

GUÍA PARA O CONSUMO

Coñece os teus dereitos e as túas obrigas



GUÍA PARA O **CONSUMO**

Coñece os teus dereitos e as túas obrigas

Edita:

Concellaría de Promoción Económica,
Emprego, Comercio, Consumo e Turismo

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AO CONSUMIDOR
Concello da Coruña

Costa da Palloza, 8
15006 A Coruña

omic@coruna.es
www.coruna.es/omic

Imprime: Improset Gráficas

Depósito legal: C 2759-2010

I. PRODUTOS E SERVIZOS, PECULIARIDADES	7
1. Alimentos, etiquetaxe	7
2. Aparellos de uso doméstico	9
3. Centros de bronceado	13
4. Compras fora dun establecemento mercantil	14
5. Salóns de peiteado e estética	14
6. Servizos de mantemento, reparación e reforma	15
7. Talleres de reparación de vehículos	17
8. Tinturarias	19
9. Transporte aéreo	20
10. Servizos de comunicacións electrónicas. Carta de dereitos dos usuarios finais	26
11. Vivenda	30
II. FORMALISMOS LEGAIS QUE DEBES COÑECER	31
1. Cláusulas abusivas	31
2. Follas de reclamación	32
3. Garantías	32
4. Reclamación e responsabilidade por produtos defectuosos ..	35
5. Dereito de desestimento	36
6. Procedementos especiais de reclamación: Seguros e bancos	37
III. RESOLUCIÓN DE CONFLITOS: ARBITRAXE	40
IV. ENDEREZOS E TELÉFONOS DE INTERESE	42

I. PRODUCTOS E SERVIZOS, PECULIARIDADES

...: 1. ALIMENTOS, ETIQUETAXE ...:

As etiquetaxes son as mencións, indicacións, marcas de fábrica ou comerciais, debuxos ou signos relacionados cun produto alimenticio que figuren en calquera envase, documentos, rótulos ou etiquetas que acompañen ou se refiran ao dito produto alimenticio.

Produto alimenticio envasado

É a unidade de venda destinada a lle ser presentada sen máis transformación á persoa ou colectividade que consume, constituída por un produto alimenticio e o envase en que sexa acondicionado antes de ser posto á venda.

Ingrediente

É toda substancia, incluídos os aditivos alimentarios, utilizada na fabricación ou na preparación dun produto alimenticio e que aínda está presente no produto rematado ou eventualmente nunha forma modificada.

Lote

É o conxunto de unidades de venda dun produto alimenticio producido, fabricado ou envasado en circunstancias practicamente idénticas.

Data de duración mínima

É a data até a cal o produto alimenticio mantén as súas propiedades específicas en condicións de conservación apropiadas.

Dereitos que debes coñecer

A etiquetaxe e as modalidades de realizala non deberán ser de tal natureza que induzan a un erro na compra, especialmente:

- No tocante ás características do produto alimenticio e, en particular, sobre a súa natureza, identidade, calidades, composición, cantidade, duración, orixe ou procedencia e modo de fabricación ou de obtención.
- Atribuindo ao produto alimenticio efectos ou propiedades que non posúa.
- Suxerindo que o produto alimenticio posúe características particulares cando todos os produtos similares posúan estas mesmas características.



- d. Atribuindo a un produto alimenticio propiedades preventivas, terapéuticas ou curativas dunha enfermidade humana ou mencionando as ditas propiedades, sen prexuízo das disposicións aplicábeis ás augas minerais naturais e aos produtos alimenticios destinados a unha alimentación especial.

Estas prohibicións tamén se lle aplicarán á presentación dos produtos alimenticios (en especial á forma ou ao aspecto que se lles dea a estes ou ao seu envase, ao material usado para o dito envase e á forma en que estean dispostos, así como ao ámbito en que estean expostos) e á publicidade.

Información obrigatoria de etiquetaxe

A etiquetaxe dos produtos alimenticios requirirá, de modo xeral, e obrigatorio dependendo do tipo de produto, unha serie de indicacións, como son:

- A denominación de venda do produto.
- A listaxe de ingredientes.
- A cantidade de determinados ingredientes ou categoría de ingredientes.
- O grao alcohólico nas bebidas cunha graduación superior en volume ao 1,2%.
- A cantidade neta, para produtos envasados.
- A data de duración mínima ou a data de caducidade.
- As condicións especiais de conservación e de utilización.
- O modo de emprego, cando a súa indicación sexa necesaria para facer un uso axeitado do produto alimenticio.
- Identificación da empresa: o nome, a razón social ou a denominación do fabricante ou do envasador ou o nome dun vendedor establecido dentro da Unión Europea e, en todo caso, o seu domicilio.
- O lote.
- O lugar de orixe ou de procedencia.

Referencia á etiquetaxe sobre propiedades nutritivas:

A etiquetaxe sobre propiedades nutritivas é toda a información que apareza na etiqueta en relación con:

- a) O valor enerxético.
- b) Os nutrientes seguintes:
 - Proteínas.
 - Hidratos de carbono.
 - Graxas.
 - Fibra alimentaria.
 - Sodio.
 - Determinadas vitaminas e sales minerais cando estean presentes en cantidades significativas.

Declaración de propiedades nutritivas, é toda indicación e toda mensaxe publicitaria que afirme, suxira ou implique que un produto alimenticio posúe propiedades nutritivas concretas:

- Polo valor enerxético que achega, en proporción reducida ou aumentada, ou deixa de achegar.
- Polos nutrientes que contén, en proporción reducida ou aumentada, ou non contén.

A etiquetaxe sobre propiedades nutritivas será obrigatoria cando na etiqueta, a presentación ou a publicidade, excluídas as campañas publicitarias relativas a produtos xenéricos, figure a mención de que o produto posúe propiedades nutritivas.

A información na etiquetaxe sobre propiedades nutritivas deberá aparecer agrupada nun mesmo lugar, estruturada toda ela en forma tabular e, se o espazo o permite, coas cifras en columna. Se non houber suficiente espazo, poderá aparecer de forma lineal. Ademais, a información poñerase nun lugar visíbel, en caracteres claramente lexíbeis e indelébeis.

VALORES NUTRITIVOS / NUTRITIVE VALUES		
Por 100 gramos		Rebanada / Slice 8,5 gr. aprox.
408/1726	Kcal/kJ	34,6/146,7
10	Proteínas/Proteins(g)	0,85
75	Hidratos de carbono/Carbohydrates(g)	6,38
2	Azúcar/Sugar(g)	0,17
8	Grasas/Fat(g)	0,68
2	Grasas saturadas/Sat. Saturated(g)	0,17
8	Fibra/Fiber(g)	0,68
0,6	Sodio/Sodium(g)	0,06
Inapreciable unsteemed	Cholesterol/Cholesterol(mg)	Inapreciable unsteemed

... 2. APARELLOS DE USO DOMÉSTICO ...

A lexislación vixente denomínaos como aqueles bens de consumo duradeiro, de uso doméstico, que utilicen directa ou indirectamente para o seu funcionamento ou aplicación calquera tipo de enerxía.

Clasifícanse en:

- Os de **liña branca**: serían os electrodomésticos relacionados cos labores domésticos de conservación e preparación de alimentos e de acondicionamento térmico (lavadoras, frigoríficos...).
- Os de **liña marrón**, que serían os aparellos audiovisuais de carácter doméstico (televisores, vídeos, equipos de música etc.).
- Os **pequenos electrodomésticos** non estarían incluídos en ningún dos outros dous apartados (batedores, cafeteiras...)

Todos os electrodomésticos terán unha garantía legal e total (incluíría transporte, man de obra...) durante un prazo de dous anos, que ha de conceder obrigatoriamente a empresa que vende o produto. No entanto, de modo voluntario, o vendedor ou vendedora ou o fabricante poden ofrecer unha garantía adicional. É a chamada garantía comercial, que obrigará a quen figure como garante nas condicións establecidas no documento de garantía e na publicidade correspondente.

Para poder reclamar, en caso dun produto non conforme, é necesario presentar sempre un xustificante da compra, unha factura ou un resguardo.

De existir calquera falta de conformidade co aparello doméstico, é obrigatorio que o comprador contacte co establecemento vendedor e que o informe no prazo de dous meses desde que tivo coñecemento dela.



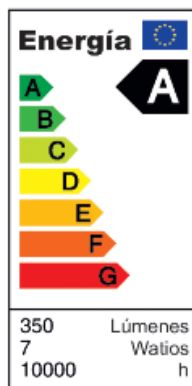
Etiquetaxe e consumo

Informarase o consumidor ou consumidora, mediante unha ficha informativa e unha etiqueta relativas aos aparatos domésticos destinados á venda, do consumo de enerxía (eléctrica ou doutro tipo) ou doutros recursos esenciais.

Os aparellos de uso doméstico obrigados a presentaren a etiqueta enerxética e a ficha informativa son os seguintes:

- frigoríficos, conxeladores e aparellos combinados
- lavadoras, secadoras de roupa e aparellos combinados
- lavalouzas
- fornos
- quentadores de auga e outros aparellos de almacenamento de auga quente
- fontes de luz
- aparellos de aire acondicionado

A etiqueta colocárase, de forma que resulte claramente visíbel e que non quede oculta.



Cando a persoa consumidora xa non queira o electrodoméstico, debe procurar reducir a súa eliminación como residuo.

Na etiqueta, aparecen unhas frechas de cores: a máis pequena, de cor verde, en que figura a letra "A", indica cal é o aparello máis eficiente da súa clase; a que leva a frecha vermella coa letra "G" indica cal é o menos eficiente.

