

# DINERO Y DERECHOS



## El lío de la garantía

**MERECEMOS UNA LEY MÁS CLARA**

► **COMISIONES** Pág. 20

Los bancos cobran por las cosas más insólitas y además sin avisar

► **SEGUROS PARA MÓVILES** Pág. 32

Primas muy caras y coberturas incompletas

► **VENTA ENTRE PARTICULARES** Pág. 34



# DINERO Y DERECHOS



www.OCU.org

## EN PORTADA

**Garantía** Si un producto está defectuoso, la ley debe proteger al consumidor, pero la ambigüedad de la norma la vuelve inoperante.

**6**  
OCU pide que se aclaren los tres puntos conflictivos.

**8**  
¿Cambiar o reparar? En la práctica, decide el vendedor.

**9**  
No se definen unos plazos de reparación razonables.

**10**  
La garantía comercial nunca puede ser más corta que la legal.

## Artículos

**12**  
**Hora de atornillar el IRPF**  
Trucos y estrategias que aligeran la factura fiscal de la próxima primavera.

**16**  
**Discrepar con su aseguradora**  
Si su seguro se resiste a pagar un siniestro, hay formas de presionarles.

**20**  
**Comisiones bancarias**  
Los bancos y cajas tienen libertad para fijarlas y los libros de tarifas ya no son obligatorios.

**28**  
**Invertir en renta fija**  
Le presentamos las dos mejores opciones para invertir con éxito y sin riesgo.

**32**  
**Seguros para móviles**  
Poco atractivos por sus primas excesivas y coberturas limitadas.

**34**  
**Compraventa de coches**  
Es el contrato típico entre particulares. Hacer bien los trámites evita líos.

**37**  
**Deudas familiares: ¡Peligro!**  
¿Hasta dónde alcanza mi responsabilidad por las deudas de un allegado? ¿Cómo puedo limitarla?

## Secciones fijas

**3 Miscelánea**  
Informaciones breves sobre asuntos de interés general

**23 Hilo Directo**  
Panorama útil de la actualidad económica y legal

**27 Zona Inversión**  
Noticias de los boletines financieros que publica OCU

**40 En la Red**  
Selección de páginas web útiles sobre los temas que más nos interesan

**42 Justicia**  
Resoluciones de organismos administrativos y sentencias de tribunales comentadas

**44 Casos Vividos**  
Problemas planteados por los socios de OCU con la mejor solución para cada caso

## 4 garantías

### Defensa de los consumidores

Los objetivos de OCU son la información, la defensa y la representación de los consumidores, así como la atención a sus socios.

### Independencia

OCU es independiente en su financiación. Su presupuesto se alimenta de las cuotas de sus socios y la venta de sus publicaciones.

### Ausencia de publicidad

Nuestras publicaciones no contienen ni una sola línea de publicidad pagada por fabricantes o comerciantes ni por intereses políticos o económicos.

### Prohibición de uso publicitario

Se prohíbe todo uso con fines publicitarios o comerciales de los artículos y del nombre de OCU. Para otros fines, se requiere la autorización previa del editor.



## Estamos para ayudarle

Problemas de consumo, impuestos, banca...  
Teléfonos de contacto en la página 46.

913 009 151  
902 119 479

www.ocu.org/contactar



Cómo acceder a las ventajas exclusivas

913 009 143  
TARJETA DE CRÉDITO OCU  
SERVICIOS NOTARIALES

902 020 956  
SEGURO DENTAL CASER

902 363 666  
SEGURO DENTAL CIGNA

902 103 781  
SEGURO DE HOGAR

914 899 091  
902 888 888  
SUPERMERCADO OCU  
(FONDOS Y BOLSA)

913 009 143  
OPERADOR TELEFÓNICO  
REVISIÓN DE INSTALACIONES  
ELÉCTRICAS

www.ocu.org/que-ofrecemos

# MISCELANEA

El terror de los propietarios

## ¡Arr-IBI las manos!



En cuatro años, el IBI ha crecido un 30%, un 40%, un 60%... pese al desplome del valor de los bienes que grava.

Gracias a nuestros socios, hemos recopilado y estudiado este verano casi 500 recibos de IBI llegados de toda España, una cantidad lo bastante representativa como para sacar conclusiones válidas: el IBI ha subido por término medio entre el 20 y el 50% de 2008 a 2012 y algunas subidas puntuales son aún más desmesuradas, como el 156% del pueblo burgalés de Villasana de Mena o el 89% de la madrileña ciudad de Alcorcón.

Sin embargo, según el propio Ministerio de Fomento, el precio de la vivienda ha caído en este periodo un 24% de media. Además, el IBI no tiene ninguna relación con la renta de las familias y ha subido al mismo tiempo que el paro, el coste de la vida y los recortes salariales, hasta alcanzar una importancia desorbitada en la economía de los pensionistas menos boyantes, los desempleados o las personas con ingresos más pequeños, como las

beneficiarias de una pensión de viudedad por toda renta. Cuando esto se une al envejecimiento del inmueble y la necesidad de afrontar gastos de conservación, la pobreza aprieta.

Ninguna administración es inocente, ya que los ayuntamientos son dueños de revisar los valores catastrales y de fijar los tipos impositivos del IBI, lo que explica por ejemplo que en Leganés sea del 0,286% y en Valencia del 0,974%, más del triple. Claro, que los tipos

no lo son todo, ya que tanto da un tipo moderado aplicado sobre un altísimo valor catastral (caso de San Sebastián o Vitoria), que un tipo muy alto aplicado sobre un valor catastral más razonable.

Algunos propietarios tienen especial mala suerte, pues los diez años que se toman de referencia para recalcular el valor catastral de su vivienda comprenden la época de la burbuja inmobiliaria: los precios sin sentido de entonces ayudan ahora a inflar sus valoraciones.

Por su parte, el gobierno central ha impuesto un incremento extraordinario para el periodo 2012-2013, que eleva el IBI hasta el 10% para los inmuebles cuyo valor catastral lleva más tiempo sin ser revisado. No contento, ha prohibido expresamente las bajadas y amenaza con hacer ordinario lo extraordinario y prorrogar la subida en los ejercicios siguientes.

**MUY ASTUTO.  
SUBE CUANDO  
CRECE EL PRECIO  
DE LA VIVIENDA  
Y CUANDO BAJA  
TAMBIÉN**

### BREVEMENTE

1 Si le hacen un ERE definitivo y se inscribe como demandante de empleo, podrá rescatar su plan de pensiones por anticipado de forma excepcional, cosa que hasta hace poco no estaba permitida.

2 Puede que su hipoteca esté referenciada a uno de los tres índices que ahora desaparecen: el tipo activo de las cajas de ahorro, el tipo medio a más de tres años para compra de vivienda libre en préstamos concedidos por bancos y el tipo de iguales características concedido por cajas. En ese caso, le aplicarán el índice sustitutivo que figure en su contrato o, si no dice nada, otro índice que se ha fijado al efecto y que se corregirá para que no salga ni perjudicado ni beneficiado. Si le aplican el Mibor o Euribor, saldrá ganando.



MISCELÁNEA

BREVEMENTE

**3 Si cobra el paro por adelantado en un pago único y destina el dinero a hacerse autónomo, ya sea para invertir en el inicio de la actividad o para pagar las cuotas de la Seguridad Social, no tendrá que pagar IRPF por lo recibido, como debería hacer si le dan la prestación mes a mes.**

**4 Los retrasos del tren, según el reglamento europeo en la materia, merecen compensaciones menores que las reconocidas por Renfe, aunque procedentes también en casos de fuerza mayor según una sentencia reciente del Tribunal de la Unión Europea. En OCU creemos que para los viajes con origen y destino nacional deben seguir operando las reglas vigentes de Renfe (aunque ello suponga no ser compensado en casos de fuerza mayor), mientras que en los viajes que unen España con otro punto de la UE el reglamento europeo es el indicado.**



AGENDA

» **Autónomos y pymes** cuyo volumen de operaciones en 2012 no superara los dos millones de euros, pueden pedir antes de acabar 2013 (con efecto los tres años

siguientes), el régimen especial de criterio de caja: podrán ingresar el IVA repercutido al cobrar la factura y no al emitirla, y solo deducirán el IVA soportado una vez pagado.



» **La edad de jubilación ordinaria** en 2014 será de 65 años y dos meses (65 si lleva más de 35 y medio cotizados). Puede pedir la pensión desde tres meses antes de cumplirlos.

## ¿Que un corredor se ha ido con su prima?

Dado lo revuelto que está el patio, sepa qué hacer si tiene contratado su seguro a través de un corredor y cierra:

- > Hay corredores que emiten recibos de la aseguradora y cuando se les paga la prima se entiende que la compañía recibe el dinero. Otros no emiten recibos de la aseguradora, pero están obligados a darle una especie de fianza, para garantizar que ingresarán las primas que reciban. Si usted le paga las primas a un corredor de los que no emite recibos de la compañía, contacte con ésta para cerciorarse de que han sido ingresadas.
- > Si descubre que las primas no se han ingresado y está sin cobertura,

trate de recuperar el dinero o de reactivar la póliza con cargo a la fianza que guarda la compañía o reclámelo al seguro de responsabilidad profesional del corredor, junto a los perjuicios causados (por ejemplo, por tener que pagar algo que estaría cubierto en circunstancias normales). La Dirección General de Seguros le dará los datos precisos.

- > Si la póliza está funcionando normalmente, exija a la compañía que le aplique la tarifa de ventanilla y suprima la comisión que antes cobraba el corredor por su trabajo.
- > Cancele en el banco la domiciliación de los recibos del corredor.



## Servicio de Reclamaciones del Banco de España A los bancos se la refanfinfla

Aunque el mismísimo Banco de España se ponga de su parte en un conflicto con un banco o una caja, lo más probable es que estas entidades ignoren toda resolución que les sea contraria y pasen de darle la razón.

¿Por qué? Porque se lo pueden permitir, ya que las resoluciones dictadas por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España no son vinculantes para ellas y la vergüenza no es uno de sus puntos fuertes.

Además, lo que empezó como tímida desobediencia se ha convertido en desprecio olímpico: en 2001, las entidades financieras

acataron casi el 75% de las resoluciones favorables al consumidor; en 2012, tan solo el 18,3%.

El año pasado, el Defensor del Pueblo se unió a nuestras críticas, pidiendo al Banco de España que se implique más en la protección de los consumidores, como regulador que es del mercado bancario y árbitro entre banca y cliente.

El propio Banco de España ha reconocido que las rectificaciones son insuficientes y convierten al Servicio de Reclamaciones en un instrumento ineficaz. Sin embargo su compromiso se limita a hacer un seguimiento especial de los incumplimientos graves o reiterados de la normativa de transparencia.

En nuestra opinión, la única manera de que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España sirva de algo es convirtiendo en vinculantes sus resoluciones. De lo contrario, será un puro trámite intermedio para el sufrido consumidor, antes de ir a los tribunales para hacer valer sus derechos.

**ESTE SERVICIO HUECO LO PAGA USTED CON SUS IMPUESTOS**

## Si tiene cláusula suelo Le ayudamos

Si en el contrato de su hipoteca figura una cláusula suelo, lo más probable es que tenga derecho a que se la eliminen, ya que la mayoría de los consumidores que firmó esta condición no fue informado de modo transparente, como exige el Tribunal Supremo.

Si le quitan el suelo, podrá beneficiarse sin límites de las bajadas de los tipos de interés. Pero, además, en OCU creemos que tiene derecho a recuperar el dinero pagado de más por culpa de la dicha cláusula, unos 6.000 euros de media por cliente. Eso sí, hay que reclamar en los tribunales:

- > Si duda sobre si tiene suelo o no, mire en el recibo del banco. Si el tipo de interés que le aplican supera el valor del Euribor (0,543% en septiembre) más el diferencial que figure en su contrato, tiene suelo.
- > Si su hipoteca es de BBVA, Novagalicia, Cajamar o el Popular, le deben quitar sin más la cláusula suelo. Si no, solicítelo expresamente y no acepte

modificar ninguna condición del contrato a cambio, pues los bancos están a la que salta para intentar ganar por algún sitio lo que pierden al retirar el suelo.

- > Calcule cuánto ha pagado por no haber podido aprovechar las bajadas de los tipos de interés, con la aplicación de nuestra web.
- > Y llámenos. Distintos juzgados de primera instancia y Audiencias Provinciales están fallando a favor de los consumidores y obligando a los bancos a la devolución.



**OCU SOLO SOCIOS**

**PASE A LA ACCIÓN**

Si está dispuesto a ir a juicio, OCU le proporciona abogado y procurador a un precio muy razonable. Más detalles en el teléfono gratuito de esta campaña.

[www.ocu.org/clusulas-suelo-ocu](http://www.ocu.org/clusulas-suelo-ocu)

[www.ocu.org/calculador-clausula-suelo](http://www.ocu.org/calculador-clausula-suelo)

**Teléfono gratuito 900 814 664**

[www.ocu.org](http://www.ocu.org)

# EDITORIAL

## Sube bien y no mires a quién

Todos somos capaces de entender que no se puede gastar más dinero público del que se ingresa de forma indefinida y que depender de préstamos ajenos tiene también un límite y unos riesgos. Para solucionar el problema, hay dos salidas obvias: una es gastar menos y otra es ingresar más. El quid de la cuestión está en decidir qué materias deben ser objeto de recorte y de dónde pueden rascarse los ingresos que tanta falta le hacen al Estado.

En lo que respecta a los gastos, creemos que hay margen para devolverlos a la senda de la razón sin afectar a las obligaciones básicas del Estado para con sus ciudadanos.

En cuanto a los ingresos, lo que no estamos dispuestos a entender es que los impuestos se despeguen por completo de la capacidad de pago de los contribuyentes y no aspiren a ser equitativos, que es lo que está pasando

en algunos casos con el IBI.

### A este paso, tener vivienda en propiedad será una maldición

Más del 80% de los españoles son propietarios de su vivienda y entre ellos, como es fácil imaginar, hay una gran parte que malvive actualmente con subsidios, pequeñas pensiones o salarios de mileurista para abajo. Además, sus viviendas, muy a menudo hipotecadas,

han sufrido una acusada pérdida de valor, que el propio Gobierno cifra por término medio en un 24%.

Pues el IBI parece ignorar este detalle y se ha incrementado en cuatro años en porcentajes a menudo superiores al 40% o incluso al 60%, muy por encima del IPC del periodo, que con su 9,3% ya venía bastante cargadito (vea la noticia *¡Arr-IBI las manos!*, en la página 3).

Por si fuera poco, al IBI se han unido en muchos municipios otros impuestos, como la tasa de movilidad o la tasa de basuras, convirtiendo la propiedad de una vivienda en un desafío fiscal.

¿Qué sería lo justo a nuestro entender?

- > Que el Gobierno no prorrogara la subida extraordinaria del IBI impuesta para el periodo 2012-2013.
- > Que los ayuntamientos usaran sus competencias para moderar el peso del IBI en las economías más desfavorecidas, con bajadas del tipo impositivo o bonificaciones.
- > Que la subida anual no superara la de la inflación.

Nosotros no cejaremos en la lucha por que todo esto ocurra.

EN PORTADA

LA GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

8 En caso de defecto debería decidir el comprador

9 A partir del sexto mes, exigen al comprador probar el defecto

10 La garantía comercial no merma la garantía legal

# No hay por dónde cogerla

La ley necesita ajustes para que los derechos del consumidor no dependan de la buena voluntad del comerciante.



**EL TIEMPO QUE DURA LA REPARACIÓN SUSPENDE EL PLAZO DE LA GARANTÍA, QUE NO VUELVE A CONTAR HASTA LA DEVOLUCIÓN DEL PRODUCTO**

**U**n producto debe llegar al mercado en buen estado, ajustarse a lo que dice ser y tener una vida útil razonable. La garantía protege al consumidor de los defectos de fábrica, los achaques prematuros y los desajustes respecto a lo prometido, obligando al vendedor a subsanarlos, sin coste ni molestias.

Conseguir que los compradores disfruten de esta garantía de forma satisfactoria es una preocupación constante de OCU, por eso hemos tratado este tema en diferentes ocasiones y, ahora, volvemos a tocarlo porque siguen llegando a la Asesoría Jurídica casos en los que los consumidores sufren una aplicación ventajista de la ley por parte de los comerciantes y, muchas veces, necesitan llegar hasta los tribunales para hacer valer sus derechos. ▶

## OCU RECLAMA

### Menos ambigüedad

**1** Que el derecho del consumidor a optar entre la reparación de un producto y el cambio por otro no se supedita a la buena voluntad del vendedor, ya que en la práctica, sea desproporcionado o no, el vendedor impone su criterio frente a la opción del comprador (vea el resultado del Test práctico, en la página siguiente). Además, que se precise que es un "plazo o tiempo razonable" para cambiar o reparar teniendo en cuenta que durante ese tiempo el consumidor se ve privado del uso del objeto. Sería conveniente que se estableciera la obligación del vendedor de entregar al consumidor un objeto de las mismas características que el que devuelve.

**2** Que la presunción de preexistencia del defecto de un producto se extienda a los dos años que dura la garantía legal y no se quede solo en los seis meses posteriores a la compra, ya que esto deja al consumidor en una posición vulnerable porque lo habitual es que se le exija que demuestre, a veces a costa de su dinero, el origen de la avería. Y, en definitiva, cuando se trata de productos de poco valor, si los vendedores o fabricantes se niegan a realizar la reparación o la sustitución, los consumidores terminan por desistir de sus derechos.

**3** Que la inspección de consumo aumente la vigilancia con el fin de que los documentos de garantía que se entregan al comprador no recorten sus derechos ni se incluya información que funda la garantía legal y la comercial.

## CÓMO RECLAMAR EN CASO DE DESACUERDO

■ Si el vendedor no respeta su elección, remítale un escrito exponiendo su problema, la forma de saneamiento que prefiere (cambio o reparación) y ofreciendo un plazo razonable para que cumpla o justifique las razones por las que no respeta su elección. Conserve todos los justificantes de la reparación o sustitución y, en caso de problemas, solicite una mediación de la Asesoría de OCU para que trate de acordar con el vendedor una solución rápida al conflicto.

■ Si no llega a un acuerdo y el vendedor no acepta someterse a un procedimiento arbitral, tendrá que acudir a los tribunales si quiere obtener una indemnización. Como siempre, valore si la cuantía de la reclamación le compensa. Recuerde que, cuando el importe que reclama no excede de 2.000 euros, puede acudir a juicio sin abogado ni procurador.

# La buena voluntad del vendedor

Cuando un producto en garantía se estropea, puede elegir entre repararlo o cambiarlo; pero, en la práctica, se respeta poco ese derecho.

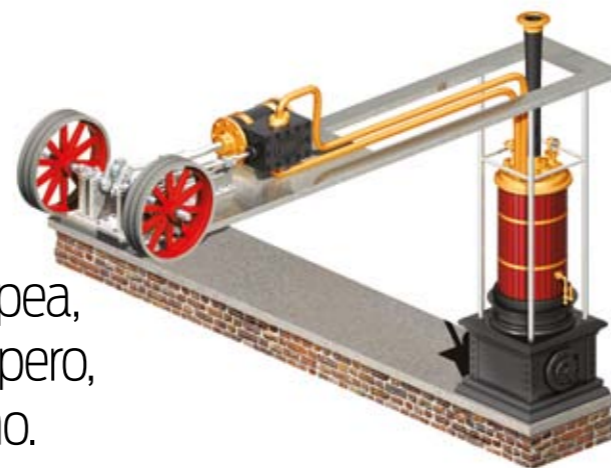


Alejandro Muñiz León

## Me estuvieron mareando

Compré una tableta en Redcoon. Al mes de tenerla se me estropeó. La enviaron al servicio técnico y un mes después me la devolvieron supuestamente reparada. Pasados cuatro días mi tableta volvió a dar el mismo fallo. De nuevo, contacté con el vendedor y me dijo que la volviera a enviar para repararla. Dos meses después me la devolvieron y, en esta ocasión, ni siquiera se encendía. Cansado, les solicité la devolución del dinero y, cuando parecía que habían aceptado, volvieron a decirme que querían repararla. Desesperado ante esta situación me puse en contacto con la Asesoría Jurídica de OCU.

