etiquetado de la cantidad nominal, se informa que la Norma General para el Control del Contenido efectivo de los productos alimenticios envasados, aprobada por el Real Decreto 723/1988, de 24 de junio (BOE 8/7/88), dispone en su artículo 6º, que todo envase debe llevar de forma indeleble, fácilmente legible y visible

la indicación de la cantidad nominal de acuerdo con las especificaciones que en dicha norma están establecidas.

CONSULTA Nº 3
COMERCIO MINORISTA. PRODUCTOS ALIMENTICIOS. OBLIGACIÓN UTILIZACIÓN GUANTES Y BOLSAS. ALEGACIONES EN ETIQUETADO.
Consulta del Área de Sanidad y Consumo de la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla, sobre determinadas modalidades de venta, con intervención del consumidor en la manipulación de productos sin envasar y sobre ciertas alegaciones en el etiquetado de los alimentos.

En relación con estas consultas, una vez solicitado el parecer de la Subdirección General de Seguridad alimentaria del Ministerio de Sanidad y Consumo, se informa lo siguiente:

Primero: La primera de las consultas se refiere a si puede considerarse correcta, la práctica que consiste en la colocación en comercios minoristas de alimentación, de carteles informando de que el consumidor utilice guantes y bolsas, para servirse el mismo los productos. Y, en caso afirmativo, si esta modalidad de venta conllevaría un desvío de la responsabilidad del comerciante en materia de prácticas correctas de higiene, hacia el propio consumidor.

Sobre este particular, se indica que la Reglamentación Técnico-Sanitaria del Comercio Minorista de la Alimentación, aprobada por el Real Decreto 381/1984, de 25 de enero, prohíbe en su artículo 14, apartado 9, la venta en régimen de autoservicio de productos no envasados, a excepción de frutas provistas de corteza dura e incomedible.

Teniendo en cuenta lo anterior, no se requeriría ningún pronunciamiento sobre si la existencia de un cartel dando instrucciones sobre el uso de guantes, modifica la prohibición anterior y, en consecuencia, sobre el desvío o no de responsabilidades en materia de higiene.

Segundo: Por lo que respecta a si la alegación "Ayuda a regular el nivel de colesterol" en las conservas de sardinas en escabeche, vulnera lo dispuesto en la letra d), del apartado 1 del artículo 4 de la Norma General de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio, se señala lo siguiente:

1. El Acuerdo Interpretativo sobre la publicidad de las propiedades de los alimentos en relación con la salud, del Ministerio de sanidad y Consumo y la Federación Española de Industrias de la Alimentación y Bebidas, menciona que las palabras "facilitar", "favorecer", "ayudar", etc. indican, simplemente, que con ese principio es más fácil conseguir un objetivo

determinado, pero no se prejuzga su consecución, que puede depender de otros muchos factores.

Con independencia de lo anterior, el Acuerdo recoge que para hacer uso de las alegaciones salud, deberá disponerse de las pruebas científicas que demuestren la veracidad y exactitud de los elementos objetivos enunciados o sugeridos.

- 2.** El Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, de 24 de octubre de 1997, en el examen de un recurso interpuesto ante una Resolución de la Viceconsejera de Comercio y Consumo del Gobierno Vasco de 13 de mayo de 1994, que desestima el recurso ordinario interpuesto contra la Resolución de la Dirección General de Comercio, Consumo y Turismo de 13 de enero del mismo año, por la que se impuso a la empresa recurrente sanción de 50.000 Ptas., por infracción del etiquetado en los productos margarina "Vita" y aceite refinado de semillas "Flora" en el que se indica "... tiene efectos positivos para regular el nivel del colesterol", llega a la conclusión de que el etiquetado no es contrario al Real Decreto 212/1992, por el que se regulaba, en su momento, la normativa relativa al etiquetado.
- 3.** En el examen del recurso el Tribunal tiene en cuenta una Sentencia anterior, en un caso análogo, en la que se decía que la leyenda "te ayuda a regular el nivel de colesterol", "... no parece que en absoluto induzca a error al consumidor, y más en concreto no lo hace en la forma que se señala por la actora, dado que no atribuye a los diversos productos en cuyo etiquetaje se incorpora "propiedades preventivas, terapéuticas o curativas de una enfermedad humana". Así con independencia de que se adopten los caracteres propios de los reclamos publicitarios, lo que la referida leyenda viene a señalar al consumidor, tras detallar en las etiquetas el contenido del producto, es que consumiendo tales productos se puede conseguir mantener el colesterol en unos niveles adecuados, pero en absoluto se ofrecen los diversos productos atribuyendo a los mismos la cualidad de curar, prevenir o tratar enfermedad alguna. El colesterol no es propiamente una enfermedad y con independencia de que la hipercolesterolemia o exceso de colesterol pueda serlo, la leyenda que se impugna en ningún momento hace referencia a la misma, ni a ningún otro tipo de enfermedad, limitándose a emplear la palabra colesterol, palabra que indudablemente se asocia al ámbito médico pero cuyo uso en el etiquetado y publicidad no medicaliza el producto en el sentido que pretende la actora (...) no mas allá de lo necesario para informar al consumidor de las características del mismo, y se entiende resulta proporcional a las especiales características que los productos presentan por su contenido en grasas y nulo o ínfimo porcentaje de colesterol, que es lo que precisamente diferencia a tales productos de otros en apariencia semejantes pero con niveles de colesterol más elevados..."
- 4.** De lo expuesto en los apartados anteriores, se concluye que para poder hacer uso de la alegación en las conservas de sardinas, deberán aportarse las pruebas científicas que avalen unas características especiales del producto que, por otra parte, deberán ser de la suficiente

entidad para que las mismas permitan diferenciarlo de otros de apariencia similar, de manera que se respete lo dispuesto en la letra c) del apartado 1 del Artículo 4 de la Norma General de etiquetado, donde se señala que el etiquetado y las modalidades de realizarlo no deberán ser de tal naturaleza que induzcan a error al comprador, especialmente, sugiriendo que el producto alimenticio posee características particulares, cuando todos los productos posean estas mismas características.

Tercero: En lo que se refiere a la alegación "Sin colorantes, ni conservantes de acuerdo con la legislación vigente", se informa que la misma no se ajusta a lo establecido en la letra c) del apartado 1 del artículo 4 de la Norma General de etiquetado, ya que se estaría resaltando una característica común a todos los productos, pues en su proceso de elaboración no está permitida la incorporación de colorantes ni de conservantes.

Cuarto: Por lo que respecta a la alegación en zumo de melocotón y manzana de "Rico en vitamina A y C", no acompañándose de la expresión del porcentaje, se señala que esta información no es correcta, dado que la Norma de etiquetado sobre propiedades nutritivas de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 930/1992, de 17 de julio, obliga a la indicación de las cantidades de las vitaminas sobre las que se haga una declaración de propiedades nutritivas.

Quinto: En cuanto a la alegación en el etiquetado de los croissants de "Sin colorantes ni conservantes", figurando, por otra parte, en la lista de ingredientes la declaración de la presencia del colorante "Betacaroteno", se informa que la frase "Sin colorantes", contraviene lo establecido en la Norma General de etiquetado, en concreto en la letra a) del apartado 1 del Artículo 4, donde se señala que el etiquetado y las modalidades de realizarlo no deberán ser de tal naturaleza que induzcan a error al comprador, especialmente, sobre las características del producto alimenticio y, en particular, sobre su naturaleza, cualidades, composición y modo de fabricación o de obtención.

Para el análisis de la frase "Sin conservantes", habrá que estar a lo que se indica en la lista de ingredientes y, en su caso, a los resultados obtenidos en un control laboratorial del producto.

Sexto: La alegación en galletas de "Elaborado con productos naturales", infringe lo dispuesto en la letra c) del apartado 1 del artículo 4 de la Norma General de etiquetado, por cuanto que se está sugiriendo que el producto alimenticio posee características particulares, cuando todos los productos similares poseen estas mismas características.

CONSULTA N° 4

CONTRATOS. SERVICIOS TELEFÓNICOS. CLÁUSULA ABUSIVA. ENRUTADO DE LLAMADAS.

CONSULTA N° 4

Consulta de la Agencia Regional de Sanidad Ambiental y de Consumo del Principado de Asturias relativa a la cláusula duodécima, bajo la rúbrica "operadores y preselección", del modelo de contrato que utiliza el operador de telefonía SPANTEL 2000, que presta el servicio telefónico mediante la reventa del mismo

El tenor literal de la cláusula es el siguiente: *"Con el objetivo de buscar el mejor servicio para sus clientes y de ofrecerles las mejores tarifas y condiciones, SPANTEL 2000 podrá enrutar sus llamadas hacia el operador más competitivo en cada momento y para cada tipo de llamada. Si la empresa beneficiaria de este contrato tuviera líneas dadas de alta en otros operadores por los que SPANTEL 2000 programase enrutar tráfico para beneficiarse de mejores tarifas, el cliente CONTRATANTE autoriza a SPANTEL 2000 a tramitar la baja temporal de las líneas dadas de alta con ese operador durante el periodo que durase esta circunstancia.*

El cliente, asimismo, autoriza a SPANTEL 2000 para que realice o suscriba en su nombre cuantas gestiones, actuaciones, trámites y documentos sean necesarios para la puesta en marcha del servicio contratado, en particular para que comparezca ante las compañías explotadoras de la red (Telefónica de España S.A. y otras) y solicite la preasignación (preselección) de forma permanente y en exclusiva de las conexiones de las líneas a su nombre. El cliente autoriza a que los datos personales necesarios incluidos en esta solicitud, puedan ser transferidos los operadores que intervienen en el proceso de preasignación, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley Orgánica 5/92, de 29 de octubre, de regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal y reglamentos que lo desarrollan"

Esta cláusula se enmarca en un contrato tipo que no está referido a la prestación de obligaciones de servicio público, por lo que, de conformidad con la Ley 11/98, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones y el Real Decreto 1736/98, de 31 de julio, que la desarrolla, únicamente debe respetar en todo caso, la normativa de protección de los derechos de consumidores y usuarios. La citada cláusula consta de dos partes diferenciadas. La primera de ellas hace referencia a la obligación que asume la empresa de enrutar las llamadas, cuando así lo decida y en base a criterios económicos, hacia uno u otro operador a los que compre previamente el servicio. Para poder efectuar ese servicio a los clientes, se autoriza a esa empresa a "tramitar la baja temporal de las líneas dadas de alta con ese operador durante el periodo que durase esta circunstancia".

Al respecto cabe decir lo siguiente:

La Ley 26/1998, de 19 de julio, General de Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU) modificada por la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación se aplica únicamente a los contratos entre profesional y consumidor, lo que no parece este caso de lo que se deduce del clausulado del contrato. Esta Ley exige, para que exista cláusula abusiva en los contratos entre un profesional y un consumidor:

Primero: Que no exista negociación individual de las cláusulas. Si existe tal negociación ya no habría condición general y, por tanto, no podría ser combatida al amparo de la Ley citada 7/1998, sin perjuicio de la posibilidad del particular a ejercer la demanda ordinaria de nulidad al amparo de las reglas generales de la nulidad contractual, en particular si se contraviniese lo dispuesto en el artículo 1256 del Código Civil.

Segundo: Que se produzca, en contra de las exigencias de la buena fe, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

Tercero: Que las circunstancias concurrentes en el momento de la celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa, lleven a tal apreciación.

Cuarto: En cualquier caso se consideran abusivas, siempre que no exista negociación individual, las cláusulas contenidas en la lista de la disposición adicional primera de la LGDCU.

La declaración de nulidad por abusiva de una condición general corresponde en principio a los jueces (art. 10 bis, párrafo 2) sin perjuicio de la función de control y calificación que corresponde, respectivamente, a notarios y registradores de la propiedad (art. 23 de la Ley de Condiciones Generales de la Contratación, 10.6 de la LGDCU y 258.2 de la Ley Hipotecaria).

La Administración podrá sancionar al profesional que persista en la utilización de condiciones generales declaradas judicialmente nulas por abusivas (art. 24 de la Ley de Condiciones Generales de la Contratación) o utilice cláusulas abusivas en los contratos (art. 34.9 de la LGDCU en la nueva redacción dada por la disposición adicional primera, apartado 5 de la Ley de Condiciones Generales de la Contratación)

Ahora bien, para que puedan existir sanciones administrativas por infracción de la normativa de consumo, será preciso que sean cláusulas contenidas en la lista de la disposición adicional primera de la LGDCU.

Esta cláusula puede generar consecuencias trascendentes, evaluables económicamente, para la parte adherente al contrato: la baja en el servicio telefónico con otra operadora, aunque sea temporal, le puede suponer más adelante el pago de la rehabilitación de la línea o la nueva alta en el servicio, en el caso que por el tiempo transcurrido se cause baja definitiva en el mismo.

Asimismo es una cláusula no habitual en un contrato de servicio telefónico, que, por su contenido y particularidades, debería figurar de forma más destacada, no regulándose en condiciones generales sino en las descripciones del servicio, pues es eso de lo que trata. Esa descripción del servicio, contenida en condiciones generales, puede modificar la prestación que el contrato tiene para el consumidor según su imagen usual, es más, esa cláusula goza de la suficiente novedad y especialidad como para que el consumidor medio desconozca su alcance y efectos: nadie conoce que se puede prestar el servicio mediante la reventa de servicio telefónico, que

puede implicar la baja en la línea con la operadora habitual, con el consiguiente gasto adicional en el momento que se cause baja con SPANTEL y sea necesario formalizar el alta de la línea con otra empresa.

Pese a todo lo descrito esa cláusula figura con el ordinal 12 de todo el clausulado (de un total de 13 cláusulas), lo que puede suponer la ausencia de la transparencia e información necesaria con la que debe contar el consumidor al contratar y prestar su consentimiento.

Estas consideraciones hacen que podría incluirse esta cláusula en el supuesto previsto en la lista de cláusulas abusivas, número 20, de la Disposición Adicional Primera de la LGDCU, en la redacción dada por la citada Ley 7/98, de 13 de abril (*... las declaraciones de adhesión del consumidor a cláusulas de las cuales no ha tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato*)

Respecto a la segunda parte de esa cláusula, la que autoriza a SPANTEL a realizar las gestiones, trámites y documentos necesarios para la puesta en marcha del servicio contratado, cabe decir que adolece, cuando menos, de concreción, claridad y sencillez, requisitos exigidos por el artículo 10.1 de la LGDCU, ya que no determina con precisión cuáles son esas "gestiones, actuaciones, trámites y documentos" lo que puede implicar la imposición al consumidor de bienes y servicios complementarios o accesorios no solicitados, lo que determina su carácter de cláusula abusiva (número 23 de la Disposición Adicional Primera de la L.G.D.C.U)

CONSULTA Nº 5

CONTRATOS DE ENSEÑANZA A DISTANCIA. LEY 26/91, DE 21 DE NOVIEMBRE, SOBRE CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DE ESTABLECIMIENTOS MERCANTILES. CLÁUSULAS ABUSIVAS.

La Dirección General de Alimentación y Consumo de la C.A. de Madrid, formuló una consulta sobre diversas cuestiones relativas a un contrato de enseñanza a distancia

Mediante ese contrato, la empresa contratante, prestadora del servicio de enseñanza, se compromete a corregir los ejercicios y trabajos durante un periodo máximo de 4 años, así como a aclarar cualquier duda y consulta que sea planteada al equipo de profesores. Asimismo se mantiene un servicio de información durante ese periodo. Según se deduce del contrato, la enseñanza parece dirigida a preparar el ingreso en la Administración.

La primera de las cuestiones planteadas por esa Dirección General, viene referida a la aplicación de la citada Ley 26/91 al supuesto concreto que nos ocupa. Esta cuestión debe contestarse a la vista de las circunstancias de hecho que rodean cada contratación; no obstante, de la lectura del modelo de contrato que se adjunta con la consulta, podría deducirse que está previsto que la contratación se efectúe de acuerdo con los requisitos que exige el artículo 1 "ámbito de aplicación" de esa Ley (en el modelo de

contrato aparece una mención en la parte superior derecha del documento contractual referida al agente que lo va a suscribir.

Las exclusiones del artículo 2 de esa norma (contratos cuya prestación sea de 8000 Ptas., contratos de construcción, venta y arrendamiento de inmuebles o que tengan por objeto algún otro derecho sobre los mismos, contratos de seguro, contratos que tengan por objeto valores mobiliarios, contratos documentados notarialmente, contratos relativos a productos de alimentación, bebidas y otros bienes consumibles de uso corriente en el hogar, contratos en los que concurren, a la vez, la utilización de catálogos, la continuidad de contacto entre empresario y consumidor y la mención del catálogo del derecho de revocación), no parecen aplicables a este supuesto.

No obstante llegado el caso, si la contratación se produce por cualquier medio de comunicación a distancia sin la presencia física simultánea del comprador y vendedor, habría que valorar si procede considerarlo como una "venta a distancia", prevista en el Capítulo II del Título III de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista, cuyo régimen jurídico mantiene, por lógica, numerosas coincidencias con el de la Ley 26/91.

Las cuestiones 2 y 3 de la consulta, esencialmente hacen referencia a aspectos formales del contrato, exigencias que vienen previstas en el artículo 3 de la Ley. Este artículo, en primer lugar, exige que el contrato se formalice por escrito, en doble ejemplar, y acompañado de un documento de revocación, fechado y firmado, lo que cumple la empresa contratante a la vista de la documentación aportada.

En segundo lugar, ese artículo exige que el documento contractual contenga, en caracteres destacados e inmediatamente encima del lugar reservado para la firma del consumidor, una referencia clara y precisa al derecho de éste a revocar el consentimiento otorgado y a los requisitos y consecuencias de su ejercicio. Examinado el documento contractual de referencia este requisito es parcialmente cumplido, en cuanto se menciona inmediatamente encima del lugar reservado para la firma, únicamente la frase "se entrega copia e informa hoja de rescisión 7 días según Ley".

Respecto al modelo de documento de revocación que se aporta, parece que cumple con las previsiones de la Ley, puesto que con caracteres destacados, aparece la mención "documento de revocación", e igualmente aparece el nombre y dirección de la persona a que ha de enviarse el documento, así como los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere (el documento examinado es un modelo a utilizar en múltiples contratos (existe una casilla para cumplimentar el número del contrato y otra para incluir los datos de la otra parte contratante, así como se indica los datos de la empresa contratante; es de suponer que estos extremos serán correctamente cumplimentados por el vendedor.

Si puede discutirse, por otro lado, el cómputo del plazo otorgado en ese contrato para ejercer el derecho de revocación: 7 días desde la fecha de resolución del contrato. La Ley 26/91 a este respecto es confusa, así el cómputo de ese plazo se produce "desde la recepción" (artículo 5), sin

indicar si se refiere al producto, objeto de la contratación, como determina la Ley de Ordenación del Comercio Minorista para las ventas a distancia; o la recepción del documento de revocación (que se produciría en el momento de la celebración del contrato) como exige la Directiva 85/577/CEE en su artículo 5.

A nuestro juicio, siguiendo la interpretación del Tribunal Constitucional en su Sentencia 284/93, de 30 de septiembre, F 5º (RTC 1993, 284), en un supuesto de compraventa de productos (tal precepto, según el Tribunal, "reconoce al consumidor un derecho de poder revocar su declaración de voluntad, sin necesidad de alegar causa alguna, hasta pasados siete días contados desde la recepción del producto"), en el caso de la contratación de servicios, en la medida que ésta suponga la entrega de una cosa o cosas determinadas, como puede ocurrir en este caso en el que la empresa debe entregar cierto material al estudiante, el plazo debería contarse desde la fecha de entrega de esa cosa. Si no existiera esa entrega, el plazo necesariamente tendría que contarse desde la fecha de recepción del documento de revocación, que es la fecha del contrato mismo.

Finalmente respecto a la cláusula que impone la sumisión al fuero de Madrid, siempre y cuando se trate de una cláusula para la que no ha existido negociación individual, puede constituir un supuesto de cláusula abusiva, de acuerdo con lo que dispone la Disposición Adicional Primera de la Ley 26/84, de 19 de julio, en la redacción dada por la Ley 7/98, de 13 de abril, sobre condiciones generales de contratación. En el apartado número 27 de esa Disposición se considera como abusiva la cláusula que suponga "la previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor...".

En cualquier caso, corresponde a los jueces determinar si concurren en este supuesto de hecho los requisitos que esa norma ha previsto y, por ello, la abusividad de la cláusula citada.

CONSULTA Nº 6
CONTRATOS. VIAJES COMBINADOS. CLÁUSULAS ABUSIVAS
Consulta sobre la condición de abusivas de determinadas condiciones generales incorporadas a un contrato de viaje combinado

La Agencia Regional de Sanidad Ambiental y Consumo del Principado de Asturias plantea, conforme al procedimiento adoptado por la 8ª Conferencia Sectorial de Consumo, consulta sobre la condición de abusivas de determinadas condiciones generales incorporadas al contrato de viaje combinado organizado por la entidad (...):

Como cuestión previa al análisis particularizado de cada una las condiciones generales de la contratación respecto de las cuales se plantea su posible carácter abusivo, cabe señalar que para que exista cláusula abusiva entre un profesional y un consumidor se exige que:

- ❖ No exista negociación individual de las cláusulas.
- ❖ Se produzca, en contra de las exigencias de la buena fe, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes derivadas del contrato.
- ❖ Las circunstancias concurrentes, en el momento de la celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa, lleven a tal apreciación.
- ❖ En cualquier caso se consideran abusivas, siempre que no exista negociación individual, las cláusulas contenidas en la lista de la Disposición Adicional Primera de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.

La declaración de nulidad por abusiva de una condición general corresponde, en principio, a los jueces (art. 10 bis, párr. 2º), sin perjuicio de la función de control y calificación que corresponde, respectivamente, a notarios y registradores de la propiedad (art. 23 de la Ley de Condiciones Generales de la Contratación, 10.6 de la LGDCU y 258.2 de la Ley Hipotecaria).

La Administración podrá sancionar al profesional que persista en la utilización de las condiciones generales declaradas judicialmente nulas (art. 24 de la Ley de Condiciones Generales) o utilice cláusulas abusivas en los contratos (art. 34.9 de la LGDCU en la nueva redacción dada por la Disposición Adicional Primera, apdo. 5 de la Ley de Condiciones Generales).

Ahora bien, para que puedan existir sanciones administrativas por infracción de la normativa de consumo, será preciso que sean cláusulas contenidas en la lista de la Disposición Adicional Primera de la LGDCU.