Reparación de electrodomésticos

De lle xurdir ao consumidor algunha avaría nun electrodoméstico, debe acudir reparalo a un Servizo de Asistencia Técnica (SAT). Segundo establece a lexislación vixente, os SAT son aqueles establecementos ou persoas que, cumprindo os requisitos regulamentarios establecidos para esta actividade, se dedican á re-

paración, instalación e/ou conservación ou mantemento de aparellos de uso doméstico e prestan os seus servizos tanto nos locais onde se desenvolve a súa actividade coma nos domicilios das persoas usuarias.

A consumidora ou consumidor ou quen actúe no seu nome ten dereito a un orzamento previo escrito, que terá unha validez mínima de trinta días desde a data en que for comunicada.



Pedir orzamento previo é moi importante para non levar sorpresas á hora de aboar a reparación, mais debe saber que:

Neste caso, como importe do dito orzamento, poderán esixirse:

- Para pequenos aparellos de uso doméstico e outros non recollidos nos grupos seguintes: 15 minutos do valor do tempo de traballo.
- Para liña branca e similares: 30 minutos do valor do tempo de traballo.
- Para liña marrón e electrónica: 60 minutos do valor do tempo de traballo.

Ademais, existe a obriga de satisfacer o pago correspondente aos gastos de almacenamento, a partir do prazo dun mes da data en que a persoa consumidora, como usuaria, debese recoller o aparello.

O consumidor ou a consumidora ten a obriga de lle satisfacer ao SAT o importe da elaboración do orzamento só cando, logo de o solicitar, non o acepte.

No orzamento, deberá figurar:

- Nome, domicilio e número de identificación fiscal do SAT.
- Nome e domicilio da persoa usuaria.
- Marca, modelo e número de serie do aparello.
- Motivo da reparación.
- Diagnóstico da avaría.
- Pagos que debe satisfacer pola prestación do servizo ou servizos requiridos, referencia xenérica ás pezas de reposto que se van utilizar ou calquera outro concepto.
- Data e sinatura da persoa responsábel do SAT.
- Data prevista de entrega do aparello xa reparado ou, no seu caso, data da reparación cando esta se vaia realizar no domicilio da persoa usuaria.
- Espazo reservado para a data e a sinatura de aceptación da persoa usuaria.
- Tempo de validez do orzamento.

O prazo empezará a contar desde que se lle comunique á persoa interesada que o aparello está xa reparado e á súa disposición.

Por tanto, a persoa consumidora non debe esquecer recolectar o seu aparello.

Doutra banda, todas as pezas de reposto que se utilicen nas reparacións deben ser novas, agás se a persoa usuaria dá o seu consentimento por escrito para que se utilicen pezas de reposto usadas, recuperadas ou non orixinais.

Todos os servizos de asistencia técnica están obrigados a lle entregaren á persoa ou empresa usuaria unha factura, en que se detallarán as operacións realizadas, as pezas de reposto utilizadas e o tempo de man de obra empregado e onde se expresarán os seus respectivos importes. Igualmente, deberá reflectirse a contía dos conceptos por desprazamento, transporte ou outros que se facturen e incluíranse os datos fiscais na forma establecida na súa normativa reguladora.

En todos os casos en que o aparello de uso doméstico quede depositado no Servizo de Asistencia Técnica, tanto para elaborar un orzamento como para levar a cabo unha reparación previamente aceptada, o Servizo de Asistencia Técnica entregaralle á usuaria ou usuario un resguardo acreditativo do seu depósito. Nos casos en que exista orzamento, este, debidamente asinado polo SAT e pola persoa usuaria, fará de resguardo de depósito.

Cando exista orzamento, a contía e o concepto da factura deberán corresponderse con este.

Naqueles servizos realizados no domicilio propio, os gastos de desprazamento, que deberán reflectirse na factura, non poderán ser esixidos máis que por unha soa vez, aínda cando o servizo requirido afecte a varios aparellos e aínda cando fosen varios desprazamentos para realizar o mesmo servizo. Non se cobrará o desprazamento se a persoa usuaria está ausente.

A garantía de reparación do servizo de asistencia técnica terá un período de validez mínimo de tres meses, que se entenderá desde a data da entrega do aparello e terá validez sempre que este non sexa manipulado ou reparado por terceiras persoas.

Non se poderá reclamar unha nova reparación con cargo á garantía cando a avaría se produza como consecuencia dun uso inadecuado do aparello ou por causas de forza maior, aínda que esta circunstancia deberá ser probada polo Servizo de Asistencia Técnica.

...: 3. CENTROS DE BRONCEADO :...

Os centros de bronceado son aqueles establecementos que lle prestan ao público, con fins comerciais, a título oneroso ou gratuíto, un servizo de bronceado mediante o uso de aparatos equipados de emisores ultravioletas, e cuxa actividade se exerce de modo exclusivo ou simultaneamente a outras de carácter estético. Os centros de bronceado están obrigados a dispoñer dun documento de carácter informativo que será presentado á sinatura dos usuarios para a súa conformidade, antes de seren sometidos á exposición dos aparellos UV.



O seu contido incluírá, cando menos, os seguintes aspectos:

- As radiacións ultravioletas poden afectar gravemente á pel e aos ollos, as exposicións intensas e repetidas poden provocar un envellecemento prematuro da epiderme, así como un aumento do risco de desenvolver un cancro de pel; os danos causados a esta son irreversíbeis.
- É obrigatorio usar lentes de protección fronte ás radiacións ultravioletas dos aparellos de bronceado para evitar lesións oculares.
- As radiacións UV poden ser especialmente perigosas en persoas de pel moi branca e non deben ser utilizadas por aquelas que se queiman sen se broncearen, que presentan insolación, que teñen un cancro de pel ou condicións que predispoñan o devandito cancro.
- As exposicións aos ultravioletas artificiais están prohibidas aos menores de 18 anos e desaconselladas para as mulleres embarazadas.
- Deben tomarse as precaucións necesarias nos períodos de tratamento con certos medicamentos, como antibióticos, somníferos, antidepresivos e antisépticos locais ou xerais, entre outros.

E, en consecuencia, o usuario debe ter en conta as seguintes precaucións:

- Retirar ben os cosméticos antes da exposición e non aplicar ningún filtro solar.
- Evitar a exposición ás radiacións ultravioletas durante os períodos de tratamento con medicamentos. En caso de dúbida, consulte no seu centro de saúde.
- Non se expoñer ao sol e ao aparello o mesmo día.
- Respetar 48 horas entre as dúas primeiras exposicións.
- Seguir as recomendacións relativas á duración, intensidade de exposición e distancia da lámpada.
- Consultar co médico ou médica de se desenvolveren sobre a pel bochas, feridas ou arroibamento.

Os diferentes fototipos de pel deben figurar no documento, así como o programa de exposición recomendado, tendo en conta as duracións máximas, a distancia de exposición e os intervalos entre as exposicións.

...: 4. COMPRAS FÓRA DUN ESTABLECEMENTO MERCANTIL ...:

Este tipo de contratos son os realizados entre unha empresa e un consumidor ou consumidora:

- a) Cando teñan lugar fóra do establecemento mercantil da empresa, e os realice ben a mesma empresa ao unha terceira persoa que actúe pola súa conta.
- b) Na vivenda dunha persoa física, no seu centro de traballo ou na vivenda doutra persoa diferente, salvo que se lle solicítase á empresa que acudise a un destes sitios.
- c) Nun medio de transporte público.

Este tipo de contrato ten que:

- Formalizarse obrigatoriamente por escrito.
- Formalizarse en dobre exemplar.
- Achegarse xunto cun documento de desistimento.
- Ir datado e asinado de puño e letra pola persoa consumidora.

Ademais, o documento debe conter, en caracteres destacados e inmediatamente enriba do lugar reservado para a sinatura da consumidora ou consumidor, unha referencia clara, comprensíbel e precisa ao dereito a desistir do contrato e aos requisitos e consecuencias do seu exercicio.

Se decide asinar, debe fixarse moito na data que consta como data de entrega do produto.

Pódese desistir da compra realizada fóra de establecemento sen necesidade de alegar ningunha causa até que transcorran sete días naturais, que contarán desde que se reciba o documento de desistimento, se este é posterior á entrega do produto contratado ou á realización do contrato, se for de prestación de servizos.

...: 5. SALÓNS DE PEITEADO E ESTÉTICA ...:

Enténdense por establecemento de salón de peiteados e estética os locais abertos ao público en que se presten servizos consistentes en actividades de lavado, corte,

peiteado, tinguido, ondulación e similares no cabelo das persoas, así como tamén os servizos complementarios como masaxes faciais, manicura, pedicura, maquillaxe e outros similares.

Debe considerarse que todos os establecementos deste tipo han de estar obrigados a exhibiren, de forma perfectamente visíbel, un cartel en que consten en caracteres de tamaño non inferior a sete milímetros:



- Os prezos aplicábeis a cada servizo, que incluírán os impostos, con mención explícita e diferenciada da parte do prezo correspondente a cada un deses conceptos.
- Un cartel informativo do horario de prestación de servizos ao público visíbel desde o exterior.
- Unha lenda que especifique “Este establecemento dispón de follas de reclamación á disposición dos usuarios. As reclamacións deberán efectuarse ante as autoridades competentes sobre Consumo”.

Dereito de admisión

Todas as persoas usuarias dos salóns de peiteados e dos establecementos de estética teñen o dereito a seren atendidas dentro do horario establecido no cartel informativo.

...: 6. SERVICIOS DE MANTENIMENTO, REPARACIÓN E REFORMA ...:



Os servizos a domicilio son todos aqueles destinados ao mantemento, reparación e reforma de vivendas e locais en xeral, así como das súas instalacións e edificacións anexas.