Tras la mediación de OCU, Alejandro consiguió que le devolvieran su dinero cuatro semanas después. Este es un caso claro en el que se pone de manifiesto que la ley presenta lagunas que dejan desprotegido al consumidor, ya que supedita su cumplimiento a la buena voluntad del vendedor. Y no tiene en cuenta que la privación del bien durante la reparación puede suponer en muchos casos un perjuicio para el consumidor.



La garantía legal, que es obligatoria, dice que todo producto que se compre en establecimientos a una empresa, profesional o comerciante para su consumo privado ha de ser conforme con el contrato y establece un plazo de dos años (un año en adquisiciones de segunda mano en establecimientos) para que cualquier fallo o falta de conformidad sea subsanada mediante la reparación del producto o la sustitución o, cuando la subsanación no se consiga, la rebaja del precio o la resolución del contrato.

➤ Así, si un producto en periodo de garantía es defectuoso, el consumidor, en principio, puede elegir si prefiere que el producto sea reparado o cambiado por uno nuevo. La opción que elija tiene que comunicarla al vendedor y este debe atenerse a ella siempre que no sea imposible o desproporcionada, no pudiendo imponer una forma de saneamiento alternativa que exceda un tiempo razonable o cause mayores inconvenientes al consumidor.

➤ Por desproporcionada se entiende toda solución que, en comparación con la forma

de saneamiento alternativa, suponga para el vendedor unos costes que no sean razonables. Y es aquí donde empieza el conflicto, ya que esta ambigüedad de la ley, sobre lo que es o no desproporcionado, hace que en la práctica, la mayoría de las veces, como hemos podido ver en el Test práctico que hemos llevado a cabo o en el caso de Alejandro (vea el ejemplo en esta misma página), el comerciante se acoja a la solución que le resulte más conveniente, que suele ser la reparación, y deja sin efecto la libertad del consumidor a optar por el cambio.

➤ En cualquier caso, sea cual sea la opción que se decida, tiene que ser gratuita para el consumidor; es decir, no puede tener ningún coste: por ejemplo, de transporte, mano de obra o materiales.

➤ Por último, las opciones que consisten en la rebaja del precio o la resolución del contrato solo pueden elegirse si las anteriores fracasan o no se pueden realizar en un plazo razonable y sin inconvenientes para el consumidor.

### TEST PRÁCTICO

#### Los establecimientos se aprovechan...

■ Visitamos 30 establecimientos en Madrid, Barcelona y Valencia para ver cómo actúan si el consumidor se presenta con un electrodoméstico defectuoso dentro del periodo de garantía. Elegimos para la prueba práctica una lavadora y una tostadora.

■ **En Madrid**  
En el caso de la lavadora, en todos los establecimientos, menos en dos, la respuesta del vendedor fue que son los técnicos los que deciden y lo habitual es que primero intenten repararla. En los otros dos, si la avería se había producido dentro de los 15 días siguientes a la compra, la cambiaban; si era después, la reparaban. En el caso de la tostadora, excepto

en un establecimiento, que intentó repararla, en el resto (si no ha habido un mal uso), la cambiaban.

■ **En Barcelona**  
En el caso de la lavadora, todos los establecimientos nos indicaron lo mismo: que la cambiaban o reparaban según el criterio del técnico mientras durara la garantía. En el caso de la tostadora, durante los primeros 15 días

la cambiaban (en uno de ellos durante 30 días) o le devolvían el dinero; pasado ese tiempo la reparaban.

■ **En Valencia**  
En el caso de la lavadora, el servicio técnico es el que tiene la última palabra. En el caso de la tostadora, según el establecimiento, tenían 7, 15 o 20 días para realizar el cambio; pasado ese tiempo, decidía el servicio técnico.



## A partir de los 6 meses, ponen pegas...

Y exigen al consumidor que demuestre que el fallo del producto es de origen.

El plazo para exigir la garantía ante una falta de conformidad es de dos años desde la entrega del producto, pero la ley también indica que se presume que cualquier defecto que aparezca durante los seis primeros meses existía antes de la compra y tiene su origen en un defecto de fabricación.

➤ Y a partir de ese momento, los vendedores exigen al consumidor que pruebe la preexistencia del defecto, como podrá ver en los dos ejemplos que aparecen en esta misma página. Si le ocurre esto, solicite las hojas de reclamaciones y, si le compensa, haga la reparación en un servicio técnico y pida que conste en la factura la causa de la reparación. A continuación, si procede, reclame en la Junta Arbitral de Consumo o en los tribunales.

➤ Para OCU, la presunción de la preexistencia del defecto debería extenderse a todo el tiempo que dura la garantía legal, es decir, a los dos años. Ya que lo contrario, como hemos visto en el ejemplo del ordenador, sitúa a los consumidores en una posición muy vulnerable y hace que, a menudo, cuando los vendedores o fabricantes se niegan a realizar la reparación sin peritaje previo, acaben por desistir de sus derechos o en los tribunales.

**CUANDO CIERRA UN ESTABLECIMIENTO, LA GARANTÍA DEL PRODUCTO SE TRASLADA DEL DISTRIBUIDOR AL FABRICANTE**

### OCU ACONSEJA

- En la medida de lo posible, intente comprar en establecimientos que permitan la devolución del producto o del dinero.
- Conserve el tique o la factura ya que es la prueba de la compra y su fecha marca el inicio de la garantía.
- Si el establecimiento de venta ha cerrado, diríjase al fabricante o productor del bien.
- En el caso de aparatos electrónicos, que frecuentemente limitan el plazo de garantía a un año, solicite la reparación o la sustitución y, si no se realiza, denúncielo en las hojas de reclamación.



Los tribunales me respaldaron

“ Mi ordenador se averió un año después de la compra. El vendedor quería que demostrara la preexistencia de ese fallo. Le demandé para conseguir la resolución del contrato.

El ordenador había sido reparado sin costes tres veces durante los seis primeros meses, ya que la empresa se había opuesto a cambiarlo. Pero, cuando tuvo una nueva avería, transcurrido un año desde la adquisición, pidieron una peritación para demostrar que el origen era un defecto de fabricación. La sentencia desestima la pretensión de que hay que aportar esa prueba, pues la considera demasiado gravosa y considera que solo si el servicio técnico del vendedor es capaz de demostrar que el origen del problema es un uso negligente podría negarse a la reparación o reclamar después los gastos.

■ Audiencia Provincial de Madrid, 2009



No necesité peritaje

“ Compramos dos sofás en IKEA y a los 22 meses nos dimos cuenta de que uno de ellos se estaba deteriorando. Nos pusimos en contacto con IKEA y, al cabo de unas semanas, nos mandó un técnico para comprobar los daños. A los pocos días nos llamaron para comunicarnos que los sofás no presentaban ningún defecto de calidad y que el deterioro se debía al mal uso que habíamos hecho (por ejemplo, sentarnos con pantalones con remaches). Como no estábamos de acuerdo, llamamos a OCU para asesorarnos y actuar.

Tras la mediación de OCU, el departamento de Atención al Cliente de IKEA tomó la decisión de cambiarle el sofá por otro igual sin coste alguno para el cliente y sin que tuviera que presentar pruebas o hacer un peritaje.

■ A.P.C. S. Sebastián de los Reyes (Madrid)

# Confusión garantizada

Muchos comerciantes no distinguen entre lo que exige la ley y lo que ellos ofrecen.



## APPLE, UNA MULTA INSUFICIENTE

En marzo de 2012, OCU denunció a Apple ante la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid por vulnerar los derechos de los consumidores. Apple estaba ofreciendo para sus productos una garantía de tan solo un año, cuando en realidad, la ley obliga al vendedor a responder de los defectos de los productos durante dos años desde la fecha de compra. Pero, además, invitaba a los compradores a que contratasen el "AppleCare Protección Plan", una "extensión" de la garantía que suponía un engaño y un perjuicio económico para el consumidor, puesto que debían pagar un precio por un servicio de reparación al que ya tenían derecho de forma gratuita según la legislación española.

Tras más de un año, la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid respondió a la denuncia presentada por OCU. Apple tuvo que pagar una multa de 47.000 euros. Una sanción, desde el punto de vista de OCU, claramente insuficiente. Lamentablemente, ese dinero tampoco se destinó a la reparación individual de los daños y perjuicios que sufrieron los consumidores (a los que se remitió a los tribunales para reclamar).

A veces los establecimientos ofrecen unas garantías comerciales que complementan las del fabricante. Por ejemplo, pueden consistir en cubrir el riesgo de que el producto tenga defectos o anomalías que no sean originarias y que puedan estar ocasionadas por el desgaste normal del producto; o en la prestación gratuita durante un tiempo determinado de ciertos servicios postventa (revisión periódica del producto...), o asumir el riesgo por parte del garante de la pérdida o sustracción del producto. Es decir, que da al consumidor más protección de la que ya le procura la garantía legal.

La garantía comercial no puede sustituir ni afectar a la garantía legal. Si coincidiera en su contenido con la legal o mermara los derechos del consumidor, su ofrecimiento sería superfluo y podría calificarse como práctica desleal, como le ocurrió a Santiago (vea el ejemplo en esta página).

En la medida en que la garantía comercial es voluntaria (a veces, tiene un coste para el consumidor), necesariamente tiene que constar por escrito en cualquier otro soporte duradero y tiene que figurar el garante en todos los documentos de garantía y en la publicidad.

En los bienes de naturaleza duradera debe incluir necesariamente el bien o servicio sobre el que se hace la garantía, el nombre y la dirección del garante.

El consumidor dispone de seis meses para reclamar lo dispuesto en la garantía comercial desde que finaliza el plazo de la garantía.

## LAS GARANTÍAS COMERCIALES COMPLETAN LA GARANTÍA LEGAL, NUNCA LA SUSTITUYEN



Santiago Javier García  
Galapagar (Madrid)

## Intentaron acortar el plazo de la garantía

Estaba trabajando con mi ordenador, que había comprado en Saturn, y, de repente, se apagó la pantalla y no pude volver a encenderla. Me puse en contacto con el fabricante, HP, y me comentaron que el producto estaba fuera de la garantía comercial de un año del fabricante. Entonces, llame a OCU para confirmar que la duración de la garantía era de dos años. Después hablé de nuevo con HP y me indicaron que enviara un escrito con la factura y que me contestarían con el procedimiento a seguir.

Tras la mediación de OCU, Santiago consiguió que se le aplicara la garantía legal a la que tenía derecho y que le repararan el ordenador. Este es otro caso claro de la confusión que hay entre la garantía legal, que es irrenunciable, y la comercial. Desde OCU pensamos que las inspecciones de consumo deberían aumentar la vigilancia para que los documentos que se entregan al comprador no recorten sus derechos ni confundan.

Hoy empezamos a escribir juntos una nueva historia



La fuerza de tus decisiones

Contamos contigo para hacer realidad una nueva OCU que hoy se pone en marcha, preparada para afrontar nuevos retos de futuro. Nos renovamos para mantener nuestro compromiso con la transparencia, la verdad y, por supuesto, contigo. ¿Empezamos?



La fuerza de tus decisiones

[www.ocu.org](http://www.ocu.org)

Síguenos



# Hora de atornillar el



# IRPF

Si quiere pagar menos impuestos por la renta de los ejercicios 2013 y 2014, póngase en marcha antes de que acabe el año.

**A**lgunas de las medidas que le sugerimos deben tomarse antes de que acabe el año para reducir el IRPF que pagará el año que viene. Otras, debe ponerlas en práctica ahora para preparar el terreno de la declaración correspondiente al ejercicio 2014, cuya declaración se presenta en 2015.

**1 Si es empresario, emprendedor o asalariado**

#### AHORRE PARA CREAR UNA EMPRESA

Si tiene pensado crear una empresa, abra una cuenta ahorro-empresa (vale una cuenta bancaria o un depósito a plazo que no use para otros fines) y podrá deducir el 15% de lo que aporte, con un máximo de 9.000 euros al año.

#### ANULE LA ESTIMACIÓN OBJETIVA

Si tiene un negocio acogido al régimen de estimación objetiva pero no le resulta rentable porque el beneficio real es menor que el calculado con los módulos, puede solicitar el cambio al régimen de estimación directa simplificada presentando el impreso 037 en diciembre de 2013. El cambio tendrá efectos

en 2014 y se prolongará durante tres años seguidos.

#### MENCIONE LOS CAMBIOS FAMILIARES

El IRPF que va pagando por adelantado, a través de las retenciones que se practican sobre su salario, varía en función de sus circunstancias familiares. Si cambian, se lo debe comunicar a la empresa para que haga el ajuste correspondiente, que a veces reducirá la retención. Es el caso si dentro de 2013 tiene un hijo, se divorcia, empieza a pagar una pensión de alimentos a un familiar, pasa a tener a su cónyuge a cargo o a uno de los familiares con los que convive le reconocen una discapacidad.

#### PIDA QUE LE PAGUEN EN ESPECIE

Cambiar parte de su salario por retribuciones en especie le puede ahorrar muchos

impuestos. Eso sí, si puede, escoja las más convenientes fiscalmente:

- > Cheque o tarjeta restaurante (están exentos hasta 9 euros diarios).
- > Cheque o tarjeta transporte (están exentos hasta 136,36 euros al mes y 1.500 euros al año).
- > Acciones de la empresa (están exentas las entregas de hasta 12.000 euros anuales).
- > Pago de la prima de seguros sanitarios que le cubran a usted, su cónyuge o sus descendientes (están exentos hasta 500 euros anuales por cabeza).
- > Cursos de formación y servicio de guardería homologado, prestado por la empresa o contratado con terceros.

#### NO PIDA PLAN DE PENSIONES NI SUSCRIBA UNO POR SU CUENTA

El dinero que las empresas aportan a planes de pensiones para sus empleados no tributa, pero se incluye en la declaración, donde primero se suma a la base imponible aunque luego se descuenta de la base liquidable.

Esto significa que la base imponible puede engordar por encima de determinados límites, quedando usted privado de ventajas más sustanciosas (vea el caso *Amanda elige cómo cobrar*, en la página 30). De ahí que sea mucho mejor elegir otras retribuciones exentas que no conducen a este problema, como las citadas en el epígrafe anterior.

**PAGAR 50 EUROS DE CUOTAS SINDICALES PUEDE REVERTIR EN UNA DEDUCCIÓN POR ALQUILER DE CIENTOS DE EUROS**

En general, tenga en cuenta que los cambios normativos han eliminado el atractivo fiscal de los planes de pensiones, pues al recuperarlos se arruina cualquier ventaja obtenida previamente. Por lo tanto, le aconsejamos que no suscriba ninguno y que deje de aportar a los que ya tuviera.

**2 Si tiene vivienda, la está comprando o se la alquila a otro**

#### DEVUELVA HIPOTECA POR ADELANTADO

Si compró su casa antes del 1 de enero de 2013, tiene derecho a la deducción por compra de vivienda habitual que ha sido suprimida para las compras hechas a partir de entonces.

La deducción es igual al 15% de lo pagado para comprar la vivienda, sobre un máximo de 9.040 euros. Es decir, que la deducción máxima es de 1.356 euros.

Si usted paga cuotas del préstamo por importe inferior a 9.040 euros anuales y puede permitírselo, amortice por anticipado una cantidad que le haga llegar hasta ese límite y así aprovechará íntegramente la deducción.

Esta deducción se resta de la cuota íntegra del IRPF, que como mucho se puede reducir a cero. Así que dependiendo de cómo sean las cifras de su declaración, puede que la deducción máxima sea demasiado grande para usted y no la necesite. En ese caso, le bastaría con amortizar por anticipado una cantidad menor del préstamo. Para afinar el cálculo, use el simulador que Hacienda cuelga en su web a final de año.

No olvide comprobar las comisiones que quizás le cobre el banco por devolver ▶

#### BASE IMPONIBLE

## Métala en cintura

■ La base imponible es la cantidad que resulta tras restar de sus ingresos (rentas del trabajo, intereses, alquileres, ganancias patrimoniales...) los gastos que la ley considera "necesarios" para obtenerlos. Por ejemplo, de las rentas del alquiler se pueden restar los gastos de pagar al portero y el IBI, entre otros muchos, mientras que de las rentas del trabajo se pueden restar los gastos de la colegiación obligatoria (hasta 500 euros) o los de pagar la defensa jurídica en un pleito laboral (hasta 300 euros).

■ En principio y como es lógico, cuanto mayor sea su base imponible, mejor para usted. No obstante, hay diversos beneficios fiscales que solo son accesibles cuando la base

imponible se mantiene por debajo de tal o cual límite: complementos por pensiones, becas, deducciones autonómicas o estatales...

■ A veces, la ventaja fiscal es sustanciosa: por ejemplo, los inquilinos que tengan una base imponible inferior a 24.107,20 euros pueden deducir el 10,05% de lo que paguen de alquiler sobre un máximo variable, que es de 9.040 euros anuales para las bases más bajas.

■ Pues bien, con un poco de estrategia es posible contener la base imponible dentro de los límites que le den acceso al mayor número de ventajas posibles.

■ En general, hacer un pequeño gasto de esos que la ley considera

"necesarios" puede ayudar: por ejemplo, si un inquilino tiene que salvar una pequeña cantidad para beneficiarse de la deducción por alquiler, puede pagar una cuota sindical, ya que se trata de un gasto que reduce las rentas del trabajo sin límite. Y su casero, por seguir con el ejemplo, puede menguar a su vez su base imponible haciendo antes de que acabe el año un gasto que estuviera planeado hacer en la vivienda (por ejemplo, pintar).

■ Otra forma de contener la base imponible es posponer a 2014 las operaciones con ganancias que le desbaraten las cuentas o sacar partida a las pérdidas para reducir ganancias (vea la página 31).

## RENTA 2013

Fiscalidad | Ganancias patrimoniales | Deducciones

## LAS PÉRDIDAS Y LOS RENDIMIENTOS NEGATIVOS DE 2009 TIENEN EN 2013 SU ÚLTIMA OPORTUNIDAD DE SER COMPENSADOS

▶ anticipadamente, sabiendo que en todo caso son deducibles en los mismos términos que la cantidad devuelta.

### ESPERE A LOS 65 PARA VENDER SU CASA

La ganancia obtenida con la venta de la vivienda habitual está libre de impuestos si el vendedor tiene 65 años cumplidos. Por lo tanto, si usted está cerca de cumplirlos y planea vender su vivienda, espere.

Sepa que su vivienda no perderá la condición de "habitual" aunque se mude a otro lugar, en los dos años posteriores al cambio de residencia.

### BUSQUE INQUILINOS JÓVENES

Si usted tiene un inquilino de entre 18 y 30 años de edad, con ingresos superiores al IPREM, tendrá que declarar las rentas que le paga, pero podrá aplicarles una reducción del 100% y en la práctica no tributarán por ellas.

El único requisito es que obtenga de él, antes del 30 de abril de 2014, un escrito firmado y fechado, donde indique su nombre y apellidos, su NIF y su domicilio fiscal, así como el hecho de arrendar la vivienda (cuya dirección también debe figurar), y de haber ganado durante el año 2013 más de 7.455,14 euros (IPREM de 2013). Además, debe señalar su edad en 2013; si cumplió 30 años durante el año, la reducción solo corresponde a los meses en los que aún tenía 29.

### RECLAME LOS IMPAGOS A SU INQUILINO

Aunque le suene raro, la ley dice que si su inquilino no le ha pagado el alquiler este año, usted tendrá que incluir las rentas en la declaración como si las hubiera cobrado. Por suerte, existe la posibilidad de incluir los impagos como un gasto, bajo el concepto de "saldo de dudoso cobro". De ese modo, en la misma declaración se declara un ingreso del que se resta un gasto del mismo importe.

Ahora bien, esto solo puede hacerse si el inquilino está en situación de insolvencia declarada (concurso de acreedores) o si han pasado al menos seis meses entre la primera gestión hecha por usted para cobrar el impago y el fin de año. Además, debe hacer una reclamación formal de cada mensualidad para poder deducirla como gasto.

Así pues, nunca demore la reclamación de un impago de alquiler y tenga la precaución de guardar la prueba de haberlo hecho.

### 3 Si tiene bienes o activos financieros para comprar y vender

### COMPENSE LAS GANANCIAS Y LAS PÉRDIDAS PATRIMONIALES

Si usted vende un inmueble, unas acciones, unas participaciones en fondos de inversión u otros bienes, por un precio inferior al que tenían cuando los compró, tendrá una pérdida patrimonial. Tener pérdidas, obviamente, nunca es bueno, pero al menos el fisco permite

compensarlas con ganancias patrimoniales y tributar gracias a ello sobre una cifra reducida.