Teniendo en cuenta las consideraciones realizadas con carácter previo, y de conformidad con lo informado por la Dirección General de los Registros y del Notariado:

Resulta obvio el carácter de cláusulas predisuestas, no negociadas individualmente, respecto de todas las condiciones sometidas a examen:

- ❖ Por la calificación que la propia empresa predisponente realiza de tales cláusulas como condiciones generales
- ❖ Por su incorporación por la empresa predisponente en la oferta realizada –en el al folleto de viajes combinados editado por ella- con carácter previo, en consecuencia, a cualquier contacto y posible negociación con los destinatarios de la misma.
- ❖ Por su imposición a todos los contratos de viaje combinado que se celebren con la Agencia predisponente cuyo objeto sea la realización de cualquiera de los viajes combinados publicados en el folleto.

Sentado la anterior, cabe entrar a analizar las distintas cláusulas sometidas a consulta:

Primera: *"La única interpretación auténtica de los servicios comprendidos en el viaje combinado será la ofrecida por la Agencia Organizadora, lo que significa que el consumidor en caso de tener alguna duda, habrá de consultar a la misma a través de la Agencia Detallista antes del inicio del viaje, a fin de evitar posteriores reclamaciones"*

Como acertadamente señala la entidad consultante, esta cláusula contiene una reserva a favor del profesional de la facultad de interpretación unilateral del contrato, que, en contra de las exigencias de la buena fe, causa, en perjuicio del consumidor, un importante desequilibrio de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato, lo que resulta abusivo de conformidad con lo previsto en el artículo 10 bis 1 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y número 2 de la Disposición Adicional Primera del propio texto legal.

En efecto, en cláusula predispuesta la Agencia Organizadora se atribuye unilateralmente la facultad de delimitar el contenido del contrato, interpretando el objeto del viaje combinado, los servicios contratados, y, en consecuencia, parte sustancial del contrato.

La atribución, unilateral y predispuesta, a la Agencia organizadora de la facultad de establecer la *"única interpretación auténtica de los servicios comprendidos en el viaje combinado"*, equivale, por otra parte, a concederle la prerrogativa de determinar si el servicio o servicios se ajustan a lo estipulado en el contrato, lo que debe reputarse abusivo de conformidad con lo previsto en el número 8 de la Disposición Adicional Primera de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios¹.

En efecto, si la única interpretación auténtica sobre cuales son los servicios contratados² corresponde a la Agencia Organizadora, ésta es la única que puede determinar si los servicios prestados –o que vayan a prestarse- se ajustan a lo estipulado en el contrato.

Asimismo y en la medida en que esta cláusula predispuesta atribuye al predisponente la facultad de determinar unilateralmente la amplitud de las prestaciones que contractualmente se obliga a proporcionar al consumidor, cabría calificarla de abusiva a tenor de lo dispuesto en el número 4 de la Disposición Adicional Primera de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios –la supeditación a una condición cuya realización dependa únicamente de la voluntad del profesional para el cumplimiento de las prestaciones, cuando al consumidor se le haya exigido un compromiso en firme-.

Cabe, por último, imputar a esta cláusula el carácter de abusiva de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Disposición Adicional Primera de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, al imponer renunciaciones o limitación de los derechos del consumidor, y ello:

¹ La concesión al profesional del derecho a determinar si el bien o servicio se ajusta a lo estipulado en el contrato

² "Los servicios comprendidos en el viaje combinado", dice la condición general que se analiza.

- ❖ De un lado y en contra de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios –en el que se establece la vinculación del profesional a las condiciones y garantías ofrecidas en la oferta, promoción y publicidad-, y en el artículo 3.2 de la Ley de Viajes Combinados en el que se prevé, asimismo, el carácter vinculante de la información contenida en el programa- oferta, salvo que se den las circunstancias determinadas en el propio precepto -circunstancias que ni concurren ni se salvan con la cláusula que se analiza-.

Así, mediante la atribución unilateral de la facultad de interpretar los servicios comprendidos en el viaje contratado, la Agencia elude la aplicación de tales preceptos al posibilitar que ésta, en uso de la prerrogativa atribuida por cláusula predispuesta, determine tras la oferta, promoción y contratación, los servicios contratados; excluyendo la posibilidad de que el consumidor exija la prestación de los servicios ofertados con la amplitud y características promocionadas, cuando éstas exceden de las fijadas por el predisponente en virtud de la facultad aludida.

- ❖ También, porque impone al consumidor una obligación de consulta³, que pudiera estar legitimando la existencia de cláusulas imprecisas referidas al contenido de los servicios ofertados y contratados y limitando el derecho del consumidor previsto en el artículo 10.1 letra a) de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios a que las cláusulas, condiciones o estipulaciones que se apliquen a la oferta o promoción de productos o servicios y las cláusulas no negociadas individualmente se redacten con concreción, claridad y sencillez.
- ❖ Por último, porque impone al consumidor una obligación de consulta, no prevista legalmente, ni derivada de la naturaleza del contrato y contraria a la buena fe, que se sumaría a su deber –artículo 4, letra m, de la Ley de Viajes Combinados- de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, único exigido por la norma, al tiempo que pudiera estar limitando su derecho a reclamar por servicios no prestados, cuando se haya omitido el deber impuesto de consulta previo al inicio del viaje.

Segunda: *"Cuando los consumidores lo soliciten, previo pago correspondiente, servicios suplementarios que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora y éstos no les puedan ser facilitados, la Agencia organizadora no contraerá más responsabilidad que la de reembolsar el importe pagado por tales servicios, que el viajero recibirá al final del viaje a través de la Agencia Detallista"*

Al margen de la imprecisión del concepto "servicios suplementarios"⁴, una primera aproximación al contenido de la cláusula transcrita permite

³ "... tendente a evitar reclamaciones" –dice la cláusula-, aún cuando su objeto, también explicitado en ella, es la delimitación de los servicios contratados.

⁴ Pues no queda claro que se refiera a los "accesorios" del transporte o alojamiento, o a los "otros servicios turísticos" que constituyan una parte significativa del viaje combinado y que combinados con cualquiera de los otros dos elementos a los que se refieren las letras a) y b) del número 1 del artículo 2 de la Ley de Viajes Combinados, determinan el concepto de "viaje combinado". Tal imprecisión resulta

calificarla como abusiva a tenor de lo dispuesto en el número 4 de la Disposición Adicional Primera de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios⁵, toda vez que en ella al compromiso en firme exigido al consumidor, constatado por el previo pago de los servicios suplementarios, se contrapone, no ya una condición cuya realización dependa del profesional, sino su absoluta libertad⁶ para prestarlos o no.

Por otra parte, en el ámbito de los viajes combinados, los servicios suplementarios a los que alude la cláusula deben figurar entre los elementos a los que debe hacerse referencia en el contrato, a tenor de lo dispuesto en el número 1 del artículo 4 de la Ley de Viajes Combinados –en particular letras h) y l)-. En este contrato, asimismo, debe figurar el plazo en el que el consumidor podrá exigir la confirmación de sus reservas –letra ñ) del citado precepto-.

La redacción de la cláusula objeto de examen induce a considerar que existen servicios complementarios y distintos de los contratados respecto de los cuales y a pesar de haber sido previamente pagados, la Agencia se reserva la facultad de suministrarlos hasta el momento mismo en que debieran ser prestados⁷, lo que constituye una vulneración de lo previsto en el precitado artículo 4 de la Ley de Viajes Combinados y una limitación de los derechos del consumidor que debe calificarse como abusiva, de conformidad con lo previsto en el número 14 de la Disposición Adicional Primera de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

La ficción construida por la cláusula –servicios respecto de los que no existe obligación de prestarlos, ni confirmados- constituye, por otra parte una fórmula de limitación de responsabilidad⁸ por incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato que debe estimarse abusiva a tenor de lo dispuesto en el número 9 de la Disposición Adicional Primera de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios⁹, máxime si se

relevante en cuanto a los distintos efectos jurídicos que pudieran derivarse de las modificaciones de unos u otros a tenor de lo dispuesto en la Ley de Viajes Combinados y confiere a la redacción de la cláusula elementos de oscuridad que permiten calificarla como abusiva al limitar el derecho del consumidor – número 14 de la Disposición Adicional Primera de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios- a que aquéllas se redacten con claridad, sencillez y precisión (artículo 10.1.a) de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios).

⁵ La supeditación a una condición cuya realización dependa únicamente de la voluntad del profesional para el cumplimiento de las prestaciones, cuando al consumidor se le haya exigido un compromiso en firme.

⁶ En expresión de la cláusula “no les puedan ser confirmados”, “no les puedan ser facilitados” y, en consecuencia, sin expresión de causas objetivas impeditivas.

⁷ Dado que la condición general expresamente establece respecto de ellos que “no les puedan ser confirmados ... y estos no les puedan ser facilitados...”.

⁸ Responsabilidad que, por otra parte, establece la Ley de Viajes Combinados en los artículos 9.2 –para los supuestos de resolución del contrato por el consumidor con causa en su modificación o en la no confirmación de las reservas en los términos estipulados en el contrato-, 10.2 –cuando después de la salida del viaje el organizador no suministre o compruebe que no puede prestar parte importante de los servicios previstos en el contrato- y 11 –en el que se establece la responsabilidad de organizadores y detallistas por los daños sufridos como consecuencia de la ejecución deficiente del contrato-.

⁹ Exclusión o limitación de forma inadecuada de los derechos legales del consumidor por incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso del profesional.

considera que en ella explícitamente se establece que “la Agencia organizadora no contraerá más responsabilidad que la de reembolsar el importe pagado por tales servicios”.

Tercera: *“El equipaje y demás enseres personales del viajero no son objeto de transporte terrestre, entendiéndose a todos los efectos que aquél lo conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vaya colocado y que se transporta por cuenta y riesgo del viajero, sin que la Agencia Organizadora venga obligada a responder de la pérdida o daños que el mismo pudiera sufrir durante el viaje por cualquier causa, incluida la manipulación en traslados hotel / aeropuerto o viceversa”.*

La previsión contenida en esta condición general –relativa a la exoneración de responsabilidad, en los supuestos de transporte terrestre¹⁰, de la Agencia organizadora por la pérdida o daños sufridos, por cualquier causa, por el equipaje- vulnera lo establecido en el artículo 11 de la Ley de Viajes Combinados, en el que imperativamente se establece la responsabilidad solidaria de organizadores y detallistas del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato¹¹, así como de los “daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato”.

La causa en que se apoya tal exclusión de responsabilidad –que “el equipaje y demás enseres personales del viajero no son objeto de transporte terrestre”- resulta, asimismo, antijurídica por contraria a lo dispuesto en la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en la que expresamente se señala, en relación con el transporte por carretera (artículo 63), que los transportes de viajeros son los “dedicados a realizar los desplazamientos de las personas y sus equipajes...”, previéndose específicamente en el artículo 3¹² del Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre por el que se aprueba el Reglamento de aplicación de dicha Ley, la responsabilidad de los transportistas por los daños, pérdidas o averías que sufran los equipajes.

En consecuencia, dado que la normativa reguladora del contrato de transporte terrestre¹³ incluye el transporte de los equipajes de los viajeros, su exclusión del contrato de viaje combinado, cuando éste incluye dicho transporte, constituye una limitación de los derechos del consumidor abusiva de conformidad con lo dispuesto en el número 14 de la Disposición Adicional Primera de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

¹⁰ “...incluida la manipulación en traslados hotel / aeropuerto o viceversa”, señala la condición general analizada.

¹¹ “...con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios y, sin perjuicio del derecho de organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios...”, señala el precepto en su número 1.

¹² En este caso, en relación con todos los transportes terrestres.

¹³ El artículo 3 del Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres se encuadra en el Capítulo II de la norma, titulado, precisamente, “Disposiciones relativas al cumplimiento del contrato de transportes terrestres”

La exclusión de responsabilidad de la Agencia Organizadora, además de abusiva a tenor de lo dispuesto en el precitado número 14 de la Disposición Adicional Primera de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, lo es de conformidad con lo previsto en el número 9 de dicha disposición en el que se predica tal carácter de las estipulaciones en las que se produzca la exclusión o limitación de los derechos legales del consumidor por incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso del profesional.

Sin que, por otra parte, desplazar -como parece realizarse en la continuación de la cláusula, no transcrita inicialmente al no haber sido objeto de consulta,¹⁴ -la responsabilidad de las Agencias -organizador o detallista- a los prestadores de servicios contratados, dado que taxativamente¹⁵, establece el artículo 11.1 de la Ley de Viajes Combinados que aquellas "... responderán frente al consumidor, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión de viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios...".

La falta de claridad, concreción y sencillez en la redacción de la cláusula, en contra de las exigencias del artículo 10.1.a) de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, debe reputarse, asimismo, como abusiva a tenor de lo dispuesto en el número 14 de la Disposición Adicional Primera de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Cuarta: *"Si se produce la imposibilidad de prestar algún servicio por parte de la Agencia organizadora después de perfeccionado el contrato y antes de la salida del viaje, el consumidor podrá optar bien por la rescisión del contrato sin penalización o bien por aceptar un suplemento del contrato en el que se precisen las modificaciones introducidas y su repercusión en el precio, debiendo comunicar su decisión a la agencia en el plazo de tres días, siendo causa eximente de responsabilidad y no pudiendo solicitar indemnización por incumplimiento del contrato cuando el consumidor haya aceptado la modificación del contrato mencionado anteriormente"*

¹⁴ En cuyos párrafos finales se establece:

"...En cuanto al transporte de equipaje son de aplicación las condiciones de las compañías transportistas, siendo el billete de pasaje el contrato vinculante entre las citadas compañías y el pasajero.

En cuanto al transporte aéreo del equipaje se estará a las condiciones de las citadas compañías y el pasajero. En cuanto al transporte aéreo del equipaje se estará a las condiciones de las compañías aéreas reglamentadas por IATA. En el supuesto de sufrir, algún daño o extravío se recomienda presentar en el acto la oportuna reclamación a la compañía de transportes. Se admite totalmente gratis el transporte de uno o dos maletas por persona, que no excedan en conjunto de 30 Kgs en viajes de autocar y de 20 Kgs en viaje de avión"

¹⁵ De forma que el propio número 4 del artículo 11 de la Ley señala que "no podrán establecerse excepciones mediante cláusula contractual a lo previsto en los apartados 1 y 2 del presente artículo".

La cláusula transcrita reproduce, en parte, las previsiones del artículo 8¹⁶ de la Ley de Viajes Combinados en relación con lo que el propio texto legal denomina "modificación del contrato". No obstante, el predisponente opta, en la redacción de la cláusula, por no respetar íntegramente el contenido del precepto e introduce modificaciones que, limitan los del consumidor y en contra de las exigencias de la buena fe, causan, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes derivados del contrato (artículo 10 bis 1 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Así:

- ❖ Se omite cualquier referencia a la obligación del organizador de poner en conocimiento del consumidor, de forma inmediata, cualquier modificación "significativa de algún elemento esencial del contrato".

Con ello se estaría posibilitando, de un lado, una demora en la comunicación, de otro, que únicamente se comunique el denominado "suplemento del contrato" y no se informe de las modificaciones que lo originan¹⁷, lo que puede reputarse abusivo a tenor de lo dispuesto en el número 14 de la Disposición Adicional Primera de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

- ❖ Se introduce un elemento de confusión en la redacción de la cláusula al situar el momento en el que se producen las circunstancias que obligan al organizador a "modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato" en cualquier instante posterior a "la formalización del contrato" y anterior a la salida del viaje, cuando en la previsión legal es que tal momento se sitúe "antes de la salida del viaje"¹⁸.

En principio la introducción de la referencia a "después de perfeccionado el contrato", no tendría mayor trascendencia en cuanto que los derechos y obligaciones de las partes derivados del contrato nacen cuando éste se perfecciona, y ello por el mero consentimiento¹⁹.

No obstante, en la propia condición general 3, la Agencia predispone e impone al consumidor que "la confirmación de la reserva se efectuará a

¹⁶ Precepto en el que se establece:

1. *"En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor.*
2. *En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al detallista o, en su caso, al organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado 1 de este artículo. En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna".*

¹⁷ Como parece exigir el primer apartado del precepto citado.

¹⁸ Y, obviamente, ya existente el contrato en cuanto que a él se refiere el propio precepto.

¹⁹ Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento –dice el artículo 1.258 de Código Civil.- y desde entonces obligan, no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley –concluye el precepto-.

la entrega de los bonos- billetes que conforman el contrato de viaje combinado”²⁰, con lo que está estableciendo:

- a) Que la perfección del contrato se produce en el momento que la Agencia confirma las reservas mediante la entrega de los títulos de viaje, con lo que no es sino hasta ese momento, cuando surgirían los derechos del consumidor.
- b) Que tal momento coincide con la formalización del contrato por escrito, puesto que tales bonos- billetes, “conforman el contrato”.

En consecuencia y según lo expuesto, con la introducción de la referencia a “después de perfeccionado el contrato”, se está condicionando el nacimiento de las responsabilidades de la agencia ²¹ derivadas de los artículos 8, 9 y 11 de la Ley de Viajes Combinados a la confirmación de las reservas mediante la entrega de los bonos- billete y a la formalización del contrato por escrito²², lo que debe reputarse abusivo a tenor de lo dispuesto en los números 14 y 9 de la Disposición Adicional Primera de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.

La antijurídica exoneración de responsabilidad queda evidenciada, asimismo, en la condición general 12, penúltimo párrafo, de las cláusulas predispuestas por la propia Agencia cuando señala que: *“cualquier imposibilidad de prestación de los servicios o alteración de los elementos de los mismos que pongan de manifiesto la Agencia organizadora, a través de la Agencia detallista, al consumidor antes del perfeccionamiento del contrato no podrá justificar una solicitud de indemnización a la agencia por parte del cliente por incumplimiento del contrato, puesto que éste aún no se ha perfeccionado, enmarcándose dicha modificación del programa- oferta dentro del natural proceso de negociación del contrato”*.

En esta cláusula -de forma aún más taxativa, si cabe, que e n la analizada y en contra de lo previsto en el artículo 3.2 de la Ley de Viajes Combinados- la Agencia está eludiendo el carácter vinculante de la información contenida en el programa oferta²³, así como, el cumplimiento de los requisitos que, a tenor de dicho precepto, salvarían tal vinculación -letras a) y b) del citado precepto- . .

Al tiempo, deja sin efecto los derechos de novación contractual o de rescisión, según el caso, previstos en los artículos 8 y 9 de la Ley de Viajes Combinados que parece pretendían recogerse en la cláusula

²⁰ Sin perjuicio del posible carácter abusivo de esta cláusula, sobre la cual no existe pronunciamiento específico al no versar sobre ella la consulta formulada, aún cuando se saque a colación por resultar relevante a efectos de determinar el verdadero alcance de que la que es objeto de examen.

²¹ Simultáneamente a los derechos del consumidor.

²² Cuando, como ha quedado dicho, éstas surgen desde que se manifiesta el consentimiento “por el concurso de la oferta y de la aceptación de la cosa y la causa que han de constituir el contrato” (artículo 1262 del Código Civil).

²³ Oferta contractual aceptada por la solicitud e inscripción con abono de anticipo.

inicialmente analizada, en tanto el contrato no se haya “perfeccionado”, lo que sin duda refuerza el criterio de abusividad que se ha señalado.

- ❖ Por otra parte, la cláusula que se analiza, frente a la dicción literal del artículo 8 de la Ley de Viajes Combinados²⁴, se refiere exclusivamente a la “imposibilidad de prestar algún servicio”, con lo se estaría excluyendo de las consecuencias jurídicas del artículo 8 y 9 de la Ley de Viajes Combinados las modificaciones significativas de los servicios contratados²⁵.

Tal exclusión debe reputarse abusiva a tenor de lo dispuesto en el artículo 14 de la Disposición Adicional Primera de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, así como en los números 9 y 12 de tal disposición, en cuanto parte de los derechos que se limitan vienen referidos a la facultad de resolver el contrato –en el caso de la ley de Viajes Combinados, cancelarlo sin penalización alguna- y ser indemnizado en las cuantías correspondientes.

- ❖ Asimismo, aún cuando la agencia se cuida de poner claramente de manifiesto que en el caso de aceptación de la modificación por parte del consumidor –novación²⁶- no existe responsabilidad alguna para la agencia por el incumplimiento de las obligaciones surgidas con anterioridad a la modificación aceptada, no recoge en ninguna de las condiciones generales el derecho legal del consumidor a las indemnizaciones²⁷ que correspondan en el supuesto de no aceptación de la novación propuesta.

Esta omisión vulnera la exigencia del artículo 3.1 h) de la Ley de Viajes Combinados²⁸ y, en consecuencia, y sólo por ello está limitando el derecho legal del consumidor a tal información, lo que pudiera resultar abusivo de conformidad con lo dispuesto en el número 14 de la Disposición Adicional Primera de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

²⁴ Precepto que inicialmente se estaría incorporando al condicionado general y en el que se alude a la modificación significativa algún elemento esencial del contrato.

²⁵ El inciso penúltimo de la condición general 12, antes transcrita, exonera a la agencia de cualquier responsabilidad por modificación o no de prestación de servicios hasta el “perfeccionamiento del contrato”, lo que, como se ha señalado, la Agencia sitúa en un momento ulterior a aquél en el que concurre el consentimiento de las partes.

²⁶ Artículo 1.203 del Código Civil, configurada por el artículo 1.156 del propio texto legal como causa de extinción de las obligaciones.

²⁷ En la condición general 11 si se recogen, por el contrario, las indemnizaciones que serán de cargo del consumidor en el supuesto de desistimiento del viaje contratado y ello, sin excepcionar, como hace la ley (artículo 9.4), la fuerza mayor, lo que posibilitaría calificar tal cláusula como abusiva al limitar los derechos del consumidor. No obstante, dado que tal cláusula no es objeto de consulta, no se entra en mayores consideraciones, habiéndose hecho referencia a ella a los exclusivos efectos de examinar el verdadero alcance de la cláusula sobre la que se formula la consulta.