Tamén son considerados servizos a domicilio non só os que se realicen no mesmo domicilio da parte que o contrata, senón tamén os que se

leven a cabo no taller de quen preste o servizo, sempre e cando este instale posteriormente o obxecto na vivenda ou no local do cliente ou clienta.

Cando as persoas usuarias soliciten a prestación dalgún servizo, estea ou non cuberto por unha garantía, serán atendidas nos termos e nos prazos que se acorden.

A empresa prestadora de servizo a domicilio terá follas de reclamación ao dispor dos seus clientes.

Todas as pezas, elementos ou materiais que se utilicen na prestación do servizo deberán ser novos e adecuados ao uso ou finalidade a que van destinados.

Cando na prestación do servizo se vaian empregar pezas ou materiais usados, deberá informarse a persoa usuaria para que o autorice previamente e por escrito.

As ditas pezas ou materiais deberán estar en perfectas condicións para o uso ao que se destinen e a un prezo máis baixo que as novas, de existiren no mercado.

A empresa prestadora do servizo estará obrigada, ao finalizar o traballo, a lle entregar ao usuario as pezas ou os elementos mecánicos ou eléctricos substituídos, así como a retirar, se for o caso, os materiais de refugallo orixinados durante este, salvo, en ambos os casos, manifestación en contra por parte do usuario.

Os gastos de desprazamento só poderán cobrarse unha vez, aínda cando o servizo referido afecte a diferentes elementos ou fosen necesarios varios desprazamentos para a prestación do servizo.

Non poderá cobrarse o desprazamento motivado por servizos anteriores mal efectuados ou por calquera outra causa imputábel a quen presta o servizo.

Cando os servizos prestados se facturen en función do tempo empregado na súa realización, só poderán cobrarse os tempos reais investidos.

Só poderá prestarse o servizo unha vez que o usuario ou a persoa que o representante conceda a súa conformidade mediante a sinatura do orzamento ou da renuncia que faga fe da súa elaboración. A elaboración do orzamento mediante a sinatura do usuario implica:

- A autorización para prestar o servizo nos termos especificados nel.
- O pagamento por parte de quen solicita o servizo da cantidade orzada, contra a entrega da factura ou do recibo correspondente.

A parte que presta o servizo non poderá esixir o pago de cantidades que excedan os prezos anunciados ou os orzamentos aceptados.

A persoa usuaria ten dereito a un orzamento previo por escrito e, se non é aceptado, poderá cobrarse pola súa elaboración, como máximo e segundo a tarifa estipulada, o correspondente a media hora de man de obra de traballo e un desprazamento, aínda que a súa confección requirise varios.

A renuncia á elaboración do orzamento previo farase constar de forma expresa nun documento de orde de traballo, en que deberá de figurar, á parte dos datos obrigatorios, a lenda “Renuncio ao orzamento previo e autorizo a reparación” escrita da súa propia man polo cliente ou por quen actúe no seu nome e coa súa sinatura.

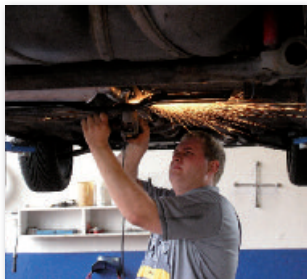
Logo de finalizar o servizo, o usuario ou usuaria debe recibir unha factura ou xustificante de pagamento polo servizo realizado.

Na factura, figurarán os seguintes datos:

- Número da factura ou xustificante de pagamento.
- Nome e apelidos ou denominación social, enderezo, NIF ou CIF e teléfono da persoa ou empresa prestadora do servizo.
- Número de inscrición no Rexistro de establecementos industriais ou no rexistro especial correspondente, cando esta for preceptiva.
- Nome, apelidos e enderezo do cliente, sexa persoa física ou empresa.
- Descrición detallada do servizo realizado.
- Prezo total do servizo debidamente desagregado, onde se especifiquen calquera tipo de cargo acreditado, os materiais utilizados e o tempo de man de obra empregado, e se expresen os seus respectivos importes. Igualmente, deberá reflectirse a contía dos conceptos por desprazamento, transporte ou outros que se facturen, así como dos impostos correspondentes.
- Período de duración e condicións da garantía se non se achega nun documento independente.
- Data e sinatura da persoa ou empresa prestadora do servizo.

Quen presta o servizo entregaralle a quen o recibe un documento de garantía das reparacións e instalacións que efectúe, en que fará constar o obxecto da reparación ou instalación, o garante, a beneficiaria da garantía, os seus dereitos e o prazo da garantía, que non poderá ser inferior a tres meses, que contarán a partir da data consignada na factura correspondente á finalización dos servizos.

...: 7. TALLERES DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS :...



Vehículo automóbil: está definido como todo artefacto ou aparello capaz de circular polas vías públicas que, dotado de medios de propulsión propios e independentes do exterior, circula sen raís, destinado tanto ao transporte de persoas, de cousas ou mercancías como ao arrastre doutros vehículos.

Para estes efectos, entenderanse incluídos, así mesmo, as motocicletas, os ciclomotores, os remolques e os vehículos articulados.

Entenderase por **talleres de reparación de vehículos** e dos seus equipos e compoñentes aqueles establecementos industriais en que se efectúen operacións en-

camiñadas a restituír as condicións normais do estado e funcionamento de vehículos automóviles ou de equipos e compoñentes destes en que se manifesten alteracións nas ditas condicións con posterioridade ao termo da súa fabricación.

En todos os casos en que o vehículo quede depositado no taller, tanto para elaborar un orzamento como para levar a cabo unha reparación previamente aceptada, o taller entregaralle á persoa usuaria un resgardo acreditativo do depósito do vehículo. Nos casos en que exista orzamento debidamente asinado por ambas as partes, este fará de resgardo do depósito.

É moi importante que saiba que toda persoa ou quen actúe no seu nome terá dereito a un orzamento escrito. Este orzamento posuirá unha validez mínima de doce días hábiles.

Só se poderá cobrar a confección do orzamento cando non realice seguidamente a reparación no taller en que foi elaborado e sempre que se fixesen constar previamente no resgardo de depósito os traballos necesarios para a súa elaboración e o prezo estimado deles.

Todos os talleres estarán obrigados a lle entregaren ao cliente unha factura escrita, asinada e selada, debidamente desagregada e en que se especifiquen calquera tipo de cargos acreditados, as operacións realizadas, as pezas ou os elementos que se utilizaron e as horas de traballo empregadas e en que se sinala o importe de cada concepto.

Nas facturas deberán constar explicitamente, con letra de tamaño non inferior a 15 mm, a duración da garantía, así como as seguintes oracións:

- «**A garantía enténdese total**, incluíndo man de obra, pezas substituídas, servizo de guindastre, desprazamento de operarios e impostos. O seu cumprimento realizarase sen que caiba postergación.»
- «**A manipulación por terceiras das pezas garantidas invalida** a garantía.»

Poderanse acreditar gastos por estadia cando, logo de lle comunicar á persoa usuaria que xa se efectuou o orzamento ou a reparación do vehículo, esta deixe transcorrer máis de tres días hábiles sen se pronunciar sobre a aceptación do orzamento ou sen retirar o vehículo.

En todo caso, estes gastos de estadia só procederán cando o vehículo se atope en locais baixo custodia do taller e polos días que excedan do prazo citado. O seu importe diario fixarase segundo o que usualmente se aplique en garaxes ou aparcadoiros da localidade, incrementados nun 20%. Estas condicións deben figurar claramente expostas no taller para o coñecemento dos usuarios e usuarias.

A garantía de reparación que outorgue o taller caducará, como mínimo, aos tres meses ou aos 2.000 km percorridos, agás se se trata de vehículos industriais, nos que caducará aos quince días ou aos 2.000 km. En caso de que as pezas incluídas na reparación teñan un prazo de garantía superior, rexerá para elas o prazo de maior duración. O período de garantía computarase desde a data de entrega do vehículo e terá validez sempre que o vehículo non sexa manipulado ou reparado por terceiros. Para ciclomotores e motocicletas até unha cilindrada de 125 c.c. , esta incluída, a garantía será de 15 días.

...: 8. TINTURARÍAS :...

Ao falar de tinturarias, é necesario distinguir entre:

- **Limpeza:** é o lavado dos produtos téxtiles, de coiro, pel ou sintéticos, con adición de auga e xabón ou outros produtos.
- **Tinguido:** é o cambio de cor dos produtos téxtiles, de coiro, pel ou sintéticos.
- **Conservación:** o mantemento da peza, durante un tempo determinado, en condicións óptimas para evitar a súa deterioración.



Resgardo ou xustificante

No momento de entrega da peza ou pezas por parte do cliente, o prestador do servizo deberá expedir en todos os casos un resgardo en que figurarán, como mínimo, os seguintes datos:

- Nome, domicilio e NIF ou DNI da empresa.
- Número de orde ou referencia para identificar o servizo requirido e a data de recepción da peza.
- Nome e domicilio da persoa usuaria.
- Para servizos de limpeza en seco, tinguido, conservación e complementarios, deberase facer constar a designación das pezas recibidas. Para a limpeza que non se realice en seco, especificarase se o paquete é de roupa branca, de cor ou varia.
- Servizo de tipo solicitado para cada unha das pezas ou paquete.
- Data prevista de remate do servizo, así como se a peza ou pezas serán devoltas ao domicilio.
- Para a limpeza en seco, tinguido, conservación e servizos complementarios, figurará o prezo do servizo solicitado para cada peza e o total correspondente. Para a limpeza que non se realice en seco, o prezo do servizo solicitado do paquete, peza ou pezas unitarias.
- Cantas observacións considere necesario especificar por parte das partes implicadas no servizo respecto da cor básica e do estado de uso de cada peza e do tratamento ou coidado da peza ou paquete entregado.
- Sinatura ou selo da empresa prestadora do servizo.