Además, las pérdidas se pueden compensar con ganancias del ejercicio en el que se produjeron o de los cuatro ejercicios siguientes. Es decir, que durante este año está a tiempo de usar las pérdidas que haya tenido en el ejercicio 2009 o los posteriores para librar de

impuestos una ganancia obtenida en 2013. Es especialmente urgente compensar las pérdidas de 2009, que de otro modo perderán para siempre su utilidad fiscal.

Esto abre unas grandes posibilidades de ahorro fiscal, pero hay que respetar algunas normas, teniendo en cuenta los cambios legislativos vigentes desde principios de año:

### FISCALIDAD PARA PRINCIPIANTES

## Trucos sin ninguna dificultad



#### Amanda elige cómo cobrar

Gana 27.000 euros anuales de salario y paga 875 al mes de alquiler. Su empresa le paga otros 1.800 euros al año en especie, a elegir entre varias opciones: si opta por el plan de pensiones, su base imponible crecerá y perderá el derecho a deducir por alquiler, cosa que no ocurrirá si elige cheques restaurante.

Cuota sin consejo **4.586 €**

Cuota con consejo **4.376 €**

Ahorro **209 €**



#### Luis espera al momento justo

Tiene un salario de 30.000 euros. El 12 de noviembre de 2012 compró unas acciones que acumulan 3.000 euros de ganancias. Quiere venderlas, pero si lo hace antes de que pase un año, tributará al tipo marginal del 30%, mucho más alto que el tipo del 21%, que pagará si deja que pase el 12 de noviembre.

Cuota sin consejo **6.328 €**

Cuota con consejo **6.058 €**

Ahorro **270 €**



#### Rocío vende hasta donde le conviene

Su pensión de viudedad es de 10.000 euros. En 2013, ha ganado 700 euros de intereses y quiere reembolsar un fondo con 6.300 euros de ganancias. Si solo vende hasta materializar 5.300 euros, sus ingresos al margen de la pensión no pasarán de 6.000 euros y su reducción del trabajo será mayor (3.793 euros).

Cuota sin consejo **2.051 €**

Cuota con consejo **1.518 €**

Ahorro **533 €**

> Si en 2013 ha obtenido una ganancia, puede compensarla con pérdidas procedentes de los ejercicios 2009 a 2012 o bien, si no tiene ninguna pérdida pendiente de compensación, con una pérdida generada ex profeso en 2013 para librar de impuestos esa ganancia.

> En caso de que haga la compensación con pérdidas de otros ejercicios, es indiferente el tiempo que llevarán en su patrimonio los bienes que generaron tanto las pérdidas como las ganancias.

> Si necesita generar ex profeso una pérdida en este ejercicio, debe afinar: si el bien con el que obtuvo la ganancia llevaba un año o menos en su poder cuando lo vendió, el bien con el que materialice ahora la pérdida también debe llevar en su poder un año o menos. Si por el contrario llevaba en su patrimonio más de un año, necesita vender un bien que también posea desde hace más de un año.

Escoja bienes sin perspectivas de revalorizarse; por ejemplo, si tiene participaciones en un fondo de inversión que pierde dinero y tiene mal pronóstico, en vez de hacer un traspaso a un fondo mejor, venda las participaciones y materialice la pérdida.

> Si tiene pérdidas pendientes de compensación de los ejercicios 2009 a 2012 y ninguna ganancia con la que compensarlas, revise los bienes que tenga que acumulen ganancias y procure vender en la medida justa para compensar la pérdida (piense que la parte que no pueda compensar estará sujeta a tributación).

Otra alternativa para generar ganancias es donar un bien que acumule ganancias, allí donde es ventajoso fiscalmente.

Recuerde que si presenta declaración conjunta, las pérdidas y ganancias de ambos esposos pueden compensarse entre sí aunque procedan de ejercicios en los que tributaran por separado. Sin embargo, en tributación individual, cada uno compensa las suyas.

### VENDA BIENES CON PÉRDIDAS ANTES DE QUE LLEVEN UN AÑO EN SU PODER

Si tiene bienes que llevan poco tiempo en su patrimonio, que están acumulando pérdidas y que no parecen en vías de recuperación a corto plazo, le interesa venderlos antes de que cumplan un año con usted.

Esto es así porque las pérdidas generadas por los bienes de un año de antigüedad o menos se pueden restar del saldo positivo formado por la suma de sus rendimientos del trabajo, del capital mobiliario e inmobiliario y de actividades económicas (esto incluye el salario, las rentas de alquileres, los intereses de cuentas o depósitos...). Podrá aplicar la compensación de una ganancia generada en 2013 procedente de la venta de un bien que tuviera desde hace un año o menos para compensar la pérdida en

una cuantía igual al 10% de ese saldo positivo; si le sobra algo, lo podrá usar el año que viene del mismo modo.

### CONSERVE LOS BIENES CON GANANCIAS AL MENOS UN AÑO EN SU PODER

Salvo que le sirva para compensar una pérdida, no venda bienes que acumulen ganancias y lleven en su poder menos de un año. Si espera a que pase el año, las ganancias pasarán a formar parte de su base imponible del ahorro y tributarán a un tipo más bajo (entre el 21% y el 27%). Si vende antes, la ganancia se integrará en su base general y tributará al tipo marginal que le corresponda, que será mucho más alto (entre un 52% y un 56%).

### RETRASE LAS VENTAS GANANCIOSAS QUE LE DESBARATEN OTROS AHORROS

La suma de las ganancias patrimoniales (lo que gane con la venta de acciones, fondos, inmuebles u otros bienes) más los rendimientos del capital inmobiliario que obtenga (intereses de cuentas y depósitos, dividendos de acciones), tributa escalonadamente: los primeros 6.000 pagan un 21%; los siguientes 18.000 (es decir, de 6.000 a 24.000 euros) un 25% y el resto (de 24.000 en adelante) un 27%.

Por eso, si va a vender bienes con ganancias y no tiene pérdidas para compensarlas, procure no superar la frontera de los 6.000 euros teniendo en cuenta sus rendimientos mobiliarios. Si ve que se va a pasar, retrase la venta a 2014.

Retrasar ventas gananciosas también tiene sentido cuando hay que contener los ingresos generados en 2014 por otras razones:

> A los rendimientos del trabajo (salarios, pensiones, prestación de desempleo...), se les aplica una reducción que permite pagar menos impuestos por ellos. Esa reducción es mayor cuanto menos se gana. La más pequeña de las reducciones posibles se aplica cuando los rendimientos del trabajo superan los 13.260 euros o cuando, pese a no alcanzarse esa cifra, los ingresos al margen de los rendimientos del trabajo superan los 6.500 euros. Si usted está en este último caso, procure que sus ganancias sumadas a cualquier ingreso que no sea del trabajo, queden por debajo de esa cifra, para poder aplicarse una reducción mayor.

> Los pensionistas que reciben un complemento para alcanzar la pensión mínima (en su modalidad contributiva), perderán el complemento si superan los 8.239,15 euros con la suma de sus ingresos del capital mobiliario e inmobiliario, sus rentas del trabajo y sus ganancias de patrimonio.

### COMPENSE LOS RENDIMIENTOS DEL CAPITAL

Si este año ha tenido rendimientos del capital mobiliario positivos, como dividendos que superen la cifra exenta de 1.500 euros o intereses de una cuenta, puede compensarlos con los rendimientos negativos que tenga pendientes de los ejercicios 2009 a 2012, o con un rendimiento negativo generado en 2013. Por ejemplo, si ha cancelado anticipadamente un depósito o un seguro de ahorro puede tener un rendimiento negativo para compensar.

### NO VENDA Y RECOMPRE SOLO PARA GENERAR PÉRDIDAS

Hacienda persigue un viejo truco consistente en vender un bien con pérdidas y recomprarlo acto seguido, con el único fin de materializar las pérdidas, compensar una ganancia y ahorrar impuestos. Por eso, establece que solo se pueden compensar las pérdidas obtenidas con la venta de bienes que no se vuelvan a comprar en el plazo de un año, acortándose a dos meses en el caso particular de las acciones y los fondos de inversión. Si se salta el plazo, no podrá usar las pérdidas hasta que vuelva a vender el bien; entonces podrá sumarlas a la nueva pérdida o ganancia generada y hacer con el resultado las compensaciones que procedan.

### NO DONE BIENES QUE ACUMULEN PÉRDIDAS

Es mucho mejor que venda esos bienes y done lo obtenido con ellos tras haber materializado la pérdida, que puede aprovechar para reducir ganancias.

### USE EL SIMULADOR

## Afine al milímetro

■ Si quiere aquilatar su IRPF al máximo, lo mejor es que use el simulador de la declaración que Hacienda suele colgar en su web a mediados de diciembre ([www.agenciatributaria.es](http://www.agenciatributaria.es)). A esas alturas apenas queda tiempo para maniobrar, pero aun pueden hacerse gastos y materializarse ganancias y pérdidas.

■ Recuerde, por otro lado, que el IRPF y el Impuesto de Patrimonio (suponiendo que deba pagarlo) están ligados, pues la suma de ambos no puede superar aproximadamente, la mitad de sus ingresos. Sujeta su base imponible tiene, por lo tanto, repercusión en otros impuestos.

**SI SU SALUD ES MALA, PIDA QUE LE RECONOZCAN UNA DISCAPACIDAD. AUNQUE TARDE, LAS VENTAJAS FISCALES SERÁN APLICABLES AL AÑO DE LA SOLICITUD**

**SEGUROS: DISCREPANCIAS CON LA PRESTACIÓN**

Indemnización | Peritaje | Reclamar



Por si no fuera poco sufrir un siniestro, el asegurado tiene que pelear después con su propia compañía.

**LO MÁS INSATISFACTORIO PARA LOS ASEGURADOS (% DESCENTOS)**

**SEGUROS DE AUTOMÓVIL**

Vehículo de sustitución	53 %
Asistencia legal	48 %
Cuantía de la franquicia	44 %
Transparencia del proceso	29 %
Valoración del perito	27 %
Tiempo de reparación	25 %
Tardanza del perito	24 %

**SEGUROS DE HOGAR**

Tiempo de reparación	35 %
Tardanza del perito	32 %
Transparencia del proceso	30 %
Cuantía reembolsada	29 %
Valoración del perito	28 %
Cobertura daños materiales	22 %

Fuente: Encuesta OCU

**T**odos los propietarios de una vivienda o un coche deben tener un seguro. Con él se sienten tranquilos pues saben que si sufren un accidente o se lo causan a otros, la aseguradora está ahí para solucionar el problema de inmediato. ¡Bonita teoría! En la realidad, cuando se produce un siniestro, que la aseguradora repare la avería con una calidad aceptable o que indemnice con un importe suficiente puede convertirse en una tarea muy complicada.

**Los malditos convenios entre las aseguradoras del automóvil...**

En una encuesta de satisfacción realizada por OCU, pedimos a los encuestados que valoraran distintos aspectos relacionados con la resolución de un siniestro. En el cuadro *Lo más insatisfactorio* mostramos aquellos que han resultado más desfavorables para

los asegurados.

En el caso de los seguros de automóvil, los puntos más conflictivos se centran en la garantía de vehículo de sustitución (el 53 % de los encuestados se declaran insatisfechos), la asistencia legal y el importe de la franquicia. Posiblemente que casi la mitad de los encuestados (48 %) estén descontentos con la asistencia legal o protección jurídica se debe a los "convenios entre aseguradoras". ¿En qué consisten estos convenios? Cuando se produce un accidente entre dos automóviles y solo hay daños materiales, los convenios establecen que es la propia aseguradora quien perita e indemniza a su asegurado, aunque el culpable sea el otro conductor. A la compañía no le interesa iniciar una reclamación contra la aseguradora del culpable, ya que, si prospera, sería ella misma la que terminaría pagándolo. Para ahorrarse

**¿QUÉ HAGO EN CASO DE DESACUERDO?**

- Si tiene un seguro específico de protección jurídica, úselo. Si no, reclame por escrito ante el defensor del cliente o el servicio de reclamaciones de su aseguradora. Para ello use el modelo de escritos *Reclamación al servicio de atención al cliente de la compañía*, que encontrará en [www.ocu.org/modelos](http://www.ocu.org/modelos).
- ¿Es favorable el resultado?

**SÍ**

**NO**

■ ¿Tiene claros los argumentos para reclamar, son contundentes y el importe que pide es inferior a 2.000 euros?

**SÍ**

**NO**

■ Reclame ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros. Use el modelo que encontrará en [www.ocu.org/modelos](http://www.ocu.org/modelos).

■ ¿Le han dado la razón y la compañía ha aceptado el criterio de la Dirección General de Seguros?

**SÍ**

**NO**

■ Intente el arbitraje de consumo. Solicite el modelo en su comunidad autónoma o a través de la OMIC.  
■ ¿La aseguradora se somete al arbitraje?

**SÍ**

**NO**

■ Tendrá que acatar el laudo arbitral, tanto si es favorable como si no, y esta vía excluye la vía judicial.

■ Valore si le merece la pena acudir a la vía judicial.

■ Fin del problema.

■ Fin del problema.

■ Recorra directamente a la vía judicial. Hasta 2.000 euros no necesita abogado ni procurador ni pagar tasas judiciales. Use el modelo *Demanda suscinta de juicio verbal*, que encontrará en [www.ocu.org/modelos](http://www.ocu.org/modelos).

**EVITE UNA MALA ASISTENCIA LEGAL CON UNA PÓLIZA QUE CUBRA MÁS DE 3.000 EUROS DE ABOGADO LIBREMENTE ELEGIDO**

## SEGUROS: DISCREPANCIAS CON LA PRESTACIÓN

Indemnización | Peritaje | Reclamar

## CONVIENE PRESENTAR PRUEBAS QUE JUSTIFIQUEN EL IMPORTE DE INDEMNIZACIÓN RECLAMADO

▶ la indemnización, algunas compañías comienzan lentamente las gestiones para determinar quién es el culpable y echan la culpa del retraso a la otra aseguradora, porque si no hay culpable, nadie paga. Y si pasa más de un año, ya no se puede reclamar.

El importe de la indemnización en caso de siniestro total es otro caballo de batalla entre el asegurado y su compañía por culpa de los convenios. Nuestro socio A.M. lo sufrió en persona (vea el apartado *Siniestro total por culpa de un camión*). Los tribunales suelen resolver que la indemnización alcance un importe suficiente como para que el perjudicado pueda adquirir un vehículo similar al siniestrado (sentencia 22/02/12, Sección 25, Audiencia Provincial de Madrid). Conviene presentar pruebas que justifiquen la cantidad reclamada: para ello recomendamos acudir a empresas y páginas web de venta de vehículos de segunda mano para pedir un presupuesto de un coche similar (modelo,

antigüedad, kilometraje, etc.).

La forma de evitar los problemas derivados de los convenios entre aseguradoras es contratando en la póliza un límite suficiente (por encima de 3.000 euros) para elegir los abogados libremente, sin tener que depender de los que trabajan para la aseguradora.

## Qué puede hacer si no está de acuerdo con la indemnización ofrecida

Si se choca usted solito contra una farola, si se le quema la sartén y arde la cocina, si tiene una fuga de agua y se le levanta el parque... son siniestros donde no hay más implicados que usted y la compañía donde tenga la póliza que cubra estos daños. En estos casos, si el asegurado no está de acuerdo con la indemnización que le ofrece su aseguradora, la Ley de Contrato de Seguro exige que, antes de ir a los tribunales, se siga un procedimiento pericial para fijar la cuantía de la indemnización. Solo un acuerdo entre

las dos partes puede evitar la vía pericial.

¿En qué consiste este procedimiento? De forma breve diremos que si no se logra el acuerdo en 40 días desde la declaración del siniestro, cada parte designa a su propio perito. Se acepta como acuerdo que las dos partes se sometan al arbitraje de consumo, vía que recomendamos para el asegurado por ser rápida, barata y vinculante para las partes.

El presupuesto del taller o del profesional al que se le encarga la reparación sirve de tasación para el peritaje:

> si los dos peritos llegan a un acuerdo, queda resuelto;

> si no, designarán un tercer perito de mutuo acuerdo o lo nombrará el juez de primera instancia del lugar donde se haya producido el siniestro;

> si una parte no está conforme con el dictamen del tercer perito, tiene un tiempo para impugnarlo (30 días la aseguradora y 180 días el asegurado); después, el dictamen es ya definitivo.

Para el asegurado la vía pericial puede resultar muy larga y, sobre todo, costosa: tenga en cuenta que tendrá que correr con los gastos de su perito y la mitad del tercer perito.

## ¡Hay que ver lo que tardan!

Lo que menos ha satisfecho a los encuestados que han sufrido un siniestro en el hogar es el excesivo tiempo para la reparación (35 %), el tiempo que tardó en acudir el perito (32 %) y la transparencia en la tramitación del siniestro (30 %). En estos aspectos no se observan diferencias en cuanto al origen del profesional que hace la reparación, es similar entre los elegidos libremente y los proporcionados por la aseguradora.

## INFORMACIÓN DE INTERÉS

Cómo actuar ante un siniestro, DyD n° 132 (septiembre 2012).

[www.ocu.org/dinero/seguros](http://www.ocu.org/dinero/seguros)

Aquí encontrará información sobre seguros del hogar, con sus pólizas Compras Maestras, tanto para propietarios como para inquilinos.

[www.ocu.org/coches/seguro-coche](http://www.ocu.org/coches/seguro-coche)

Las pólizas más interesantes para distintos tipos de conductores y de vehículos.

## Siniestro total por culpa de un camión



“ Mi coche estaba aparcado en la calle. Pasó un camión con un brazo mecánico suelto, que se salió y se incrustó contra mi coche. Mi aseguradora, Mutua Madrileña, decidió que el arreglo era demasiado caro, 10.376 euros exactamente, por lo que declaraban el coche siniestro total y me daban su valor venal. Como no estaba conforme, la compañía me dijo que lo arreglara por mi cuenta y luego reclamara judicialmente,

sabiendo que me exponía a perder el juicio y pagar hasta las costas. Me llegó un cheque de 2.270 euros (2.470 euros de valor venal, descontando 200 euros por lo que me darían de chatarra). Totalmente en desacuerdo con ese importe, reclamé y lo subieron a 2.850 euros, que seguía siendo una cantidad irrisoria. Pedí a la Asesoría de OCU que mediaran, ya que me había quedado sin coche y con lo que me daban era imposible comprar otro de características

similares al mío. Mutua Madrileña contestó a OCU que, según recogen numerosas sentencias, cuando la diferencia entre el coste de reparación y el valor venal es tan grande, se indemnizará al perjudicado con el valor venal incrementado en un porcentaje que oscila entre el 20% y el 50%. Y cedieron a subir el importe a 3.705 euros (2.470, más 50%). Al final acepté esta cantidad.

A.M.  
Móstoles (Madrid)

## Era una urgencia doméstica



“ Un 3 de febrero de repente se nos cayó un radiador: se rompieron los tubos de conducción del agua, se produjo una fuga y nos quedamos sin calefacción. Como era invierno y con bebés en casa, llamamos a la compañía Agrupación Mutua, donde teníamos nuestro seguro del hogar. Pero en el teléfono de asistencia nos contestaron que no les parecía urgente y que hasta el siguiente día laborable (el lunes, esto es, tres días después del siniestro) no

enviarían a nadie. Tuve que llamar por mi cuenta a un servicio de fontanería urgente: a las 23:00 horas ya habían reparado la avería, que costó 346,44 euros. A continuación presenté una reclamación al Servicio de atención al cliente de la aseguradora, que no quiso hacerse cargo de la factura porque, según decían, la avería no estaba cubierta por la póliza ni en el apartado de “daños por agua” ni en el de “servicios urgentes”. Sin embargo, la Asesoría Jurídica de OCU, después

de estudiar la póliza, argumentó que este siniestro sí estaba cubierto en los apartados citados, más en el de “restauración estética”, y así se lo hizo saber al Defensor del Asegurado de mi compañía. Finalmente, este órgano resolvió darme la razón, por lo que la aseguradora debería abonarme el importe total de la factura, cosa que hizo a través de una transferencia bancaria.