²⁸ En el que se establece la obligación de la agencia de poner a disposición de los consumidores un folleto informativo que contenga información clara y precisa sobre las “cláusulas aplicables a posibles responsabilidades cancelaciones y demás condiciones del viaje”

Pero además y, si cabe, más relevante, la omisión tiene la virtualidad de limitar el ejercicio por parte del consumidor de su derecho a ser indemnizado por los daños causados por incumplimiento del contrato, al menos en las cuantías mínimas previstas en la Ley de Viajes Combinados, lo que debe reputarse abusivo a tenor de lo dispuesto en el número 9 de la Disposición Adicional Primera de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

- ❖ La condición que se analiza impone al consumidor, por último, la obligación de notificación de su decisión, en cualquier caso, al exigirle *“comunicar su decisión a la agencia en el plazo de tres días”*, omitiendo la presunción último párrafo del art. 8 LVC, lo que pudiera reputarse abusivo a tenor del número 14 de la Disposición Adicional Primera de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, al privar al consumidor del derecho a usar la presunción prevista en la norma.

Quinta: *“No se podrá pedir indemnización por incumplimiento de contrato cuando la cancelación del mismo se produzca por causa suficiente o fuerza mayor”*

La condición general transcrita vulnera lo previsto en el artículo 9. 3. b) de la Ley de Viajes combinados²⁹, al incorporar como causa de exoneración de responsabilidad de la Agencia por la cancelación del viaje la denominada *“causa suficiente”*.

Al margen de la imprecisión de la expresión *“causa suficiente”*, no cabe limitar de forma inadecuada los derechos legales del consumidor por incumplimiento total o parcial del profesional –lo que se produce al incorporar causas de exoneración no previstas legalmente–, dado que tal estipulación resulta abusiva a tenor de lo dispuesto en el número 9 de la Disposición Adicional Primera de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Sin que, por otra parte, quepa invocar normativa que justifica la introducción de tal elemento de exclusión, distinta de la dictada en el ámbito estatal, dada la competencia exclusiva del Estado en materia de legislación civil (artículo 149.8 de la Constitución española).

Sexta: *Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, la indemnización nunca podrá ser superior al precio total del viaje inicialmente contratado”*

²⁹ En el que se establece que *“no existirá obligación de indemnizar ... [b)] cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquéllas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse a pesar de haber actuado con la diligencia debida”*.

En el mismo sentido el artículo 11.2 b) de la Ley de Viajes Combinados establece que *“los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato”* cesando dicha responsabilidad cuando *“...los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida”*.

En esta condición general se produce, asimismo, una limitación de forma inadecuada los derechos legales del consumidor por incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuosos del profesional, calificada como abusiva por el número 9 de la Disposición Adicional Primera de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Y ello, porque, de conformidad con lo previsto en el artículo 11.2 b) de la Ley de Viajes Combinados establece que *"los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato"*.

Siendo, por otra parte, indisponible tal materia por establecerlo así el número 4 del precepto aludido, en el que se establece taxativamente que *"no podrán establecerse excepciones mediante cláusula contractual a lo previsto en los apartados 1 y 2 del presente artículo"*.

La única limitación lícita que cabría realizar sería la prevista en el número 3 del propio artículo 11 de la Ley en el que se establece que *"el resarcimiento de los daños, que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, quedará limitado con arreglo a lo previsto en los convenios internacionales reguladores de dichas prestaciones"*.

Dado que la limitación cuantitativa de la condición general analizada no se inscribe en las previstas en el transcrito número 3 del artículo 11 y vulnera lo dispuesto en los números 1 y 2 del propio precepto se confirma el carácter abusivo de la cláusula.

Todo lo anterior sin perjuicio de la valoración que, en último caso, corresponde efectuar a las instancias judiciales en atención a las circunstancias concurrentes en la celebración del contrato.

CONSULTA Nº 7

CONTRATOS. INTERMEDIACIÓN INMOBILIARIA. CLÁUSULAS ABUSIVAS. "NOTA DE ENCARGO". VIVIENDA

Consulta relativa a la posible inclusión de una cláusula abusiva en las condiciones generales que integran el documento "Nota de encargo"

El Servicio Territorial de Consumo de Valencia ha planteado ante el Instituto Nacional del Consumo, consulta relativa a la posible inclusión de una cláusula abusiva en las condiciones generales que integran el documento "Nota de encargo", por el que los usuarios encomiendan a una empresa - (...)- la compra o venta de una vivienda. La tramitación de dicha consulta se realiza conforme al "Procedimiento para el establecimiento de interpretaciones normativas comunes en el ámbito de consumo", adoptado

por la 8ª Conferencia sectorial de Consumo, dado el alcance general del criterio que se establezca.

El tenor literal de la cláusula a la que se reputa el carácter de abusiva es el siguiente *"si el vendedor decidiera rescindir esta nota de encargo antes del plazo establecido o de sus prórrogas, le deberá abonar al Agente la cantidad de 350.000 Ptas. más el IVA, siempre que no se hubiera llegado a formalizar contrato de arras"*, precisándose a continuación por la Administración consultante que en el supuesto de hecho hay que tener en cuenta *"que el vendedor no había efectuado pago alguno a cuenta, por lo que no se podía hablar de retención propiamente dicha, sino de penalización a posteriori"*.

Como cuestión previa al análisis particularizado de la estipulación respecto de la cual se plantea su posible carácter abusivo, cabe señalar que para que exista cláusula abusiva entre un profesional y un consumidor se exige que:

- ❖ No exista negociación individual de las cláusulas.
- ❖ Se produzca, en contra de las exigencias de la buena fe, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes derivadas del contrato.
- ❖ Las circunstancias concurrentes, en el momento de la celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa, lleven a tal apreciación.
- ❖ En cualquier caso se consideran abusivas, siempre que no exista negociación individual, las cláusulas contenidas en la lista de la Disposición Adicional Primera de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.

La declaración de nulidad por abusiva de una condición general corresponde, en principio, a los jueces (art. 10 bis, párr. 2º), sin perjuicio de la función de control y calificación que corresponde, respectivamente, a notarios y registradores de la propiedad (art. 23 de la Ley de Condiciones Generales de la Contratación, 10.6 de la LGDCU y 258.2 de la Ley Hipotecaria).

La Administración podrá sancionar al profesional que persista en la utilización de las condiciones generales declaradas judicialmente nulas (art. 24 de la Ley de Condiciones Generales) o utilice cláusulas abusivas en los contratos (art. 34.9 de la LGDCU en la nueva redacción dada por la Disposición Adicional Primera, apdo. 5 de la Ley de Condiciones Generales).

Entrando a considerar la cuestión planteada y de conformidad con lo informado por la Dirección General de los Registros y del Notariado del Ministerio de Justicia, en primer lugar, conviene fijar la naturaleza del contrato de agencia inmobiliaria, y así las Sentencias del Tribunal Supremo de 26 de marzo y 21 de mayo de mayo de 1992 y 4 de julio de 1994 lo configuran como un contrato de mediación o corretaje, que es un contrato innominado factio ut des, por el que una de las partes (el corredor) se compromete a indicar a la otra (el comitente) la oportunidad de concluir un negocio jurídico con un tercer o ha de servirle para ello de intermediario, a

cambio de retribución; es decir, se trata de un contrato en el que predomina la función de gestión mediadora. La jurisprudencia del Tribunal Supremo (v.gr. Sentencias de 26 de marzo de 1991 y 5 de febrero de 1996) también ha fijado otras características de este contrato, y así ha señalado que el Agente no asume una obligación de medios, sino de resultado o fin determinado a alcanzar, de modo que si no se obtiene éste, el Agente no tiene derecho a retribución. Por último señalar que el encargo realizado al Agente puede tener carácter de exclusiva, pero la doctrina ha matizado que esta exclusiva se dirige a vedar la intervención de otros posibles Agentes mediadores.

En virtud de lo expuesto, y destacando que el Agente asume una obligación de resultado y sólo tiene derecho a retribución si se consigue el fin perseguido (la compra o venta), debe concluirse que la cláusula analizada es abusiva y puede incardinarse en varios números de la Disposición Adicional Primera de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios: 3º hay una vinculación incondicionada del consumidor al contrato aún cuando el profesional no hubiere cumplido con sus obligaciones, e impone una indemnización desproporcionadamente alta al consumidor si no cumple sus obligaciones; 12º limita de forma inadecuada la facultad del consumidor de resolver el contrato por incumplimiento del profesional; 14º limita los derechos del consumidor; 16º establece la retención de cantidades abonadas por el consumidor por renuncia, sin contemplar la indemnización por una cantidad equivalente si renuncia el profesional; 18º se imponen garantías desproporcionadas al riesgo asumido.

CONSULTA Nº 8

GARANTÍA. RELOJES. REQUISITOS DEL DOCUMENTO DE GARANTÍA. REMISIÓN A LIBRO DE INSTRUCCIONES

Consulta en relación a un documento de garantía de relojes

La Dirección General de Consumo del Gobierno Vasco plantea la consulta que se le ha realizado en relación a un documento de garantía de relojes, cuestionando si "sería suficiente, en lo referente a lo establecido en el artículo 11.3 de la Ley 26/84, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, con poner un asterisco en la Tarjeta de Garantía que remita al manual de instrucciones y allí expresar los derechos que contiene el mencionado artículo, al no ponerlos directamente en la Tarjeta de garantía por falta de espacio".

En este sentido, cabe decir que la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista en su artículo 12, como la Ley 26/84 de 19 de julio General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios en su artículo 11 establecen la entrega al consumidor de un documento de garantía que exprese necesariamente una serie de extremos, entre ellos, los derechos del titular de la garantía.

Lo esencial es que el documento sea claro y que permita al consumidor conocer el contenido y ejercicio de los derechos que le otorga la garantía de forma directa y sin remisiones.

No obstante, si un establecimiento edita una tarjeta de garantía en la que no hay cabida para todos los requisitos que debe contener ésta, no parece que se pueda impedir fijarlos en un documento adjunto, o, como en este caso en el manual de instrucciones, que se debe entregar necesaria y simultáneamente con el producto, y se informe de ello al consumidor.

Esta es una práctica que se observa sobre todo en sectores o productos de cierta complejidad. Así en el sector del automóvil, la garantía suele venir recogida en un libro o folleto sobre garantía y servicio, o en una guía de mantenimiento y certificado de garantía, asimismo en el sector de electrodomésticos la garantía aparece con las instrucciones de uso del mismo, etc.

CONSULTA Nº 9

VIAJES COMBINADOS. RESPONSABILIDAD. AGENCIA DE VIAJES.

La Dirección General de Consumo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha solicita informe sobre la obligación de indemnizar y las responsabilidades en las reclamaciones contra las Agencias de Viaje que tienen como causa el incumplimiento en los servicios contratados de viaje combinado (hoteles, habitaciones, excursiones que no se ajustan a lo contratado, etc.) y en las que interviene una mayorista como organizadora del viaje.

A tenor de las definiciones recogidas en la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados, el "organizador" es la persona física o jurídica que organiza de forma no ocasional viajes combinados y los vende u ofrece en venta, directamente o por medio de un detallista, siendo este último la persona física o jurídica que vende u ofrece en venta el viaje combinado propuesto por el organizador. En el caso planteado parece que se dan dos personas distintas, organizador-mayorista encargado de organizar el viaje por una parte, y el detallista que lo vende, por otra.

A este respecto, para determinar la responsabilidad de cada uno de ellos habrá que partir, en principio, de lo estipulado en el contrato examinando el límite de las obligaciones contempladas en el mismo.

La Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados determina la responsabilidad de los organizadores y detallistas de estos viajes en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, respondiendo del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios, estableciendo que la responsabilidad será solidaria cuando concurren conjuntamente en el

contrato diferentes organizadores o detallistas, cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos.

El tema no parece sencillo, sin embargo, dada la diferente calificación que se ha dado a la relación minorista-mayorista y a la actividad que realizan las agencias de viajes, tales como mediadoras, comisionistas, establecimientos que efectúan un arrendamiento de obra, etc.

Partiendo de una u otra calificación, la responsabilidad corresponderá únicamente al organizador del viaje, el mayorista, o bien de forma solidaria a ambos, minorista y mayorista.

En el caso consultado, no contando con el contrato suscrito por las partes ni la documentación del viaje, cabe decir que en el supuesto de que el minorista haya actuado como mero intermediario facilitando un contrato de viaje combinado con el Organizador oportuno para satisfacer las demandas o instrucciones del cliente, el límite de la responsabilidad del detallista se encontraría en la cumplida diligencia en la selección o búsqueda de lo solicitado, el posterior incumplimiento, sólo podría ser reprochado por el viajero al Organizador que es con quien verdaderamente contrató (a pesar de la relación directa consumidor / detallista al seleccionar el paquete turístico) y al que corresponde una "obligación de resultado".

No obstante, aunque el detallista no fuera responsable del resultado final del viaje le corresponde, sin embargo, un cierto deber de colaboración con el consumidor en el ejercicio y reclamación de sus derechos, facilitándole la información pertinente para dirigir correctamente sus reclamaciones al sujeto responsable.

En cuanto a la doctrina y la jurisprudencia existente sobre incumplimiento de contrato de viajes combinados, cabe decir que es extensa y variada dependiendo de cada caso y en función de la gestión y obligaciones que hayan correspondido a cada parte interviniente, agencia minorista u organizador mayorista, recogidas en el contrato.

Así, entre las Sentencias que contemplan la responsabilidad del Organizador-mayorista hay que destacar la Sentencia de 5 de noviembre de 1997 de la Audiencia Provincial de Vizcaya, la Sentencia de 1 de abril de 1998 de la Audiencia Provincial de Álava, la Sentencia de 11 de diciembre de 1998 de la Audiencia Provincial de Asturias, la Sentencia de 20 de enero de 1999 de la Audiencia Provincial de Vizcaya y la Sentencia de 14 de marzo de 2000 de la Audiencia Provincial de Barcelona, en las que se contempla el fallo a favor de la agencia minorista, que no actúa en nombre propio sino como mediadora, estableciéndose en las condiciones generales pactadas expresamente que la responsabilidad respecto al consumidor por la buena ejecución de las obligaciones derivadas del contrato de viaje combinado recaería en la Agencia Organizadora, resultando de las pruebas practicadas que la agencia minorista cumplía correctamente con el deber de informar al consumidor las condiciones acordadas con la Organizadora.

Por otra parte, entre las Sentencias que establecen la responsabilidad solidaria hay que destacar la de 28 de mayo de 1999 de la Audiencia

Provincial de Madrid, la de 4 de mayo de 1999 de la Audiencia Provincial de Alicante, y la Sentencia de la Audiencia Provincial de Vizcaya de 24 de enero de 2000, en las que se determina la responsabilidad solidaria de mayorista y minorista en base al artículo 26 de la Ley 26/84 de 19 de julio General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Por todo ello, se concluye que habrá que estar al contrato y documentación del viaje combinado, examinar la actuación de las detallistas y organizadoras de viajes para determinar en cada caso la responsabilidad de cada una de ellas, en cuanto a la posible indemnización.

CONSULTA Nº 10

CONTRATOS. APROVECHAMIENTO POR TURNO DE BIENES INMUEBLES. PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS CON CESIÓN DE USO. COMPRAVENTA DE ACCIONES.

Consulta de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco sobre si un contrato denominado de "Prestación de Servicios Hoteleros con cesión de uso" debe cumplir los requisitos mínimos exigidos por la Ley 42/98 referenciada.

Entre la documentación presentada sobre este caso se observa la existencia de diversos contratos y documentos:

- ❖ Un contrato privado de compraventa de acciones de la Sociedad Anónima (...), propietaria de apartamentos ubicados en el complejo hotelero (...) de (...), cuyo vendedor es la sociedad (...), propietaria de las acciones de aquélla.

En este contrato figura como objeto de la compraventa un total de cinco acciones a un precio inicial de 1.544.000 Ptas., que con otros conceptos, como cuota de cesión de uso (primer año gratuito), afiliación a Interval Internacional (tres años gratis) y los gastos de administración de 60.000 Ptas., suma un total a pagar de 1.604.000 Ptas., suma un total a pagar de 1.604.000 Ptas.

- ❖ Un contrato de prestación de servicios hoteleros con cesión de uso, suscrito con (...), empresa responsable de la explotación y gerencia del Hotel (...) muestra el número de apartamento, el tipo, la semana, el número de ocupantes autorizados y la temporada. En este sentido, se contempla entre las cláusulas del contrato que este podrá ser renovado por períodos sucesivos de 30 años por parte del beneficiario, siempre que esté al corriente de las cuotas de mantenimiento, ascendiendo la cuota correspondiente a una semana de cesión de uso de unidad a 26.500 Ptas.
- ❖ Una hoja "Esquema Jurídico Ventas Sistema Acción" en la que se contempla la posibilidad de transmitir las acciones, esto es el contrato de

uso con la exigencia de comunicación previa a la sociedad (...), gestora de la administración y el mantenimiento.

- ❖ Título de acciones y recibo para su firma por el titular. Aquí se observa, sin embargo, que el número de acciones es de 11 con un valor nominal de cada acción de 10.000 Ptas.

De todo ello se desprende que estamos en presencia de un derecho de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico, a pesar de que en los documentos mencionados no se haga alusión alguna a ello.

Así, en primer lugar, según se contempla en uno de los contratos citados se trata de un derecho de uso que atribuye a su titular la facultad de disfrutar, con carácter exclusivo, durante un período específico de cada año un alojamiento que está dotado con un mobiliario y un derecho a la prestación de servicios complementarios. Esto se encuadraría en el ámbito objetivo del artículo 1 de la Ley 42/1998.

En segundo lugar, el contrato privado de compraventa de acciones hace referencia a gastos de administración y a la afiliación a Interval Internacional, que serían los servicios de intercambio de períodos de aprovechamiento, regulados por el artículo 9 de la Ley 42/1988.

En tercer lugar, en cuanto a la duración, extremo determinante para calificar el contrato como aprovechamiento por turno subsumible en la Ley citada, si bien no se encuentra de forma expresa la duración exacta del mismo, sí se estipula entre sus cláusulas que "el contrato podrá ser renovado por períodos sucesivos de treinta años", tiempo compatible con el recogido en el artículo 3 de la Ley 42/1988 donde se contempla que la duración del régimen será de tres a cincuenta años, a contar desde la fecha de inscripción del régimen jurídico o desde la inscripción de la terminación de la obra cuando el régimen se haya constituido sobre un inmueble en construcción.

En consecuencia, se estima que los contratos examinados son supuestos de derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y como tales deben cumplir los requisitos de la Ley 42/1998 correspondiente, en especial los del Art. 9 sobre contenido mínimo del contrato.

CONSULTA Nº 11

CONTRATOS. SERVICIOS TELEFÓNICOS. CLÁUSULAS ABUSIVAS. PROMOCIÓN. TELEFONÍA MÓVIL PREPAGO.

Consulta si la falta de entrega de documento justificativo de la operación, en las promociones consistentes en la entrega adicional de un número determinado de minutos de servicio telefónico móvil, a aquellos usuarios que efectúen una recarga del servicio en una fecha determinada, constituye uno de los supuestos considerados como abusivos en la Disposición Adicional Primera de la LGDCU,

CONSULTA Nº 11

concretamente el número 13: "La imposición de renuncias a la entrega de documento acreditativo de la operación".

La Dirección General de Consumo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha consulta si la falta de entrega de documento justificativo de la operación, en las promociones consistentes en la entrega adicional de un número determinado de minutos de servicio telefónico móvil, a aquellos usuarios que efectúen una recarga del servicio en una fecha determinada, constituye uno de los supuestos considerados como abusivos en la Disposición Adicional Primera de la LGDCU, concretamente el número 13: "*La imposición de renuncias a la entrega de documento acreditativo de la operación*".

En este sentido se indica lo siguiente:

En el caso que nos ocupa, es preciso examinar la legislación de telecomunicaciones, al tratarse de un servicio comprendido en el ámbito de aplicación de la Ley 11/98, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones.

El Real Decreto 1736/98, de 31 de julio, que desarrolla esa Ley, contiene unas previsiones específicas sobre la facturación de los servicios de telecomunicaciones. El artículo 57.1 de este Real Decreto declara que los usuarios "tendrán derecho a que los operadores del servicio telefónico disponible al público les presenten facturas por los cargos en que haya incurrido. Las facturas deben contener de forma obligatoria y debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan. Asimismo los usuarios tendrán derecho a obtener recibos independientes para el servicio básico y, en su caso, los adicionales contratados".

Pese a la literalidad de este artículo, no cabe entenderlo referido a usuarios de cualquier producto o servicio de telecomunicaciones, sino exclusivamente a aquellos que asuman la condición de abonados del servicio telefónico disponible al público. En este sentido, debe señalarse que dicho artículo es transposición del artículo 14 de la Directiva 98/10/CE, de 26 de febrero de 1998 que igualmente utiliza el término "usuario" de forma poco definida. Esta interpretación se desprende de la lectura sistemática del conjunto del apartado, cuyo contenido se dirige a definir el derecho a obtener una facturación detallada de los abonados al servicio telefónico, pues se refiere en todo momento a facturas que se emitan por un servicio ya prestado, siguiendo el esquema clásico de las facturas por la prestación del servicio telefónico, y no a servicios futuros

En consecuencia habrá que estar a lo que dispone la legislación de defensa de los consumidores y usuarios. La LGDCU trata la cuestión planteada no sólo en esa Disposición Adicional Primera, referida a un contexto muy determinado, el de las cláusulas abusivas no negociadas individualmente, sino en otros momentos como el propio artículo 10 bis, que exige que se cumpla, entre otros requisitos, la entrega de recibo justificante, copia del

documento acreditativo de la operación, salvo renuncia del interesado. El artículo 11.2 de la Ley 7/96, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, por su parte, exige que "cuando la perfección del contrato no sea simultánea con la entrega del objeto o cuando el comprador tenga la facultad de desistir del contrato, el comerciante deberá expedir factura, recibo u otro documento análogo en el que deberán constar los hechos o garantía del comprador y la parte del precio que, en su caso, haya sido satisfecha."

Por otra parte, el artículo 11 de la LGDCU exige que "el régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir al consumidor o usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del producto o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación, y obtener la devolución equitativa del precio del mercado del producto o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento". Derecho que queda totalmente desvirtuado si se produce la ausencia de un documento que acredite una operación.

Al margen de lo expuesto existen ciertos obstáculos prácticos para la emisión de un justificante de la operación de la entrega de un tiempo adicional de servicio telefónico, con la adquisición de la tarjeta telefónica. Esas cuestiones prácticas hacen referencia a que el vendedor de la tarjeta telefónica o suministrador directo de la recarga normalmente puede no ser el operador de telefonía móvil y, probablemente, va a desconocer la existencia y el alcance de las promociones que efectúe, o vaya a efectuar, la operadora de telefonía móvil, salvo que ésta expresamente se lo comunique en cada momento. En consecuencia, en esas circunstancias no puede emitir más justificante que el de la operación que realiza, que es la venta de una tarjeta o la recarga del servicio, por un valor determinado.