Cando exista a posibilidade de deterioración das pezas sometidas ao tratamento solicitado, ben por se atopar esta en mal estado ou ben porque han de ser sometidas a manipulacións especiais que poidan entrañar ese perigo, expresarase claramente esta circunstancia, con declinación, no seu caso, de responsabilidades por parte do prestador do servizo.

A sinatura da persoa usuaria será un requisito necesario cando o documento reflecta algunha causa de exención de responsabilidade do prestador do servizo.

Unha copia do resgardo seralle entregada ao cliente e quedará outra en poder da empresa prestadora do servizo.

Só poderá esixirse o pago anticipado total ou parcial do importe do servizo cando exista conformidade expresa por parte do cliente.

Retirada dos artigos

Os artigos poderán ser retirados do establecemento, sen recarga ou suplemento no prezo, durante o prazo máximo de tres meses. A partir deste prazo, o establecemento poderá cobrar unha cantidade en concepto de gardarroupa ou conservación, sempre que se faga constar o importe en lugar visíbel ao público ou conste na folla informativa para os supostos de servizo a domicilio.

Os establecementos teñen a obriga de conservaren resgardos durante un prazo mínimo de seis meses, que contarán desde a data de entrega da peza ou das pezas a que se refiran.

...: 9. TRANSPORTE AÉREO ...:



Transportista aérea: é toda empresa de transporte aéreo que posúa unha licenza de explotación válida.

Transportista aérea encargada de efectuar un voo: é toda empresa de transporte aéreo que realice ou pretenda levar a cabo un voo conforme a un contrato cun pasaxeiro ou pasaxeira ou en nome doutra persoa, xurídica ou física, que teña un contrato co devandito pasaxeiro.

Denegación de embarque

É a negativa a transportar un pasaxeiro ou pasaxeira nun voo, a pesar de se presentar ao embarque nas condicións establecidas, salvo que existan motivos razoábeis para denegar o seu embarque, tales como razóns de saúde ou de seguridade ou a presentación de documentos de viaxe inadecuados.

Sempre que o seu voo saia desde un aeroporto situado en territorio da Unión Europea ou ben saia desde un aeroporto situado fóra da Unión Europea con destino a un aeroporto situado na Unión Europea e con compañía aérea comunitaria, aplicaráselle a seguinte normativa:

Cando unha transportista aérea encargada de efectuar un voo prevexa que terá que denegar o embarque nun voo, deberá, en primeiro lugar, pedir que se presenten persoas voluntarias que renunciën ás súas reservas a cambio de determinados beneficios, nas condicións que acorden o pasaxeiro interesado e a empresa transportista encargada de efectuar o voo.

En caso de que o número de voluntarios non sexa suficiente para que as restantes persoas con reservas poidan ser embarcados no devandito voo, a transportista aérea poderá denegarlles o embarque aos pasaxeiros contra a vontade destes. Neste caso, deberá compensalos inmediatamente.

Cancelación

O regulamento, aplicábel cando o seu voo saia desde un aeroporto situado en territorio da Unión Europea ou desde un aeroporto situado fóra da Unión Europea con destino a un aeroporto situado na Unión Europea, e con compañía aérea comunitaria, define cancelación como a non realización dun voo programado e en que había reservada polo menos unha praza. A cancelación xera moitas dúbidas cos atrasos, e o regulamento non ofrece ningunha definición sobre atraso nin o tempo límite a partir do cal un grande atraso poida considerarse unha cancelación.

As persoas afectadas por unha cancelación terán dereito a unha compensación por valor de:

Distancia do voo en km	Intracomunitarios	Non intracomunitarios
Até 1500 km	250 €	250 €
Entre 1500 e 3500 km	400 €	400 €
Máis de 3500 km	400 €	600 €

En xeral, un voo pódese considerar cancelado se cambia o número de voo para a mesma ruta pola que o pasaxeiro subscribiu un contrato para un día e un horario concretos.

Este deber de **compensación non será obrigatorio** nos seguintes casos:

1. De informaren da cancelación polo menos con dúas semanas de antelación con respecto á hora de saída prevista.
2. De informaren da cancelación cunha antelación de entre dúas semanas e sete días con respecto á hora de saída prevista e de ofreceren un transporte alternativo que lles permitise saír con non máis de dúas horas de antelación con respecto á hora de saída prevista e chegar ao seu destino final con menos de catro horas de atraso con respecto á hora de chegada prevista.
3. De informaren da cancelación con menos de sete días de antelación con respecto á hora de saída prevista e de ofreceren tomar outro voo que lles permitiren saír con non máis dunha hora de antelación con respecto á hora de saída prevista e chegar ao seu destino final con menos de dúas horas de atraso con respecto á hora de chegada prevista.

Sempre que se informe a pasaxe da cancelación, deberá darse unha explicación relativa aos posibles transportes alternativos.

Un transportista aéreo encargado de efectuar un voo non está obrigado a pagar unha compensación de probar que a cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que non poderían terse evitado aínda tomando todas as medidas razoábeis.

Atrasos

O Regulamento (CE) 261/2004, do Parlamento Europeo e do Consello, establece que os pasaxeiros cuxos voos teñan un atraso de duración determinada en función da distancia que se vaia percorrer terán dereito á información, á atención e ao reembolso do seu billete ou a que se lles proporcione un transporte alternativo. Tamén terán dereito á compensación económica, segundo unha sentenza do Tribunal de Xustiza da Unión Europea do 19 de novembro de 2009.

Un atraso de dúas horas ou máis na saída do seu voo desde calquera aeroporto situado en territorio da Unión Europea ou desde un aeroporto situado nun país non pertencente á Unión Europea con destino a un aeroporto europeo, obriga o transportista a lles proporcionar a cada un dos pasaxeiros afectados un impreso en que se indiquen as normas sobre compensación e asistencia.

Así mesmo, a compañía aérea debe expoñer no mostrador de facturación, de forma claramente visible para os pasaxeiros, un anuncio co seguinte texto:

“En caso de denegación de embarque, cancelación ou atraso do seu voo superior a dúas horas, solicite no mostrador de facturación ou na porta de embarque o texto en que figuran os seus dereitos, especialmente en materia de compensación e asistencia. ”

A compañía aérea deberá proporcionarlle a información utilizando os medios alternativos axeitados no caso de persoas invidentes ou con minusvalidez visual.

En función do tempo de atraso terá dereito a:

a) Tempo de atraso: máis de 5 horas se pasa a noite

- Comida e refrescos suficientes, en función do tempo que sexa necesario esperar polo voo.
- Dúas chamadas telefónicas, télex ou mensaxes de fax ou correos electrónicos.
- Aloxamento nun hotel e transporte entre o aeroporto e o lugar de aloxamento.
- Reembolso do billete (só se a persoa decide non viaxar).

b) Tempo de atraso: máis de 5 horas

- Comida e refrescos suficientes, en función do tempo que sexa necesario esperar polo voo.
- Dúas chamadas telefónicas, télex ou mensaxes de fax ou correos electrónicos.
- Reembolso do billete (só se decide non viaxar).
- Se o pasaxeiro ou pasaxeira decide non viaxar porque, dado o atraso sufrido no voo, este xa non ten razón de ser en relación co seu plan de viaxe inicial, terá dereito a lle solicitar á compañía aérea o reembolso en 7 días do custo íntegro do billete no prezo ao que o comprou, correspondente á/s parte/s da viaxe non efectuadas.

c) Voos de máis de 3.500 Km e máis de 4 horas

- Comida e refrescos suficientes, en función do tempo que sexa necesario esperar polo voo.
- Dúas chamadas telefónicas, télex ou mensaxes de fax ou correos electrónicos.

d) Entre 1.500 e 3.500 Km e máis de 3 horas

- Comida e refrescos suficientes, en función do tempo que sexa necesario esperar polo voo.

- Dúas chamadas telefónicas, télex ou mensaxes de fax ou correos electrónicos.

e) Menos de 1.500 Km. Máis de 2 horas

- Comida e refrescos suficientes, en función do tempo que sexa necesario esperar polo voo.
- Dúas chamadas telefónicas, télex ou mensaxes de fax ou correos electrónicos.

O dereito á compensación por atrasos non está recollido no Regulamento 261/2004, mais o Tribunal de Xustiza da Unión Europea (TJUE), o pasado 19 de novembro de 2009, ditou unha sentenza ante os casos C-402/07 e C-432/07, mediante a cal se pode invocar o dereito a ser compensado economicamente de acordo ao establecido no artigo 7 do Regulamento 261/2004, en determinados suposto de atraso.

Este dereito á compensación producirase cando un pasaxeiro soporte unha perda de tempo igual ou superior a tres horas na súa chegada ao destino final; é dicir, cando chegue ao destino final tres ou máis horas despois da hora de chegada inicialmente prevista polo transportista aéreo.

As compensacións económicas previstas estableceranse en función da distancia ao destino, sempre que o atraso sexa polo menos de tres horas ou máis:

O transportista encargado de efectuar un voo non está obrigado a pagar unha compensación se pode probar que o atraso se debe a circunstancias extraordinarias que non poderían terse evitado mesmo se se tivesen tomado todas as medidas razoábeis.

Neste sentido, convén aclarar que o Tribunal de Xustiza da Unión Europea xa declarou que o concepto de “circunstancias extraordinarias” utilizado para eximir do pagamento da compensación correspondente, non se aplica a un problema técnico xurdido nunha aeronave que provoque o atraso dun voo, a menos que este problema se derive de acontecementos que, pola súa natureza ou pola súa orixe, non sexan inherentes ao exercicio normal da actividade do transportista aéreo de que se trate e escapen ao control efectivo do devandito transportista.