C.H.,  
Cambrils (Tarragona)

## OCU ACONSEJA

## Con su compañía, mejor por escrito

■ Antes de empezar una reparación a cargo del seguro del hogar o de retirar los elementos dañados en un siniestro, es conveniente que la compañía dé al asegurado la autorización por escrito y detalle el límite de gasto. De esta forma se evitará que cuando pasen la factura, la compañía la rechace por excesiva o pague menos del importe total.

■ Si tras un accidente tiene que llevar el coche a reparar, antes de decidirse por un taller, ya sea concertado con la compañía o no, valore la proximidad geográfica para después recogerlo, el tiempo de reparación previsto, si le proporciona un vehículo de sustitución y el importe de la franquicia (Allianz y Fénix son las únicas en las que la franquicia es más baja en talleres concertados que en libres, 280 euros y 350 euros respectivamente).

■ Si la aseguradora le da un importe insuficiente para reparar el coche, presente presupuestos de reparación alternativos.

Para abaratar el arreglo, puede proponer a la aseguradora o al taller utilizar piezas de desguace, más baratas que las originales.

■ Si no está conforme con el valor venal que la aseguradora le ofrece por su coche, declarado siniestro total en un accidente causado por otro vehículo, utilice su garantía de reclamación de daños recurriendo al abogado que libremente elija (y que pueda pagar con el importe fijado en su póliza).

■ Si no llega a un acuerdo con la aseguradora por el importe de la indemnización por un daño cubierto en su póliza, recuerde que antes de demandar a la compañía tiene que hacer un peritaje, lo que puede resultar pesado y caro. Replantéese el importe que reclama.

■ Si su aseguradora entra en proceso de liquidación, lo más prudente es contratar de inmediato otra póliza y pedir que le garanticen por escrito que la concurrencia de ambas pólizas no causará problemas.



## ATLANTIS

En los convenios que OCU tiene para sus socios con la aseguradora Atlantis, tanto para el seguro del hogar como del automóvil, se ha establecido que la aseguradora se compromete a entregar una copia del parte pericial al asegurado que así lo desee. Una muestra de buen servicio y transparencia, muy poco corriente en el sector asegurador.

[www.ocu.org/ventaja-seguro-coche](http://www.ocu.org/ventaja-seguro-coche)

[www.ocu.org/ventaja-seguro-hogar](http://www.ocu.org/ventaja-seguro-hogar)

[www.ocu.org](http://www.ocu.org)



COMISIONES BANCARIAS INESPERADAS

Cuentas corrientes | Préstamos | Tarjetas

# ¡Vaya sorpresa!



Los bancos y cajas fijan las comisiones libremente por los servicios que prestan. Pregunte antes de solicitarlos.

Seguro que sabe que los bancos cobran por mantenimiento de cuentas corrientes, tarjetas, transferencias, etc. Pero ¿sabe que también cobran por un cheque bancario, por los talonarios, al cancelar la hipoteca o simplemente por sacar dinero en efectivo de una oficina distinta a la suya? Estas operaciones, que quizá no haga todos los días, no son del todo infrecuentes. Y casi todos los bancos cobran por hacerlas. Recuerde que en *Hilo Directo* recomendamos los bancos que no cobran por las operaciones habituales.

### Información restringida

La cuestión es ¿hay alguna norma reguladora? Y la respuesta es que desde finales de 2012 ya no es obligatorio que las entidades bancarias tengan un folleto donde aparezcan las tarifas de todas las comisiones que pueden cobrar por los servicios que prestan al usuario. La única obligación que tienen es publicar trimestralmente las tarifas de las comisiones más frecuentes. La buena noticia es que muchas entidades siguen publicando el libro de tarifas que se puede consultar por

### CÓMO LEER EL CUADRO

Las entidades bancarias analizadas están ordenadas de arriba abajo, de las que menos comisiones cobran a las que más.

(1) A partir del 5º cheque  
n.d.: no declarado

NEGOCIE LA COMISIÓN CON EL BANCO ANTES DE HACER CUALQUIER OPERACIÓN NO HABITUAL

internet. La mala es que pueden dejar de hacerlo en cualquier momento. De las entidades de nuestro análisis Evo Banco y Bankinter han dejado de publicar las tarifas, por eso hemos tenido que preguntarlas por teléfono.

Las entidades bancarias pueden fijar libremente las comisiones, pero con dos requisitos para poder cobrarlas:

- > Que se trate de servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por el cliente.
- > Que respondan a servicios efectivamente prestados o a gastos en los que haya incurrido la entidad.

La normativa también exige que cuando la entidad modifique comisiones u otras condiciones establecidas en sus contratos, deberá comunicarlo individualmente, con una antelación de al menos dos meses en los servicios de pago (transferencias, cuentas, domiciliaciones y tarjetas) y un mes en el resto.

¿Y cuánto pueden cobrarle? Aquí la respuesta es difusa, salvo excepciones, no hay un límite máximo para las comisiones aplicables. Para evitar sorpresas sea precavido y pregunte previamente antes de realizar cualquier operación no habitual que quiera hacer.

### En operaciones con cuentas corrientes

> **Cheques bancarios.** Se diferencian de un cheque corriente en que la entidad emisora garantiza el pago, por eso retiene los fondos correspondientes hasta que transcurra el plazo de conformidad que figura en el reverso del cheque.

> **Devolución de cheques.** Si no hay fondos

suficientes para pagar un cheque ingresado, su banco lo devolverá y le cobrará una comisión por ello.

> **Devolución de recibos.** Algunos bancos están empezando a cobrar una comisión de entre 2 y 6 euros.

> **Recibos no domiciliados.** Pagar en ventanilla le puede costar entre 2 y 3 euros.

### En los préstamos

> **Modificación de condiciones.** Estas comisiones son mucho más altas que la comisión por cancelación anticipada que tendría que pagar si cambia su préstamo a otro banco a través de una subrogación. Esta comisión tiene una limitación legal (no puede ser superior al 0,10 % del capital pendiente de amortizar), pero solo para los casos en los que la única modificación sea la ampliación del plazo de un préstamo hipotecario. Lo que hace inviable cualquier intento de modificar las condiciones inicialmente pactadas con su banco.

> **Renegociar los pagos.** Si tiene dificultades para pagar su deuda y ha incurrido en algún impago, puede negociar un plan de pagos alternativo con su banco, que no desaprovechará la oportunidad de obtener beneficios de la situación.

> **Cancelar la hipoteca.** La hipoteca se inscribe en el Registro de la Propiedad como garantía del pago del préstamo. Al acabar de pagar el préstamo, hay que cancelarlo y un representante del banco debe ir al notario a firmar. Si el banco no hace gestiones

adicionales, no puede cobrar nada. Vea el caso *Cuando reclamé, me devolvieron la comisión.*

### En operaciones con tarjetas

> **Reposición de tarjetas.** La comisión se cobra por extravío o deterioro imputable al cliente. No deberían cobrar cuando la tarjeta deja de funcionar por el uso normal o cuando se la roban.

## Cuando reclamé, me devolvieron la comisión

“ Cuando José terminó de pagar su préstamo hipotecario con la Caja Rural de Zamora, quiso cancelar la hipoteca y en su sucursal le exigieron 150 euros por los trámites.

Según el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, para que exista derecho al cobro por este concepto, es necesario que la entidad acredite que se ha prestado un verdadero servicio al cliente. Y los bancos, según este organismo, no cumplen estos requisitos y por tanto no pueden cobrar comisiones por:

- La entrega al cliente de la documentación justificativa de que el préstamo está pagado, lo que se conoce como certificado de deuda o de saldo cero.

- El simple desplazamiento del apoderado de la entidad a la notaría que indique el cliente, ya que se trata de una obligación legal, recogida en la Ley Hipotecaria, necesaria para la cancelación de la inscripción de la hipoteca.

Con esta información de la asesoría jurídica de la OCU, José volvió a su sucursal y reclamó la devolución. Se le negaron y tuvo que reclamar formalmente con el modelo disponible en nuestra web ante el Servicio de atención al cliente. Al día siguiente lo llamaron de su oficina para pedirle disculpas y le abonaron los 150 euros indebidamente cobrados.

J.G.R.  
Zamora



## CUENTAS CORRIENTES COMISIONES

Entidad	Emisión de cheques bancarios		Devolución de cheques		Emisión de talonario de cheques	Cobro de cheques o efectivo en otra oficina	Devolución de recibos domiciliados	Pago de recibos no domiciliados	Duplicado de extractos	Anulación de transferencias	
	%	mín. €	%	mín. €						%	mín. €
ING Direct	0,30 <sup>(1)</sup>	18 (2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Evo Banco (teléfono)	0,30	3	4,00	15	0	0	0	0	0	0	0
Uno-e	0,30	18	3,00	9,02	0	0	0	0	12,02	0	0
Bankinter (teléfono)	0,30	18	4,00	4,51	20	0	0	0	0	0	0
Open Bank	0,20	12	4,00	15,00	0	1,00	0	0	15,00	0	0
Ibanesto	0,30	18	4,50	18,00	0	1,50	0	0	3,50	0	30
Caja España Duero	0,20	6	4,00	10,00	0	2,00	0	0	12,00	0	30
Ibercaja	1,00	6	4,50	15,00	0	2,00	0	0	6,00	0	20
Caixabank	1,00	12	4,50	18,00	0	3,50	3,01	0	10,00	0,10	36
Oficinadirecta.com	0,50	6	4,50	15,00	0	0	2,50	0	6,01	0	25
BBVA	0,50	18	4,50	14,50	0	1,50	0	0	6,00	0	20
Banco Popular	0,50	6	4,50	15,00	0	1,50	2,50	0	6,01	0	25
Bancopopular-e.com	0,50	6	4,50	15,00	0	1,50	2,50	0	6,01	0	25
Bankia	1,00	12	4,50	15,00	0	3,00	6,00	0	15,00 (2)	0,50	20
Banco Sabadell	0,40	6	4,50	15,00	0	0	3,00	2	9,02	0	25
Activo Bank	0,40	6	4,50	15,00	0	0	3,00	2	9,02	0	25
Banco Santander	0,75	40	4,50	18,00	0	1,50	2,40	3	3,50	0	30

## PRÉSTAMOS COMISIONES

Entidad	Modificación de condiciones hipotecas		Domiciliación del préstamo en otro banco		Tramitación escritura	Renegociación de pagos no satisfechos	
	%	mín. €	%	mín. €		%	mín. €
ING Direct	0	0	0	0	0	0	0
Evo banco (teléfono)	n.d.	n.d.	0	0	0	0	0
Uno-e	1,75	95	0	0	0	0	0
Bankinter (teléfono)	0	350	0	0	100	n.d.	n.d.
Open Bank	2,00	600	0	0	90	0,50	30
Ibanesto	2,00	600	0	3	0	0,50	30
Caja España Duero	2,50	30	0	0	100	0	0
Ibercaja	0,50	150	0	0	100	0	0
Caixabank	3,00	450	0	0	100	0,50	18
Oficinadirecta.com	2,00	0	0,40	3	100	3,50	24
BBVA	2,00	601	0,40	3	90	0,50	24
Banco Popular	2,00	0	0,40	3	100	3,50	24
Bancopopular-e.com	2,00	0	0,40	3	100	3,50	24
Bankia	3,00	175	0,40	3	180	0,50	18
Banco Sabadell	0	300	0,40	3	100	0,50	15
Activo Bank	0	300	0,40	3	100	0,50	15
Banco Santander	2	600	0,40	3	90	0,50	30

## COMISIONES BANCARIAS INESPERADAS

## Cuentas corrientes | Préstamos Tarjetas

### TARJETAS, COMISIONES

Entidad	Reposición de tarjetas		Pagos fuera de la zona euro		Servicio de Compra Segura
	€	%	mín. €	€	
ING Direct	0	2,00	0	0	
Evo banco (teléfono)	0	2,50	3,00	0	
Uno-e	3	3,00	2,00	0	
Bankinter (teléfono)	20	3,00	6,00	0	
Open Bank	0	3,00	2,00	0	
Ibanesto	0	3,00	2,50	0	
Caja España Duero	3	1,00	0	0	
Ibercaja	3	1,50	0	0	
Caixabank	4	0	0	0	
Oficinadirecta.com	5	3,00	2,40	0	
BBVA	5	3,00	0	0	
Banco Popular	5	3,00	2,40	0	
Bancopopular-e.com	5	3,00	2,40	0	
Bankia	5	3,00	0	0	
Banco Sabadell	3	3,00	3,00	3	
Activo Bank	3	3,00	3,00	3	
Banco Santander	3	3,00	2,50	0	

### OTRAS COMISIONES

Entidad	Reclamación de posiciones deudoras	Emisión de certificados	Cambio de titularidad de valores	
	€	€	%	mín. €
ING Direct	25	0	0	0
Evo banco (teléfono)	0	9	0,50	12
Uno-e	30	12	0,10	18
Bankinter (teléfono)	25	15	0,20	3
Open Bank	35	12	1,00	12
Ibanesto	39 <sup>(3)</sup>	50	1,00	30
Caja España Duero	30	12	0	25
Ibercaja	35	15	0	12
Caixabank	35	30	0	0
Oficinadirecta.com	34	6	0,50	30
BBVA	30	6	0,50	18
Banco Popular	30	6	0,50	30
Bancopopular-e.com	30	6	0,50	30
Bankia	35	30	1,00	30
Banco Sabadell	35	9	0,35	18
Activo Bank	35	9	0,35	18
Banco Santander	39	50	1,00	30

### CÓMO LEER EL CUADRO

Las entidades bancarias analizadas están ordenadas de arriba abajo, de las que menos comisiones cobran a las que más.

(2) Por cada año de antigüedad del apunte redondeado por exceso

(3) 20 euros para reclamaciones de hasta 60 euros

**> Comisión por pagos en el extranjero.** Si viaja fuera de la zona euro, además de las comisiones por sacar dinero en cajeros, deberá sumar otras por comprar con sus tarjetas. Antes de salir al extranjero pregunte a su banco por las comisiones y si las tiene, solicite otra tarjeta, gratuita y sin comisiones por este concepto. Recuerde que la tarjeta de crédito OCU no cobra comisión por compras fuera de la zona euro. Es la mejor opción para viajar a países con moneda distinta del euro.

**> Compra segura con coste añadido.** Casi todas las tarjetas incorporan sistemas de verificación de identidad del titular en las compras a través de internet. Envían un SMS con una clave al teléfono móvil. Y algunos bancos ya tienen previsto cobrar por ese servicio.

#### Otras comisiones

**> Reclamación de posiciones deudoras.** Si se queda en números rojos o deja sin pagar algún recibo generará una deuda a favor del banco que tendrá que pagar. Además, le añadirán una comisión por reclamación de posiciones deudoras. Muchos bancos cobran inadecuadamente esta comisión al aplicarla de forma automática en cuanto se genera cualquier deuda con ellos. El Banco de España considera inadmisibles la aplicación automática y estima que la reclamación debe tener en cuenta las circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente.

**> Emisión de certificados.** Un certificado, que necesitará para tramitar una herencia, por ejemplo, puede llegar a costar 50 euros.

**> Cambio de titularidad de valores.** Hacer el cambio de nombre en una cuenta o un depósito cuando fallece una persona es un trámite gratuito. Pero si se trata de valores, los bancos cobran comisiones, avaladas por la CNMV, con el único requisito de informar previamente de su importe a los clientes.

#### Muchos euros de diferencia entre bancos

El resultado de nuestro estudio deja ver enormes diferencias entre unas entidades bancarias y otras en lo que a comisiones por las operaciones menos habituales se refiere. Hay bancos que destacan en positivo por las pocas comisiones que cobran, es el caso de ING Direct. Su cuenta corriente en estos momentos no se sitúa entre las más atractivas, ya que ha dejado de devolver el 2 % de los principales recibos a los nuevos clientes. Sin embargo puede ser una buena opción si necesita hacer pagos con cheques bancarios o si quiere evitar el riesgo de tener que pagar grandes comisiones por cheques impagados.

## CUANDO MODIFICAN LAS COMISIONES, LOS BANCOS DEBEN COMUNICARLAS DE MANERA INDIVIDUAL

### LA OCU PIDE

## Más transparencia

■ La escasa información obligatoria se traduce en que hay tarifas que el cliente no puede conocer con antelación y por lo tanto no puede comparar con las tarifas de otras entidades bancarias.

■ En la OCU pensamos que la información obligatoria debería ampliarse para favorecer la libre competencia. Ahora la información sobre prestaciones de algunos servicios es insuficiente.

■ Consideramos que lo más adecuado es una normativa similar a la establecida para los servicios de inversión, que obliga a la entidad a elaborar y depositar en la CNMV un folleto informativo de tarifas. Y ese folleto debe elaborarse en un formato normalizado y estandarizado, para facilitar la comparación de las tarifas por parte de los consumidores. Por eso, vamos a solicitar al Ministerio de Economía una modificación de la norma que aporte una mayor transparencia.

Panorama útil de la actualidad económica

**Cuatro páginas para ponerse al día y manejar su dinero como un experto**



**LUCES**  
La inflación se contiene en septiembre: baja al 0,3% interanual.



**SOMBRAS**  
La recaudación en IRPF y Sociedades cae por el descenso en la actividad y el empleo.

Hay más información para usted en [www.ocu.org](http://www.ocu.org)

**Reservas**

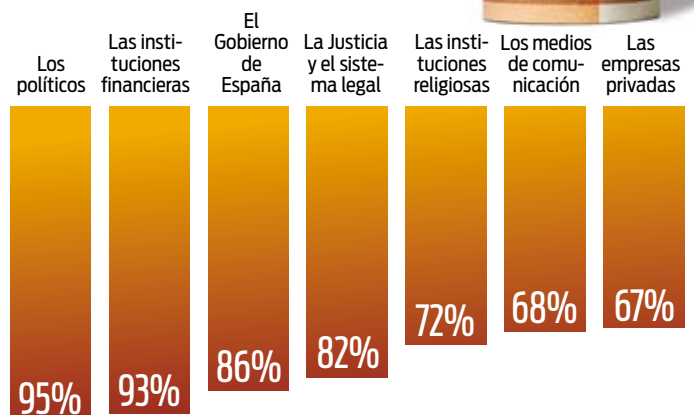
**-44%**

es lo que se ha sacado del fondo de reserva de las pensiones en los últimos tres años. La principal razón es la caída de las cotizaciones a la Seguridad Social.

**EL DIRECTO**

## » El gráfico Recelosos

Encuestamos a 1.705 familias y nos dijeron, entre otras cosas cuál era su grado de desconfianza en las instituciones.



## » Nos interesa

### Menos préstamos Y menos deuda

» La deuda familiar se reduce como consecuencia de la restricción en la concesión de préstamos hipotecarios, que además mantienen sus malas condiciones. No es buen momento para contratarlos.

Mantenga el menor importe posible en estos productos, estrictamente para lo que necesite a corto plazo.

### Entidades financieras Fusiones y ventas

» Unicaja y Banco CEISS se fusionan, mientras que Barclays vende algunas de sus oficinas a Caja Rural de Castilla La Mancha. Los clientes con préstamos hipotecarios mantienen sus condiciones, pero la nueva entidad puede variar las condiciones de las cuentas avisando antes.

### Cuentas, depósitos Baja rentabilidad

» La rentabilidad de cuentas y depósitos está en mínimos.

## Su cartera

### Vuelta al cole con nota

Mantenemos la composición de nuestra cartera, que cerró el bimestre con ganancias del 2,2%. ¿Algo destacable? El buen hacer de las acciones españolas a través de Aviva Espabolsa y el de las británicas, a través del fondo de Cazenove, con ganancias respectivas del 5,3% y el 4,7%. Sin embargo, el fondo de acciones norteamericanas cedió un 0,6% en el mismo período debido a la caída del billete verde. Recordemos que este fondo está denominado en dólares USD y que, desde hace poco, su gestora ofrece a los partícipes otra categoría del mismo fondo pero en euros: el Threadneedle (Lux) American DU EUR (LU0757425177) que acabamos de sustituir en nuestra cartera modelo y que está disponible en el Supermercado de Fondos OCU a partir de 1.000 euros; más comodidad, sin problemas debidos al tipo de cambio.

Pero la valía de nuestra cartera se aprecia mejor en el plazo largo, de 10 años, para el que está diseñada: en los últimos 10 ha ganado más de un 7% anual, incluídos los gastos de gestión, superando con mucho el 4,8% de su referencia. En los próximos años y dada la situación actual, esperamos que gane en torno al 5% anual.