En cualquier caso, el justificante de la operación que el vendedor de la tarjeta o "proveedor de servicio", entregue al usuario, tiene que servir de prueba de la entrega, en el periodo fijado por la operadora, del tiempo adicional de servicio telefónico, aún cuando no venga reflejada esta circunstancia en el documento que se entregue al consumidor.

CONSULTA Nº 12

ETIQUETADO. PRODUCTOS ALIMENTICIOS. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA. APERITIVOS. BEBIDAS ESPIRITUOSAS. DENOMINACIÓN. INGREDIENTES.

Consulta que formula la empresa noruega Berentsen of Norway, sobre el etiquetado del producto "Aperitivo de Pera Berentsen".

En este Organismo se ha recibido un escrito de la Dirección General de Alimentación y Consumo de la Comunidad de Madrid, trasladando la

consulta que formula la empresa noruega Berentsen of Norway, sobre el etiquetado del producto "Aperitivo de Pera Berentsen".

En relación con la consulta, exclusivamente en aquellos aspectos del etiquetado que constan en lo que parece ser la contraetiqueta de la botella, una vez solicitado el parecer de la Subdirección General de Control de la Calidad Alimentaria del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, se informa lo siguiente:

Primero: Según los datos disponibles, se indica que el responsable es Berentsen of Norway, sin embargo, la Norma General de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio, (BOE 24/08/99), dispone en su artículo 5, apartado 1 letra j), que el etiquetado de los productos alimenticios requerirá la indicación de la identificación de la empresa, para lo cual se hará constar: "el nombre, la razón social o la denominación del fabricante o el envasador o de un vendedor establecido dentro de la Unión Europea y, en todo caso, su domicilio." A la vista de lo anterior, la sola mención del nombre de la empresa y del país, así como de un número de teléfono, no da cumplimiento a las exigencias normativas.

Segundo: De la etiqueta disponible, en la que se identifica al producto como un aperitivo de pera, puede deducirse que se trata de una bebida espirituosa, cuya regulación comunitaria, se realiza por el Reglamento nº 1576/1989 del Consejo, de 29 de mayo de 1989, por el que se establecen las normas generales relativas a la definición, designación y presentación de las bebidas espirituosas, (DOCE nº L 160 de 12/06/89. En este Reglamento se define como bebida espirituosa, entre otras, el líquido alcohólico destinado al consumo humano; de caracteres organolépticos especiales y un grado alcohólico mínimo de 15 por 100 vol, obtenido por la mezcla de una bebida espirituosa con una o varias bebidas.

Además, en el segundo párrafo del apartado 1 del artículo 5º del citado reglamento, se señala que las bebidas espirituosas que no respondan a las especificaciones adoptadas para los productos definidos en el apartado 4 del artículo 1º, no podrán llevar las denominaciones consideradas en el mismo, sino que deberán denominarse "bebidas espirituosas" o "espirituosos".

Por otra parte, la letra c) del apartado 3 del artículo 5º, establece que: "los Estados miembros podrán aplicar normas nacionales específicas relativas a la producción, la circulación interna, la designación y la presentación de los productos obtenidos en su territorio, en tanto en cuanto dichas normas sean compatibles con el derecho comunitario.". En opinión de la Dirección General de Agricultura de la Comisión de las Comunidades Europeas, expresada en un escrito de fecha 08/05/98, "esta disposición permite la utilización de denominaciones complementarias reguladas por la normativa nacional para las bebidas espirituosas obtenidas en el territorio del Estado miembro en cuestión, siempre y cuando no deje de cumplirse el derecho comunitario. Concretamente, es necesario utilizar en el etiquetado una denominación principal con arreglo a lo dispuesto en el Reglamento (CEE) nº 1576/89 y cumplir las demás disposiciones de ese Reglamento y las disposiciones aplicables de la Directiva (CEE) nº 79/112/CEE. También es

preciso ajustarse al Derecho comunitario en general y, en particular, a los artículos 30 a 36 del Tratado."

La Reglamentación Técnico-Sanitaria de aguardientes compuestos, licores y aperitivos sin vino base y otras bebidas derivadas de alcoholes naturales, aprobada por el Real Decreto 1416/1982, (BOE 28/06/82), define en el apartado 2.3.2. del Anexo, los aperitivos sin vino base y otras bebidas derivadas de alcoholes naturales, como las obtenidas por mezclas o destilación de alcoholes naturales, rebajados con agua, aromatizados con sustancias de origen vegetal, mezclados con productos alimenticios orgánicos, edulcorados con sacarosa, glucosa de uva o miel y coloreados, siempre que tales bebidas no se hallen comprendidas en la definición de licores.

A la vista de lo anterior, la denominación propuesta, podría considerarse conforme, siempre y cuando se acompañara, además, de una denominación principal, con la que se diera cumplimiento a lo previsto en el Reglamento comunitario.

Tercero: Con respecto a la inclusión en la lista de ingredientes del vino de pera y manzana, habrá que tener en cuenta que el Reglamento (CEE) nº 2392/89 del Consejo, de 24 de julio de 1989, por el que se establecen las normas generales para la designación y presentación de los vinos y mostos de uva, (DOCE nº L 232 de 09/09/89) admite en el apartado 2 del artículo 43 que, sin perjuicio de las disposiciones de armonización de las legislaciones, el apartado 1 (en el que se reserva la denominación de vino para unos determinados productos) no afectará, sin embargo, a la posibilidad de los Estados miembros de autorizar la utilización de la palabra "vino", junto con un nombre de fruta y en forma de denominaciones compuestas, para la designación de productos obtenidos a partir de fermentación de frutas distintas de la uva.

Teniendo en cuenta lo expuesto, dada las especiales relaciones de Noruega con la Unión Europea, la Empresa afectada deberá estar en disposición de demostrar que tiene amparo jurídico suficiente, para poder hacer uso de la denominación de vino de pera y manzana. En caso contrario, se aplicaría lo dispuesto en las disposiciones nacionales, en concreto en la Ley 25/1970, de 2 de diciembre, que aprueba el Estatuto de la Viña, del alcohol y de los alcoholes, (BOE 5/12/70), cuyo Artículo 10, define como vino la bebida resultante de la fermentación alcohólica de la uva fresca o del mosto, con lo que en consecuencia resultaría imprescindible la modificación del etiquetado.

CONSULTA Nº 13			
ETIQUETADO.	PRODUCTOS INDUSTRIALES.	ALIMENTICIOS.	PRODUCTOS
PAÍS DE FABRICACIÓN. PAÍS DE ORIGEN.			
Consulta acerca si es obligatorio indicar en la etiqueta el país de fabricación del producto y no el país de origen, dado que pueden ser dos aspectos diferentes.			

En este Organismo se ha recibido una consulta del Consejero Comercial de la Embajada de Turquía en España, acerca si es obligatorio indicar en la etiqueta el país de fabricación del producto y no el país de origen, dado que pueden ser dos aspectos diferentes.

Debido a que la consulta no concreta a que productos se está refiriendo, en el presente informe se hará una consideración de los alimentos y de los productos industriales.

Primero: La Norma General de Etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 1334/99, de 31 de julio (BOE 24/8/99), dispone en su artículo 13, segundo párrafo que: "Los productos originarios de países no pertenecientes a la Unión Europea deberán indicar el lugar de origen o procedencia, sin perjuicio de lo dispuesto en los Tratados o Convenios Internacionales sobre la materia que resulten de aplicación en España."

Segundo: El Reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales, destinados a la venta directa a los consumidores y usuarios, aprobado por el Real Decreto 1468/1988, de 2 de diciembre, establece en el artículo 7, apartado 8, que se deberá indicar en el etiquetado, el lugar de procedencia u origen, en el caso de que su omisión pudiera inducir a error al consumidor, en cuanto a su verdadero origen o procedencia del producto. Los productos importados de terceros países no firmantes del Acuerdo de Ginebra sobre obstáculos técnicos al comercio de 12 de abril de 1979, deberán hacer constar en su etiquetado el país de origen.

Tercero: Turquía es miembro de la Organización Mundial de Comercio, además de tener firmado un Acuerdo de Asociación con la Unión Europea (Decisión Núm. 1/95 del Consejo de Asociación CE-Turquía, de 22 de diciembre de 1995, relativa al establecimiento de la fase final de la Unión Aduanera)

Para los productos agrícolas, el Acuerdo entre Turquía y la Unión Europea es un Acuerdo de Asociación, y respecto de los productos industriales le correspondería una Unión Aduanera.

Cuarto: En ningún momento, una mercancía cambia su origen por estar importada o ser exportada a otro país. El origen de la mercancía no se pierde en ningún momento, únicamente en el caso de que se produzca una transformación sustancial de las contempladas en el Acuerdo UE con Turquía.

Quinto: Como conclusión de lo expuesto en los apartados precedentes, se considera que la obligación prevista en la normativa sobre etiquetado de los productos alimenticios, en cuanto a la necesidad de que figure el país de origen, será exigible para los productos originarios de Turquía.

Sexto: Por lo que se refiere a los productos industriales, la exigencia de la indicación del país de origen en el etiquetado, dependerá de diversas circunstancias y de que resulte necesaria para evitar que se induzca a error

al consumidor, sobre el lugar de origen o procedencia del producto, como señala la propia normativa.

Séptimo: Finalmente, se informa que el presente documento se ha sometido al parecer de las Subdirecciones Generales de Comercio Exterior de Productos Agroalimentarios y de Productos Industriales, respectivamente, pertenecientes ambas a la Secretaría General de Comercio Exterior.

CONSULTA Nº 14			
ETIQUETADO.	PRODUCTOS	ALIMENTICIOS.	QUESOS.
RETIQUETADO. NORMAS DE CALIDAD NACIONALES.			
Consulta del Director de la Agencia Regional de Sanidad Ambiental y Consumo del Principado de Asturias, acerca de la posibilidad de reetiquetar los quesos fabricados en otros Estados miembros de la Unión Europea, con el nombre de una razón social situada en España, así como si para realizar esta operación sería necesario un acuerdo previo entre el fabricante y el agente comercial.			

En relación con dicha consulta, una vez solicitado el parecer de la Subdirección General de Control de la Calidad Alimentaria del Ministerio de Agricultura, Pesca y alimentación, se informa lo siguiente:

Primero: La Norma General de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio, recoge en la letra i) del apartado 1 del Artículo 5, que la identificación de la empresa se hará con el nombre, la razón social o la denominación del fabricante o el envasador o de un vendedor establecido dentro de la Unión Europea y, en todo caso, su domicilio.

A la vista de la redacción anterior, cabe concluir que la normativa nacional y la comunitaria de la que derivaría la primera, han previsto la posibilidad de que los productos alimenticios puedan ponerse en el mercado, con la marca del responsable que realiza la comercialización y no, exclusivamente, con la correspondiente al elaborador, aspecto que conlleva necesariamente la posibilidad de que el etiquetado inicial pueda ser sustituido por una segunda etiqueta, siempre y cuando sean respetados todos los restantes requisitos del etiquetado.

Segundo: Por lo que respecta a la cuestión de si los quesos deben cumplir las Normas de Calidad nacionales, se informa que la prohibición de comercializar en nuestro territorio quesos legal y lealmente fabricados y comercializados en otros Estados miembros, supondría un obstáculo a la libre circulación de mercancías, siempre y cuando dicha prohibición no estuviera justificada, entre otras, por razones de protección la salud humana.

Con independencia de lo anterior, las leyendas del etiquetado deberán expresarse, al menos, en la lengua española oficial del Estado, para dar

cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 18 de la Norma General del etiquetado.

Tercero: En cuanto a la cuestión de la necesidad o no de que el reetiquetador cuente con la autorización del productor para sustituir los datos de la etiqueta, se estima que dicha práctica estaría sujeta, en su caso, a los posibles acuerdos entre las partes interesadas y, por lo tanto, sometida al derecho mercantil, por lo que en consecuencia no cabe el pronunciamiento por las Administraciones de Consumo.

CONSULTA Nº 15
PRODUCTOS ALIMENTICIOS. CARNES. DESPIEZE. MURALES FOTOGRÁFICOS CON LAS DISTINTAS PIEZAS ANATÓMICAS QUE INTEGRAN LA CANAL LIMPIA.
Consulta acerca de si lo dispuesto en el apartado 5º de la Resolución de 7 de julio de 1975 (Dirección General de Comercio Alimentario), sobre márgenes comerciales máximos de la carne (BOE 11/07/75), impediría que la Asociación de Carniceros de la Región de Murcia, confeccionara los murales, con las peculiaridades que pueden darse en los despieces que se realizan en ese territorio.

En este Organismo se ha recibido una consulta de la Dirección General de Consumo de la Comunidad Autónoma de Murcia, acerca de si lo dispuesto en el apartado 5º de la Resolución de 7 de julio de 1975 (Dirección General de Comercio Alimentario), sobre márgenes comerciales máximos de la carne (BOE 11/07/75), impediría que la Asociación de Carniceros de la Región de Murcia, confeccionara los murales, con las peculiaridades que pueden darse en los despieces que se realizan en ese territorio.

En relación con dicha consulta, solicitado el parecer de la Subdirección General de Control de la Calidad Alimentaria del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación y de la Dirección General de Política Comercial del Ministerio de Economía, se informa lo siguiente:

Primero: Previamente a cualquier otra consideración, es necesario conocer si la Resolución del año 1975, continúa estando vigente. En este orden de cosas, se señala que no se ha detectado norma alguna que haya supuesto una derogación expresa o tácita de dicha Resolución. En estas circunstancias, se entiende que en la actualidad ciertos requisitos de la Disposición siguen gozando de plena vigencia.

Segundo: En cuanto a la obligación de disponer de murales fotográficos con las distintas piezas anatómicas que integran la canal limpia, se informa que es uno de los requisitos que deben ser cumplidos por los establecimientos y, por lo tanto, exigidos en el control.

Tercero: Por lo que respecta a la confección de los murales, la Resolución recoge en su apartado 5º que: "Para la necesaria unificación de carteles de precios y murales se aprueban los confeccionados por la Agrupación Nacional de Carniceros-Salchicheros, debiendo someter de los mismos esta Agrupación a la aprobación de la Dirección General de Comercio Alimentario cualquier modificación."

Teniendo en consideración que en el periodo de tiempo transcurrido desde la aprobación de la norma hasta los momentos actuales, se han producido cambios sustanciales, tanto en el reparto competencial, como en el movimiento agrupacional de los sectores, deberían ser las Autoridades de las Comunidades Autónomas que hayan asumido las competencias en la materia, las que valoraran en su territorio, si los murales que se presentan por una determinada Asociación o Federación, cumplen de manera suficiente los objetivos y los requisitos previstos en la Resolución.

CONSULTA Nº 16

ETIQUETADO. SEGURIDAD DE JUGUETES. GLOBOS DE LATEX. ADVERTENCIAS SOBRE SEGURIDAD.

Consulta formulada por la Asociación Española de Fabricantes de Juguetes (AEFJ) sobre el etiquetado de seguridad de los globos de látex,

En relación con la consulta formulada por la Asociación Española de Fabricantes de Juguetes (AEFJ) sobre el etiquetado de seguridad de los **globos de látex**, se informa lo siguiente:

Primero: Los globos deben cumplir los requisitos generales de etiquetado de juguetes y además deben incluir las siguientes indicaciones en su embalaje (apartado 7.3 de la norma EN 71-1: 1998):

- ❖ "¡ADVERTENCIA! Los globos sin hinchar o rotos pueden provocar ahogo o asfixia en niños menores de ocho años. Es necesaria la vigilancia de una persona adulta. Los globos sin hinchar deben mantenerse fuera del alcance de los niños. Hay que desechar inmediatamente los globos rotos".
- ❖ "Globo de látex de caucho natural", en su caso

Segundo: Los globos son artículos que una vez hinchados podrían ser utilizados por niños menores de 36 meses, por lo que la normativa aplicable no contempla la exigencia de utilizar el símbolo de prohibición 0-3 ni la advertencia de "No conveniente para menores de 3 años". A esto hay que añadir que a los globos no se les aplica los requisitos generales de los juguetes destinados a niños menores de 36 meses (apartado 5.1 de la norma EN 71-1: 1998).

Finalmente, le comunico que no se puede utilizar un símbolo de prohibición con la leyenda 0-8, ya que esto no está contemplado en la normativa aplicable.

CONSULTA Nº 17
ETIQUETADO. PRODUCTOS ALIMENTICIOS. VINAGRES. VINAGRE DE SIDRA. VINAGRE DE FRUTAS. DENOMINACIÓN ÚNICA. CONTENIDO MÍNIMO.
Consulta acerca de si el Vinagre de sidra debe cumplir un contenido mínimo de extracto seco

En este Organismo se ha recibido una consulta del Director de la Agencia Regional de Sanidad Ambiental y Consumo del Principado de Asturias, acerca de si el Vinagre de sidra, debe cumplir un contenido mínimo de extracto seco, aspecto que se plantea al incoarse un expediente sancionador con motivo de un informe de ensayo realizado en el Centro de Investigación y Control de la Calidad.

En relación con dicha consulta se informa lo siguiente:

Primero: La Reglamentación Técnico-Sanitaria para la elaboración y comercialización de los vinagres, aprobada por el Real Decreto 2070/1993, de 26 de noviembre (BOE 08/12/93), en su artículo 3º dispone las denominaciones de los diferentes tipos de vinagre, según la materia prima originaria.

En virtud del contenido de dicho artículo, se entiende por:

- ❖ Vinagre de frutas: el producto obtenido a partir de frutas o bayas.
- ❖ Vinagre de sidra: el producto obtenido a partir de la sidra o sus piquetas.

A la vista de esta redacción, cabe el planteamiento de que será la materia prima de la que se parte para la elaboración del vinagre (manzana o sidra), la que determine su denominación y, en consecuencia, la que contribuya a esclarecer cual es el extracto seco exigible al producto final.

Segundo: La normativa mencionada establece en el Artículo 7º, apartado 2, letra c), que el extracto seco en los vinagres de vino, así como en los de cereales y malta, no será inferior a 1,30 gramos por litro y grado de ácido acético, en tanto que en los vinagres de frutas no será inferior a 2,0 gramos por litro y grado de acidez.

Tercero: Ante la ausencia del etiquetado del producto y a la vista de que en el boletín analítico se recoge la doble mención de Vinagre de sidra o manzana, se concluye lo siguiente:

- ❖ La denominación del producto debe ser única estando determinada por la materia prima utilizada: Vinagre de sidra o Vinagre de manzana.

- ❖ En el supuesto de que en el etiquetado solo se hiciera mención a Vinagre de Sidra, no se le podría exigir una cantidad mínima de extracto seco, por cuanto que la norma no la establece.
- ❖ En el caso de que se denominara al producto como Vinagre de Manzana, se exigiría el cumplimiento del extracto seco del Vinagre de Frutas.
- ❖ En el supuesto de que en la etiqueta se hiciera alusión a la denominación de Vinagre de Sidra junto a la mención de Vinagre de Manzana, se debería exigir el cumplimiento del requisito recogido en la norma, lo que se traduciría en el caso del extracto seco en que su contenido no fuera inferior a 2,0 gramos por litro y grado de acidez, tal como se dispone para los Vinagres de Frutas.

CONSULTA N° 18
INDICACIÓN DE PRECIOS. INDICACIÓN DE LOS PRECIOS EN BÁSCULAS DE INFORMACIÓN O EN LAS CAJAS DE SALIDA.
Consulta referente a la indicación de los precios de los productos dispuestos a la venta.

En contestación a su escrito referente a la indicación de los precios de los productos dispuestos a la venta, le informo lo siguiente:

Primero: La legislación establece que los precios deben ser inequívocos, fácilmente identificables y claramente legibles, situándose en el mismo campo visual. Además deben ser visibles por el consumidor sin necesidad de que éste tenga que solicitar dicha información.

Segundo: Los precios deben ir indicados en cada artículo o bien en el lineal donde se encuentren, próximos a los productos, o bien deben exhibirse de tal modo que su conocimiento sea fácil para el comprador, sin que necesite realizar ningún esfuerzo para su comprobación.

Tercero: En este sentido, hay que tener en cuenta que el objetivo de esta disposición es dar al consumidor una información detallada, transparente e inequívoca de los precios para poder evaluar y comparar el de los diferentes productos que se le ofrecen y poder elegir con mayor conocimiento de causa sobre la base de comparaciones simples.

Cuarto: Por consiguiente, se considera que la indicación de los precios en básculas de información o bien el que se facilita en las mismas cajas de salida no cumple estos objetivos, por lo que no es suficiente esta forma de expresión de los precios de los productos.

CONSULTA Nº 19

INDICACIÓN DE PRECIOS. PRODUCTOS COSMÉTICOS. ENVASES QUE CONTIENEN VARIAS UNIDADES. ROLLOS DE PAPEL.

Consultas efectuadas por la Federación de Empresarios de Comercio de la Región de Murcia referente a la indicación de los precios de los productos.

En relación con su escrito mediante el que traslada las consultas efectuadas por la Federación de Empresarios de Comercio de la Región de Murcia, referente a la indicación de los precios de los productos, se informa lo siguiente:

Primero: Se entiende por producto cosmético, el que esta definido por el R.D. 1599/1997, de 17 de octubre en su artículo 2.

“1 Producto cosmético: toda sustancia o preparado destinado a ser puesto en contacto con las diversas partes superficiales del cuerpo humano (epidermis, sistema piloso y capilar, uñas, labios y órganos genitales externos) o con los dientes y las mucosas bucales, con el fin exclusivo o principal de limpiarlos, perfumarlos, modificar su aspecto, y/o corregir los olores corporales, y/o protegerlos o mantenerlos en buen estado.

Se consideran, a título indicativo, productos cosméticos los preparados que figuran en el anexo I de esta disposición.

Son productos cosméticos decorativos los que, en virtud de poseer sustancias coloreadas y por su poder cubriente, se aplican sobre diferentes zonas del cuerpo, con el fin de acentuar temporalmente su belleza o enmascarar o disimular diversas imperfecciones cutáneas.

Se consideran, a título indicativo, cosméticos decorativos, los que figuran en el anexo V.

En el Anexo I se recoge la lista indicativa por categorías de los productos cosméticos.