A equipaxe

Cando existan incidencias coa equipaxe (danos, atrasos, perda) segundo o Convenio de Montreal, é a compañía aérea a única responsábel do dano causado. Este Convenio establece un límite máximo na responsabilidade de 1.000 Dereitos Especiais de Xiro (DEX) por pasaxeiro, salvo declaración especial de valor, e non existen compensacións automáticas aos pasaxeiros

Cando o valor da súa equipaxe (polo seu contido ou por calquera outro motivo) é superior ao denominado “1.000 dereitos especiais de xiro” (aproximadamente 1.200 €), que é o límite máximo de responsabilidade da compañía aérea por destrución, perda ou danos na equipaxe establecidas no Convenio de Montreal, hai que efectuar unha declaración especial do valor aboando unha tarifa suplementaria. Recoméndase facelo con antelación suficiente para que se poidan realizar todos os trámites necesarios.

PIR son as siglas que significan “property irregularity report” ou comunmente chamado “parte de irregularidade da equipaxe”. Este é o documento que utilizan as compañías aéreas para que os pasaxeiros fagan constar as incidencias que sufran as súas equipaxes.

O dito documento debe cubrirse inmediatamente logo de recoller a equipaxe e de detectar unha incidencia relacionada coa súa equipaxe ou de constatar a súa falta. É un requisito necesario para facer constar un incidente ocorrido e para a tramitación pola compañía aérea.

O parte de irregularidade de equipaxe (PIR) debe solicitarse e cubrirse no mostrador da compañía de Handling ou da compañía aérea responsable do voo.

O Convenio de Montreal refírese a un prazo de 21 días, como o período de atraso a partir do cal a compañía debe tratar a equipaxe como perdida e non como atrasada.

Non hai normas establecidas sobre como debe tratar a compañía aérea as reclamacións por atrasos da equipaxe. Mais o principio xeral é o de cubrir os gastos de primeira necesidade xerados como resultado do atraso na entrega desta.

Se a equipaxe sofre un atraso superior a 21 días, a súa reclamación será cualificada coma unha perda de equipaxe. O Convenio de Montreal requirelle á compañía que trate a equipaxe como perdida tras 21 días desde que sucedeu a incidencia.

A responsabilidade máxima da compañía pola perda da equipaxe é de 1.000 DEX, salvo declaración especial de valor.

Se os pasaxeiros notan calquera irregularidade ao recibiren a equipaxe, deberanllo comunicar á compañía aérea ante os mostradores habilitados antes de abandonaren o aeroporto.

Prazos para reclamar

O Convenio de Montreal establece que as reclamacións deberán presentarse por escrito ante a compañía aérea e dentro dos seguintes prazos:

- Danos na equipaxe: 7 días desde a recepción desta.
- Atraso da equipaxe: 21 días desde a recepción desta.
- Perda da equipaxe: non hai límite establecido no convenio (mais recoméndase realizar a reclamación canto antes, logo de transcorrer os 21 días durante os cales a maleta estivo “atrasada” ou despois de que a compañía aérea confirmase a perda desta.

...: 10. SERVIZOS DE COMUNICACIÓNS ELECTRÓNICAS. CARTA DE DEREITOS DOS USUARIOS FINAIS ...:



Os usuarios finais de servizos de comunicacións electrónicas serán titulares, ademais dos dereitos básicos de protección dos consumidores, dos seguintes dereitos:

a) Obtención dunha conexión á rede telefónica pública desde unha situación fixa que posibilita o acceso funcional a Internet, e acceder á prestación do servizo telefónico e ao resto de prestacións incluídas no servizo universal, con independencia da súa localización xeográfica, a un prezo alcanzábel e cunha calidade determinada.

Enténdese por servizo universal o conxunto definido de servizos cuxa prestación se garante para todos os usuarios finais, con independencia da súa localización xeográfica, cunha calidade determinada e a un prezo alcanzábel.

b) Sinatura de contratos e rescisión destes, así como cambio de operador de forma segura e rápida, con conservación do número telefónico. En particular, inclúe o dereito a resolver o contrato anticipadamente, sen penalización, en supostos de modificación deste polo operador por motivos válidos especificados naquel e sen prexuízo doutras causas de resolución unilateral.

Ademais, os operadores non poderán acceder á liña dun usuario final sen o seu consentimento expreso e inequívoco.

O contrato extinguirase polas causas xerais de extinción dos contratos e, especialmente, por vontade do abonado, comunicándoo previamente ao operador cunha antelación mínima de **dous días hábiles** ao momento en que ha de surtir efectos. O operador absterase de facturar e cobrar calquera cantidade que se puidese devengar, por causa non imputábel ao usuario final, con posterioridade ao prazo de dous días en que debeu producir efectos á baixa.

Os contratos só poderán ser modificados polos motivos válidos expresamente recollidos no contrato e o usuario final terá dereito neste caso a resolver anticipadamente e sen penalización ningunha o contrato. Os operadores deberán notificar ao usuario final as modificacións contractuais cunha antelación mínima dun mes informando expresamente na notificación do seu dereito a resolver anticipadamente o contrato sen penalización ningunha.

Os procesos de cambio de operador realizaranse, con carácter xeral, a través da baixa do usuario final co operador de orixe e a alta co de destino. Para os efectos de tramitación da baixa, o abonado deberá comunicala directamente

ao operador de orixe conforme ao procedemento que figure no contrato.

- c) **Información veraz, eficaz, suficiente, transparente e actualizada** sobre as condicións ofrecidas polos operadores e sobre as garantías legais.

Antes de contratar, os operadores deben poñer á disposición do usuario final de forma clara, comprensible e adaptada ás circunstancias a información veraz, eficaz, suficiente e transparente sobre as características do contrato, en particular sobre as súas condicións xurídicas e económicas e dos servizos obxecto deste. Os operadores publicarán as súas condicións xerais de contratación nun lugar doadamente accesíbel da súa páxina da internet. Así mesmo, facilitarán as ditas condicións por escrito, se así o solicita un usuario final, que non deberá afrontar gasto ningún pola súa recepción e informarán sobre elas no teléfono de atención ao público, que terá o custo máximo do prezo ordinario do servizo de telecomunicacións sen recargo.

- d) **Recepción de servizos de comunicacións electrónicas con garantías de calidade, e recepción de información** comparábel, pertinente e actualizada sobre a calidade dos servizos de comunicacións electrónicas dispoñíbeis ao público.

- e) **Continuidade do servizo, e a indemnización en caso de interrupcións**

Cando, durante un período de facturación, un aboado sufra interrupcións temporais do servizo telefónico dispoñíbel ao público, o operador deberá indemnizar cunha cantidade que será, cando menos, igual á maior das dúas seguintes:

- a) A media do importe facturado por todos os servizos interrompidos durante os tres meses anteriores á interrupción, rateado polo tempo que durase a dita interrupción. En caso dunha antigüidade inferior a tres meses, considerarase o importe da factura media nas mensualidades completas efectuadas ou a que se obtivese nunha mensuralidade estimada de forma proporcional ao período de consumo efectivo realizado.
- b) Cinco veces a cota mensual de aboamento ou equivalente vixente no momento da interrupción, rateado polo tempo de duración desta.

- f) **Facturación detallada e desconexión de determinados servizos e medio de pagamento que haberá que escoller** dos servizos entre os comunmente utilizados no tráfico comercial.

Os usuarios finais terán dereito a que os operadores lles presenten facturas polos cargos en que incorresen. As facturas deben conter de forma obrigato-



ria e debidamente diferenciados os conceptos de prezos que se tarifican polos servizos que se prestan. Os aboados a modalidades de pagamento previo terán dereito a obter unha información equivalente.

Os operadores que presten o servizo telefónico dispoñíbel ao público deberán lles garantir aos seus abonados o dereito á desconexión de determinados servizos, entre os que se incluírá, polo menos, o de chamadas internacionais e a servizos de tarificación adicional.



g) Atención eficaz polo operador

Os operadores deberán dispoñer dun departamento ou servizo especializado de atención ao cliente, que teña por obxecto atender e resolver as queixas e reclamacións e calquera incidencia contractual que formulen os seus clientes.

O servizo de atención ao cliente do operador, de carácter gratuíto, deberá prestarse de tal maneira que o usuario final teña constancia das reclamacións, queixas e, en xeral, de todas as xestións con incidencia contractual que realice o subscritor. Para os ditos efectos, o operador estará obrigado a lle comunicar ao abonado o número de referencia das reclamacións, queixas, peticións ou xestións.

O operador deberá admitir, en todo caso a vía telefónica para a presentación de reclamacións.

h) Acceso a unhas vías rápidas e eficaces para reclamar

Sen prexuízo dos procedementos de mediación ou resolución de controversias que, se é o caso, establecesen os órganos competentes sobre consumo das comunidades autónomas, os aboados poderán dirixir a súa reclamación á Secretaría de Estado de Telecomunicacións e á Sociedade da Información.

i) Prestacións especiais para persoas con minusvalidez e de renda baixa

Os operadores designados para a prestación do servizo universal deberán garantir que os usuarios finais con minusvalidez teñan acceso ao servizo telefónico dispoñíbel ao público desde unha situación fixa en condicións equiparábeis ás que se lles ofrecen ao resto de usuarios finais. Dentro do colectivo das persoas con minusvalidez, consideraranse incluídas as persoas invidentes ou con graves dificultades visuais, as persoas xordas ou con graves dificultades auditivas, as mudas ou con graves dificultades para a fala, as minusválidas físicas e, en xeral, calquera outras con minusvalideces físicas que lles impidan manifestamente o acceso normal ao servizo telefónico fixo ou lle esixan un uso máis oneroso deste.

j) A unha especial protección na utilización de servizos de tarificación adicional

Son servizos de tarificación adicional aqueles que, a través da marcación dun determinado código, levan consigo unha retribución específica en concepto de remuneración ao subscritor chamado, pola prestación de servizos de información, comunicación ou outros.