¿Le falta dinero para seguir nuestra cartera? ¿Le aburre estar pendiente de cómo evoluciona cada fondo? Le puede interesar seguirla a través de un solo fondo, Metavalor Global (ISIN: ESO162741005), disponible en el Supermercado de Fondos OCU a partir de 1.000 euros. Además, obtendrá condiciones muy ventajosas siendo suscriptor de OCU Inversores.

### CARTERA RECOMENDADA A 10 AÑOS

Tipo de fondo y % de la cartera	Nombre	Rto. medio anual (%) en los últimos...		
		... 12 meses	... 3 años	... 5 años
Oblig. euros (20%)	<b>Plan Jub. Mutua Madrileña</b>	3,39	3,86	4,25
Oblig. españolas (30%)	<b>Obligaciones españolas 10 años</b>	18,77	5,76	6,20
Monet. EEUU (10%)	<b>Parvest Money Market USD C</b>	-4,90	0,40	0,97
Acc. españolas (5%)	<b>Aviva Espabolsa</b>	25,80	7,46	7,66
Acc. británicas (20%)	<b>Cazenove UK Equity B EUR</b>	30,96	23,22	19,47
Acc. EEUU (5%)	<b>Threadneedle American DU EUR</b>	13,36	14,96	9,80
Acc. chinas (10%)	<b>SISF Hong Kong Eq. A Acc</b>	5,53	2,97	13,46

HILO DIRECTO

## Teléfonos útiles

Activobank <b>902 228 486</b>	Cortal Consors <b>902 50 50 50</b>
Banco Pichincha <b>915 930 000</b>	Deutsche Bank <b>902 24 00 28</b>
Banco Mediolanum <b>900 800 108</b>	Evo Banco <b>901 911 901</b>
Banco Popular-e <b>901 111 365</b>	Ibanesto.com <b>902 303 308</b>
BMN <b>902 090 320</b>	ING Direct <b>901 020 901</b>
Bankialink <b>902 881 000</b>	Inversis <b>902 255 256</b>
Bankinter <b>902 365 563</b>	Novanca <b>912 586 600</b>
Bankinter Coinc <b>902 883 015</b>	Openbank <b>902 365 366</b>
Barclays <b>901 141 414</b>	O. D. Pastor <b>981 779 101</b>
BBVA <b>902 224 446</b>	Selfbank <b>902 888 888</b>
Caja Laboral <b>901 333 444</b>	Supermercado de Fondos OCU <b>902 888 888</b>
Caja Rural <b>902 310 902</b>	Triodos <b>902 360 940</b>
Cataluña Caixa <b>901 101 112</b>	Unicaja <b>901 246 246</b>
Cetelem <b>902 100 234</b>	Uno-e <b>901 111 113</b>

## Índices hipotecarios

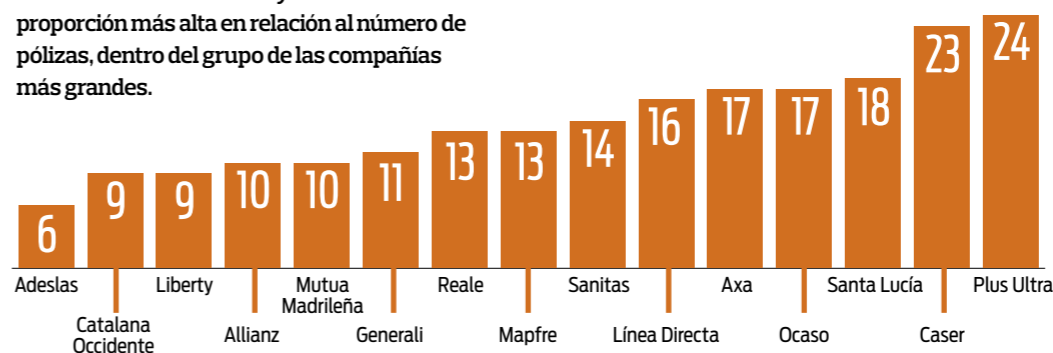
(BOE 19/09/2013 y 2/10/2013)

	%
PERSPECTIVA 6 MESES	↔
MIBOR A 1 AÑO (SEPTIEMBRE)	<b>0,543</b>
EURIBOR A 1 AÑO (SEPTIEMBRE)	<b>0,543</b>
IRS A CINCO AÑOS (SEPTIEMBRE)	<b>1,375</b>
RENDIMIENTO INTERNO DE LA DEUDA PÚBLICA (SEPTIEMBRE)	<b>2,816</b>
IRMH CONJUNTO ENTIDADES (AGOSTO)	<b>3,474</b>
IRMH ENTIDADES ZONA EURO (AGOSTO)	<b>2,970</b>
IRMH BANCOS (AGOSTO)	<b>3,298</b>
IRMH CAJAS (AGOSTO)	<b>3,911</b>
CECA (AGOSTO)	<b>5,875</b>

## Dato a Dato

### RECLAMACIONES A LA ASEGURADORA POR CADA 100 MILLONES DE EUROS DE PRIMAS

En 2012, la DGS tramitó 10.000 reclamaciones. Plus Ultra y Caser tienen la proporción más alta en relación al número de pólizas, dentro del grupo de las compañías más grandes.



## Actualizamos

### Depósitos a plazo

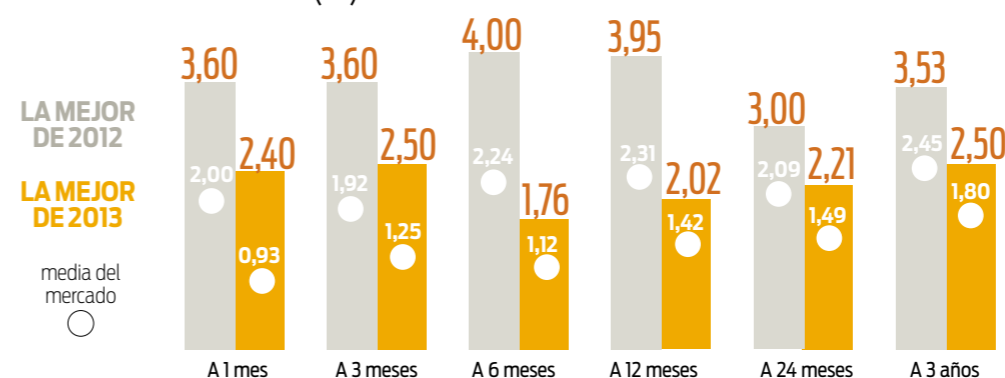
De un año a esta parte, la TAE de los depósitos más interesantes ha bajado bastante y ya no supera, sea cual sea el plazo, el 2,5%. Si además descontamos los impuestos, que como mínimo serán del 21% del rendimiento obtenido, la rentabilidad neta apenas nos dará para mantener el poder adquisitivo de nuestro dinero. Por lo

tanto, no invierta en ellos más que el dinero que va a necesitar a corto plazo. Para invertir a largo plazo, vea el apartado *Su cartera*, en la página contigua. En cuanto a mantener el dinero en una cuenta corriente diferente a las cuentas nómina sin comisiones, resulta caro. Vea los datos del cuadro, relativos a las cuentas de [www.ocu.org/comparar](http://www.ocu.org/comparar)

### CUENTAS: COSTES MÁS HABITUALES (EUROS)

Concepto	Cuenta más cara	Media del mercado
Mantenimiento	80	21,35
Tarjeta de crédito normal	40	21,50
Tarjeta de débito	20	9,40
Ingreso de cheques	5	1,70
Transferencias	5	2,15

### RENTABILIDAD DE 6.000 EUROS EN DEPÓSITOS A PLAZO (%)



## Noticia destacada

### Menos para los favoritos

Increible, pero cierto. Los cuerpos de la administración pública mejor valorados por los ciudadanos son los que están concentrando los mayores recortes en los Presupuestos Generales del Estado. Según el último Barómetro de Confianza Institucional realizado en julio, la investigación y la sanidad pública son los sectores mejor valorados por los ciudadanos, consiguiendo la aprobación del 92% de todos ellos. Les siguen las pequeñas y medianas empresas (90%), los profesores de la enseñanza pública (85%), las ONG y otras asociaciones de voluntarios (75%), así como la administración pública en su conjunto (70%). ¿Los peor valorados? Los políticos: apenas un 6% de los ciudadanos encuestados aprueba su labor. Les siguen los partidos políticos (12%), los bancos (15%), el Gobierno (21%), la patronal (21%) y el Parlamento (24%). Y es que el sistema económico y político en general (salvo las pequeñas y medianas empresas) no llega a recabar el apoyo del 50% de los ciudadanos encuestados. Los datos de nuestra encuesta particular sobre confianza de las familias en las instituciones, remachan éstos (vea el gráfico de la página 23).



### SEGURO HOGAR TOTAL DE ATLANTIS

Los socios que lo contraten antes del 30 de abril de 2014 disfrutarán un doble descuento: un 5% sobre la tarifa oficial; y hasta 120 euros de bonificación, que equivalen al importe de dos meses de la prima de la primera anualidad (hasta un máximo de 40 euros) que se repite la segunda y la tercera renovación, mientras siga siendo socio de OCU. Se trata de un seguro que ha resultado la Compra Maestra en nuestros últimos análisis. Tiene

una franquicia por siniestro de 75 euros y muchas ventajas. Por ejemplo, cubre todos los riesgos accidentales (excepto una breve lista de exclusiones); indemniza a nuevo buena parte del contenido (salvo la ropa y los aparatos eléctricos y electrónicos); evita o suaviza la aplicación de la "regla proporcional". ¿Le interesa? Puede informarse en nuestra web o llamando al teléfono 902 103 781 o 934 964 876.



Más información en [www.ocu.org/que-ofrecemos/3](http://www.ocu.org/que-ofrecemos/3)



## Cuentas y Depósitos

### Hasta 34 €/año

👉 Cuentas corrientes: rendimiento anual a 10 años para 1.500 euros de nómina, 2.500 de saldo medio anual, 120 de recibos mensuales.

👉 Cuentas de alta remuneración: ordenadas por la TAE neta (descontados los gastos) para un saldo de 3.000 euros que se mantenga durante un año. La Cuenta Única de Banco Mediolanum, contratada antes del 31/12/2013, con 6.000 euros de inversión mínima, da un 2,40% los primeros 6 meses, hasta 30.000 euros. Ahora es la mejor opción a ese plazo.

👉 Depósitos a plazo: las mejores ofertas suelen ser para nuevos clientes o dinero venido de otra entidad. Si puede invertir 50.000 €, Banco Finantia Sofinloc da el 2,90% TAE (a 13 meses) y el 3,10 (a 25); Banco Espirito Santo da el 2,80 y Banco Pichincha el 2,60 (ambos a 12 meses).

👉 Más información en [www.ocu.org/comparar-productos](http://www.ocu.org/comparar-productos) o llamando al 902 884 224 o al 91 300 91 40.

#### ALGUNAS CUENTAS Y DEPÓSITOS

Condiciones interesantes en...

Cuentas corrientes con nómina domiciliada		Rto. (€)
Ibanesto.com/ Banco Sabadell *		34,13
O.D. Bancopastor * Cuenta Nómina		22,75
Evo Banco* Cuenta Inteligente		20,60
ActivoBank * Cuenta Activa		20,19
Bancopopular-e.com * Cuenta Nómina		18,24
Cuentas de alta remuneración		TAE (%)
Bankinter* Cuenta Coinc		2,25
ING Direct Cuenta Naranja. Nuevos clientes		2,40
Cortal Consors/ Selfbank* Cuenta		1,20
Depósitos a plazo de 6.000 euros		TAE (%)
A 1 mes	ING Direct Depósito 4 meses	2,40
	Ibanesto Depósito Azul	2,00
	ActivoBank*/ BankiaLink*	1,50
A 3 meses	Bankoa* Depósito Bienvenida	2,50
	ING Direct Depósito 4 meses	2,40
	Ibanesto Depósito Azul	2,00
A 6 meses	Novanca*/ Banco Pichincha*	1,75
	Catalunya Caixa*/ BankiaLink*/ Caja España*	1,50
	12 meses	Novanca* Depósito creciente
Banco Pichincha* Nuevo depósito		2,00
Inversis* Depósito a plazo		1,75
Caja Rural de Granada* Depósito		2,00
ActivoBank*/ BankiaLink*/ Banco Popular-e.com*/ Caja España* Catalunya Caixa */ Deutsche Bank*/ Triodos Bank */ Uno-e		1,50

(\*) Marcamos con un asterisco las entidades con un rating o calificación de solvencia baja o desconocida, según las agencias internacionales. Y recuerde que, en caso de quiebra, el Fondo de Garantía de Depósitos cubre hasta 100.000 euros por titular y entidad.

HILLO DIRECTO

## Préstamos

PRÉSTAMOS AL CONSUMO	Entidades	Interés nominal %	Comisiones		20.000 euros a 5 años	
			%	mín.	TAE %	Cuota
<b>Condiciones sin nómina domiciliada</b>						
BBVA préstamo coche		8,50	2,2	150	10,02	420,92
Banco Mare Nostrum		11	2	50	12,55	443,68
Cetelem préstamo coche		12	3	60	14,35	459,99
<b>Condiciones con nómina domiciliada</b>						
Evo Banco		7,47	0	60	7,87	401,71
BBVA préstamo coche		7	2,2	150	8,37	406,20
Uno-e.com		7,5	1,75	72	8,57	407,93

PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS A TIPO VARIABLE	Entidades	Nominal primer año (%)	Revisión (Euribor + diferencial)	Comisiones		150.000 euros a 25 años	
				Apertura	Compensación por desistimiento	TAE % (1)	Coste mensual (euros) (2)
<b>Préstamo nuevo</b>							
Open Bank		3,04	E + 2,50	1	0	3,36	735,74
Evo Banco		3,65	E + 2,55	0	0	3,36	735,74
Uno-e.com		3,14	E + 2,60	0	0	3,39	738,13
Deutsche Bank (4)		3,50	E + 1,95	0,6	0,5	3,57	751,74
ING Direct (4)		2,83	E + 2,29	0	0	3,66	759,00
<b>Subrogación</b>							
Deutsche Bank		3,50	E + 2,15	0,6	0,5	2,91	701,22
Uno-e.com		3,14	E + 2,60	0	0	3,23	725,44
ING Direct (4)		2,83	E + 2,29	0	0	3,50	746,92
Unicaja (3)		4,50	E + 2,95	0	0,5	3,72	763,87

(1) Incluye comisiones bancarias, notario, registro, impuestos, tasación, gestoría y, si se exige, coste del seguro de vida.

(2) Cuota media teórica, según el tipo inicial, el revisado y los gastos.

(3) Exige contratar una tarjeta de crédito cuyo coste se incluye en la TAE.

(4) Exige contratar un seguro de vida cuyo coste se incluye en la TAE.

## Más datos

👉 Bankoa ofrece para la reforma de la vivienda hasta 24.000 euros a un 6,25% nominal, a un máximo de 5 años (7,01% TAE). No obliga a domiciliar la nómina.

👉 La hipoteca de Open Bank (Euribor + 2,50), precisa domiciliar la nómina y tres recibos, y

usar la tarjeta Visa y 4B al menos una vez al mes. Si no, las condiciones son Euribor + 3.

👉 El préstamo hipotecario de Uno-e (Euribor + 2,60), se obtiene con la domiciliación de la nómina y la contratación del seguro del hogar en la entidad. Si no se contrata éste, las condiciones son Euribor + 2,70.

# ZONA INVERSIÓN



## OCU-Fincas y Casas Buscar finca rústica

Nuestra cartera global con inmuebles incluye fincas rústicas en su composición, en concreto fincas de cultivo de cereales de secano en Castilla y León por sus buenas perspectivas a largo plazo. Pero encontrar este tipo de fincas la venta no es fácil. Para iniciar su búsqueda, además de un pariente, un conocido o una agencia local, siempre puede echar mano de internet. A través de Google maps o Googlezoom podrá visualizar la finca y su entorno, aunque la visita personal es insoslayable para comprobar el desnivel real, la disponibilidad de agua, la cercanía de redes eléctricas, etc.

## Coste del administrador

Una buena gestión económica de la comunidad es indispensable y para ello es esencial que el administrador sea realmente competente y que cuente con un buen seguro de responsabilidad civil. Las comunidades son reacias a cambiar de administrador, pero en nuestro estudio de administradores profesionales para comunidades de 40 vecinos, la diferencia entre presupuestos superaba el 200% en Madrid y el 72% en Barcelona, donde son más caros de media que en la capital.

**Saque más partido a su dinero con las noticias e información de los boletines financieros de la OCU.**

## OCU-Inversores ¿Huertos solares? Una siembra desaconsejable

Desconfíe de las publicidades que le prometan rentabilidades en torno al 10 % por invertir, con un riesgo moderado, en huertos solares. Hoy en día, obtener un 10 % anual sin apenas riesgo es imposible. Las “promesas” de rentabilidad futura no son más que una estimación que nadie podrá garantizarle. Además, la normativa en este sector vuelve a revisarse y es probable que se reduzcan los rendimientos de este tipo de instalaciones, sus ahorros no estarán cubiertos por ningún fondo de garantía y la liquidez es nula. Le desaconsejamos absolutamente este tipo de inversión.

## ¡Más de 300.000 euros a los socios!

El Supermercado de Fondos OCU ha devuelto en los ocho primeros meses del año más de



264.000 euros entre los 4.170 socios de OCU que eran titulares de cuentas en Selfbank (por cada año que mantenga su inversión siendo socio le devolverán el 10 o el 15% de la comisión de gestión que cargue el fondo, salvo en muy contadas excepciones). Esta ventaja es aún mayor si del Metavalor Global se trata, pues devuelve el 40% de dicha comisión a los socios de OCU y el 70% a los de OCU inversores. Así pues, además del 7,2% que ganó este fondo en el último año, el importe retrocedido podría suponer más de 300.000 euros entre socios de OCU inversores y unos 49.000 entre socios de OCU.

## Obligaciones de ¿alto? rendimiento

¿A quién no le gustaría invertir en unas obligaciones con un rendimiento del 10 % anual? Son las llamadas obligaciones high yield o de alto rendimiento. La oferta es tentadora... pero también muy arriesgada. Si la empresa hace frente a los pagos pactados, estupendo. Pero si no es así, perdería una parte de su inversión o incluso la totalidad. Tenga en cuenta que las empresas que ofrecen este tipo de rendimientos no suelen ser muy solventes... y además, no hay fondo de garantía alguno que le devuelva su dinero en caso de quiebra de la compañía.

## WWW.OCU.ORG/INVERSORES

■ Nuestro nuevo comparador de bonos y obligaciones del Estado ([www.ocu.org/inversores/bonos/](http://www.ocu.org/inversores/bonos/)) le permitirá conocer la evolución diaria de los títulos del Tesoro recomendados para diversificar su cartera en Deuda española. El valor actual de su inversión, la cuantía y la fecha del pago del cupón, el rendimiento de su inversión, etc., dejarán de ser pues un secreto inescrutable.

Título	Valor actual	Rendimiento	Fecha de pago	Plazo	Rendimiento
Bono 2,25%	100.000,00€	2,25%	10/10/2014	1 mes	10,20%
Bono 2,25%	100.000,00€	2,25%	10/10/2014	1 mes	10,20%
Bono 2,25%	100.000,00€	2,25%	10/10/2014	1 mes	10,20%
Bono 2,25%	100.000,00€	2,25%	10/10/2014	1 mes	10,20%
Bono 2,25%	100.000,00€	2,25%	10/10/2014	1 mes	10,20%

# Invertir con éxito

De las muchas posibilidades de invertir en renta fija en euros, elegimos los dos mejores para el pequeño inversor: Plan de Jubilación de Mutua Madrileña y obligaciones españolas. Le damos los trucos para invertir en ellas.

**D**euda pública o privada, obligaciones compradas directamente o a través de fondos, mediante seguros de ahorro... las opciones para comprar renta fija en euros son muy variadas. ¿Cuáles son las mejores? En DyD lo tenemos claro. En la actualidad nos olvidamos de los fondos de inversión y vamos a la compra directa en obligaciones españolas a través de las subastas del Estado y el Plan de Jubilación de la Mutua Madrileña.