Según el Anexo II de la disposición que regula la indicación de los precios, en los cosméticos la unidad de medida se referirá a 100 gr. o 100 ml, incluso los envases grandes.

Segundo: En los envases que contienen varias unidades del tipo de servilletas, bolsas y se comercializa indicando el número de ellas, se debe utilizar la unidad como referencia.

Tercero: En relación con los rollos de papel de aluminio, papel transparente, se vende por metros por lo que la unidad de medida se referirá a esta magnitud.

Cuarto: En el caso de los rollos de cocina o higiénico, aunque actualmente se venden por el número de rollos, se ha visto que su contenido en metros es muy diferente de unos a otros, en cuyo caso el objetivo que persigue esta disposición no quedaría cubierto si se indica el precio por rollo, lo que podría confundir o engañar al consumidor, por lo que se ha considerado que la unidad de referencia en estos casos debe ser el metro.

CONSULTA N° 20
ETIQUETADO PRODUCTOS INDUSTRIALES. INDICACIÓN DE PRECIOS. ROLLOS DE PAPEL.
Consulta referente a la aplicación del Real Decreto 1468/1988, de 2 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento del etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a la venta directa a los consumidores, en el sector de rollos de papel higiénico y de cocina, en lo referente a la indicación de la cantidad.

En relación con su escrito referente a la aplicación del Real Decreto 1468/1988, de 2 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento del etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a la venta directa a los consumidores, en el sector de rollos de papel higiénico y de cocina, en lo referente a la indicación de la cantidad, le informo lo siguiente:

Primero: En el mercado hay varias marcas que comercializan estos productos en cantidades diferentes, desde los 2 rollos a los 36 e incluso más.

Segundo: Al no estar normalizada la cantidad de cada rollo, puede darse que por la misma cantidad de metros de papel se puede comprar diferente número de rollos. Esto hace pensar que la indicación del número de rollos de un envase puede inducir a error o engaño al consumidor y producir una competencia desleal.

Tercero: Por todo ello, se considera que, teniendo en cuenta el objetivo del Real Decreto 1468/88, de facilitar una información clara y suficiente al consumidor, los rollos de papel higiénico y de cocina deben indicar los metros de papel que contienen.

Por último se señala que en el caso de los precios, en estos productos, el precio por unidad de medida se referirá al metro, de esta forma el consumidor podrá comparar fácilmente lo que se le ofrece.

CONSULTA N° 21
ETIQUETADO. PRODUCTOS ALIMENTICIOS. ALEGACIONES. "ALTO CONTENIDO OLEICO". ÁCIDO OLEICO. INFORMACIÓN SOBRE PROPIEDADES NUTRITIVAS. UBICACIÓN DE LA ETIQUETA.

CONSULTA Nº 21

Consulta de la Dirección General de Alimentación y Consumo de la C. A. de Madrid acerca de la mención "Alto contenido en oleico" en el etiquetado de un aceite de girasol.

En este Organismo se ha recibido un escrito de la Dirección General de Alimentación y Consumo de la Comunidad Autónoma de Madrid, trasladando unas cuestiones de la Empresa (...), acerca de la mención "Alto contenido en oleico" en el etiquetado de un aceite de girasol.

En relación con esta consulta se informa lo siguiente, una vez emitida su opinión la Subdirección General de Seguridad Alimentaria del Departamento:

Primero: En la indicación del alto contenido en ácido oleico, habrán de tenerse en cuenta los principios generales del etiquetado, recogidos, fundamentalmente, en el artículo 4, apartados 1 a) y b) de la Norma General de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio.

Asimismo, la indicación sobre el "oleico" deberá acompañarse de la palabra "ácido", de manera que el ácido graso esté identificado con su nombre completo.

Segundo: La mención en cuestión, se considera una información sobre propiedades nutritivas del producto y por lo tanto, su inclusión en el etiquetado está también sujeta al cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma de etiquetado sobre propiedades nutritivas de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 930/1992, de 17 de julio.

Tercero: En cuanto al tema relativo a si la indicación sobre el contenido en ácido oleico se considera o no una información de suficiente trascendencia para el consumidor, como para que debido a ello se incluya en la cara principal del envase, se informa que tanto la anterior Norma General del etiquetado (aprobada por el Real Decreto 212/1992, de 6 de marzo), como la vigente (Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio), no fijan el lugar concreto donde deben figurar las indicaciones del etiquetado. Asimismo, la disposición del año 1992, derogaba las disposiciones de igual o inferior rango, que se opusieran a lo establecido en la misma.

Como consecuencia de lo expuesto, no se puede considerar vigente el primer párrafo del punto 3 del apartado VI del anexo de la Reglamentación Técnico-Sanitaria de aceites vegetales comestibles, aprobada por el Real Decreto 308/1983, de 25 de enero, donde se dispone que cualquier leyenda o inscripción distinta al etiquetado y rotulación obligatoria podrá figurar solamente al respaldo de las etiquetas, en la parte adherida al envase o en otra etiqueta de tamaño inferior que podrá colocarse en el lado opuesto.

Cuarto: Como conclusión, la mención sobre el ácido oleico podrá incluirse en cualquiera de las caras del envase, pero siempre y cuando no induzca a error al comprador, la denominación del producto esté claramente identificada y se den cumplimiento a las exigencias de la información nutricional.

CONSULTA Nº 22			
PRODUCTOS	ALIMENTICIOS.	BEBIDAS	ESPIRITUOSAS.
DENOMINACIÓN "TEQUILA". CONTROL ANALÍTICO.			
Consulta acerca de si la denominación TEQUILA está o no protegida.			

En este Organismo se ha recibido una consulta de la Dirección General de Consumo de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha, acerca de si la denominación TEQUILA, está o no protegida, dadas las denuncias recibidas por el uso de dicho nombre en bebidas que presuntamente no reúnen las características del tequila. Asimismo, la consulta se dirige a conocer si existe algún método laboratorial que permita diferenciar lo que es tequila de lo que no lo es.

En relación con estas cuestiones, una vez solicitado el parecer de la Subdirección General de Control de la Calidad Alimentaria del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, se informa lo siguiente:

Primero: Mediante la adopción de la Decisión 97/361/CEE del Consejo de 27 de mayo de 1997, quedaron aprobados, en nombre de la Comunidad Europea, el Acuerdo de la Comunidad Europea y los Estados Unidos Mexicanos sobre el reconocimiento mutuo y la protección de las denominaciones en el sector de las bebidas espirituosas y el Canje de Notas correspondiente.

En el artículo 3 del Acuerdo mencionado, se establece que quedan protegidas, entre otras, las denominaciones de las bebidas espirituosas originarias de los Estados Unidos Mexicanos que se mencionan en el Anexo II, en el que se cita, expresamente, el TEQUILA, como bebida espirituosa del Agave, protegida, elaborada y clasificada de acuerdo con la legislación y reglamentación de los Estados Unidos Mexicanos.

Asimismo, en el artículo 4, se dispone que: "En la Comunidad, las denominaciones protegidas mexicanas:

- ❖ Sólo podrán ser utilizadas en las condiciones previstas en la legislación y reglamentación de los Estados Unidos Mexicanos, y
- ❖ Se reservan exclusivamente a las bebidas espirituosas originarias de los Estados Unidos Mexicanos a las que sean aplicables. "

A la vista de lo expuesto, se concluye que, efectivamente, la denominación Tequila está protegida, en el territorio de la Unión Europea.

Segundo: Previamente a dar una respuesta a la consulta sobre si laboratorialmente se puede detectar lo que es tequila de lo que no lo es, se informa que la Norma Oficial Mexicana NOM-006-scfi-1994, sobre Bebidas Alcohólicas- Tequila- Especificaciones, establece las características y especificaciones que deben cumplir los usuarios autorizados para producir, envasar y/o comercializar tequila. En cuanto a la comprobación de las especificaciones establecidas en la mencionada NOM, el documento señala que se aplicarán las normas oficiales mexicanas, especificaciones y métodos de prueba que se citan en la misma.

Tercero: En lo que se refiere a la parte práctica de la cuestión, según información proporcionada por el Centro de Investigación y Control de la Calidad:

- ❖ Todos los parámetros analíticos establecidos por el Consejo Regulador del Tequila, pueden ser analizados por el Centro.
- ❖ El cumplimiento de todas las especificaciones físico-químicas establecidas en la Norma (grado alcohólico, extracto seco, alcoholes superiores, metanol, aldehídos, ésteres y furfural), para los distintos tipos de tequila, pueden ser comunes a los de otras bebidas alcohólicas, entendiéndose que estos solos no pueden garantizar que la bebida haya sido elaborada a partir del ágave.
- ❖ Para poder identificar de manera ineludible el origen y características del tequila, habría que utilizar otros parámetros y técnicas que la Norma no contempla.

CONSULTA Nº 23					
PRODUCTOS	ALIMENTICIOS.	PAN.	PESO.	MÁRGENES	DE TOLERANCIA.
Consulta de la empresa Asempan acerca de si existe alguna normativa nacional que regule los márgenes de tolerancia en el peso de los distintos formatos del pan.					

En este Organismo se ha recibido un escrito de la Dirección General de Alimentación y Consumo de la Comunidad Autónoma de Madrid, remitiendo una consulta de la empresa (...), acerca de si existe alguna normativa nacional que regule los márgenes de tolerancia en el peso de los distintos formatos del pan.

En relación con esta consulta se informa lo siguiente:

La Subcomisión Delegada de la Interministerial para la Ordenación Alimentaria, en su reunión celebrada el día 11/12/90, acordó contestar a

una consulta sobre tolerancias en el peso del pan en los términos siguientes:

" La Subcomisión Delegada entiende que las tolerancias en peso establecidas en el punto 15 de la Orden del anterior Ministerio de Comercio, de 26 de marzo de 1976 tienen vigencia actual, por lo que debe ser exigido su cumplimiento.

A juicio de la Subcomisión Delegada, la liberación del mercado del pan, que comprende no sólo precios sino también formatos, significa la ausencia de imposiciones administrativas al respecto -fuera de las establecidas en la Reglamentación Técnico-Sanitaria- pero no puede confundirse con la falta de control sobre el cumplimiento de las características de elaboración que libremente determine cada fabricante, ni sobre el respeto de los precios también libremente establecidos."

CONSULTA Nº 24
PRODUCTOS ALIMENTICIOS. PRODUCTOS ENVASADOS. LOTE DE FABRICACIÓN. DEBER DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS.
Consulta de la Asociación Española de Codificación Comercial (AECOC), acerca del tiempo que una empresa fabricante de alimentos debe mantener los datos que se relacionan con la variable lote de fabricación.

En este Organismo se ha recibido una consulta de la Asociación Española de Codificación Comercial (AECOC), acerca del tiempo que una empresa fabricante de alimentos debe mantener los datos que se relacionan con la variable lote de fabricación.

En relación con dicha consulta se informa lo siguiente:

Primero: Con independencia de otras posibles obligaciones establecidas en la legislación, reguladoras, en su caso, de los periodos durante los cuales deben conservarse los documentos en poder del fabricante para dar la oportuna respuesta a los diversos requerimientos y situaciones, se señala que la Norma General para el control del contenido efectivo, aprobada por el Real Decreto 723/1988, de 24 de junio, establece en su Artículo 13 lo siguiente:

"Cuando el contenido efectivo no se mida, el control por parte del responsable debe estar organizado de forma que se garantice el valor del contenido nominal conforme a las prescripciones de la Norma. Con este fin, el responsable debe realizar controles de fabricación que sigan las modalidades de control previstas en la misma o de una eficacia comparable igual o superior de forma que se cumplan los principios generales y tolerancias recogidos en los artículos 4.º y 5.º,

y debe tener a disposición de los Servicios de Inspección la documentación en la que se consignen los resultados de dicho control, con el fin de certificar la realización regular y correcta de los controles, así como de las correcciones y ajustes cuya necesidad hayan demostrado.

Los plazos de conservación de los documentos a que se alude en este artículo serán los siguientes:

- ❖ Para productos de duración mínima de hasta tres meses: Un año.
- ❖ Para productos de duración mínima comprendida entre tres y dieciocho meses: Tres años.
- ❖ Para productos de duración mínima superior a dieciocho meses: Cinco años."

Segundo: Como conclusión, se señala que para los alimentos cuya forma de envasado se someta a un control de acuerdo con lo reseñado en el apartado anterior del presente informe, la duración de la conservación de los documentos deberá ser, como mínimo, la que de cumplimiento a las obligaciones descritas en la Norma citada, salvo que exista alguna otra disposición que estipule, por motivos diversos, periodos mas largos de conservación.

Tercero: Para los productos no sometidos al Real Decreto 723/1988, salvo que disposiciones específicas lo regulen, no existe disposición expresa. No obstante, en este último caso, los datos sobre el lote, se han de conservar como mínimo hasta la fecha de duración mínima indicada en el envase, incrementada en un periodo razonable que dependerá de la información que se tenga sobre la comercialización total o parcial del lote al finalizar la citada fecha.

Cuarto: Con independencia de lo expuesto en los apartados anteriores, pudiera ser también de interés para las empresas fabricantes, en orden a determinar el periodo de conservación de los datos sobre el lote de fabricación, los preceptos normativos que regulan el plazo de prescripción de las infracciones administrativas, así como el periodo de extinción de la responsabilidad civil por daños causados por productos defectuosos (artículo 13 de la Ley 12/1994, de 6 de julio, de responsabilidad civil causados por daños defectuosos.

CONSULTA N° 25

ETIQUETADO. PRODUCTOS ALIMENTICIOS. HELADERIAS.

Consulta de la firma Baskin Robbins acerca de si existe alguna obligación de que los etiquetados de los envases de productos "Topping" de chocolate, caramelo, fresa y nata en spray, utilizados en sus tiendas de heladería para la preparación de postres helados, figuren en el idioma oficial del Estado.

En este Organismo se ha recibido un escrito de la Dirección General de Alimentación y Consumo de la Comunidad Autónoma de Madrid, remitiendo una consulta de la firma Baskin Robbins, acerca de si existe alguna obligación de que los etiquetados de los envases de productos "Topping" de chocolate, caramelo, fresa y nata en spray, utilizados en sus tiendas de heladería para la preparación de postres helados, figuren en el idioma oficial del Estado.

En relación con esta consulta, una vez solicitada la opinión de la Subdirección General de Control de la Calidad Alimentaria del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, se informa lo siguiente:

Primero: Teniendo en cuenta la variedad de productos de los que se trata, según la información recibida (chocolate, caramelo, fresa, nata en spray), la respuesta será común para todos ellos, por cuanto que la consulta se centra, únicamente, en el idioma que debe emplearse en el etiquetado de productos que se constituyen en ingredientes de un postre helado, que será el que se ponga a disposición de los consumidores.

Segundo: Previamente a cualquier otro aspecto, resulta oportuno hacer un análisis de la consideración que merecen los establecimientos que van a utilizar estos productos. En este sentido, de los datos que constan en los escritos recibidos, las tiendas de la firma consultante proporcionan a los consumidores postres helados, por lo que esta actividad puede considerarse similar a la que realizan otros establecimientos que son denominados con el nombre genérico de "colectividades", en el artículo 1 de la Norma General de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio.

Tercero: Establecida la premisa anterior, los productos alimenticios destinados a estos establecimientos están incluidos en el ámbito de aplicación de la normativa sobre etiquetado, ya mencionada, y por lo tanto sometidos a todas las obligaciones establecidas en la misma.

Por otra parte, el artículo 17, apartado 1, dispone que:

"a) No obstante, sin perjuicio de las obligaciones relativas a las cantidades nominales, las menciones obligatorias del etiquetado podrán figurar solamente en documentos comerciales cuando se garantice que dichos documentos, con todas las menciones del etiquetado, acompañan a los productos alimenticios o se han enviado antes de la entrega o al mismo tiempo que ésta, siempre que los productos alimenticios envasados:

1º

2º Estén destinados a ser entregados a las colectividades para ser preparados, transformados, fragmentados o cortados en ellas.

b) En el caso de los productos contemplados en el apartado anterior, las menciones del etiquetado obligatorio relativas a la denominación de venta, marcado de fechas e identificación de la empresa figurarán

también en el embalaje exterior en que se presentan dichos productos en el momento de su comercialización."

Por su parte, el artículo 18 obliga a que las indicaciones obligatorias del etiquetado de los productos alimenticios que se comercialicen en España se expresen, al menos, en la lengua española oficial del Estado.

Cuarto: Como conclusión de todo lo expuesto, se señala que siempre y cuando la mercancía tenga por destino el uso como ingrediente de los postres helados en el propio establecimiento, se podrá acoger la misma a las previsiones del artículo 17, con lo cual, con independencia de los requisitos aplicables a los embalajes exteriores y con la excepción de la indicación de la cantidad neta en los envases, los datos obligatorios del etiquetado deberán venir en los documentos comerciales que les acompañen y podrán constar en cualquier idioma. Por otro lado, se entiende que en los envases los datos distintos al contenido neto no son exigibles, por lo que pueden constar, asimismo, en cualquier idioma.

CONSULTA Nº 26
ETIQUETADO. PRODUCTOS ALIMENTICIOS INCLUIDOS DENTRO DE JUGUETES. COLORANTES.
Consulta referente al etiquetado de unos sobres con polvos (aromas, colorante, ácido cítrico) incluidos dentro de un envase de juguete, se considera que el tema debe tratarse de forma genérica para cualquier producto alimenticio que se incluya dentro de un juguete.

En relación con la consulta referente al etiquetado de unos sobres con polvos (aromas, colorante, ácido cítrico, ...) incluidos dentro de un envase de juguete, se considera que el tema debe tratarse de forma genérica para cualquier producto alimenticio que se incluya dentro de un juguete, en cuyo caso se considera que:

Primero: El envase del juguete debe advertir del producto alimenticio que hay en su interior, incluyendo un etiquetado completo del alimento, ya que se considera una información necesaria para realizar el acto de la compra del juguete. Los niños pueden presentar intolerancias o alergias a algún ingrediente o bien llevar un régimen determinado.

Segundo: En el envase del producto alimenticio se debe facilitar, asimismo, los datos del etiquetado completo, según establece la legislación vigente, general y específica.

Tercero: En el caso específico que nos consultan, los colorantes, se advierte de la necesidad del cumplimiento de las Directivas correspondientes, en cuanto a dosis y condiciones previsibles de uso por los niños e igualmente para cualquier ingrediente que tenga establecida dosis máxima de ingesta.

Cuarto: La legislación española que regula el etiquetado de los productos alimenticios: Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio, modificado por el Real Decreto 238/2000, de 18 de febrero, es trasposición de la Directiva comunitaria correspondiente (D.2000/13/CEE)

CONSULTA Nº 27

INDICACIÓN DE PRECIOS. COMERCIO MINORISTA. OFERTAS. PUBLICIDAD.

Denuncia interpuesta contra un supermercado, sobre la práctica comercial consistente en colocar carteles anunciadores de ofertas sobre estanterías que contienen artículos de marcas diferentes a las ofertadas, encontrándose estas últimas en estantes inferiores.

El Área de Consumo de la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de Melilla consulta, en su escrito salida 603 de 1 de junio de 2001, en relación a la denuncia interpuesta contra un supermercado, sobre la práctica comercial consistente en colocar carteles anunciadores de ofertas sobre estanterías que contienen artículos de marcas diferentes a las ofertadas, encontrándose estas últimas en estantes inferiores.

Esta práctica induce a error al consumidor al seleccionar la mercancía que está justo debajo del cartel anunciador.

A este respecto cabe hacer referencia al Decreto 2807/1972 de 15 de septiembre sobre publicidad y marcado de precios en la venta al público de artículos al por menor que contempla la obligación de los establecimientos comerciales a exhibir el precio de las mercancías que se encuentran para su venta (artículo 1) y el derecho del comprador a conocer el precio de los artículos expuestos en anaqueles o armarios del interior sin precisar aclaración alguna al respecto por parte del vendedor (artículo 3)

En esta línea de claridad y de información veraz y suficiente se halla también el Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios al establecer en las características y presentación de los precios (artículo 4) que el precio de venta y el precio por unidad de medida deberán ser inequívocos, fácilmente identificables y claramente legibles, situándose en el mismo campo visual, permaneciendo visibles para el consumidor sin necesidad de que éste tenga que solicitar dicha información.

Asimismo la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista recoge, con mayor precisión para el supuesto planteado, un artículo sobre la determinación de los productos ofertados, estableciendo que en el caso de que se oferten artículos a precio normal y a precio reducido, unos y otros deberán estar suficientemente separados, de forma que no pueda, razonablemente, existir error entre los que son objeto de

una u otra oferta, distinguiendo, en su caso, la existencia de rebajas, saldos, liquidaciones, promociones u obsequios.

En el supuesto cuestionado, si los productos en oferta no se hallaban colocados bajo el cartel anunciador, sino en una estantería inferior, encontrándose inmediatamente debajo de los carteles otras marcas distintas a la ofertadas, a un precio normal, produciéndose error entre ellos, estaríamos ante una práctica comercial no permitida por el ordenamiento jurídico, contraria a las disposiciones mencionados.

CONSULTA Nº 28

GARANTÍAS. GARANTÍA COMERCIAL. VEHÍCULO SUSTITUTIVO DURANTE EL PERÍODO DE REPARACIÓN. CLÁUSULAS ABUSIVAS. TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS. INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS.

Consulta si el hecho de no poner (...) a disposición del cliente un vehículo sustitutivo durante el tiempo en que estuvo inmovilizado el automóvil averiado, constituye una infracción administrativa en materia de consumo.

La Dirección General de Consumo de Aragón consulta si el hecho de no poner (...) a disposición del cliente un vehículo sustitutivo durante el tiempo en que estuvo inmovilizado el automóvil averiado, constituye una infracción administrativa en materia de consumo.

El coche en garantía permaneció en el taller durante 19 días a la espera de la recepción de una pieza necesaria para su reparación que duró un tiempo efectivo de dos horas diez minutos, según consta en factura de (...), Servicio Oficial. La garantía, sin embargo, sólo contempla la posibilidad de un vehículo sustitutivo a favor del cliente cuando la intervención efectiva para la reparación del averiado dure más de seis horas.

En este sentido, hay que señalar que tanto el artículo 11 de la Ley 26/84, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU), como el artículo 12 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista establecen la necesidad de la garantía para los bienes de naturaleza duradera, así como la existencia de un adecuado servicio técnico para los mismos.