Os códigos de acceso telefónico actualmente atribuídos para prestar servizos de tarificación adicional son o 803, 806, 807, 905 e 907.

Mediante os códigos 803-806-807, unicamente se prestarán servizos de voz, mentres que mediante o código 905 poderán prestarse servizos de voz e de televoto.

A través do código 907, unicamente se prestarán servizos sobre sistemas de datos.

Por outra banda, os servizos de tarificación adicional baseados no envío de mensaxes, son os servizos de comunicacións electrónicas prestados tanto mediante mensaxes curtas de texto (siglas en inglés SMS), coma mediante mensaxes multimedia (siglas en inglés MMS), que supoñen o pagamento polos usuarios, de forma inmediata ou diferida, dunha retribución, engadida ao prezo do servizo de envío de mensaxes sobre o que se soportan en concepto de remuneración pola prestación dalgún servizo de información, comunicación, entretemento ou outros.

A retribución pola prestación de servizos de tarificación adicional unicamente deberá producirse por servizos expresamente solicitados polo usuario e efectivamente prestados. Igualmente, queda prohibida a facturación de mensaxes aos usuarios cuxo acceso aos servizos tivese resultado imposible por non existir un acordo entre o operador de acceso e o titular da numeración ou que por calquera tipo de razón técnica non se adecúe ao principio de conformidade.

O operador titular do número deberá pór á disposición dos usuarios, con carácter previo á contratación, información acerca da dispoñibilidade do servizo ofertado para a súa terminal móbil.

k) Protección dos datos de carácter persoal

Os usuarios finais serán titulares dos seguintes dereitos:

- a) Protección de datos persoais sobre o tráfico.
- b) Protección de datos na facturación desagregada.
- c) Protección de datos na elaboración de guías telefónicas e doutros servizos de telecomunicacións.
- d) Protección de datos na prestación de servizos de consulta sobre números de teléfono.

- e) Protección fronte a chamadas non solicitadas con fins comerciais.
- f) Protección fronte á utilización de datos de localización.
- g) Protección de datos persoais na prestación de servizos avanzados de telefonía.



... II. VIVENDA ...

As persoas físicas ou xurídicas que interveñen no proceso da edificación han de responder fronte aos propietarios e aos terceiros adquirentes dos edificios ou parte destes, no caso de que sexan obxecto de división, dos seguintes danos materiais ocasionados no edificio dentro dos prazos indicados, que contarán desde a data de recepción da obra, sen reservas ou desde a corrección destas:

Durante dez anos, dos danos materiais causados no edificio por vicios ou defectos que afecten á cimentación, aos soportes, ás vigas, aos forxados, aos muros de carga ou a outros elementos estruturais e que comprometan directamente a resistencia mecánica e a estabilidade do edificio.

Durante tres anos, dos danos materiais causados no edificio por vicios ou defectos dos elementos construtivos ou das instalacións que ocasionen o incumprimento dos requisitos de habitabilidade.

Durante un ano, o construtor tamén responderá dos danos materiais por vicios ou defectos de execución que afecten a elementos de terminación ou acabado das obras.



Estas garantías por danos materiais ocasionados por vicios e defectos da construción, están cubertas da seguinte forma:

- Por un seguro de danos materiais ou seguro de caución para garantir, durante un ano, o resarcimento dos danos materiais por vicios ou defectos de execución que afecten a elementos de terminación ou ao acabado das obras, que poderá ser substituído pola retención dun 5% do importe da execución material da obra por parte do promotor.
- Seguro de danos materiais ou seguro de caución para garantir, durante tres anos, o resarcimento dos danos causados por vicios ou por defectos dos elementos construtivos ou das instalacións que ocasionen o incumprimento dos requisitos de habitabilidade.
- Seguro de danos materiais ou seguro de caución para garantir, durante dez anos, o resarcimento dos danos materiais causados no edificio por vicios ou defectos que teñan a súa orixe ou afecten á cimentación, aos soportes, ás vigas, aos forxados, aos muros de carga ou a outros elementos estruturais e que comprometan directamente a resistencia mecánica e estabilidade do edificio.

II. FORMALISMOS LEGAIS QUE DEBES COÑECER

I. CLÁUSULAS ABUSIVAS

Consideraranse cláusulas abusivas todas aquelas estipulacións non negociadas individualmente e todas aquelas prácticas non consentidas expresamente que, en contra das esixencias da boa fe, causen, en prexuízo de quen consuma, sexa persoa física ou empresa, un desequilibrio importante dos dereitos e das obrigas das partes que se deriven do contrato.

En todo caso, son abusivas as cláusulas que:

- a) Vinculen o contrato coa vontade da empresa que vende.
- b) Limiten os dereitos da persoa consumidora e usuaria.
- c) Determinen a falta de reciprocidade no contrato.
- d) Lle imponhan ao consumidor e ao usuario garantías desproporcionadas ou lle imponhan indebidamente a carga da proba.
- e) Resulten desproporcionadas en relación co perfeccionamento e coa execución do contrato.
- f) Contraveñan as regras sobre competencia e dereito aplicábel.

2. FOLLAS DE RECLAMACIÓN

Todas as persoas físicas ou xurídicas titulares de establecementos que comercialicen bens ou presten servizos en Galicia, están obrigadas a teren a disposición de consumidores e usuarias as follas de reclamación.

EXISTEN FOLLAS
DE RECLAMACIÓN
A DISPOSICIÓN DOS CON-
SUMIDORES E USUARIOS

EXISTEN HOJAS DE
RECLAMACIÓN A
DISPOSICIÓN DE LOS CON-
SUMIDORES Y USUARIOS

THERE ARE COMPLAINT
FORMS AVAILABLE FOR
CONSUMER USE

Estas follas están integradas por un xogo unitario de impresos autocalcables composto por un folio orixinal de cor branca para ser enviado á Administración, un folio de cor verde para o reclamante e outro de cor amarela para o establecemento. Para formular unha reclamación, deberá solicitarlle a entrega dun xogo de follas de reclamación á persoa responsábel ou a calquera empregado ou empregada do establecemento ou do servizo. **A súa entrega é obligatoria e gratuita.**

Debe cubrir a folla de reclamación no establecemento, no local ou na dependencia onde a solicite e debe facer constar o seu nome e apelidos, domicilio, número de documento nacional de identidade ou pasaporte, así como os demais datos a que se refire o impreso. Así mesmo, terá que facer unha descrición breve e precisa dos feitos que motivan a súa reclamación e expor a data en que ocorreron e mais concretar a súa pretensión. A continuación, a empresa denunciada poderá manifestar o que considere en relación cos feitos e ambos asinarán a folla.

O impreso orixinal da folla de reclamación de cor branca ten que ser presentado ante as autoridades de Consumo pola persoa que reclame.

3. GARANTÍAS

Aféctanlles tanto a quen vende como a quen consume mais exclúense os contratos realizados entre particulares. Aplícanse aos produtos, entendendo por eles todo ben moble.

Coa regulación actual, calquera ben deste tipo goza de protección mais non só os novos, senón tamén os bens de segunda man. Porén, o nivel de protección vai mais alá ao ampliar a garantía ás instalacións, sempre que estas se recollan na compravenda dun produto e o vendedor se responsabilice ou se encargue da súa instalación.

Quedan excluídos das garantías:

- Os bens adquiridos mediante venda xudicial.
- A auga ou o gas cando non estean envasados para a venda en volume delimitado ou en cantidades determinadas.
- A electricidade.
- Os bens de segunda man adquiridos en poxa administrativa á que os consumidores poidan asistir persoalmente.

Causas de reclamación

- Que non se axusten á descrición realizada polo vendedor e non posúan as calidades do produto que o vendedor lle presentase ao consumidor e usuario en forma de mostra ou modelo.
- Que non sexan aptos para os usos a que ordinariamente se destinen os produtos do mesmo tipo.
- Que non sexan aptos para calquera uso especial requirido polo consumidor e usuario cando informe o vendedor no momento de realización do contrato, sempre que este admitise que o produto é apto para o dito uso.
- Que non presenten a calidade e prestacións habituais dun produto do mesmo tipo que o consumidor e usuario poida fundadamente esperar, tendo en conta a natureza do produto e, se for o caso, das declaracións públicas sobre as características concretas dos produtos feitas polo vendedor, o produtor ou o seu representante, en particular na publicidade ou na etiquetaxe.

Vostede poderá reclamar se o ben non é conforme co contrato. A falta de conformidade que resulte dunha instalación incorrecta do produto equipararase á falta de conformidade do produto cando a instalación estea incluída no contrato de compravenda ou de subministración.

Formas de saneamento ou de compensación

Se o ben non se axusta ao contrato, a persoa que comprou o produto ou o servizo poderá optar entre:

- Esixir a reparación ou a substitución do produto, salvo que unha destas opcións resulte imposíbel ou desproporcionada.
- A rebaixa do prezo e a resolución do contrato, a elección do consumidor, cando este non puidese esixir a reparación ou a substitución nos casos en que estas non se levasen a cabo nun prazo razoábel ou sen maiores inconvenientes para

o consumidor. A resolución non procederá cando a falta de conformidade sexa de escasa importancia.

Prazo da garantía

A empresa vendedora responde das faltas de conformidade que se manifesten nun prazo de dous anos desde a entrega.

Nos bens de segunda man, poderase pactar un prazo menor entre as partes, que non poderá ser inferior a un ano desde a entrega.