## Comprando obligaciones españolas a través de las subastas del Estado se ahorra las comisiones

Para adquirir obligaciones españolas a 10 años, la mejor relación rentabilidad/riesgo pasa por mantener estos títulos hasta su vencimiento con los menores gastos posibles. De ahí que, en lugar de invertir a través de fondos de inversión, ahora recomendamos adquirir estas obligaciones directamente en el mercado primario, es decir, acudiendo a las subastas del Estado (comprar estos títulos

en la bolsa conlleva unos gastos elevados y no tiene garantizado pagar un precio justo). ¿Cómo? A través de las Cuentas Directas del Tesoro, que es la forma más económica de hacerlo, ya que si acude a las subastas a través de una entidad bancaria, tendrá que pagar comisiones por la intermediación. Dado que puede resultarle algo novedoso, le explicamos en detalle cómo hacerlo.

## Primero, abra una Cuenta Directa

Puede hacerlo presencialmente en alguna de las oficinas que el Banco de España tiene diseminadas por 16 capitales de provincia, o vía internet a través de [www.tesoro.es](http://www.tesoro.es).

La apertura y el mantenimiento de la Cuenta Directa no suponen gasto alguno. Al tratarse de una cuenta de valores y no de efectivo, uno de los datos que le pedirán será la cuenta bancaria asociada donde en un futuro

## A TRAVÉS DE LAS CUENTAS DIRECTAS DEL TESORO NO SE PAGAN GASTOS DE INTERMEDIACIÓN

le transferirán el dinero procedente del pago de intereses de los títulos o el reembolso a su vencimiento. El único coste que deberá asumir es el de esas transferencias, y es muy reducido: 0,15 % sobre el importe transferido; por ejemplo, para 5.000 euros, el coste es de 7,5 euros.

## Ya puede acudir a la subasta: ¡atención a los plazos!

Solo podrá apuntarse a las subastas que estén en periodo de suscripción (puede ver el calendario de próximas subastas en [www.tesoro.es](http://www.tesoro.es)). Recuerde acudir a las subastas en el "tramo no competitivo" para asegurarse de que su petición será aceptada y que recibirá un interés en línea con el promedio resultante de la subasta.

Los datos concretos de las obligaciones que se van a subastar (plazo, principalmente) no



## EL REPARTO DE SU CARTERA SEGÚN SU PERFIL Y SU PLAZO

Tipo de inversión	Perfil defensivo (riesgo bajo)			Perfil neutro (riesgo medio)			Perfil dinámico (riesgo mayor)		
	5 años	10 años	20 años	5 años	10 años	20 años	5 años	10 años	20 años
Renta fija en euros	50%	50%	45%	50%	50%	35%	50%	50%	35%
Resto de inversiones	50%	50%	55%	50%	50%	65%	50%	50%	65%

## A 10 AÑOS Y PERFIL NEUTRO

Toda estrategia de inversión a largo plazo que se precie debería contar con renta fija en euros. El porcentaje destinado a este tipo de inversión depende del plazo de tiempo y de cuánto quiera arriesgar. Para la cartera de inversión que seguimos en la sección Hilo Directo (pág. 24), que es a 10 años y con un perfil inversor neutro, debería dedicar a renta fija en euros el 50 % de su dinero reservado para invertir. Recomendamos repartirlo así:

**20 % en obligaciones en euros a través del Plan de Jubilación de la Mutua Madrileña.**

**30 % en obligaciones españolas a través de las subastas del Estado.**

se dan a conocer hasta el viernes por la tarde de la semana anterior a la que se realiza la subasta, lo que dificulta notablemente la planificación financiera. La subasta es el jueves, y el miércoles antes de las 14:00 como muy tarde las peticiones de los inversores deberán estar en poder del Banco de España. Es decir, tendrá poco margen de maniobra. Presentándose en persona puede estirar el plazo hasta el mismo miércoles por la mañana, pero solo hay 16 oficinas disponibles, una por cada comunidad autónoma (excepto en Andalucía, que dispone de dos, y Cantabria y La Rioja, donde no hay ninguna).

A través de internet no resulta excesivamente complicado: con su DNI ▶

## CÓMO HACERSE UNA CUENTA DIRECTA DEL TESORO

■ Acudiendo en persona a una oficina del Banco de España (BE)

■ Por internet en [www.tesoro.es](http://www.tesoro.es)

■ Tendrá que llevar el dinero en efectivo (1.000 euros o múltiplos).

■ Necesita DNI electrónico o certificado digital.

■ Solo hay 16 oficinas en toda la geografía española.

■ Con la Cuenta Directa abierta, ya puede acudir a las subastas del Estado.

■ Los datos de la subasta de las obligaciones salen los viernes por la tarde. El miércoles siguiente a las 14:00 deben estar en poder del BE tanto las peticiones como el dinero.

## ¿De cuánto tiempo dispone?

### En persona en el Banco de España

■ Presentándose en persona el margen de tiempo es mayor: puede ingresar el dinero incluso el mismo miércoles por la mañana.

### Por internet

■ Dispondrá de menos tiempo: debería apuntarse a la subasta el mismo viernes por la tarde y dejar cursada la orden de transferencia. Recuerde que en la banca on line los horarios son muy amplios y las transferencias no tienen gastos.

## ¡Plazo cerrado!

“ En la web del Tesoro se ponen los bonos a última hora del viernes anterior a la subasta. Rellené la petición y envié la orden de transferencia a mi banco (la transferencia tiene que llevar el número que me dan los del Tesoro y la cantidad exacta), que tardó dos días. Cuando llegó al Banco de España, el Tesoro ya había cerrado el plazo de admisión.



Llamé al Tesoro y fueron sinceros: la compra de bonos no está diseñada para particulares. En mi ciudad, San Sebastián, hace tiempo que cerraron la sucursal

del Banco de España, por lo que no tengo la opción de ir en persona a depositar el dinero de la operación.

J.A.D., de San Sebastián

## RENTA FIJA EN EUROS

Obligaciones | Cuentas Directas del Tesoro | Plan de Jubilación Mutua Madrileña

▶ electrónico o certificado digital acceda al apartado del “servicio de compraventa de valores” de [www.tesoro.es](http://www.tesoro.es) y apúntese a la subasta a través de su Cuenta Directa, que previamente habrá abierto. Le informarán de un número de boletín de referencia de la operación y del número de cuenta del Banco de España al que deberá realizar la transferencia con el importe que invierte. Para que todo salga bien, le recomendamos que haga la transferencia siguiendo estos consejos:

- > ponga como concepto el número de boletín, que es el que identifica su suscripción;
- > dado que las transferencias necesitan un día hábil para que estén ingresadas en la cuenta, deje cursada la orden de transferencia en su banco la misma tarde del viernes (nada más apuntarse a la subasta) para que el lunes a primera hora la lleven a cabo;
- > recuerde que en la banca online no cobran por hacer transferencias y dispondrá de horarios más amplios para hacerla que en las oficinas físicas.

### Si necesita liquidez, puede vender las obligaciones

Si tiene depositados los títulos de las obligaciones en el servicio Cuentas Directas del Tesoro, puede dar una orden de venta (en persona o a través de internet) y ellos se encargarán de gestionar la venta: le ingresarán el efectivo resultante descontando los gastos de la operación. Tenga en cuenta que el Banco de España no puede vender los títulos directamente, sino a través de un intermediario, y sus costes repercuten en el inversor.

Y recuerde que únicamente manteniendo las obligaciones hasta su vencimiento es como se asegura que no va a perder dinero.

### Plan de Jubilación de la Mutua Madrileña, un buen seguro de ahorro

Desde hace muchos años el Plan de Jubilación de la Mutua Madrileña ocupa un lugar privilegiado en nuestras carteras de inversión debido, sobre todo, a su estabilidad y rendimiento aceptable. En 2012 el rendimiento tras gastos se situó de media en el 4,5 %, muy similar a lo largo de los últimos años. Siendo previsores, para los próximos años estimamos un rendimiento anual tras gastos del 3 %.

Estos son nuestros consejos para que esta inversión sea un éxito:

- > contrátele como prima anual única, sin fraccionarla, evitando así el recargo que le aplicarían en caso de contratar pagos semestrales, trimestrales o mensuales; en el caso de que quiera aportar más dinero, hágalo en aportaciones extraordinarias;
- > contrátele al mayor plazo posible, pues el efecto de los gastos quedará así más diluido;
- > el plan de jubilación se puede rescatar anticipadamente, pero si lo hace es mejor que sea después del 31 de diciembre, a principios de año, para tener derecho a la participación en beneficios del año que termina. Así aumentará la rentabilidad obtenida del último año, ya que de lo contrario le darán solo el interés garantizado del año en curso;
- > evite la cancelación durante el primer año,

## ACUDA A LAS SUBASTAS EN EL “TRAMO NO COMPETITIVO” Y PREOCÚPESE SOLO DE LA CANTIDAD QUE DESEA INVERTIR

pues conlleva una penalización del 5 %, que desaparece transcurrido dicho plazo;

- > conviene dejar de aportar nuevas primas en los dos o tres últimos años, ya que las últimas aportaciones realizadas no contarán con el tiempo de maduración suficiente para diluir el efecto de los gastos.



Puede hacer un seguimiento detallado de su inversión en obligaciones, con el precio de mercado en cada momento y el rendimiento que acumulan, a través de *Comparar bonos y obligaciones del Tesoro*. Está accesible para todo el mundo durante unos días en :

[www.ocu.org/inversores](http://www.ocu.org/inversores)

### LA OCU RECLAMA

## Más tiempo para acudir a la subasta

■ El mayor obstáculo con que se encuentra el pequeño inversor que quiere comprar obligaciones en el Tesoro a través de internet es la falta de tiempo: desde que se anuncian las subastas el viernes, apenas hay un par de días para realizar la petición. Es un plazo demasiado corto para hacer las gestiones. Teniendo en cuenta que, además, solo existen 16 oficinas del Banco de España donde poder ir en persona, consideramos que el plazo para participar on line debería ampliarse.

■ En la actualidad hay que transferir entre un 15 % y un 20 % más del importe que desea invertir; por ejemplo, para invertir 5.000 euros, el importe de la transferencia ha de ser de unos 5.750 o 6.000 euros (luego devuelven el sobrante). Un porcentaje excesivo, que ni siquiera está justificado.

### SI YA TIENE UN FONDO DE INVERSIÓN

■ En la actualidad no recomendamos invertir en renta fija a largo plazo a través de fondos de inversión. Preferimos las opciones que indicamos en este artículo: obligaciones españolas y Plan de Jubilación de la Mutua Madrileña.

■ Si ya tiene en su cartera algún fondo que invierte en obligaciones españolas y el fondo acumula pérdidas, no tendría ningún problema en ordenar su reembolso y con el dinero recibido adquirir directamente las obligaciones.

■ Pero lo más probable es que el fondo acumule ganancias (en el último año estos fondos se han revalorizado más de un 10 %); en este caso, no le interesa venderlos, pues tendría que tributar por las

plusvalías. Para obtener liquidez y acudir a la subasta de obligaciones, le interesa más reajustar su cartera: traspase los fondos con ganancias a otro fondo que desee mantener, pero cuyas primeras participaciones estén en pérdidas. Después, ordene el reembolso de dichas participaciones. Eso sí, generará una pérdida que puede compensar con ganancias del mismo año o de los cuatro siguientes.



Una elección segura

# Tres oportunidades para ahorrar

Si está cansado de pagar de más en sus facturas de teléfono, aproveche estos descuentos exclusivos para usted.

- **Tarifas interesantes**

**Orange** ofrece a los socios de OCU un 20% de descuento en la factura de los nuevos contratos.

**Másmovil**, al descuento del 5% en la factura mensual, añade nuevas tarifas con precios exclusivos para los socios.

**Pepephone** ahora le da más MB para navegar y llamadas desde 0 céntimos minuto.

- **Utilice el Comparador de Tarifas** donde podrá ver los ahorros que obtiene y contratar directamente.



La fuerza  
de tus decisiones

Para saber más sobre estas tarifas

**913 009 143**

[www.ocu.org/ventaja-movil](http://www.ocu.org/ventaja-movil)

# A precio de oro

Asegurar el smartphone no es buena idea: la prima anual puede superar el 30% de su valor y en muchos casos la cobertura es bastante limitada.



Imagine por un momento que tuviese que pagar 6.000 euros anuales por la póliza de su coche, que acaba de comprar por 20.000 euros. Un auténtico sablazo, ¿no? Pues algo así ocurre cuando se quiere asegurar un smartphone: la prima oscila entre 60 y 160 euros al año para un Samsung Galaxy S3 (16 GB) que cuesta unos 360 euros. Cuando además su cobertura no es ni de lejos tan completa como podríamos suponer.

**La cobertura no es a todo riesgo**  
Algunas de las tiendas de móviles que visitamos ofrecen la posibilidad de contratar solo la cobertura de daños por accidente. Aunque lo habitual es que también incluyan el robo, en cuyo caso también cubren un importe máximo en llamadas fraudulentas. Pero incluso entonces no son equivalentes a un seguro a todo riesgo. Hay garantías que rara vez se cubren, como los daños por el sol o la lluvia, o el hurto, que es lo que ocurre si le quitan el móvil sin que lo advierta (porque despistó el bolso un momento, por ejemplo), y que es el tipo de sustracción más común. Y hay otra limitación significativa: no se suele cubrir un segundo siniestro anual si el valor de la reparación ya superó el precio de compra del móvil. Pero es que además, siniestros relativamente habituales, como la avería del móvil o un defecto de fabricación, ya están cubiertos por la garantía de compra durante los primeros dos

## SEGUROS PARA MÓVIL

Compañía	Prima para un Samsung Galaxy S3 (euros)	Franquicia (euros) (1)	Plazo de compra (días)	Cobertura por accidente			Cobertura por robo y hurto			Llamadas fraudulentas hasta... (euros)	CALIFICACIÓN GLOBAL	
				Daño accidental	Daño por líquidos	Daños por sol o lluvia	Valoración accidente y pérdida	Hurto	Robo violento			Sustracción en el vehículo
ORANGE Tranquilidad Total Top	144	15	n.d.	✓	✓	✓	+	✓	✓	✓	3.000	71
PHONE HOUSE Geek Squad Total	148	20-50	7	✓	✓	✓	□	✓	✓	✓	3.000	62
INTERNITY P.Ultra seguro de daño accidental	90	0	0	✓	✓	✓	□	✓	(2)	□	1.500	47
MOVILONIA Caser seguro de daño accidental	60	0	30	✓	✓	✓	□	n.p.	n.p.	n.p.	0	39
PHONE HOUSE Geek Squad Esencial	108	20-30	7	✓	✓	✓	□	n.p.	n.p.	n.p.	0	35
VODAFONE Premium/Top	96	0	30	✓	✓	✓	(3)	✓	✓	(3)	3.000	n.d.
MOVISTAR Seguro Móvil	120-160 (4)	20-40	15	✓	✓	✓	(3)	✓	✓	(3)	1.000	n.d.

### CÓMO LEER EL CUADRO

- (1) Para un Samsung Galaxy S3 (16 GB) valorado en unos 360 euros. El importe varía según se trate de robo o accidente.
  - (2) De 8 a 22 horas.
  - (3) No ofrece las condiciones completas de la póliza antes de la compra, como exige la ley.
  - (4) 120 euros en la web y 160 euros en la tienda
- n.p. No procede  
n.d. No disponible por falta de datos.

años. Mientras que el robo del móvil dentro del hogar (junto con los daños por fugas de agua o por un incendio) suele estar incluido en el seguro del hogar. De hecho, algunos también cubren los atracos en la calle.

### Cambiar una pantalla táctil no cuesta más de 160 euros

Otro inconveniente en los seguros para móviles es el hecho de que suelen ofrecerse en el mismo momento de la compra del móvil, lo que deja al cliente poco margen para leerse detenidamente el alcance de las garantías. Y es posible que tampoco sea consciente de los costes adicionales: cuatro de las siete pólizas analizadas se comercializan con una franquicia de hasta 50 euros adicionales que tendrá

que pagar si hay que realizar una reparación o una reposición. En cualquier caso, si está decidido a contratar una de estas pólizas, no conviene que lo haga por más de un año. Primero, porque los smartphones se deprecian muy rápidamente. Y segundo, porque las pólizas más completas cuestan lo mismo que cambiar la pantalla, que es la pieza más cara del móvil: 160 euros en un servicio oficial (o unos 50 euros en un servicio no autorizado). Por cierto, estas mismas pólizas también pueden contratarse para un tablet. Si bien tienen las mismas limitaciones y siguen siendo caras: entre 144 y 168 euros, según la compañía, para el iPad con pantalla de retina (32 GB) valorado en 650 euros.

### NO HAY COMPRAS MAESTRAS

El mejor seguro de los analizados es el que ofrece Orange (Tranquilidad Total). Pero ni este ni los demás nos parecen recomendables, sobre todo por su alto precio en comparación con el precio del aparato que aseguran.

### OCU ACONSEJA

Hágase con una funda que cubra bien los laterales y la pantalla del móvil, para impedir golpes en las zonas delicadas.

Proteja su móvil del sol, del calor y del agua. Si se moja, séquelo, saque la batería y aéréelo durante 24 horas.

Apunte y guarde el IMEI, un código de 15 números necesario para denunciar el robo del móvil y bloquearlo a distancia. Se muestra en la caja o pulsando \*#06#.

Active la aplicación de búsqueda de su móvil para prevenir pérdidas o robos; si no la tiene, bájese una gratis. Así su operador puede localizarlo o bloquearlo.

Haga copias de seguridad de sus datos (agenda, fotos, música...). Si tiene un Android, aproveche su cuenta de Google. Si tiene un iPhone, use iCloud.

## Una espera de casi 3 meses

Al poco de asegurar mi móvil con Orange, me lo robaron. Pero cuando reclamé la cobertura, me contestaron que no les constaba ningún seguro a mi nombre.



No me lo podía creer. Pero lo peor es que tuve que insistir por teléfono más de una docena de veces, bien porque me daban largas, bien porque, directamente, me colgaban. Aún así les envié

un modelo de reclamación que me descargué en la web de la OCU, adjuntando una fotocopia del contrato del seguro. Hasta que finalmente un operador tomó nota del problema. Al parecer

el comercial que me había ofrecido el seguro, o el propio sistema, no había registrado el contrato. Eso me dijeron. El caso es que hasta casi tres meses después del robo no me dieron un móvil nuevo.



Seguro que alguna vez se lo ha preguntado:

- Qué hacer si se moja el móvil
- Qué hacer si pierde el móvil
- Modelo de reclamación

www.ocu.org/tecnologia/telefono

**NO TODAS LAS PÓLIZAS CUBREN EL HURTO**  
**UNO DE LOS SINIESTROS MÁS COMUNES**

## COCHE DE SEGUNDA MANO

Compraventas entre particulares | Garantía | Tráfico



Vender o comprar un coche usado es el ejemplo por excelencia de trato entre particulares. La ley da mucha libertad, puesto que es de igual a igual.

# Haga una lista y vaya tachando

**H**ay dos operaciones de compraventa entre particulares muy comunes: la de la casa, que por su complejidad merece un artículo aparte, y la del coche, que ha crecido enormemente al calor de las dificultades económicas. Además, cada vez es más común recurrir a webs del estilo de eBay para deshacerse de todo tipo de objetos, desde un regalo repetido hasta una antigüedad familiar.

El rasgo más característico de estas compraventas es que se dan de igual a igual; es decir, que ninguno precisa una protección legal especial, cosa que sí ocurre cuando usted trata con un comercio o una empresa, que pueden imponerle sus condiciones sin dejar espacio alguno para la negociación.

Por lo general, cuando se venden objetos corrientes (como los muebles que no se quieren conservar en una mudanza), lo habitual es que se intercambien los bienes por el precio pactado y se pase página, sin ninguna formalidad especial.

Sin embargo, la venta del coche merece algunas consideraciones especiales y debe documentarse por escrito.

## Antes de comprar, examen a conciencia

En la fase previa, los consejos están en el tejado del comprador:

- > No compre un coche muy antiguo a menos que conozca al vendedor y esté seguro de que le ha dado un buen trato y no ha tenido accidentes que hayan afectado a algún componente principal (especialmente al motor).
- > Sea también precavido si el coche no es antiguo pero tiene muchos kilómetros (más de 20.000 o de 30.000 al año, dependiendo de si es de gasolina o de diésel). Además, el kilometraje le puede dar una idea de cuándo toca cambiar algunas piezas, como los neumáticos, el embrague, la correa... Como de todos modos es bastante fácil trucar el kilometraje, si se decide por un coche en concreto, lo mejor es que antes de culminar la

compra lo someta a una revisión en un taller de confianza o en una empresa certificadora, para que confirme la antigüedad, el estado general y el de las piezas esenciales.