Sin embargo, cabe decir que junto a la garantía legal, contemplada en las disposiciones mencionadas, existe otra comercial que es la que concede voluntariamente el fabricante o distribuidor y en el supuesto examinado la entrega de un vehículo que sustituya al averiado estaría dentro de la garantía de carácter voluntario por parte del concesionario, que podrá someterla a una serie de condiciones siempre que se recojan claramente en el documento (artículo 10 a) de la LGDCU "Concreción, claridad y sencillez en la redacción..." respecto de las cláusulas y condiciones de la oferta,

promoción y venta de productos o servicios. En este supuesto el ofrecimiento consiste en un coche sustitutivo del averiado durante el tiempo que dure la avería, si esta requiere más de 6 horas de trabajo efectivo.

Por ello, el hecho de no poner (...) a disposición del cliente un vehículo sustitutivo durante el tiempo en que el averiado ha estado inmovilizado en el taller, no se considera infracción administrativa en materia de consumo por incumplimiento de garantía, puesto que se trata de una opción incluida dentro de la garantía que ofrece voluntariamente la firma reclamada tal como se indica en el documento.

Otra cuestión sería la de la duración del tiempo transcurrido desde que el automóvil entra en el taller para su reparación y la entrega del mismo, en este caso si quedara demostrado que no ha existido una relación adecuada entre el plazo de entrega del vehículo reparado y la entidad de la avería y/o las operaciones a realizar, el supuesto supondría una infracción a lo dispuesto en el art. 14 apartado 8 del Real Decreto 1457/86 de 10 de enero sobre talleres de reparación de vehículos.

Por último, cabe la indemnización de daños y perjuicios a la que tiene derecho el consumidor por privación del uso del vehículo desde la producción de la avería e incumplimiento contractual en cuanto a la efectividad de la garantía prestada por la sociedad productora sobre el normal funcionamiento del automóvil, ello viene amparado, entre otras, por la Sentencia de la Audiencia Provincial de Sevilla de 14 de enero de 1993 sobre la indemnización concedida al actor en concepto de los perjuicios patrimoniales sufridos por la privación de la utilización del vehículo que se incendió durante el período de garantía.

CONSULTA Nº 29

ELECTRODOMESTICOS. LINEA BLANCA. LINEA MARRON. CALDERAS DOMÉSTICAS.

Consulta sobre la clasificación en los grupos "línea blanca" o "línea marrón" de las calderas domésticas de gas conectadas también a la corriente eléctrica, para la obtención de agua caliente y calefacción, a los efectos del art. 3.5 del Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico, para el caso del pago del presupuesto solicitado y no aceptado.

La Dirección General de Consumo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en escrito de 14 de mayo de 2001, plantea la cuestión de clasificación en los grupos "línea blanca" o "línea marrón" de las calderas domésticas de gas conectadas también a la corriente eléctrica, para la obtención de agua caliente y calefacción, a los efectos del art. 3.5 del Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del

consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico, para el caso del pago del presupuesto solicitado y no aceptado.

En este sentido cabe mencionar que no existe ninguna norma que determine los artículos que integran cada uno de los grupos ("línea blanca", "línea marrón"...) recogidos en el artículo 3, apartado 3.5, del Real Decreto 58/1988, de 29 de enero citado.

No hay constancia tampoco de la existencia de una clasificación cerrada o predeterminada de los aparatos que se incluyan en cada uno de los grupos mencionados, si bien de la propia lógica de las palabras, y de la utilización usual del término, además del examen de publicaciones sobre productos industriales, inspección y control que recogen ponencias de jornadas de formación de inspectores de consumo, se deduce que la denominación "línea blanca" agruparía a los aparatos cuya tecnología, en principio, no resultara en exceso compleja y cuyo objeto fuera satisfacer la demanda de una primera serie de exigencias domésticas en orden a facilitar las necesidades y tareas hogareñas más cotidianas, mientras que la "línea marrón" comprendería aparatos electrónicos, tecnológicamente más complejos, dedicados al disfrute de la imagen y el sonido, cuya demanda se orienta a cubrir entretenimientos culturales, educativos o simplemente a llenar momentos de ocio o disfrute.

Así, fundamentalmente, la denominación "línea blanca" contempla los grandes electrodomésticos como frigoríficos, lavadoras, cocinas, lavavajillas, aparatos de calefacción, acondicionadores de aire, calentadores de agua, etc. Estimando que se incluirían en este grupo las calderas domésticas objeto de la consulta.

Por otra parte, la "línea marrón" incluiría receptores de radio en sus diferentes versiones, televisión, tocadiscos, magnetófonos y equipos de alta fidelidad, videos etc.

CONSULTA Nº 30

SEGURIDAD PRIVADA. OBLIGACION DE MOSTRAR EL CONTENIDO DE LOS BOLSOS. PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD.

Consulta sobre la "legalidad" de la práctica que se realiza en la mayoría de los establecimientos comerciales que tienen sistema de vigilancia y seguridad privada, consistente en obligar a los consumidores a mostrar a los vigilantes de seguridad el contenido de su bolso delante del público

La Dirección General de Consumo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha plantea la cuestión de la "legalidad de la práctica que se realiza en la mayoría de los establecimientos comerciales que tienen sistema de vigilancia y seguridad privada, consistente en obligar a los consumidores a mostrar a los vigilantes de seguridad el contenido de su bolso delante del público, cuando los sistemas de seguridad han dado alarma". Asimismo se

hace alusión a un informe anterior del año 1997 en relación con un párrafo del mismo sobre las funciones del personal de seguridad.

A este respecto, habría que diferenciar entre la legalidad del cartel existente en algunos establecimientos con el texto "Por favor, muestra su bolso a la cajera", objeto de la consulta que dio lugar al informe del año 1997 citado, y la obligación de mostrar el bolso a los vigilantes de seguridad cuando se disparan las alarmas del establecimiento, extremo que se suscita en el caso ahora planteado.

En este sentido, de conformidad con el informe que se emitió por la Secretaría General Técnica del Ministerio del Interior en relación con el supuesto del cartel mencionado colocado en algunos establecimientos, cabe hacer constar lo siguiente:

Cartel "Por favor muestre su bolso a la cajera"

El control de efectos personales es una actuación material que incide en el derecho a la intimidad personal, reconocido en el art. 18 de la Constitución española.

El derecho a la intimidad personal no es, sin embargo, un derecho de carácter absoluto, tal y como señala la STC 37/1989 de 15 de febrero al referirse a la intimidad corporal como parte de la intimidad personal, y por lo tanto puede llegar a ceder en ciertos casos ante exigencias públicas.

Así sucede, por ejemplo, en el caso de cacheos o registros personales por Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, actuación que se halla cubierta por las previsiones del Art. 11.1 f) y g) de la Ley Orgánica 2/1986, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - véase la STS de 27 de septiembre de 1996 (Ref. Arz. 6761)-, apareciendo, también en la actualidad en los arts. 18 y 19.2 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana.

Se trata, en consecuencia, de un sometimiento general y legítimo de los ciudadanos a "normas de Policía", basadas en el hecho de que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad tienen el derecho y la obligación de defender la seguridad y el orden, persiguiendo el delito en todas sus manifestaciones.

Ahora bien, en la realización de estas actuaciones siempre ha de tenerse presente el principio de proporcionalidad, que se constituye en el eje definidor de lo permisible, porque es preciso guardar siempre el justo equilibrio entre lo que se quiere investigar y el perjuicio o menoscabo que puede sufrir la dignidad o la intimidad de la persona como consecuencia de tales actuaciones.

Si tal principio ha de ser respetado por quienes tienen como misión, constitucionalmente definida, garantizar la seguridad ciudadana, con mayor motivo ha de ser aplicado en cuestiones de seguridad privada.

En este sentido, la exigencia indiscriminada por parte de un establecimiento comercial de mostrar el contenido de un bolso a las cajeras es un hecho que

incide por lesivo en la dignidad y en la privacidad de las personas, y que únicamente podría ser ejecutado por quienes están facultados en materia de "seguridad privada", cuando existiese la certeza o al menos motivos concretos para sospechar sobre la comisión de un hecho delictivo.

Esa exigencia que se incluye, en determinadas circunstancias, entre las facultades de los vigilantes de seguridad puede suponer la infracción tipificada por el art. 154.3c) RSP (Reglamento de Seguridad Privada, aprobado por Real Decreto 2364/1994 de 9 de diciembre) cuando se realice por quienes no tienen la consideración de personal de seguridad, ya que únicamente pueden realizar actividades de seguridad privada y prestar servicios de esta naturaleza las empresas de seguridad y el personal de seguridad privada (art. 12 LSP)

Obligación de mostrar el bolso a los agentes de seguridad en caso de alarma

Las actividades de Seguridad Privada, consideradas como servicios complementarios y subordinados de los servicios de Seguridad Pública, vienen contempladas en la Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada (LSP), desarrollada por el RSP mencionado.

Tales disposiciones articulan las facultades que pueden tener los ciudadanos para crear o utilizar servicios privados de seguridad, como medio de prevención del delito, contribuyendo, por tanto, al mantenimiento de la Seguridad Pública.

Ahora bien, la defensa de la seguridad no puede ser nunca ocasión de agresiones, coacciones, desconocimiento de derechos o invasión de las esferas jurídicas y patrimoniales, y por ello las disposiciones mencionadas establecen una intensa intervención administrativa en la organización y desarrollo de las actividades de seguridad privada.

Así, entre las funciones de los vigilantes de seguridad se encuentran la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles (art. 11.1 a- de la LSP), así como evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de protección (art. 11.1 c- de la LSP) funciones que han de ser desarrolladas por vigilantes integrados en empresas de seguridad (art.12. 1 de la LSP).

Estas actividades y servicios de seguridad privada se prestarán, de acuerdo con el art. 1.3 LSP, con absoluto respeto a la Constitución y con sujeción a lo dispuesto en la LSP y en el resto del ordenamiento jurídico y el personal de seguridad privada se atenderá en sus actuaciones a los principios de integridad y dignidad, protección y trato correcto a las personas, evitando abusos, arbitrariedades y violencias, actuando con congruencia y proporcionalidad en la utilización de sus facultades y de los medios disponibles.

A este respecto, cabe destacar en el RSP, Título II- Personal de Seguridad, Capítulo II- Funciones, deberes y responsabilidades, el art. 76, titulado "Prevencciones y actuaciones en casos de delito", que literalmente dispone:

“1.- En el ejercicio de la función de protección de bienes inmuebles, así como de las personas que se encuentran en ellos, los vigilantes de seguridad deberán realizar las comprobaciones, registros y prevenciones necesarias para el cumplimiento de su misión.

2.- No obstante, cuando observaren la comisión de delitos en relación con la seguridad de las personas o bienes objeto de protección, o cuando concurren indicios racionales de tal comisión, deberán poner inmediatamente a disposición de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a los presuntos delincuentes, así como los instrumentos, efectos y pruebas de los supuestos delitos.”

Puede admitirse, en consecuencia que en el ejercicio de su función de protección los vigilantes de seguridad están facultados, cuando existan indicios concretos de la comisión de un hecho delictivo, para solicitar de una persona que se encuentre en el interior de un establecimiento comercial de cuya vigilancia estuviesen encargados, que le muestre, en su caso, el contenido de un bolso o paquete que pudiera portar.

Ahora bien, como ya se ha mencionado anteriormente, esta actuación únicamente puede ser realizada por los vigilantes de seguridad, y nunca puede ser adoptada de forma generalizada, según el principio de proporcionalidad.

CONSULTA Nº 31

SERVICIOS FINANCIEROS. SEGUROS. SEGUROS DE AUTOMÓVILES. CERTIFICACION DE LAS BONIFICACIONES APLICADAS EN SEGUROS DE VEHÍCULOS AUTOMÓVILES.

Consulta sobre la obligatoriedad de que las compañías de seguros faciliten una certificación en la que se incluya el porcentaje de bonificación aplicado en el seguro de vehículos.

La Agencia Regional de Sanidad Ambiental y Consumo del Principado de Asturias consulta sobre la obligatoriedad de que las compañías de seguros faciliten una certificación en la que se incluya el porcentaje de bonificación aplicado en el seguro de vehículos.

En materia aseguradora, la normativa hasta ahora vigente no contemplaba la obligación por parte de las compañías aseguradoras de certificar por escrito los descuentos que sean aplicados por no siniestralidad. Sin embargo, la disposición adicional segunda del Real Decreto 7/2001, de 12 de enero, por el que se aprueba el Reglamento sobre la responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos de motor (B.O.E. de 13 de enero), ha regulado la certificación de antecedentes siniestros, en los términos siguientes:

“Las entidades aseguradoras deberán expedir a favor del propietario del vehículo y del tomador del seguro del vehículo asegurado, en caso de ser persona distinta de aquél, previa petición de cualquiera de ellos, y en el plazo de quince días hábiles, certificación acreditativa de los antecedentes siniestros en cuanto factor de la valoración del riesgo asumido por las entidades aseguradoras derivado de la circulación de vehículos a motor, correspondientes a los dos últimos períodos de seguro, si los hubiere.”

Por otra parte, la Ley 50/80 de 8 de octubre de regulación del contrato de seguro si bien no contempla expresamente las bonificaciones, puede desprenderse de su articulado que estas pueden existir y fijarse en las condiciones estipuladas en el contrato, así en el artículo 14 figura que “el tomador del seguro está obligado al pago de la prima en las condiciones estipuladas en la póliza...”

Asimismo, desde el punto de vista de consumo, la Ley 26/84 de 19 de julio General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece en su Capítulo IV sobre Derecho a la Información, artículo 13 que los servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, llevar consigo o permitir de forma cierta y objetiva una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, entre otras, el precio completo o presupuesto, en su caso, y condiciones jurídicas y económicas de adquisición o utilización, indicando con claridad y de manera diferenciada el precio del producto o servicio y el importe de los incrementos o descuentos, en su caso, y de los costes adicionales por servicios, accesorios, financiación, aplazamiento o similares.

Por todo ello, entendemos que las compañías aseguradoras deberán informar sobre las bonificaciones o descuentos que apliquen en concepto de no siniestralidad del vehículo a los consumidores que lo soliciten.

CONSULTA Nº 32			
PRODUCTOS	TEXTILES.	ETIQUETADO	Y COMPOSICIÓN.
DENOMINACIÓN PRODUCTOS TEXTILES.			
Consulta formulada respecto a la aplicación del artículo 5.5 del Real Decreto 928/1987, de 5 de junio, por el que se regula el etiquetado y composición de los productos textiles.			

En el Instituto Nacional del Consumo se recibió, con fecha 25.07.01, escrito de la Dirección General de Comercio y Consumo de la Generalidad Valenciana por el que se solicita informe respecto a una consulta formulada respecto a la aplicación del artículo 5.5 del Real Decreto 928/1987, de 5 de junio, por el que se regula el etiquetado y composición de los productos textiles.

La actividad desarrollada, según la información facilitada por ella, por la empresa consultante, es la de fabricación de hilados open-end con melazas

de fibras textiles, utilizada como materia prima trapo regenerado, es decir, restos textiles mezclados de empresas de confección.

- ❖ Si al utilizar en la fabricación mezclas de fibras textiles no vírgenes y por tanto de composición no concreta, pueden considerar que el punto 5.5 del Real Decreto 928/1987, de 5 de junio, sería de aplicación a su empresa.
- ❖ Si en un hilado compuesto por el 70% de algodón virgen y un 30% de fibras de regenerado, es correcto identificar el producto como composición 70% de algodón, 30% fibras diversas.
- ❖ Como han de aplicar el Real Decreto 928/1987 respecto al etiquetado de composición de los productos textiles en su industria en particular.

Teniendo en cuenta las cuestiones planteadas en la consulta de la empresa HILATURAS FERRE, se manifiesta lo siguiente:

Primero: La normativa que resulta de aplicación a la referida consulta es el Real Decreto 928/1987, de 5 de junio, relativa al etiquetado de composición de los productos textiles y el Real Decreto 1748/1998, de 31 de julio, por el que se modifican los Anexos I y II del Real Decreto 928/1987, de 5 de junio, con objeto de adaptarlos al progreso técnico.

Segundo: Antes de entrar en el examen de lo dispuesto en la normativa de aplicación, se considera necesario hacer la precisión siguiente:

En el texto de la consulta se hace referencia, por un lado, al término "virgen" al mencionar las "fibras textiles no vírgenes" y el "algodón virgen" y, por otro, a la fabricación de hilados "open-end". En relación con el primero de los referidos términos, resulta necesario puntualizar que, según el Real Decreto 928/1998, la denominación "virgen" sólo es utilizada en el artículo 4º.2 respecto a la lana, por lo que en cuanto a las restantes fibras debe ser obviado. Respecto al término "open-end", al que no se hace alusión en la normativa española, se prescindirá del mismo al dar respuesta a la consulta formulada.

Tercero: Teniendo en cuenta las cuestiones que se plantean en los puntos 1,2 y 3 de la consulta anteriormente reseñados, cabe considerar que los productos textiles elaborados por la empresa consultante pueden estar constituidos, en su totalidad, por las fibras que la empresa denomina "fibras regeneradas", "de composición no concreta o por mezcla, en proporción variable, de éstas "fibras regeneradas" con otras fibras bien definidas.

En consecuencia, se estudiarán a continuación los distintos supuestos a fin de dar respuesta a las cuestiones planteadas en la consulta.

Cuarto: Supuesto en el que todo el producto textil se ha fabricado utilizando como materia prima trapo regenerado, es decir, restos textiles mezclados de empresas de confección.

En relación con la situación que se plantea en este caso, debe señalarse que el artículo 5º.5 del Real Decreto 928/1987 establece que para los productos cuya composición sea difícil de concretar en el momento de su fabricación, podrán utilizarse las expresiones "fibras diversas" o composición textil no determinada.

Por otro lado, el Anexo I, según la redacción dada por el mencionado Real Decreto 1748/1998, de 31 de julio, se refiere en su número 44 a las fibras obtenidas a partir de materias diversas o nuevas que no sean las anteriormente mencionadas.

En conclusión, puede señalarse que el ordenamiento contempla, expresamente, la posibilidad de que la materia textil se haya obtenido a partir de materias diversas y, en consecuencia, sea difícil de concretar su composición en el momento de su fabricación, admitiendo para este supuesto que la referida materia textil sea denominada "fibras diversas" o "composición textil no determinada".

Quinto: Supuesto en el que el producto textil esté compuesto por una mezcla de dos o más fibras, en la que una de ellas represente el 85% del peso total, como mínimo.

En este caso, el punto 6 del artículo 4º del Real Decreto 928/1987, especifica que la designación de la fibra que representa, como mínimo, el 85% del peso del producto textil, podrá hacerse mediante alguna de las siguientes formas:

- ❖ Por el nombre de dicha fibra, seguido del porcentaje del peso.
- ❖ Por el nombre de dicha fibra, seguido de la expresión "85 por 100 mínimo".
- ❖ Por la composición porcentual completa del producto, ordenada de mayor a menor.

De acuerdo con lo expuesto, si en el producto elaborado por la empresa consultante existiera una fibra que representara como mínimo el 85% de su composición, sería, simplemente necesario que se hiciera referencia en la denominación a la referida fibra, sin necesidad de hacer alusión al resto de las fibras existentes.

Sexto: Supuesto en el que el producto textil esté compuesto por una mezcla de dos o más fibras en el que ninguna de ellas alcance el 85 por ciento del peso total.

El punto 6 del citado artículo 4º del Real Decreto 928/1987, se refiere asimismo, a este supuesto, estableciendo al respecto lo siguiente:

Todos los productos textiles compuestos por dos o más fibras, en los que ninguna de ellas alcance el 85 por ciento el peso total, serán designadas con la denominación y el porcentaje del peso de, al menos, las dos fibras con porcentajes mayores seguidos de la enumeración de las denominaciones de las demás fibras que componen el producto, en orden decreciente según porcentaje en peso, con o sin indicación del mismo.

No obstante, el citado punto efectúa, además, dos especificaciones al disponer, asimismo, que:

- a) *El conjunto de fibras en el que cada una de ellas forme parte con menos del 10 por 100 de la composición de un producto, podrá ser designada por las expresiones "otras fibras" seguida de su porcentaje global.*
- b) *En el caso de especificar la denominación de una fibra que formará parte, al menos del 10 por 100 de la composición de un producto, deberá expresarse la composición porcentual completa.*

De acuerdo con lo expuesto, se entiende que en el supuesto de que ninguna fibra represente, al menos, el 85% en peso de la composición y quiera reseñarse los componentes de dicha mezcla, la normativa vigente:

- ❖ Exige que se conozca dicha composición y el porcentaje en que la integran las distintas fibras.
- ❖ Para indicar componentes concretos, se han de reseñar, al menos, las dos fibras con porcentajes mayores, así como dichos porcentajes.
- ❖ Para poder utilizar la expresión otras fibras es necesario que las fibras que integren este conjunto, represente cada una de ellas, menos del 10% de la composición del producto.
- ❖ Aquellas fibras minoritarias que representen más del 10% de la composición del producto deberá indicarse siguiente un orden decreciente, en función del porcentaje que representen en la composición, no siendo necesario que estén acompañadas de la indicación de tales porcentajes.
- ❖ Si se especifica la presencia de una fibras que representen menos del 10% de la composición, ha de indicarse la composición porcentual completa.

Séptimo: Como conclusión de todo lo expuesto y respondiendo a las cuestiones concretas planteadas por la empresa consultante, se considera que:

- ❖ Lo dispuesto en el artículo 5.5. del Real Decreto 928/1987, de 5 de junio es de aplicación a la actividad de la empresa consultante, así como a todas las empresas, cuando en los productos que elaboren sea difícil concretar su composición, siempre que se de cumplimiento, en su caso, al resto de las exigencias contempladas en la misma.

- ❖ De acuerdo con lo señalado en el apartado SEXTO, en el supuesto de una mezcla en el que el 70% fuese algodón y el 30 % "fibras regeneradas", la indicación de la composición, de acuerdo con la normativa vigente, debería mencionar el porcentaje de algodón y el porcentaje del segundo componente mayoritario y, por otro lado, respecto al resto de los productos integrantes de la mezcla, sólo en el caso de que cada uno de ellos representase menos del 10% del peso de la composición del producto, podrían denominarse: "otras fibras" seguido del porcentaje global de las mismas.

El Real Decreto 928/1987 debe aplicarse por la empresa consultante en forma similar a como se ha de aplicar por todas las administradas y, concretamente, recogiendo, en su caso, las aclaraciones contempladas en este informe.