Se a reclamación ou defecto se produce nos seis meses posteriores á entrega, é a empresa vendedora a que ten que probar que o produto non teña ningunha falta. Logo de que transcorran os seis primeiros meses, será o consumidor ou a consumidora quen teña a carga de probar que o produto no momento da entrega era disconforme.

Especial consideración á garantía comercial

A garantía comercial pode ser ofrecida de forma adicional e obrigará a quen figure como garante nas condicións establecidas no documento de garantía e na publicidade correspondente.

A garantía deberá formalizarse por pedimento da persoa consumidora, por escrito ou en calquera outro soporte duradeiro.

A garantía expresará necesariamente:

- a) O ben sobre o que recaia a garantía.
- b) O nome e o enderezo do garante.
- c) Que non afecta aos dereitos de que dispón o consumidor conforme ás estipulacións da lei.
- d) Os dereitos adicionais aos legais que se lle conceden ao consumidor como titular da garantía.
- e) O prazo de duración da garantía e o seu alcance territorial.
- f) As vías de reclamación de que dispón o consumidor.

A acción para reclamar o cumprimento do que establece esta garantía **prescribirá aos seis meses desde que remate o prazo de garantía.**

En relación cos bens de natureza duradeira, a garantía comercial deberá entregárselle en todo caso ao consumidor, formalizada por escrito ou en calquera soporte duradeiro aceptado por este.

Os dereitos que a lexislación establece en garantías son independentes e compatíbeis coa garantía comercial.

4. RECLAMACIÓN E RESPONSABILIDADE POR PRODUTOS DEFECTUOSOS

Os produtores serán responsábeis dos danos causados polos defectos dos produtos que, respectivamente, fabriquen ou importen.

Produto defectuoso

Enténdese por produto todo ben moble, aínda cando se encontre unido ou incorporado a outro ben moble ou inmovible. Tamén se considerarán produtos o gas e a electricidade.

Unha vez determinado o concepto de produto, entenderase que produto defectuoso é aquel que non ofrezca a seguridade que cabería esperar lexitimamente, tendo en conta todas as circunstancias e, especialmente, a súa presentación, o seu uso razoabelmente previsíbel e o momento da súa posta en circulación.

En todo caso, un produto é defectuoso se non ofrece a seguridade normalmente ofrecida polos demais exemplares da mesma serie.

Responsabilidade

O réxime de responsabilidade comprende os danos persoais, incluídos a morte, e os danos materiais, sempre que estes afecten a bens ou a servizos obxectivamente destinados ao uso ou ao consumo privados e en tal concepto fosen utilizados principalmente polo prexudicado e sempre que non sexa o no propio produto, caso en que os danos lle darán dereito ao prexudicado a ser indemnizado conforme á lexislación civil e mercantil.

Proba

Calquera persoa prexudicada que pretenda obter a reparación dos danos causados terá que probar o defecto, o dano e a relación de causalidade entre ambos.

Prescripción da acción

A acción de reparación dos danos e perdas previstos prescribirá aos tres anos, que contarán desde a data en que a persoa prexudicada sufra o prexuízo, ben sexa por defecto do produto ou ben polo dano que o devandito defecto lle ocasiona, sempre que se coñeza a responsábel do dito prexuízo.

A acción do que satisfai a indemnización contra todos os demais responsábeis do dano prescribirá ao ano, que contará desde o día do pago da indemnización.

5. DEREITO DE DESESTIMENTO

O dereito a desistir dun contrato é a facultade do consumidor e usuario de deixar sen efecto o contrato asinado, notificándollo así á outra parte contratante no prazo establecido para o exercicio dese dereito, sen necesidade de xustificar a súa decisión e sen penalización de ningunha clase.

Cando se encontre nalgún suposto en que a lei lle atribúa o dereito de desistimento como consumidor e usuario, o empresario contratante deberá informalo por escrito no documento contractual, de xeito claro, comprensíbel e preciso, do dereito de desistir do contrato e dos requisitos e das consecuencias do seu exercicio, incluídas as modalidades de restitución do ben ou do servizo recibido. De-

berá entregarlle, ademais, un documento de desistimento, identificado claramente como tal, que exprese o nome e dirección da persoa a quen debe enviarse e os datos de identificación do contrato e dos contratantes a que se refire. Corresponde ao empresario probar o cumprimento destes feitos.

O consumidor só terá dereito a desistir do contrato nos supostos establecidos legal ou regulamentariamente e cando así se lle recoñeza na oferta, na promoción, na publicidade ou no propio contrato.



O consumidor e usuario disporá dun prazo mínimo de sete días hábiles para exercer o dereito de desistimento.

O consumidor e usuario que exercite o dereito de desistimento contractualmente recoñecido non terá en ningún caso obriga de indemnizar polo desgaste ou pola deterioración do ben ou polo uso do servizo debido exclusivamente á súa proba para tomar unha decisión sobre a súa adquisición definitiva.

En ningún caso, poderá esixir o empresario anticipo de pagamento ou prestación de garantías, mesmo a aceptación de efectos que garantan un eventual resarcimento no seu favor para o caso de que se exercite o dereito de desistimento.

6. RECLAMACIÓNS SOBRE SEGUROS E SERVIZOS BANCARIOS

Co obxectivo de lograr un nivel de protección axeitado, estableceuse un procedemento que lles facilita a vía oportuna aos clientes das entidades aseguradoras e bancarias para que lles permita trasladar de forma áxil eficaz as súas consultas, queixas ou reclamacións.

Así, en **primeiro lugar**, establécese a obriga para as entidades aseguradoras e bancarias de atender e resolver as queixas e reclamacións que os clientes poidan presentar, relacionadas cos seus intereses e dereitos legalmente recoñecidos, para o que deberán contar cun departamento ou servizo de atención ao cliente. Ademais, poderán designar un defensor do cliente, a quen corresponderá atender e resolver os tipos de reclamacións que determine en cada caso o seu regulamento de funcionamento, e que terá que ser unha entidade ou un experto independente.

En **segundo lugar**, unha vez que se formulase previamente a queixa ou reclamación, see esta non ser resolve ou de se denega ou desestima, haberá que recurrir ao Comisionado para a Defensa do Asegurado en materia de seguros e para a Defensa do Cliente de servizos bancarios en materia bancaria.



Departamento ou servizo de atención ao cliente

As entidades aseguradoras deberán dispor dun departamento ou dun servizo especializado de atención ao cliente que teña por obxecto atender e resolver as

queixas e as reclamacións que se presenten. O departamento de atención ao cliente debe de poder tomar as decisións de maneira autónoma en relación coa súa actividade, de forma que non se produzan conflitos de interese. Por iso, as entidades deberán adoptar as medidas necesarias para separar o departamento ou o servizo de atención ao cliente dos restantes servizos comerciais ou operativos da organización.

Os departamentos ou servizos de atención ao cliente deberán estar dotados dos medios humanos, materiais, técnicos e organizativos axeitados para o cumprimento das súas funcións. En particular, o persoal ao servizo de tales departamentos debe dispor dun coñecemento axeitado da normativa sobre transparencia e protección dos clientes dos servizos financeiros.

Defensor do cliente

As entidades poderán designar un defensor do cliente, a quen lle corresponderá atender e resolver os tipos de reclamacións que se sometan á súa decisión no marco do que dispoña o regulamento de funcionamento, así como promover o cumprimento da normativa de transparencia e de protección da clientela e das boas prácticas e usos financeiros. O defensor do cliente actuará con independencia, con respecto á entidade e con total autonomía en relación cos criterios e coas directrices que se deben aplicar no exercicio das súas funcións.

Para tal fin, o defensor do cliente será unha persoa ou entidade de recoñecido prestixio no ámbito xurídico, económico ou financeiro, allea á organización da entidade ou entidades ás que lles presta os seus servizos.

As decisións do defensor do cliente favorábeis ao reclamante vincularán a entidade. Esta vinculación non será obstáculo á plenitude da tutela xudicial, ao recurso a outros mecanismos de solución de conflitos nin á protección administrativa.

Procedemento de reclamación

Para a presentación correcta da reclamación, deberase achegar un documento en que se fagan constar:

- a. Nome, apelidos e domicilio da persoa interesada e, no seu caso, da persoa que a represente, debidamente acreditada; número do documento nacional de identidade para as persoas físicas e datos referidos a rexistro público para as xurídicas.
- b. Motivo da queixa ou da reclamación, con especificación clara das cuestións sobre as que se solicita un pronunciamento.
- c. Oficina ou oficinas, departamento ou servizo onde se produciron os feitos obxecto da queixa ou da reclamación.
- d. Que a persoa reclamante non ten coñecemento de que a materia obxecto da queixa ou reclamación está sendo substanciada a través dun procedemento administrativo, arbitral ou xudicial.

e. Lugar, data e sinatura.

Deberá achegar, xunto co documento anterior, as probas documentais que figuren no seu poder en que se fundamente a súa queixa ou reclamación.

As queixas e as reclamacións poderán ser presentadas ante a Defensora do Cliente ou en calquera oficina aberta ao público da entidade, así como no enderezo de correo electrónico que cada entidade haberá de habilitar para este fin.