- > Pida y revise el libro de mantenimiento para ver si se han hecho las revisiones aconsejadas por el fabricante (si no tiene el libro, pruebe a pedirle las facturas del taller).
- > Valore si el precio que le piden es justo, comparando con los precios que piden en webs especializadas, como [www.autocasion.com](http://www.autocasion.com) o guías como Ganvam o Eurotax.
- > Compruebe si el coche ha pasado la última revisión de la ITV (Inspección Técnica de Vehículos) y si falta poco para la siguiente, pida una rebaja acorde a lo que tendrá que pagar.
- > Es importante que acuda a la Jefatura Provincial de Tráfico para comprobar si el vendedor es realmente el dueño del vehículo

**SI VENDE, CERCÍOARSE EN TRÁFICO DEL TRASPASO DE LA TITULARIDAD PUES MIENTRAS NO SE HAGA USTED RESPONDE DEL COCHE**

## EL VENDEDOR PUEDE PACTAR CON EL COMPRADOR LA RENUNCIA A LA GARANTÍA

que vende (le darán un documento que indica la fecha de la primera matriculación y los sucesivos propietarios) y si pesa sobre el coche un embargo u otro tipo de carga. A veces, cuando el vendedor sigue pagando un préstamo por el coche que vende, existe una "reserva de dominio" que impide cambiar la titularidad en Tráfico mientras no se satisfaga el préstamo por completo.

### Los papeleos deben quedar bien atados

Para llevar a cabo la compraventa, lo ideal es que el comprador y el vendedor se pongan de acuerdo y se ahorren la.

También es importante que negocien entre ellos los gastos que paga cada cual. Lo más frecuente es que el comprador pague las tasas de Tráfico y el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales, que es un 4% del valor del vehículo según las tablas que anualmente publica Hacienda. El vendedor suele ocuparse del Impuesto de Circulación del año en curso.

Tendrán que redactar un contrato de compraventa y el vendedor deberá darle al comprador el permiso de circulación, ▶

## MEJOR EN EFECTIVO

### La paga por delante

■ **Salvo en el caso del coche o de la casa, las compraventas entre particulares se suelen hacer sin contrato de por medio. Por este motivo, y para evitar problemas, es preferible que la entrega del objeto (por parte del vendedor) y el pago (por parte del comprador) se realicen simultáneamente.**

■ **Se puede escoger entre diversas formas de pago, aunque no todas son igual de recomendables.**

■ **Cheque.** Si usted es el vendedor, no acepte cheques y mucho menos del extranjero.

■ **Efectivo.** Es la forma más segura para este tipo de transacciones, especialmente cuando la cantidad no es muy elevada.

■ **Transferencia.** Es un medio de pago especialmente indicado para cantidades elevadas.

■ **PayPal.** Es relativamente seguro, aunque no ofrece suficientes garantías. Si el comprador no recibe el artículo y no llega a un acuerdo con el vendedor, PayPal no se hace cargo de la devolución de lo pagado: restituye hasta 200 euros, si se ha comprado a través de eBay.

## MODELO DE COMPRAVENTA DE COCHE USADO

En Oviedo, a 1 de diciembre de 2013

El vendedor, **D. Luis Fiz** (con NIF 123.456 y domicilio en c/ Mayor, 1) y la compradora, **Dña. Ana Pi** (con NIF 234.567 y domicilio en c/ Menor, 2) acuerdan formalizar la compraventa del automóvil de marca **BMW**, con matrícula **3456 ABC**, número de bastidor **LJCPBLCX10123456** y **180.000** kilómetros, de acuerdo a las siguientes condiciones:

1ª) El vendedor recibirá por el vehículo **1.200 euros**, sin incluir los impuestos correspondientes, que serán a cargo del comprador.

2ª) El vendedor declara que no pesa sobre el vehículo ninguna carga, gravamen, impuesto, deuda o sanción pendientes de abono a la firma de este contrato. De lo contrario, los regularizará a su exclusivo cargo.

3ª) El vendedor se compromete a facilitar los documentos relativos al vehículo y a firmar los que sean necesarios para que quede correctamente inscrito a nombre del comprador en los correspondientes organismos públicos, siendo todos los gastos a cargo del comprador.

4ª) Una vez realizada la transferencia en Tráfico, el vendedor entregará el vehículo al comprador, quien se hará cargo en adelante de las responsabilidades contraídas por su propiedad, tenencia y uso.

5ª) El vehículo dispone de seguro en vigor hasta el **15 de marzo de 2014** y está al corriente respecto a la ITV (Inspección Técnica de Vehículos)

6ª) El comprador conoce el estado actual del vehículo y exime al vendedor de garantía por vicios o defectos tras la entrega, salvo aquellos ocultos que tengan su origen en dolo o mala fe del vendedor.

7ª) Para cualquier litigio sobre el contrato y su cumplimiento, las partes renuncian al fuero que pudiera corresponderles y aceptan someterse a los Juzgados y Tribunales de **Oviedo**.

Y para que así conste, firman el presente contrato por triplicado.

## COCHE DE SEGUNDA MANO

Compraventas entre particulares | Garantía | Tráfico

## ¿Su coche ha perdido mucho valor? Sáquele partido fiscal

**“ Me he quedado en paro y he tenido que vender el coche que hace apenas un año me había costado 14.500 euros por solo 9.000. ¿Puedo considerar que he tenido una pérdida?”**

Cuando uno vende un bien por menos dinero del que le costó, tiene una pérdida patrimonial. Esto puede ser útil para pagar menos IRPF por las ganancias que haya podido tener ese año o los cuatro siguientes (vea el artículo *Hora de atornillar el IRPF* en la página 12). Ahora bien, cuando se trata de un bien que pierde valor con el uso, como un coche, no se tiene en cuenta la depreciación considerada normal, sino solo la que exceda de esa normalidad. En alguna consulta antigua, Hacienda la estimaba en un 15% anual. Si la damos por buena, cuando usted vendió su



coche no valía más de  $14.500 - (14.500 \times 15\%) = 12.325$  euros; luego ha perdido 3.325 euros ( $12.325 - 9.000$ ).

Lo mejor es que consulte la depreciación que Hacienda estima y publica cada año en el BOE a efectos del Impuesto de Transmisiones.

## EN LA PRÁCTICA ES MUY DIFÍCIL EXIGIR A UN PARTICULAR EL CUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA

▶ la tarjeta de la ITV y el resguardo del pago del Impuesto de Circulación.

El comprador tendrá que acudir en el plazo de 30 días a Tráfico para poner el permiso de circulación a su nombre, llevando el resguardo de haber pagado el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales. Lo ideal es que el vendedor le acompañe porque es fundamental que se asegure de que la titularidad del coche pasa al comprador a ojos de la Administración. De lo contrario, pueden llegarle multas por infracciones ajenas o una imputación en un accidente de tráfico.

De hecho, si por alguna razón el vendedor no puede ir a Tráfico y delega el trámite en el comprador, más le vale poner en el contrato una cláusula de este estilo: “El vendedor se reserva el derecho a dar de baja el vehículo si la transferencia de la titularidad en la Jefatura Provincial de Tráfico no se realiza en el plazo de tres días tras la entrega”. Además, el vendedor debe notificar a su aseguradora la transmisión, en los 15 días siguientes a haberse producido.

### Garantía: más corta y prescindible

Si compra un coche en un establecimiento de venta de vehículos usados, le tienen que

dar un año de garantía. Sin embargo, cuando le compra un coche a un particular, la garantía es distinta (es más, en el contrato se puede pactar su supresión):

> Si el coche se compra mientras la garantía legal está vigente, el nuevo propietario puede hacerla valer durante el plazo que reste, como hubiera hecho el propietario original.

> Cuando ha vencido la garantía legal, el plazo es de 6 meses desde la entrega.

> Además, solo cubre vicios o problemas ocultos, existentes antes de la venta y no debidos al desgaste habitual.

> Si aparece el defecto, cuya existencia debe probarse, el comprador puede pedirle al vendedor que le rebaje el precio, de manera proporcional a la importancia de la avería.

> La otra opción, es desistir del contrato y recibir la cantidad abonada al realizar la compra.

> Solo puede solicitar indemnización por daños y perjuicios si se opta por la resolución del contrato y se demuestra que el vendedor actuó de mala fe.

> Cualquier reclamación, incluida la judicial si es que se llega a ese extremo, debe hacerse dentro del mencionado plazo máximo de 6 meses.

## OCU MÁS INFORMACIÓN

En nuestra revista **OCU Compra Maestra** n° 378, de febrero de 2013, publicamos un estudio sobre el precio que nos daban por diversos coches usados en comercios del sector y en los concesionarios oficiales. Había diferencias de hasta el 150%.

[www.ocu.org/coches](http://www.ocu.org/coches)

## LA OCU ACONSEJA

### Precaución en internet

■ Si compra a un particular un objeto caro, como una joya o una obra de arte, es recomendable que intervenga un perito que certifique su autenticidad, especialmente si no conoce al vendedor.

■ Si compra por internet, escoja un portal de confianza, que ofrezca opiniones de otros particulares sobre los vendedores. Mejor si la descripción del artículo se apoya con fotografías.

■ Desconfíe de los precios excesivamente bajos en el caso de relojes, gafas de sol, bolsos y artículos de lujo, ya que puede tratarse de falsificaciones.

■ Desconfíe si el vendedor no ofrece su dirección postal y un teléfono.

■ En las compras realizadas a personas que residan fuera de España, las posibilidades de reclamación son mucho más limitadas y pueden representar un coste (si tiene que ir a juicio) que puede superar con creces el importe de la compra.

■ Nunca envíe dinero por adelantado en concepto de señal, gastos de envío o por cualquier otro motivo.

■ Las compras a distancia hechas a particulares no dan derecho a desistir en un plazo de reflexión.

# Deudas familiares:



Cuando los lazos familiares se mezclan con los intereses económicos, los resultados pueden ser desastrosos. Sepa cuáles son las consecuencias y cómo puede limitar su responsabilidad.

**A** la hora de afrontar un pago o una inversión es habitual recurrir a la familia. Y más ahora, con la dificultad que existe para conseguir un préstamo bancario. Pero, ¿hasta qué punto conocemos el alcance de nuestros compromisos cuando firmamos un documento? Porque desde el momento en que avalamos a alguien respondemos de nuestra buena fe con todo nuestro patrimonio, presente y futuro, sin importar que no seamos el responsable directo de la deuda. Es más, cuando se trata de la pareja o de los hijos, nuestra responsabilidades se amplía bastante más de lo que podríamos pensar.

Pero, ¿quién le puede negar una ayuda a un

familiar directo? No es fácil, aún cuando tengamos dudas de lo acertado de la operación. Por eso, en las siguientes páginas, además de describir los riesgos más habituales, le contamos cómo limitar su responsabilidad.

#### Se puede y se debe limitar el riesgo

> Si es un profesional autónomo o un empresario y está casado, contrate un seguro de

responsabilidad civil profesional. Valore si le conviene pactar con su cónyuge el régimen matrimonial de separación de bienes, para librar de responsabilidades los bienes de los que él o ella sean titulares.

> Si tiene hijos, verifique que su seguro del hogar incluye la responsabilidad civil familiar con al menos 300.000 euros de cobertura. ▶

**¿AUTÓNOMO? ¿CON HIJOS? UN SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL Y FAMILIAR LE EVITARÁ MÁS DE UN SUSTO**

## SEIS SITUACIONES HABITUALES

## Hasta dónde alcanza su responsabilidad



## La pareja de un autónomo

■ Hugo, autónomo, debe dinero a varios de sus proveedores como consecuencia del impago de algunos de sus principales clientes. Sus bienes privativos no son suficientes para afrontar la deuda y le reclaman además los bienes gananciales familiares.

■ Del impago de sus deudas, Hugo responde con todos sus bienes, que pueden alcanzar los bienes familiares si está casado en régimen de gananciales. Aunque su mujer podría alegar que no autorizó a su marido a disponer de estos bienes y proceder a disolver la sociedad de gananciales, de modo que Hugo responda solo con su parte del patrimonio familiar.

■ De hecho, el Tribunal Supremo establece que ante una hipoteca impagada y firmada solo por uno de los cónyuges, debe responder sólo éste con sus bienes privativos y los que le correspondan del reparto de los gananciales (Sentencia del 20/06/2008).

■ Lo cierto es que disolver el régimen de gananciales tiene unos costes de notario y registrador. Por ejemplo, para un patrimonio de dos pisos valorados en 200.000 y 150.000 euros, y bienes por valor de 50.000 euros, la liquidación costaría unos 1.500 euros.



## ¿Quién responde de los niños?

■ Paula, una chica de 12 años, atropelló con su bicicleta a un peatón que paseaba por la acera. Como consecuencia de ello, éste sufrió lesiones que causaron su baja médica durante dos meses, dejándole secuelas. Ahora reclama a Paula una indemnización de 4.000 euros.

■ El Código Civil establece el deber de vigilancia de los padres sobre sus hijos menores. Por lo tanto, deberán responder de cualquier daño causado por sus vástagos.

■ Sin duda, la mejor manera de prevenir este tipo de sustos es tener contratado un seguro de responsabilidad civil familiar. Asegúrese que la incluye su seguro del hogar hasta un importe de al menos 300.000 euros.

■ Sepa que los padres también son responsables si un menor no emancipado, pese a no tener capacidad para ello, contrata un servicio con su conocimiento y colaboración. Si lo hace sin que lo sepan, pero pueden probar que le controlaban con la diligencia debida, podrían eximirse, al menos en parte. Por ejemplo, podrían anular la contratación de un línea de teléfono sin ser penalizados, pero tendrían que correr con el perjuicio causado a la compañía, es decir, con el coste de las llamadas hechas por el menor.



## Una herencia poco deseable

■ La tía de Ana acaba de fallecer, dejándole su piso como herencia. Sin embargo, los impuestos de la sucesión junto con las deudas pendientes que tenía su tía, podrían superar el valor que pudiera obtener Ana por la venta de la vivienda.

■ Ana, si no quiere que la herencia resulte una carga, tiene dos opciones: repudiar la herencia o bien aceptarla, pero a beneficio de inventario, en cuyo caso solo responde de las deudas (y de las posibles cargas fiscales) hasta el importe obtenido por la venta de los bienes de la herencia.

■ Mucho cuidado: si acaba repudiando la herencia recibida, haga constar que lo hace pura y simplemente. Porque si renuncia a la herencia en favor de otros herederos que usted elija, se enfrenta a una doble fiscalidad: la de la transmisión a usted de la herencia, y la de la donación posterior a los otros herederos.

■ ¿Qué pasaría si, no habiendo deudas evidentes, apareciesen después, una vez aceptada la herencia? Pues que el heredero tendría que afrontarlas, salvo que se tratase de infracciones pendientes del fallecido, ya fuesen tributarias, de tráfico, etc. Por eso, en el caso de que acepte una herencia es recomendable hacerlo a beneficio de inventario, sobre todo si teme que haya más deudas que bienes.



## El compromiso del aval

■ Rosa quiere invertir sus ahorros en la compra de un piso, pero necesita un préstamo del banco sobre el 50% del precio. Y el banco condiciona su concesión al aval de sus padres, ya que considera que Rosa tiene poca antigüedad en su puesto de trabajo.

■ El aval (o la fianza) compromete a los padres de Rosa a responder con sus bienes del pago del préstamo del apartamento adquirido en el caso de que Rosa se retrasase en el pago de las cuotas.

■ Además, el aval suele incluir en la práctica una serie de disposiciones que limitan los beneficios que la ley concede a los avalistas. Por ejemplo, la renuncia al beneficio de la excusión, que les permitiría señalar los bienes concretos que responden de la deuda. O la renuncia al beneficio de orden, que señala a Rosa como la primera persona a la que el banco debe reclamar, antes de dirigirse a los avalistas. También es frecuente que el contrato incluya la cláusula de aval a primer requerimiento, que obliga a los avalistas a responder del pago con independencia de que proceda o no la reclamación del banco.

■ En cualquier caso, si los avalistas tuviesen que responder del préstamo, podrían reclamar posteriormente su importe a la persona a la que avalaron. Acumulando además los intereses legales, los gastos ocasionados y los daños y perjuicios causados.

■ ¿Y si el avalista falleciera estando pendiente el pago del préstamo? En este caso los herederos pasan a convertirse en avalistas, salvo que se hubiera pactado lo contrario en el mismo contrato del aval.



## Cuando confiar es arriesgado

■ Daniel y Carmen son primos y herederos de la vivienda de su abuelo, recién fallecido. Como la casa necesita una profunda reforma y no tienen dinero ahorrado, solicitan a un banco un préstamo con garantía hipotecaria para pagar las obras.

■ Existen dos formas de constituir el préstamo: repartiéndolo entre ambos en función de la cuota de propiedad de cada uno; o bien conjuntamente, de forma solidaria y sin reparto de la responsabilidad hipotecaria. Aunque esta última opción no es recomendable, ya que en caso de impago de uno de ellos el banco podría reclamar su deuda al otro.

■ ¿Y si el banco exige a los primos garantías extra para conceder el préstamo? Si los primos no tuvieran suficientes bienes propios, tendrían que solicitar a un tercero (otro primo, por ejemplo) un aval o que constituyese una hipoteca sobre un inmueble de su propiedad, comprometiéndose ellos a pagar las cuotas del préstamo. Claro que entonces el riesgo del impago recae sobre el tercero, que respondería con su inmueble en el caso de la garantía hipotecaria, o con todos sus bienes si se tratase de un aval personal.

▶ Documento por escrito cualquier préstamo entre particulares, aclarando la responsabilidad de cada parte.

▶ Si va a avalar o afianzar una operación financiera, solicite que se limite el importe de la responsabilidad, así como el plazo de su garantía. No es mala idea solicitar el consejo de un profesional.

▶ Si ofrece sus bienes como garantía de un préstamo, defina su valor, de modo que cada uno responda de un importe o porción de la deuda. Si se trata de un crédito con garantía



## Una copropiedad obliga a todos

■ Raquel y Laura son hermanas y copropietarias de un apartamento en la playa. La comunidad de propietarios del edificio donde está ubicado ha acordado una cuantiosa e inesperada derrama y Laura no puede hacer frente a su parte del pago.

■ Cuando la propiedad de un bien pertenece proindiviso a varias personas, cada una responde de las cargas en función de su cuota. Aunque en la práctica y según la jurisprudencia de las audiencias provinciales, si uno de los copropietarios no pudiese hacer frente a un pago, respondería solidariamente el resto.

■ De hecho, para el caso de nuestro ejemplo, la comunidad puede reclamar la deuda pendiente a ambas o indistintamente a cualquiera de las dos hermanas. Si finalmente se dirigiese a Raquel, que ya pagó su cuota, ésta debería reclamar luego el pago a su hermana.

hipotecaria, tiene derecho a limitar su responsabilidad al valor del bien inmueble para el que se pide el crédito, aunque los bancos no suelen admitir esta práctica.

▶ Si finalmente tiene que afrontar una deuda y le falta liquidez, negocie con los acreedores una quita o en su defecto, una ampliación del calendario de pago. Los procesos judiciales encarecen la situación y la empeoran.

▶ Y recuerde: si no paga la deuda, pueden inscribirle en un fichero de morosos, lo que le hará difícil obtener cualquier crédito.



## Minutas de notario y registrador

Calcule el coste de liquidar la sociedad de gananciales para pasar al de separación de bienes.

www.ocu.org/minuta-notario

**SI TIENE PROBLEMAS DE LIQUIDEZ  
PARA PAGAR UNA DEUDA NEGOCIE  
UNA QUITA CON LOS ACREEDORES**

# EN LA RED

Pescamos en los vastos océanos de internet para tratar un tema de actualidad desde diferentes ángulos.

## Más allá del paro

Los datos no perdonan: hay más de cinco millones de españoles buscando trabajo y casi la mitad se ha quedado sin prestación. Además, el drástico recorte en becas deja a muchos estudiantes sin posibilidad de financiar su futuro inmediato. Navegamos en busca de salvavidas para quien se está ahogando.