CONSULTA Nº 33
PRODUCTOS ALIMENTICIOS. ALEGACIONES MEDIOAMBIENTALES.
Consulta planteada acerca de la posibilidad de presentar en diversos productos alimenticios la frase "Este producto ha superado los controles"

En este Organismo se ha recibido un escrito de la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía, remitiendo una consulta planteada acerca de la posibilidad de presentar en diversos productos alimenticios la frase "Este producto ha superado los controles establecidos, siendo respetuoso con el medio ambiente en su producción".

En relación con esta consulta se informa lo siguiente:

Primero: En el apartado correspondiente a la Introducción y Objetivos del documento recibido, se indica que la marca comercial que garantiza que el producto es respetuoso con el medio ambiente en su producción, no se enfoca hacia productos ecológicos, sino que va dirigida a productos agrícolas que durante su producción respetan el medio ambiente (desarrollo sostenible, gestión correcta de productos fitosanitarios, de los recursos hídricos y de otros recursos naturales).

En el apartado relativo al Método de Control y Seguimiento, se recoge que en primer lugar se elaborará un protocolo de actuación, para cada uno de los cooperativistas en la fase de producción, en el que se hará constar: datos del cultivo, aplicación de fitosanitarios, control y gestión de residuos, control de riegos y otros que se estimen oportunos.

Por otra parte, se menciona que, en segundo lugar, se creará una base de datos en la que se registrarán una serie de entradas: datos personales del cooperativista, datos de la parcela, datos del cultivo, calendario de control (en el que se establecerán las fechas de visitas que se estimen oportunas a

las explotaciones de los cooperativistas, en las distintas fases de producción), aplicación de fitosanitarios (producto, cantidad, plazos, etc.), control de residuos, control de riegos y otras entradas que se consideren oportunas.

Asimismo, en el documento se cita que una vez informatizados los datos, estos se procesarán y se evaluarán, obteniendo la cooperativa la calificación de APTO o NO APTO, para la concesión de la marca a sus productos.

Segundo: Previamente a cualquier consideración, se señala que el uso de alegaciones en el etiquetado de los alimentos debe apoyarse en el establecimiento, con carácter previo, de unos principios mínimos rigurosos y objetivos que sean, además, controlados de forma estricta, y que tengan, a su vez, la entidad suficiente como para permitir concluir que con su cumplimiento se garantiza, al menos, que los productos poseen características particulares que los diferencian de otros similares.

En este sentido, a manera de ejemplo, se señala que la utilización de la mención "ecológico" implica, entre otras medidas, importantes restricciones en el empleo de fertilizantes o pesticidas con efectos desfavorables para el medio ambiente, el aporte limitado de abonos y de enmiendas, así como el sometimiento a un régimen de controles sistemáticos, que deben cumplir las condiciones comunitarias mínimas y efectuarse por las autoridades de control designados y/o por organismos autorizados y supervisados.

Tercero: El documento presentado por la firma consultante, no aporta suficiente información sobre:

- ❖ Los factores que reúne la firma CISTA C.B. para constituirse en un organismo de control privado, sus obligaciones y responsabilidades con respecto al posible uso de la alegación, así como su experiencia en esta materia y la garantía de sus resultados.
- ❖ Los parámetros objetivables que permitirían determinar las diferencias entre los productos que incorporan la alegación y los que siendo similares se obtienen en otras producciones.
- ❖ Los programas estrictos de control, con descripción de las medidas concretas que se llevarían a cabo.

Cuarto: Finalmente, a fin de evitar un posible agravio comparativo con los productos que incorporan la alegación "ecológico", sometidos al cumplimiento de requisitos muy estrictos, haría falta que, previamente a un posible pronunciamiento, se concretaran muchos aspectos que, tal y como están descritos y explicados en la documentación remitida, no aportan garantías suficientes para avalar una indicación como la propuesta.

Asimismo, se señala que la alegación, en el supuesto de que se admitiera en un futuro, debería matizar los aspectos que realmente son sometidos a control, dado que la mención genérica acerca de la superación de controles con carácter general, no se considera correcta, por cuanto que se induce a error al comprador acerca de las características del producto alimenticio, incumplándose con ello los principios generales establecidos en el artículo 4

de la Norma General de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio (BOE 24/08/99)

CONSULTA Nº 34

HOSTELERÍA. ORDENACIÓN TURÍSTICA DE RESTAURANTES Y CAFETERÍAS. SERVICIOS SANITARIOS. COBRO POR EL USO DE LOS ASEOS.

Consulta de la Asociación Empresarial de Hostelería de Sevilla, consulta sobre la posibilidad de percibir una remuneración por la prestación al público de los servicios de aseos sanitarios.

La Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía, a solicitud de la Asociación Empresarial de Hostelería de Sevilla, consulta sobre la posibilidad de percibir una remuneración por la prestación al público de los servicios de aseos sanitarios.

A este respecto cabe señalar que, con independencia de la posible legislación específica que sobre la materia, pueda existir en cada Comunidad Autónoma y que modifique la normativa estatal, de acuerdo con las Ordenes de 17 y 18 de marzo de 1965 del Ministerio de Información y Turismo, por las que se aprueba la ordenación turística de restaurantes y cafeterías, respectivamente, dichos establecimientos están obligados a contar, como mínimo, con servicios sanitarios independientes para señoras y caballeros, excepto los restaurantes de cuarta categoría que sólo se les exige servicios sanitarios decorosos. Dichas normas no les imponen la obligación de que sean gratuitos.

Se convierte esta circunstancia en una condición "sine qua non" para conceder la autorización a los citados establecimientos, debiendo esmerarse "en el perfecto funcionamiento y decoro de los servicios sanitarios", como recogen las Ordenes citadas.

En consecuencia, cabe concluir que esta prestación no constituye un servicio adicional, sino que forma parte de la oferta de servicios propia y característica de las empresas de hostelería y restauración, por lo que no procedería el cobro de cantidad alguna por la utilización de servicios o aseos sanitarios.

En este sentido, la Secretaría General de Turismo del Ministerio de Economía, considera que no parece coherente la percepción de cantidad alguna por la prestación de esos servicios, entendiéndose que podría repercutir negativamente en la imagen de estos establecimientos.

CONSULTA Nº 35

GARANTÍAS. PANTALLAS DE ORDENADOR. PIXELES DEFECTUOSOS. MÁRGENES DE TOLERANCIA. GARANTÍAS Y DEBER DE INFORMACIÓN.

CONSULTA Nº 35

Consulta sobre una rreclamación referida a un monitor de ordenador por tener defectuosos tres pixeles en la zona central de la pantalla.

La Dirección General de Consumo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha plantea diferentes cuestiones en relación con una reclamación referida a un monitor de ordenador por tener defectuosos tres pixeles en la zona central de la pantalla.

En todo caso, el aparato en cuestión deberá reunir las condiciones óptimas para cumplir el uso a que estuviese destinado y si el defecto en algunos pixeles impidiera una visión nítida de la pantalla u ocasionara problemas en su normal funcionamiento que requirieran reparación, ésta debería estar cubierta por la garantía.

Otro tema es que el defecto fuera imperceptible o tan insignificante que no afectara a la finalidad requerida del bien adquirido, si resulta imposible la fabricación de paneles que produzcan dispositivos perfectos. A este respecto cabe señalar que no se ha encontrado una Norma de Calidad en las bases de datos de AENOR que regule este tipo de componentes en pantallas de ordenador, por lo que no puede determinarse un margen de defecto permitido en el número de pixeles averiados.

Este pequeño defecto o posibilidad de que se produzca, deberá ponerse, no obstante, en conocimiento del consumidor a través de las instrucciones de uso y garantía que acompañan a estos aparatos, y que el vendedor facilitará al comprador en el momento de la entrega del bien, por cuenta del fabricante o importador o en su propio nombre (art. 12 apartado 3 párrafo segundo de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista). En este caso, tratándose de un aspecto que afecta a la composición y fabricación del aparato en cuestión, la información sobre el número de pixeles y sus posibles fallos deberá darla el fabricante, - él es el único que conoce en todo caso este dato -, bien en las instrucciones de uso o en cualquier otro documento que acompañe al producto y que el vendedor facilitará con la venta del mismo.

Todo ello conforme al derecho de información al consumidor recogido en el artículo decimotercero de la Ley 26/84, de 19 de julio General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en cuyo apartado f) hace referencia expresa a las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles, como información necesaria, entre otras, que deben llevar los productos puestos a disposición de los consumidores.

CONSULTA Nº 36

APARATOS DE USO DOMÉSTICO. AMBITO DE APLICACIÓN DEL REAL DECRETO 59/88, DE 29 DE ENERO, SOBRE DERECHOS DE LOS

CONSULTA Nº 36

CONSUMIDORES EN LA REPARACIÓN DE APARATOS DE USO DOMÉSTICO. INSTRUMENTOS MUSICALES. UTILIZACIÓN DE ENERGÍA.

Consulta sobre si un instrumento musical, en este caso una batería de percusión, puede considerarse aparato de uso doméstico, a los efectos de la aplicación del Real Decreto 59/88.

El Ayuntamiento de Coslada (Madrid) formula una consulta sobre si un instrumento musical, en este caso una batería de percusión, puede considerarse aparato de uso doméstico, a los efectos de la aplicación del Real Decreto 59/88, de 29 de enero, de protección de los consumidores en la reparación de bienes de uso doméstico.

En este sentido la citada norma hace una definición de lo que hay que entender como un aparato de esas características (art. 1.2.1: "*aquellos bienes de consumo duradero de uso doméstico que utilicen, directa o indirectamente para su funcionamiento o aplicación, cualquier tipo de energía y/o la transformen*")

Por uso doméstico habría que entender los aparatos que se utilizan en la casa u hogar, por lo que no hay ningún inconveniente en incluir los instrumentos musicales, aún cuando la norma esté pensando en otro tipo de productos de uso corriente en el hogar. Ahora bien, no todos los instrumentos musicales, sino a aquellos aparatos que usen y/o transformen energía, entendiendo como tal aquella causa susceptible de transformarse en trabajo mecánico, lo que excluiría los aparatos musicales cuyo accionamiento se produzca únicamente por la intervención humana.

Esta interpretación es acorde con el sentido de la norma que pretende dotar de unos instrumentos de protección a los consumidores frente a unos servicios de reparación de determinados productos, habituales en un hogar y de uso generalizado, de una cierta complejidad y dotados normalmente de componentes, que utilizan para su funcionamiento la energía eléctrica o la generada por otros combustibles.

En el caso que nos ocupa, la circunstancia que la batería sea accionada por energía eléctrica, es suficiente para considerar el servicio de reparación de este tipo de aparatos, en el ámbito de esa norma.

CONSULTA Nº 37

OFERTAS PROMOCIONALES. AGOTAMIENTO DE EXISTENCIAS. PEDIDO DE PRODUCTO. SEÑAL.

Consulta sobre la adecuación a la legislación de defensa de los consumidores de la práctica consistente en la oferta de un producto a un precio determinado en un folleto publicitario, haciendo

CONSULTA Nº 37

mención expresa de las "existencias limitadas".

La Consejería de Bienestar Social y Sanidad de Melilla efectúa una consulta sobre la adecuación a la legislación de defensa de los consumidores de la práctica consistente en la oferta de un producto a un precio determinado en un folleto publicitario, haciendo mención expresa de las "existencias limitadas", que implica en la realidad que, ante la ausencia del producto ofertado, el establecimiento se comprometa a efectuar el pedido al proveedor bajo la condición de que el consumidor entregue una señal (en este caso del 40 %)

La consulta efectuada afecta a dos cuestiones, que son complementarias:

La primera de ellas es la referida a la utilización, en un folleto publicitario, de una cláusula del tipo de "salvo agotamiento de existencias", en este caso la similar "existencias limitadas", como forma de eludir la obligación de cumplir con lo ofrecido, que atañe al que efectúa, a través de publicidad una oferta determinada (art. 8 de la Ley 26/84). En este sentido el Instituto ya se ha pronunciado sobre la posible irregularidad de una cláusula publicitaria como la descrita, en el documento OC/SP/IC.147.97/F, consensuado con las Comunidades Autónomas y con la entonces Dirección General de Comercio Interior.

La segunda, tiene que ver con la práctica de solicitar una cantidad a modo de señal o arras cuando un consumidor realiza un pedido. Esta práctica es perfectamente razonable, en situaciones como las de un pedido de un producto de difícil salida en el mercado, hecho de encargo o pedido con una cierta diferenciación sobre otros iguales. El Código Civil ha previsto esta situación en el artículo 1454, para el caso que se quiera rescindir el contrato. Este artículo ha sido matizado por la jurisprudencia en el sentido de considerar la excepcionalidad de las arras penales (Sentencias 24.11.26, 11.10.27, 8.07.45, 5.06.45, 22.10.48, 22.10.56, 1.04.58, 20.05.67 y 16.12.70), frente a las confirmatorias.

No obstante, el hecho que el producto se haya incluido en un folleto publicitario, es argumento bastante para entender que si el exceso de demanda ha agotado un producto anunciado, previsiblemente a un precio ventajoso, el comerciante debe articular los mecanismos necesarios para que el consumidor, en un plazo razonable a partir de esa oferta, pueda adquirir el producto, o uno de características similares, en las condiciones ofrecidas y no en otras distintas.

Lo contrario sería susceptible de ser considerado como un incumplimiento de la legislación de defensa de los consumidores y usuarios y de la legislación publicitaria.

CONSULTA Nº 38

CONTRATOS. GARANTÍA. TELÉFONOS MÓVILES. CLÁUSULAS ABUSIVAS.

Consulta relativa a la conformidad con la normativa vigente de las condiciones de garantía contenidas en un teléfono móvil

La Dirección General de Consumo del Gobierno Vasco solicita informe sobre la conformidad con la normativa vigente de las condiciones de garantía contenidas en un teléfono móvil, adjuntando el clausulado para su examen.

A este respecto, cabe hacer constar que los artículos 11 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, de 19 de julio de 1984 (LGDCyU) y el 12 de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista, de 15 de enero de 1996 (LOCM) establecen la necesidad de la garantía para los bienes de naturaleza duradera, así como la existencia de un adecuado servicio técnico para los mismos. En este sentido, el Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre sobre bienes de naturaleza duradera contempla, entre los de su lista del Anexo II, a los aparatos electrotécnicos y electrónicos.

El apartado 2 del artículo 11 mencionado determina que el productor o suministrador deberá entregar una garantía que, formalizada por escrito, exprese necesariamente una serie de datos, fijando el apartado 1 del artículo 12 de la LOCM que el vendedor responderá de la calidad de los artículos vendidos en la forma determinada en los Códigos Civil y Mercantil, así como en la LGDCyU y normas concordantes y complementarias.

Asimismo, y conforme al apartado 3 de este artículo 12 el vendedor en el momento de la entrega del bien extenderá por cuenta del fabricante o importador, o, en su defecto, en nombre propio, el documento de garantía.

El plazo mínimo de garantía establecido con carácter general para los bienes de naturaleza duradera, en el artículo 12 citado de la LOCM, es el de seis meses, a contar desde la fecha de recepción del artículo que se trate y de tres meses en el caso de la garantía de reparaciones de bienes, que deberá otorgar el servicio de asistencia técnica que las realice, según el Real Decreto 58/1988, de 29 de enero sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.

Por otra parte, cabe hacer constar que junto a la garantía legal puede existir una garantía voluntaria ofrecida bien por el mismo fabricante del producto o bien por el vendedor.

Partiendo de estas premisas, el documento adjunto a la consulta que nos ocupa presenta las siguientes garantías:

Primera: "Garantía de Reparación" de tres meses acorde con la legislación vigente siempre que las condiciones establecidas por el propio Servicio Técnico cumplan con el artículo 6 del Real Decreto 58/1988 mencionado, en cuanto a que la garantía sea total, que incluya el transporte y el desplazamiento de los operarios, etc.

Segunda: "Garantía del Fabricante del Producto", parece conforme a derecho en cuanto al plazo, fijado en un año, superior a la garantía legal, siempre que las condiciones fijadas por el propio fabricante respeten lo dispuesto en el artículo 11 de la LGDCyU y el 12 de la LOCM.

Tercera: "Garantía de Origen" que se presta en el punto de venta frente a defectos de fabricación e implica el cambio de terminal por otro nuevo durante los 14 días desde la fecha de compra del producto, ésta puede entenderse correcta cuando acompañe a la anterior o a otra que fije el plazo legal, como complementaria de la misma, resultando una garantía voluntaria por parte del vendedor en este caso.

CONSULTA Nº 39

ETIQUETADO. PRODUCTOS INDUSTRIALES. SEGURIDAD. ESTUFAS DE QUEROSENO. ADVERTENCIAS SOBRE RIESGOS PREVISIBLES. COMBUSTIBLE DE QUEROSENO. PRODUCTO PELIGROSO. ESTABLECIMIENTOS QUE COMERCIALIZAN QUEROSENO.

Consulta sobre la normativa aplicable a las estufas de queroseno y al combustible que utilizan

En relación con la consulta formulada por la Dirección General de Comercio y Consumo de la Junta de Castilla y León sobre la normativa aplicable a las estufas de queroseno y al combustible que utilizan, se emite el siguiente informe:

Primero: Las estufas de queroseno utilizadas en viviendas como elementos portátiles de calefacción no tienen una legislación específica, por lo que:

- ❖ En materia de seguridad les resulta de aplicación la Ley 26/1984 de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios y el Real Decreto 44/1996, de 19 de enero, por lo que se adoptan medidas para garantizar la seguridad general de los productos puestos a disposición del consumidor.
- ❖ En materia de etiquetado les es de aplicación el Real Decreto 1468/1988, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a su venta directa a los consumidores y usuarios.

Segundo: En virtud de las disposiciones anteriores, se señala, que es obligatorio advertir de la peligrosidad que tiene el producto o sus partes, cuando de su utilización pudieran resultar riesgos previsibles.

En el caso de las estufas de queroseno será necesario informar, entre otros, sobre el riesgo que supone una mala combustión y se indicarán las medidas a adoptar para evitar dicho/s riesgo/s durante su utilización.

Tercero: No existe una norma técnica que indique las especificaciones técnicas que debe cumplir el QUEROSENO destinado al uso para calefacción doméstica

Cuarto: El queroseno está clasificado como sustancia peligrosa por el Real Decreto 363/95 sobre sustancias peligrosas, por lo que los envases de dicho combustible que se vendan a los consumidores deben cumplir los requisitos establecidos en el citado Real Decreto y en sus posteriores modificaciones.

Dicha normativa clasifica al queroseno como "nocivo" a una concentración $\geq 10\%$ e indica que en su etiquetado deben figurar las frases siguientes:

- ❖ R:65 Nocivo. Si se ingiere puede causar daño pulmonar
- ❖ S: 2:Manténgase fuera del alcance de los niños
- ❖ S:23 No respirar los gases/humos/vapores/aerosoles (a especificar por el fabricante)
- ❖ S:24 Evítese el contacto con la piel
- ❖ S:62 En caso de ingestión no provocar el vómito, acúdase inmediatamente al médico y muéstrele la etiqueta del envase.

También debe figurar la identificación del responsable de la comercialización en la UE (nombre, dirección completa y teléfono) y el nombre de la sustancia, el nº CE y el símbolo de peligro en negro sobre fondo naranja junto con la indicación de peligro

Además el envase debe disponer de una indicación de peligro detectable al tacto y de un cierre de seguridad para niños.

Quinto: No existen unos requisitos específicos que deban cumplir los establecimientos donde se vende a los consumidores el queroseno para calefacción, pero si dichos establecimientos son además minoristas de productos alimenticios, se tendrán que atener a lo dispuesto en el Real Decreto 381/84, de 25-1-84 por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-Sanitaria del Comercio Minorista de Alimentación (BOE de 27-2-84)

CONSULTA Nº 40
JUGUETES. JUGUETES CON TATUAJE. COSMÉTICOS.
Consulta formulada por la Asociación Española de Fabricantes de Juguetes (AEFJ) sobre la normativa aplicable a un juguete que incluya como accesorio del mismo un tatuaje temporal para aplicar en la piel del niño

En relación con la consulta formulada por la Asociación Española de Fabricantes de Juguetes (AEFJ) sobre la normativa aplicable a un juguete que incluya como accesorio del mismo un tatuaje temporal para aplicar en la piel del niño, se informa lo siguiente:

Primero: Tanto el juguete en su conjunto como todos sus accesorios deben cumplir la normativa de seguridad de juguetes (Real Decreto 880/90, de 29 de junio, modificado por Real Decreto 204/95, de 10 de febrero y Norma EN 71)

Segundo: Por otro lado, el tatuaje debe cumplir, asimismo, la normativa sobre cosméticos (Real Decreto 1599/97, de 17 de octubre)

En consecuencia, el tatuaje utilizado por los niños como un accesorio de un juguete tiene unos fines de juego, por lo que debe cumplir la legislación sobre juguetes y también la de cosméticos, debido a su naturaleza

CONSULTA Nº 41

ETIQUETADO PRODUCTOS COSMÉTICOS. ALEGACIONES.

Consulta acerca de una serie de alegaciones en el etiquetado de productos cosméticos

En este Organismo se ha recibido una consulta de la Jefa del Área de la Viceconsejería de Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla, acerca de una serie de alegaciones en el etiquetado de productos cosméticos.

En relación con dicha consulta, una vez solicitada la opinión de la Subdirección General de Productos Sanitarios del Ministerio de Sanidad y Consumo, se informa lo siguiente:

Primero: En la mención "El Aloe Planta es muy conocida como Pita. Los preparados de esta planta se han puesto muy de moda. Las virtudes curativas de la Pita como coadyuvante en el tratamiento de enfermedades de la piel son muy conocidas y en nuestro caso añadidas al gel (...), proporcionan a la piel salud al regenerarla.", la frase que informa de la acción de regeneración en un contexto global de enfermedades de la piel, por una parte, y de salud por otra, vulnera el artículo 16, apartado 1, del Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos cosméticos, en el que se dispone que, sin perjuicio de lo establecido en las normas reguladoras de la publicidad, el texto que figure en el etiquetado, los prospectos y la publicidad de los productos cosméticos, no atribuirá a los mismos características o acciones que excedan de las funciones cosméticas señaladas en el artículo 2, como son las propiedades curativas.

En el artículo 2, se concretan las funciones propias de un cosmético, como aquellas cuyo fin exclusivo o principal sea limpiar, perfumar, modificar el aspecto, y/o corregir los olores corporales, y/o proteger o mantener en buen estado diversas partes superficiales del cuerpo humano.