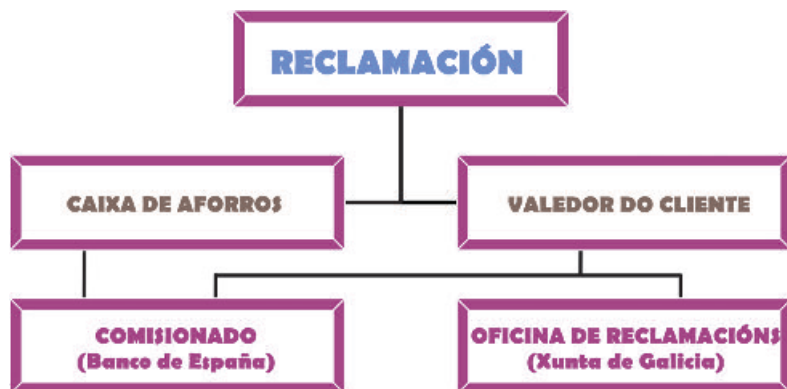
En todo caso, os departamentos ou os servizos de atención ao cliente e, no seu caso, os defensores do cliente, disporán dun prazo de dous meses, que contarán desde a presentación ante eles da queixa ou da reclamación, para ditar un pronunciamiento. O/a reclamante poder, a partir da finalización do dito prazo, acudir ao Comisionado para a Defensa do Cliente do Asegurado sobre de seguros ou ben ao Comisionado para a Defensa do Cliente de Servizos Bancarios sobre Bancos. Para admitir e tramitar queixas ou reclamacións, será imprescindible acreditar que se lle formularon previamente ao departamento ou servizo de atención ao cliente ou, no seu caso, á Defensora do Cliente, da entidade contra a que se dirixe a queixa ou a reclamación.

Reclamacións dos clientes das Caixas de Aforro

Os clientes das Caixas de Aforros que operan en Galicia dispoñen de varios procedementos para presentaren as súas reclamacións en relación coa prestación de servizos bancarios por estas entidades.

En primeira instancia, as reclamacións poden presentarse :

- Directamente, ben ante o **Departamento ou Servizo de Atención ó Cliente** da propia Caixa de Aforros, como no caso de que a Caixa designase un defensor do cliente ante este, que emitirá unhas decisións vinculantes para a Caixa cando estas foran favorábeis ao cliente. O prazo para resolver as reclamacións é de dous meses desde a súa presentación.
- **Valedor do Cliente da Federación Galega de Caixas de Aforros** Para acudir ao valedor do cliente non é necesario acudir previamente ao Servizo ou Departamento de Atención ao Cliente da Caixa. Se a queixa ou a reclamación foi presentada previamente ante a Caixa e admitida a trámite por esta, é necesario que aquela fose resolta negativamente pola caixa ou que transcorresen dous meses desde a súa presentación sen ter resposta, para formular a queixa ou a reclamación ante o valedor do cliente. O valedor do cliente debe resolver a queixa ou a reclamación no prazo de dous meses desde a súa presentación. As decisións do valedor do cliente só serán vinculantes para a Caixa en caso de que o reclamante pretenda o recoñecemento ao seu favor de dereitos económicos e a Caixa manifeste expresamente a vontade de se someter a unha resolución vinculante do Valedor, sempre e cando ambas as partes fagan unha aceptación formal da resolución ditada con renuncia expresa ao exercicio de accións.



Segunda instancia

- En caso de ter reclamado inicialmente contra o departamento, o servizo de atención ao clientes ou ante o defensor do cliente, a reclamación pode ser presentada en segunda instancia, por decisión do reclamante, ben ao Comisionado para a Defensa do Cliente de Servizos Bancarios adscrito organicamente ao Banco de España, ben ao valedor do cliente da Federación Galega de Caixas de Aforros.
- En caso de reclamar ante o valedor do cliente, a segunda instancia de reclamación pode ser, por decisión do reclamante, ben o Comisionado para a Defensa do Cliente de Servizos Bancarios (sempre que se reclamase antes ante a propia caixa), ben a Oficina de Reclamacións de Clientes das Caixas de Aforros da Consellería de Facenda da Xunta de Galicia (é un órgano administrativo, dependente da Dirección Xeral de Política Financeira e Tesouro da Consellería de Facenda).

III. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: ARBITRAXE

O Sistema Arbitral de Consumo é a arbitrase institucional de resolución extraxudicial, de carácter vinculante e executivo para ambas as partes, dos conflitos xurdidos entre os consumidores ou usuarios e as empresas ou profesionais en relación cos dereitos legal ou contractualmente recoñecidos ao consumidor.

O procedemento arbitral de consumo axustarase aos principios de audiencia, contradición, igualdade entre as partes e gratuidade.

Materias obxecto de arbitraje

Non poderán ser obxecto de arbitraje de consumo os conflitos que versen sobre intoxicación, lesión, morte ou aqueles en que existan indicios racionais de delito, incluída a responsabilidade por danos e perdas directamente derivada deles.

Órganos arbitrais

Coñecerá os asuntos un árbitro único, cando as partes así o acorden, ou cando o acorde o presidente da Xunta Arbitral de Consumo, sempre que a contía da controversia sexa inferior a 300 € e que a falta de complexidade do asunto así o aconselle.

Nos demais supostos, coñecerá os asuntos un colexio arbitral integrado por tres árbitros acreditados elixidos cada un deles entre os propostos pola Administración, as asociacións de consumidores e usuarios, e as organizacións ou profesionais. Os tres árbitros actuarán de forma colexiada, asumirá a presidencia o árbitro proposto pola administración.

Arbitraje de consumo electrónico

A arbitraje de consumo electrónico é aquela que se substancia integramente, desde a solicitude de arbitraje até o remate do procedemento, incluídas as notificacións, por medios electrónicos, sen prexuízo de que algunha actuación arbitral deba practicarse por medios tradicionais.



Adhesión ao sistema arbitral

As empresas ou profesionais poderán formular unha oferta unilateral de adhesión ao Sistema Arbitral de Consumo que terá carácter público.

O presidente da Xunta Arbitral de Consumo competente para coñecer da oferta pública de adhesión, resolverá motivadamente sobre a súa aceptación ou rexeitamento, e en caso de aceptala, otorgaralle á empresa ou ao profesional o distintivo oficial, que lle ofrece grandes garantías ao consumidor.

Lembra que sempre é mellor comprar en establecementos adheridos, xa que é sinal da posibilidade de resolución de conflitos mediante o sistema arbitral de consumo, o cal é unha mostra da súa garantía.

IV. ENDEREZOS E TELÉFONOS DE INTERESE

Centro Europeo do Consumidor

Príncipe de Vergara, 54
28006 Madrid
Tel.: 34 91 822 45 62
cec@consumo-inc.es

Comisionado para a Defensa do Cliente dos Servizos Financeiros (Banco de España)

Alcalá, 48
28014 Madrid
Tel.: 901 545 400
Clientebanca@bde.es

Valedor do pobo

981 569 740
Rúa do Hórreo, 65
15700 Santiago de Compostela

Axencia de Protección de Datos

901 100 099
Jorge Juan, 6
28001 Madrid
ciudadano@agpd.es

Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións

Paseo de la Castellana, 44
28046 Madrid
Tel.: 902 197 936

Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e para a Sociedade da Información

Paseo de la Castellana, 160
28071 Madrid
Tel.: 901 336 699

Atención ao Cidadán do Ministerio de Xustiza

902 007 214

Comisión do Mercado das Telecomunicacións

Carrer de la Marina, 16-18
Edificio Torre Mapfre
08005 Barcelona
Tel.: 93 603 62 00

Comisión Nacional do Mercado de Valores

R/ Miguel Ángel, 11
28010 Madrid
Tel.: 902 180 772

Axencia Española de Seguridade Alimentaria e Nutrición

R / Alcalá, 56
28071 Madrid
Tel.: 913 380 320
informacionaesan@msps.es

Axencia Estatal de Seguridade Aérea

Despacho A259
Paseo de la Castellana, 67
28071 Madrid
Tel.: 915 978 321

Asociación Provincial de Amas de Casa, Consumidores e Usuarios da Coruña

R/ Cantón Grande, 6 – 4.ºE
15001 A Coruña
Tel.: 981 225 276
administración@amascasa.com

Asociación de Consumidores COETICOR

R/ Cabo Santiago Gómez , 8 , baixo
A Coruña
Tel.: 981 274 411
consumo@coeticor.org

Asociación de Usuarios de Bancos, Caixas de Aforro e Seguros de Galicia

Avda. xeneral Sanjurjo, 119, 1.º dta. (esquina da rolda de Outeiro)
15006 A Coruña
Tel.: 981 153 969
galicia@adicae.net

Asociación de Inquilinos

981 252 944
Cabo Santiago Gómez, 9
15004 A Coruña

Centro de Información e Atención ao Cidadán da Xunta
902 120 012

Centro de Documentación
Torres Quevedo, 3-5 A Grela
15071 A Coruña
Tel.: 881 881 472
centro.doc.igc@xunta.es

Laboratorio de Consumo de Galicia
Torres Quevedo, 3-5 A Grela
15071 A Coruña
Tel.: 881 881 483
laboratorio.consumo@xunta.es

Información ao Consumidor do Instituto Galego de Consumo
900 231 123

Instituto Galego de Consumo
Gonzalo Torrente Ballester, 1-5, baixo
15707 Santiago de Compostela
A Coruña
Tel.: 981 544 512
igc@xunta.es

Servizo Provincial de Consumo da Coruña
Edificio de Servizos Múltiples
Monelos, s/n
15071 A Coruña
Tel.: 981 184 971

Valedor do Cliente (Federación Galega de Caixas de Aforros)
Rúa Montero Ríos, 7
15706 Santiago de Compostela
A Coruña
Tfno.: 981 566 288

Oficina de Reclamacións de clientes de caixas de Aforro (Xunta de Galicia)
Edificio Admtvo. San Caetano, bloque 3
15781 Santiago de Compostela
A Coruña
Tfno.: 981 545 154

OMIC A Coruña
R/ Costa da Palloza, 8
15006 A Coruña

Tel.: 981 189 820
Fax: 981 189 821
omic@coruna.es

www.coruna.es/omic



Ayuntamiento de A Coruña
Concello da Coruña