En conclusión, en el producto objeto de la consulta se hace referencia a las propiedades de la pita, sin especificar una actividad concreta. Estas afirmaciones no tienen sentido en un cosmético, por lo que deberán ser suprimidas.

Segundo: Por lo que respecta a la alegación "Los secretos de la crema regeneradora para manos: Retinol, para regenerar e hidratar la piel. Proteínas de aguacate protegerlas de forma natural. Vitamina E, para rejuvenecer y eliminar manchas de las manos. Complejo vitamínico B, para favorecer el metabolismo de las proteínas. Ácidos frutales, para reducir arrugas. Alantolina, como cicatrizante.", en la crema (...), se analizarán separadamente cada una de las frases subrayadas por el Organismo consultante.

- ❖ "Para rejuvenecer y eliminar manchas de las manos": Dado que en la lista indicativa por categorías de los productos cosméticos del Anexo I del Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, se recogen, entre otros, los productos blanqueadores de la piel, se considera que el fin que se persigue al introducir la frase en el etiquetado de la crema, es informar sobre una de sus funciones, aspecto que está autorizado en el Artículo 15, apartado 1, letra h) de la disposición. En consecuencia las indicaciones rejuvenecedora y blanqueantes, se consideran adecuadas para un producto cosmético.
- ❖ "Alantolina, como cicatrizante": En el caso de este producto, Crema (...), sería discutible la inclusión en el etiquetado de la referencia a la actividad cicatrizante de la alantoína. Pero teniendo en cuenta que la función del producto es claramente cosmética, podría permitirse esta mención.

CONSULTA Nº 42

ETIQUETADO. PRODUCTOS TEXTILES. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL Y DOMICILIO DE RESPONSABLE. COMPATIBILIDAD CON LA NORMATIVA COMUNITARIA.

Consulta de la Embajada de Austria.

Con fecha 20 de septiembre de 2001, se ha recibido en el Instituto Nacional del Consumo, escrito de la Embajada de Austria, por el que se solicita información sobre:

- ❖ Si los productos austriacos que se comercialicen en España deben indicar en sus etiquetas el nombre y razón social o denominación del fabricante, comerciante o importador y, en todo caso, su domicilio (R.D. 396/90 de 16 de marzo, art. 6)
- ❖ El criterio de la Asociación Austriaca de la Confección respecto a que dicha normativa es contraria a lo dispuesto por la U.E.

En relación con las cuestiones planteadas se manifiesta lo siguiente:

Primero: El Real Decreto 396/1990, de 5 de junio, por el que se regula el etiquetado de composición de los productos textiles, dispone en su artículo 6º relativo al Etiquetado que: Todos los productos textiles sujetos a las

prescripciones de la presente disposición, para su puesta en el mercado tanto en el ciclo industrial como en el comercial, serán etiquetados de acuerdo con lo que seguidamente se indica, estableciéndose, en su punto 1 los datos siguientes:

- ❖ Nombre o razón social o denominación del fabricante, comerciante o importador y, en todo caso, su domicilio.

Segundo: La normativa española en materia de etiquetado de composición de productos textiles ha sido, desde el año 1987, en el que se aprobó el Real Decreto 928/1987, de 5 de junio, transposición de las Directivas comunitarias y para su aprobación se ha seguido siempre el procedimiento de información de normas y reglamentaciones técnicas, existentes en la Comunidad Europea, de acuerdo con lo previsto en la Directiva 83/189/CEE del Consejo, de marzo de 1983.

Tercero: El texto que la vigente normativa establece en su artículo 6.1 aparecía ya en la normativa de 1987 y se ha mantenido, sin ninguna modificación hasta el momento actual.

Cuarto: Que esencialmente, la normativa comunitaria en materia de etiquetado de productos textiles, regula las denominaciones textiles como se desprende tanto de los títulos de las Directivas y de sus considerandos, como del contenido de su articulado. Así, concretamente, el título de la Directiva 96/74/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre relativo a las denominaciones textiles que llevó a cabo la codificación en la materia y derogó la Directiva 71/307/CEE relativa a la Aproximación de las legislaciones de los Estados miembros sobre las denominaciones textiles.

Quinto: De lo expuesto en el anterior punto 4, se deduce que el amplio contenido de las Directivas respecto a la normativa comunitaria:

- ❖ Se refiere prácticamente, con carácter muy exclusivo, a las denominaciones de las fibras textiles, los requisitos de su indicación según tipo de prendas, calificaciones, prohibiciones al respecto y otros aspectos similares, relacionados con la composición.
- ❖ Los aspectos normativos recogidos en las Directivas comunitarias que regulan otros aspectos de etiquetado son muy limitados. Así la citada Directiva 96/70/CE, regula exclusivamente, aparte de lo relativo al idioma, los temas siguientes:

- ❖ *Art. 8. 2.b)*

- Las indicaciones e informaciones que no sean las previstas por la presente Directiva se separarán de una manera nítida. Esta disposición no se aplicará a las marcas o razones sociales, que pueden acompañar inmediatamente a las indicaciones previstas por la presente Directiva.

- ❖ *Art. 8. 2.d)*

Los Estados miembros no podrán prohibir el empleo de calificativos o indicaciones relativos a características de productos, distintos de los contemplados en los artículos 3, 4 y 5 que sean conformes con sus usos legales del comercio.

❖ *Art. 14.1*

Los Estados miembros no podrán, por motivos referentes a las denominaciones o a las indicaciones de la composición, prohibir ni obstaculizar la comercialización de productos textiles si éstos cumplen las disposiciones de la presente Directiva.

❖ *Art. 14.2*

Las disposiciones de la presente Directiva no impedirán la aplicación de las disposiciones en cada Estado miembro relativas a la protección de la propiedad industrial y comercial, a las indicaciones de la procedencia, a las denominaciones de origen y a la represión de la competencia desleal.

Sexto: Teniendo en cuenta el texto de los artículos transcritos, se entiende que:

- ❖ Que la Directiva contempla la posibilidad de que, en el etiquetado, figuren indicaciones distintas a las previstas en ella, así como marcas o razones sociales aunque dicha norma no sea de aplicación a tales aspectos (Art. 6.2.b)
- ❖ Que las prohibiciones que se establecen para los EE.MM. están relacionadas con motivos referentes a las denominaciones o indicaciones de la composición, (art. 14.1) o características de los productos (art. 8.2.d)
- ❖ Que, incluso, la Directiva expresamente señala que no impide que se apliquen en los EE.MM. disposiciones propias que estén en vigor respecto a indicaciones de procedencia, protección de la propiedad industrial y comercial, marcas, razones sociales, denominaciones de origen y similares.

Séptimo: En consecuencia con lo expuesto, se considera que en materia de productos textiles:

- ❖ Las Directivas comunitarias regulan el etiquetado de composición de dichos productos y dejan libertad a los Estados para que apliquen las normas que tuvieran en vigor sobre aspectos distintos a los específicos de composición.
- ❖ En España existe, desde 1987, una disposición que exige, entre otros aspectos, que en el etiquetado de los productos textiles, además de los requisitos establecidos por las Directivas comunitarias, figure la identificación del responsable y su domicilio.
- ❖ Que la citada exigencia es común para el etiquetado todos los productos industriales que se pongan en el mercado español, y está contemplada con carácter general y supletorio, en su caso, en el Reglamento del etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales

destinados a su venta directa a los consumidores y usuarios, aprobado por R.D. 1468/1988 de 2 de diciembre.

- ❖ Que lo establecido en el art. 6.1. del Real Decreto 298/1987, de 5 de junio, relativo al etiquetado de composición de los productos textiles, modificado por R.D. 396/1990, de 16 de marzo, está en vigor en España y no es contrario a la normativa comunitaria.

Octavo: Como síntesis de todo lo expuesto y como respuesta a las dos preguntas formuladas por la Embajada de Austria en España, se manifiesta que:

- ❖ Los productos textiles comercializados en España al consumidor final deben indicar en su etiquetado:

“Nombre o razón social o denominación del fabricante, comerciante o importador y, en todo caso, su domicilio”.

- ❖ La citada exigencia no es contraria al Derecho comunitario por estar expresamente contempladas la vigencia de las normativas que regulan dichos aspectos.

CONSULTA Nº 43

PRODUCTOS ALIMENTICIOS. LECHE. ETIQUETADO. ALEGACIONES DE NUTRIENTES EN LECHE ENRIQUECIDAS. ADICIÓN VITAMINAS Y MINERALES. FIBRA ALIMENTARIA.

Consultas sobre una LECHE SEMIDESNATADA ENRIQUECIDA EN VITAMINAS Y MINERALES y otra LECHE DESNATADA ENRIQUECIDA EN VITAMINAS, MINERALES Y FIBRA ALIMENTARIA, que proyecta comercializar la firma (...)

En este Organismo se ha recibido un escrito de la Dirección General de Comercio y Consumo de la Junta de Castilla y León, trasladando unas consultas sobre una LECHE SEMIDESNATADA ENRIQUECIDA EN VITAMINAS Y MINERALES y otra LECHE DESNATADA ENRIQUECIDA EN VITAMINAS, MINERALES Y FIBRA ALIMENTARIA, que proyecta comercializar la firma (...)

En relación con dicho escrito se informa lo siguiente:

Primero: Con respecto a la cuestión referida a si puede enriquecerse la leche en hierro y, en su caso, si tiene algún interés para los consumidores este enriquecimiento, teniendo en cuenta las posibles dificultades para la asimilación por estos, se señala que el Reglamento 2597/97 del Consejo, de 18 de diciembre de 1997, por el que se establecen las normas complementarias de la organización común de mercados en el sector de la

leche y de los productos lácteos en lo que se refiere a la leche de consumo, dispone en su artículo 3, apartado 2 b), que:

" No obstante lo dispuesto en el segundo guión de la letra b) del apartado 1, sólo se autorizarán las siguientes modificaciones:

b) el enriquecimiento de la leche con proteínas procedentes de leche, con sales minerales o con vitaminas;"

Además, el penúltimo párrafo del apartado 2, recoge la siguiente redacción:

"Las modificaciones en la composición de la leche mencionadas en la letra b) y c) únicamente estarán autorizadas si se indican en el envase del producto de forma claramente visible y legible y de manera indeleble. Sin embargo, esta indicación no exime de la obligación del etiquetado sobre propiedades nutritivas establecido por la Directiva 90/496/CEE. En el caso del enriquecimiento con proteínas, el contenido en proteínas de la leche enriquecida deberá ser superior o igual a 3.8 % (m/m).

No obstante, el Estado miembro podrá limitar o prohibir las modificaciones de la composición de la leche mencionadas en las letras b) y c)."

A la vista de lo anterior, cabe concluir que la adición de hierro y de otros minerales, así como de las vitaminas está permitida.

Segundo: Asimismo, el Reglamento mencionado como ya se ha indicado anteriormente, obliga a que en el supuesto de realizarse una modificación de la composición, se informe adecuadamente en el etiquetado, además de incluir también una información nutricional de acuerdo con la normativa en vigor (Directiva 90/496/CEE - Transpuesta al ordenamiento interno mediante el Real Decreto 930/1992, de 17 de julio, por el que se aprueba la norma de etiquetado sobre propiedades nutritivas de los productos alimenticios.

En este sentido, es por lo tanto preciso que los minerales y las vitaminas que se incorporen a la leche se mencionen de manera expresa en el etiquetado, no pudiendo en consecuencia sustituirse por una indicación genérica del tipo de "enriquecida en vitaminas y minerales".

Finalmente, la alegación sólo estará permitida si, además, se da cumplimiento a la obligación de que las vitaminas y minerales estén presentes en cantidades significativas (artículo 3 del Real Decreto 930/1992, de 17 de julio). En el anexo de la disposición se indica que, por regla general, para decidir lo que constituye una cantidad significativa se considera el 15 por 100 de la cantidad diaria recomendada (CDR) especificada en dicho anexo y suministrada por 100 ml, sin que haya previsto ninguna excepción.

Como conclusión, la información nutricional que se incluya en el etiquetado deberá referirse siempre, como mínimo, a 100 ml, pudiéndose acompañar, sin embargo, de una información adicional relativa a las cantidades

aportadas por el alimento en una ración (ej. un vaso de 250 ml). En el cálculo del aporte de la CDR se tendrían que tener en cuenta, en su caso, la cantidad presente de forma natural en la leche, así como aquella que se haya añadido de manera intencional.

Tercero: Sobre la cuestión de si se puede incorporar fibra alimentaria a un producto que reciba la denominación de leche, se informa que el Reglamento comunitario 2597/97/CEE, de 18 de diciembre, prevé una limitación de los nutrientes que pueden añadirse, por lo que, consecuentemente, todos los que no están contemplados se consideran prohibidos, como es el caso de la fibra.

CONSULTA Nº 44

CONTRATOS. VIVIENDA. RESERVA. SEÑAL.

Consulta sobre una práctica consistente en la reserva de un bien inmueble futuro mediante el pago de una señal

La Dirección General de Consumo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha formula una consulta sobre una práctica frecuente consistente en la reserva de un bien inmueble futuro mediante el pago de una señal. En particular se consultan sobre los derechos del consumidor en este tipo de contratos, en especial la aplicación del Real Decreto 515/89

Según se deduce del modelo de contrato, el proyecto de ejecución de la obra se halla en trámites de finalización, por lo que en ese documento, se hace constar que el inmueble descrito puede sufrir variaciones antes de la firma del contrato privado de compraventa (denominado "contrato de compromiso de compraventa"), tanto en la distribución como en la superficie útil final, y en el precio "orientativo" descrito en el documento. Si existiera alguna de esas variaciones, éstas serán comunicadas al cliente en el contrato privado de compraventa; *"de tal forma que si el cliente no estuviera conforme con la variación producida al hacerlo constar, procederá a devolver exclusivamente las 500.000 Ptas. entregadas como reserva al cliente, al presentar este documento, sin ningún tipo de incremento o deducción sobre dicha cantidad. Si el cliente estuviera conforme con la hipotética variación, a continuación se procedería a la firma del "contrato de compromiso de compraventa". Una vez firmado dicho contrato no podrá existir variación sobre las características y precio del inmueble. De igual manera, si no existiese variación alguna se procedería a dicha firma del contrato de compromiso de compraventa"*.

Al respecto se indica lo siguiente:

El presente modelo se redacta con una finalidad evidente: pretende dejar claro que el compromiso de las partes sólo alcanza a la reserva de un determinado inmueble mediante la entrega de una cantidad en concepto de señal por la futura compraventa.

Por el presente contrato la empresa promotora sólo se compromete a reservar una vivienda de unas características concretas, no se compromete a construir esa vivienda con esas características más o menos concretas (calle Espino, piso 2º letra b, superficie útil de 81,21 metros y a un precio de 13.468.000 Ptas.), de las cuales, la superficie y el precio pueden ser modificadas. Se trata de meros tratos preliminares, en la medida que el objeto del contrato, la vivienda, no está suficientemente precisado e individualizado al no existir proyecto ni, consecuentemente, declaración de obra nueva ni división de la propiedad horizontal. Tampoco hay indicación exacta del precio. Precisamente ello impide la compraventa válida del inmueble, por lo que se demora hasta que el proyecto esté concluido y la vivienda perfectamente determinada.

Con esta fórmula la empresa quiere evitar posteriores controversias, en la medida que este contrato pueda ser calificado "precontrato" de compraventa o promesa bilateral de compraventa (art. 1278 del C.C.), o compraventa de cosa futura (arts 1445 y 1450 del C.C.), con las subsiguientes consecuencias para la promotora por incumplimiento de lo pactado.

Este tipo de contratos, y las consecuencias que de ellos se generan, sólo son válidos en esas situaciones especiales en las que el proyecto no está finalizado y, por lo tanto, la promotora no puede hacer una determinación precisa de su oferta (tanto en lo relativo al objeto del contrato, superficie útil final, y precio del mismo). En este sentido cabe citar la Sentencia del Tribunal Supremo de 11 de junio de 1998, que reconoce la fuerza vinculante de un contrato de reserva de vivienda en el que quedo determinado tanto la vivienda (existía ya proyecto, declaración de obra nueva y división de la propiedad horizontal aunque estaba pendiente la calificación definitiva como vivienda de protección oficial) y el precio (en el documento aparecía una cantidad como precio oficial y en el documento mediante se encargaban y se aceptaban las mejoras por un importe determinado), en la medida que se trata de una compraventa de cosa futura o una promesa bilateral de compra recíprocamente aceptada.

En cualquier caso, antes de la conclusión del contrato, y durante la conclusión del mismo, la empresa debe cumplir con los requisitos de información que exige el Real Decreto 515/89.

Precisada la validez de la fórmula, siempre y cuando no pretenda, en fraude de ley, eludir alguna obligación que corresponda a la promotora, cuestión que no puede apreciarse en este informe; se ha analizado el modelo de contrato a la luz de las previsiones de la LGDCU, no observándose ninguna cláusula que genere una situación de desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes.

No obstante, a falta de una cláusula que imponga una indemnización a la promotora para el caso que se aparte de lo estipulado en ese contrato de reserva, debería fijarse un plazo para la conclusión del contrato privado de compraventa, puesto que esa circunstancia puede ser determinada de antemano por la empresa promotora, evitando demoras injustificadas y perjudiciales para el consumidor que entrega una cantidad importante de

dinero. E incluso incluir en el contrato una cláusula de penalización si transcurrido dicho plazo, el contrato no se suscribe por causas imputables a la promotora. La omisión de unas cláusulas de estas características sólo podrían suponer la exigencia de responsabilidad administrativa en el caso que viniera específicamente el supuesto contemplado en una norma tipificadora de las infracciones y sanciones de consumo; lo que no se observa en el Real Decreto 1945/83, de 22 de junio.

CONSULTA Nº 45

SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA. SERVICIOS DE REPARACIÓN A DOMICILIO. GASTOS DE DESPLAZAMIENTO.

Consulta sobre la facturación de los gastos de desplazamiento en un servicio de reparación a domicilio

La Dirección General de Consumo de Extremadura formula una consulta sobre la facturación de los gastos de desplazamiento en un servicio de reparación a domicilio, a raíz de la reclamación de un consumidor, en la que se cobra al consumidor por el concepto de kilometraje y por el concepto de hora de viaje, le indico lo siguiente:

El artículo 5 del Real Decreto 58/88, exige que en la factura que se expida por los servicios prestados aparezca "la cuantía de los conceptos de desplazamiento; transporte u otros que se facturen" (art.5.1), lo que significa que se ha previsto en esa norma la facturación de diversos conceptos de desplazamiento o transporte. En este caso se cobra simultáneamente por kilometraje, 72 Km. a razón de 50 Ptas. por Km. recorrido, y por tiempo utilizado, 2700 Ptas. por la hora de viaje utilizada.

Si bien es cierto que el apartado 4 de ese artículo exige que los gastos de desplazamiento sólo puedan exigirse por una sola vez, aún cuando el servicio requerido afecte a varios aparatos o aunque fuera necesario varios desplazamientos para la realización del mismo servicio; parece que está pensando en evitar la doble o múltiple facturación de los gastos de desplazamiento, para otros supuestos distintos del descrito en la consulta.

Se da la circunstancia, según manifestación del interesado en su reclamación, que se demora la visita a la vivienda para la reparación del electrodoméstico, a la espera que haya un servicio para más clientes de esa zona. El artículo 2 del Real Decreto 58/88 exige atender al usuario sin discriminación alguna y por orden de petición del servicio, salvo causas justificadas. El cobro de tiempo utilizado a todos los demandantes del servicio en la zona, 2700 Ptas. impide la demora en la prestación del servicio al consumidor. O dicho de otro modo no se puede demorar un servicio que se va a cobrar al consumidor, justificándolo en la necesidad de tener un número suficiente de clientes para efectuar el traslado.

En cualquier caso, al margen de la interpretación que se pueda dar a esta norma, hay que tener en cuenta que los servicios de reparación a domicilio

se hayan regulados en normas autonómicas (Decreto 26/99, de 23 de marzo, del Gobierno de Aragón; Decreto 25/96, de 20 de junio, del Gobierno del Principado de Asturias; Decreto 21/97, de 20 de marzo, del Gobierno de Cantabria, modificado por el Decreto 73/99, de 9 de julio; Decreto 124/97, de 5 de junio, de la Junta de Castilla y León; Decreto 255/99, de 28 de diciembre, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha; Decreto 290/95, de 28 de septiembre, de la Generalidad de Cataluña; Decreto 21/98, de 6 de febrero, del Gobierno Balear; Decreto 139/99, de 7 de mayo, de la Junta de Galicia; Decreto 24/96, de 3 de mayo, del Gobierno de La Rioja; Decreto 35/95, de 20 de abril, de la Comunidad de Madrid; Decreto Foral 303/97, de 20 de octubre, del Gobierno de Navarra; Decreto 399/95, de 27 de julio, del Gobierno Vasco; Decreto 11/95, de 10 de enero, del Gobierno Valenciano; Decreto 229/2000, de 7 de noviembre, del Gobierno de Extremadura). Estas normas autonómicas contemplan previsiones sobre la información que se debe dar a los consumidores sobre los precios de los servicios de reparación a domicilio.

CONSULTA Nº 46

PARKING. FACTURACION DE LOS TIEMPOS DE ESTACIONAMIENTO.

Consulta sobre el carácter abusivo de la práctica ejercida en los "parkings" sobre la facturación de tiempos de estacionamiento

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha consulta sobre el carácter abusivo de la práctica ejercida en los "parkings", muy generalizada en el sector, sobre la facturación de tiempos de estacionamiento, así por el vehículo del reclamante estacionado 1 hora y 8 minutos se cobraron dos horas, considerando que como mucho se debía facturar por fracciones de 15 minutos.

A este respecto, conviene hacer constar que no existiendo disposición alguna que regule esta materia, que limite o prohíba esta práctica, estos establecimientos podrán facturar y cobrar el tiempo restante que sobrepase de la hora, siempre que esta circunstancia se encuentre debidamente indicada en el propio parking o lugar visible para el usuario del aparcamiento y se cumpla lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 26/84 de 19 de julio General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios relativa al derecho del consumidor a una información veraz, eficaz y suficiente sobre las características esenciales del servicio y en especial, en este caso, lo referente al precio y condiciones de utilización, indicando con claridad y de manera diferenciada el precio del servicio y el importe de los incrementos y costes adicionales.