### Ayudas de 426 euros mensuales

[ocu.org/subsidios-desempleo](http://ocu.org/subsidios-desempleo)

Aunque se te haya acabado el paro, puedes beneficiarte de un subsidio si cumples una serie de requisitos. En nuestra web resolvemos todas tus dudas, repasando las diferentes ayudas (Programa Prepara, Renta Activa de Inserción...) y ofreciéndote opciones también si no has cotizado lo suficiente como para tener derecho a paro.



### Encontrar un curso subvencionado

[emagister.com](http://emagister.com)

Este portal es toda una referencia si hablamos de buscadores de cursos, másters, posgrados y oposiciones. Entre sus muchas opciones permite filtrar resultados para encontrar solo aquellas ofertas formativas que reciben algún tipo de subvención. También es posible refinar la búsqueda por provincia, horas lectivas, fecha de inicio y temática.



### El Twitter del nuevo INEM

[twitter.com/empleo\\_sepe](http://twitter.com/empleo_sepe)

El viejo INEM (Instituto Nacional de Empleo) ya no existe. Ahora se llama SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal) y desde el pasado 19 de agosto tiene cuenta en Twitter. Si les sigues podrás enterarte de la prórroga de ciertas ayudas, de ofertas de trabajo en Noruega y Alemania, de los últimos datos oficiales sobre el paro...



### Tu móvil te avisa de la última beca

[somosbecarios.com](http://somosbecarios.com)

Tras los recientes recortes en becas, enterarse a tiempo de ciertas convocatorias es más importante que nunca. Esta app móvil (de momento solo para iPhone, en breve también para Android) se actualiza cada dos días con datos de universidades, instituciones, bancos y redes sociales. Ordena todo tipo de becas e informa sobre la documentación necesaria y los plazos para entregarla. Cuenta con un espacio social para que los usuarios se pongan en contacto entre ellos.

### NUESTROS FANS Y FOLLOWERS



**Inarco Celenio**  
Se ha despedido a muchísima gente y ahora se quieren cubrir sus plazas con parados. Eso es competencia desleal contra los trabajadores.



**Antonio Martín**  
Nadie se puede creer que en España una familia de cuatro como la mía viva con 426 euros al mes.



**S. Niño Becerra**  
Lo que sigue sin publicarse son estadísticas de subempleo y de paro encubierto. Nos horrorizaríamos.



**JL García**  
Vaya día que llevo de Indiana Jones: en busca de la beca/curso/subvención perdida.



**Jesús Encinar**  
Trabajar para cobrar un subsidio del Estado a algunos les puede parecer un abuso. El abuso es cobrar del Estado sin trabajar.



**Mónica Niño**  
Muchas empresas tratan a los becarios como carne fresca y barata que se deja la piel por un puesto decente que casi nunca llega.

### PARTICIPA EN EL DEBATE

Opina sobre los temas de actualidad económica en nuestro Facebook y nuestro Twitter. Tu comentario podría acabar en esta sección.  
[www.ocu.org/facebook](http://www.ocu.org/facebook)  
[www.ocu.org/twitter](http://www.ocu.org/twitter)

# JUSTICIA

## Préstamo hipotecario

### Cláusula suelo: caso ganado

En 2007, J. M. compró tres viviendas en construcción y se subrogó a los préstamos hipotecarios del promotor, concedidos por Caja Extremadura (actualmente Liberbank). La entidad subió la cláusula suelo que tenía el préstamo, que pasó del 2,65 % al 4,25 %. A través de una demanda, J. M. solicitó la nulidad de dicha cláusula y la devolución de todo lo que había pagado de más (casi 17.000 euros). El Juzgado de Primera Instancia le dio la razón, pero la entidad recurrió la sentencia con el argumento de que no se había aplicado la jurisprudencia del Tribunal Supremo, que en una sentencia de mayo de 2013 determinó que no había que reintegrar las cantidades cobradas de más. La Audiencia rechazó el recurso, al entender que la sentencia del Supremo se refería solo al caso enjuiciado en la misma y que la demanda interpuesta en este caso era distinta, ya que se trataba de una "acción de nulidad" (y no una "acción de cesación" a la que se refería la sentencia del Supremo aludida por la entidad bancaria) que puede ejercer cualquier afectado y cuyo efecto obliga a la devolución recíproca de las prestaciones, en este caso, los importes indebidamente cobrados

**Presentamos resoluciones y sentencias con carácter ejemplar, original o discutible. Con todo, tenga en cuenta que dos situaciones similares pueden tener soluciones diferentes.**

**EN CONTACTO**  
www.ocu.org/  
clausulas-suelo-ocu  
OCU ayuda a sus socios a pelear por las cláusulas suelo llamando al teléfono 900 814 664.

por la aplicación de la cláusula. Por tanto, este Tribunal declaró nula la cláusula suelo y condenó a Liberbank a devolver todas las cantidades cobradas de más por su aplicación.

■ Audiencia Provincial de Álava, 09/07/2013

#### Nuestro comentario

La cláusula suelo es un elemento que se puede introducir en un préstamo hipotecario y que establece el tipo de interés mínimo que el cliente pagará independientemente de los valores del euríbor (índice de referencia para la mayoría de las hipotecas). Desde la aplicación de la sentencia del Tribunal Supremo que hace referencia a estas cláusulas son muchos los Juzgados de Primera Instancia que, además de declararlas nulas, debido a su falta de transparencia, condenan a las entidades a devolver a los usuarios todas las cantidades cobradas de más. Ahora, las Audiencias Provinciales también empiezan a pronunciarse en el mismo sentido, como en este caso, lo que supone un importante precedente para los consumidores que piensen reclamar su dinero en Tribunales (ver *Miscelánea*, páginas 3-5).

## Negligencia en el parto

### Culpables: la médica y la aseguradora

Los padres de Amadeo presentaron contra la comadrona, la ginecóloga y la aseguradora Caser una reclamación de daños, que derivaron en una parálisis cerebral, por las graves deficiencias asistenciales producidas durante el nacimiento del niño. El Juzgado de Primera Instancia desestimó la demanda, pero la Audiencia Provincial de Barcelona la estimó parcialmente. Absolvió a la comadrona, pues consideró que

había cumplido con su obligación (al observar pérdida de bienestar fetal, llamó inmediatamente a la doctora responsable); y condenó a la ginecóloga, por no llamar al médico de guardia para que hiciera una cesárea de emergencia (que se practicó 90 minutos después de la llegada de la mujer a la clínica, lo que favoreció las lesiones neurológicas del niño), y, por otro, a la aseguradora, al considerar que la especialista a través de la cual cumplía la prestación sanitaria había incurrido en graves negligencias, lo que se considera incumplimiento de la aseguradora. El Tribunal Supremo confirmó la sentencia de la Audiencia Provincial y estimó que ambas condenadas debían indemnizar a los padres con 1.098.656,41 euros, más intereses.

■ Tribunal Supremo, 19/07/2013

#### Nuestro comentario

La responsabilidad de las aseguradoras sanitarias por una mala praxis de sus facultativos, personal sanitario o centros médicos se establece según las circunstancias que rodean a cada caso. En el que nos ocupa, el Supremo recurrió al argumento de que el contrato de seguro de asistencia sanitaria exige concertación previa entre la aseguradora y cada uno de los médicos y centros que componen su cuadro, estableciéndose una relación de dependencia funcional. En otras sentencias, se extiende la responsabilidad a la aseguradora por ser quien escoge a los profesionales (responsabilidad civil por culpa in eligendo). Sin embargo, hay sentencias que rechazan la responsabilidad solidaria del seguro por el hecho de que los facultativos prestan sus servicios con total libertad de criterios, según sus conocimientos técnicos y científicos, sin interferencias de las aseguradoras. Un consejo: no siempre es acertado demandar a todas las personas que intervienen en un hecho como este. Es mejor afinar, pues si reclama a quien no debe pueden cargarle con las costas.

## Problema en la tintorería

### Limpiar sin deteriorar

Se demandó a la tintorería S-T S.L. por el desperfecto en la tela y decoloración en un vestido que había dejado para limpiar. El Juzgado de Primera Instancia de Ferrol condenó a la empresa a pagar a O. la cantidad de 464 euros más intereses legales desde la presentación de la demanda. Después la empresa apeló la sentencia entre otras cuestiones porque sostenía que O., con anterioridad a la demanda, había presentado una reclamación ante el Instituto Galego de Consumo, procedimiento que terminó sin sanción. La sentencia de la Audiencia confirmó la del Juzgado argumentando que no se entiende tal alegación, porque con independencia de que el expediente acabe o no con sanción, no hay inconveniente alguno para plantear el proceso judicial, como resulta de una norma tan obvia como la Constitución. Considera por último el Tribunal que en estos casos la prestación de la empresa consiste en la limpieza de la prenda sin deteriorarla. En consecuencia, a la empresa correspondía probar el caso fortuito o la fuerza mayor para exonerarse de su responsabilidad, algo que nunca hizo. Así pues, confirmó la sentencia e impuso a la empresa las costas del recurso.

■ Audiencia Provincial de la Coruña de 25/4/2012

#### Nuestro comentario

Este caso ilustra las diferentes vías que tiene el consumidor para reclamar sus derechos: la vía administrativa, que en el mejor de los casos impone una sanción a la empresa, pero nunca indemniza al reclamante particular la vía judicial que, en caso de ganar, logra el objetivo que el consumidor persigue, resarcirse del daño mediante un procedimiento sencillo, rápido y sin gastos. En este caso, la ventaja

de la vía judicial es que es también gratuita por la cuantía reclamada (menos de 2.000 euros) y no se necesita abogado ni procurador. No es necesario iniciar varias vías si no se quiere. Se puede acudir directamente a la vía arbitral, si la empresa lo acepta, o a la vía judicial, si compensa.

## Prestación por desempleo

### Reclamar al seguro privado

Un reclamante solicitó el pago de la prestación por desempleo del seguro privado que tenía contratado con Segurcaixa Adeslas, desde el día en que había sido despedido (6 de julio de 2010) hasta el que había sido contratado por otra empresa (29 de noviembre de 2010). La entidad denegó el pago con el argumento de que, según contemplaban las condiciones de la póliza, era requisito imprescindible estar percibiendo en ese tiempo la prestación por desempleo en



## EL PAGO DEL SEGURO PRIVADO DE DESEMPLEO SE COBRA ADEMÁS DE LA PRESTACIÓN PÚBLICA

el nivel contributivo del INEM. Resulta que el asegurado fue despedido mientras estaba de baja, continuando así hasta encontrar el nuevo trabajo. En estos casos, la Seguridad Social sigue denominando la situación del desempleado como incapacidad temporal y le concede una prestación por incapacidad temporal, aunque la cuantía es la misma que la de la prestación de desempleo y su duración se descuenta de la prestación de desempleo que aun reste al acabar la situación de incapacidad. Por eso, la DGS consideró que a efectos de la interpretación del contrato del seguro, la prestación de incapacidad temporal tenía las mismas características que la prestación pública por desempleo, y no procedía la interpretación al pie de la letra de la aseguradora. Este organismo decidió por tanto que Segurcaixa Adeslas debía indemnizar al reclamante con la cantidad pactada en la póliza desde el momento en que fue despedido.

■ Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros, Memoria 5/2012

#### Nuestro comentario

Las prestaciones del seguro privado que cubren la situación de desempleo se cobran además de las prestaciones públicas. Es frecuente que este tipo de pólizas se contraten, por ejemplo, para pagar las cuotas de un préstamo si uno se queda en paro. En el caso que nos ocupa, es de agradecer que la DGS sancione la mala práctica de esta aseguradora, que llevó al extremo la interpretación de su póliza hasta el punto de desvirtuar el requisito del cobro de la prestación por un cambio de nombre puramente administrativo, cuando es obvio que las condiciones previstas en la póliza para el cobro de la prestación se cumplían y eran las que se pretendía cubrir cuando se contrató el producto. Recordemos, por otro lado, que las resoluciones de la DGS no son vinculantes, y de no acatar eso solo queda la vía judicial (eso sí, una resolución favorable es un buen punto a favor del reclamante).

# CASOS VIVIDOS

## Baja en compañía de telefonía

### Devolución de cuotas por servicio no prestado

Debido a diversos problemas, me di de baja en Vodafone antes de cumplir el periodo de permanencia. Me cobraron 150 euros (la cantidad máxima de penalización que me podían pedir, según el contrato) y, también, el IVA sobre ese importe. ¿Es eso legal?

#### DyD responde

No. Según la normativa vigente, las cantidades percibidas por razón de una indemnización que no sea una contraprestación (en su caso, Vodafone la percibe en concepto de indemnización por incumplimiento de contrato), no pueden llevar IVA, así que no es lícito que le cobren este impuesto. De hecho, en multitud de consultas, la Dirección General de Tributos se ha manifestado en este sentido. Si ya hubiese abonado el IVA, puede recuperarlo poniendo una denuncia ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y solicitar a Hacienda la devolución del importe mediante un escrito de devolución de ingresos indebidos, exponiendo su caso y adjuntando copia de la factura de Vodafone.

## Caldera averiada

### Cambio de pieza sin necesidad

Contactamos con la empresa R.O., S.L.V. en Vigo para que nos arreglara la caldera por un problema con el agua caliente. Para nuestra sorpresa, el mecánico colocó una bomba de calefacción nueva por su cuenta y riesgo, sin pedir nuestra conformidad, por la que nos cobró 347,45 euros. Hice unas pruebas en mi empresa y constaté que la bomba funcionaba normalmente, así que solicité al Servicio de Atención Técnica

Estamos interesados en conocer sus problemas ya que, por una parte, nos orientan en la elección de próximos artículos y, por otra, nos ayudan a denunciar todas aquellas prácticas abusivas que ustedes nos hacen llegar.

**MÁS INFORMACIÓN**  
[www.ocu.org/reclamar](http://www.ocu.org/reclamar)  
Información, consejos modelos... Todo lo que precisa para reclamar, más los contactos con nuestra Asesoría.

## RECLAMAR VALE LA PENA

### “Por fin me devolvieron la fianza del vestido de novia”



**Mayte Pascual González**  
"Después de 18 llamadas, bastó una carta de la asesoría de la OCU para que me devolvieron los 500 euros de la fianza."

"Alquilé mi vestido de novia en Innovias. Después de varias pruebas, me lo llevé y pagué, además del precio del alquiler, la fianza de 500 euros con mi tarjeta de crédito. En ese momento la persona que hacía todos los trámites administrativos me dijo que si devolvía el vestido en perfecto estado, tardarían entre 7 y 10 días hábiles en reintegrarme el importe de la fianza. El día 9 de julio, dos días después de la boda, devolví el vestido, sin ningún tipo de deterioro ni manchas ni roturas y pedí que me firmaran algún papel como justificante de la recepción y en ese mismo momento me lo dieron y me reiteraron los plazos de devolución."

El 17 de septiembre y tras 18 llamadas telefónicas aún seguían sin devolverme la fianza. Alegaban causas diversas: mucho trabajo, el encargado de las devoluciones está de vacaciones, el banco se ha equivocado de número, ellos mismos se han equivocado... Así que, decidí pedir ayuda a la OCU para que intentara conseguir la devolución de la fianza. Envié todos los documentos que tenía y con eso reclamaron por escrito. Lo que surtió efecto, pues al cabo de un mes me ingresaron en cuenta lo que me debían. Y por cierto, estuve viendo en varios foros de internet que había otras muchas personas en mi misma situación."

(SAT) que en el plazo de 10 días me repusieran la bomba y me devolvieran el dinero. La respuesta de la empresa fue que disponían de un documento de renuncia al presupuesto y autorización para hacer la reparación firmado por una persona que en ese momento asistía a la reparación en el domicilio. El SAT, si bien accedió

a devolvernos el importe de la pieza y a reponer la antigua bomba porque funcionaba, nos advirtió que, una vez instalada, no ofrecería garantía.

#### DyD responde

Lo más importante en este tipo de situaciones es que tanto la reparación como la sustitución de las piezas

cuenten con la aceptación expresa del consumidor, que se sobreentiende cuando el consumidor ha renunciado con su firma al presupuesto. En el caso que nos ocupa, si la reparación y la sustitución de la bomba se hicieron sin que constara la renuncia, se puede denunciar en las Hojas de Reclamaciones e intentar el arbitraje de consumo. En cuanto a la intervención del SAT, como repara la caldera con la bomba original que funcionaba, deberá responder por su reparación, aunque no por la pieza.

## Ingreso de dinero en efectivo

### ¡Ojo con los cajeros!

### ¡Ojo con los cajeros!

Hice un ingreso de dinero en efectivo en un cajero de mi barrio y al ir a consultar el saldo comprobé que en vez de los 100 euros ingresados solo aparecían 50 euros. Reclamé en la sucursal donde está el cajero, pero no supieron explicarme lo ocurrido, y se limitaron a pedirme mi teléfono para llamarme si verificaban que había habido un error. La única prueba que tengo de ese ingreso es el tique del cajero. ¿Es eso suficiente?, ¿recuperaré mi dinero?

#### DyD responde

La forma de ingresar dinero es distinta según el tipo de cajero automático de que se trate. Los más modernos disponen de lector de billetes, lo que permite introducirlos directamente de forma que la máquina los reconoce, hace el abono inmediato en la cuenta del cliente y emite un justificante. En

**“LA ACEPTACIÓN O RENUNCIA DEL PRESUPUESTO DEBE SER EXPRESA”**

# MODELOS Y CONTRATOS

Le presentamos un modelo práctico (queja, solicitud, contrato, comunicación fehaciente del signo que sea...) que usted podrá adaptar a su caso particular, sustituyendo el texto en negrita.

## Reclamación al defensor del cliente

Si ha tenido algún problema con su oficina o con su entidad bancaria, puede ponerlo en conocimiento del Defensor del Cliente para que medie en busca de una solución. Aquí tiene a tu disposición un modelo tipo de reclamación

D. **Pedro Rodríguez Peris**

Nombre de la entidad: **Banco del Mundo**  
Departamento de **Defensor del Cliente o Servicio de Atención al cliente**

En **Tembleque** a **25 de marzo** de **2013**

Reclamación sobre (indique motivo de la reclamación):  
**Mal funcionamiento del cajero automático**

Muy Sres. míos:

Como cliente de su entidad, con cuenta nº **000132815**, en su sucursal **213 de la calle Mayor 17, Tembleque (Toledo)**, pongo en su conocimiento la siguiente reclamación: **Hice un ingreso de dinero en efectivo en un cajero de mi barrio y al ir a consultar el saldo comprobé que en vez de los 100 euros ingresados solo aparecían 50 euros. Junto copia del tique del cajero.**

Por todo ello le solicito que ordene las instrucciones oportunas para **que anoten en mi cuenta el ingreso de los 100 euros que realicé.**

Esperando sus noticias con una solución satisfactoria a mis intereses, aprovecho la ocasión para saludarles y quedo a su disposición para cualquier otro dato adicional que precisen sobre este asunto.

Firmado

## CASOS VIVIDOS

▶ el caso de los cajeros más antiguos, que por lo que nos cuenta debió de ser el modelo en el que hizo el ingreso, hay que introducir el efectivo en un sobre, teclear el importe y meter el sobre en el cajero. La cantidad no se abona en cuenta hasta que el personal del banco recoge el sobre y comprueba el importe. No existen, por tanto, pruebas del dinero ingresado. En su caso, lo normal es que se trate de un error y que al confirmar que ambas partidas coinciden le devuelvan el dinero, pero si no es así, recuperarlo será muy complicado. En vista de la inseguridad del sistema, la OCU desaconseja ingresar dinero en efectivo en cajeros que no dispongan de lector de billetes.

## Reclamación a empresas de energía

### De la comercializadora a la distribuidora... y vuelta a empezar

Dimos de baja un contrato doméstico de electricidad al cambiarlo a nombre de la actual inquilina del domicilio, y reclamamos a Iberdrola la pequeña fianza de 22,73 euros. Llevamos varios meses reclamando sin éxito la devolución de este dinero, durante los cuales se nos ha sometido a un auténtico mareo de argumentos: primero, que pueden tardar hasta 6 meses en mandar una carta con la devolución; después, que se había decidido no devolver la fianza; luego, que la devolverían directamente o a través de la distribuidora.... Pusimos entonces

el asunto en manos de la Asesoría Jurídica que, finalmente, consiguió que se hiciera la devolución.

#### DyD responde

El problema de nuestra socia revela una situación que repetidamente denunciamos en nuestros informes sobre energía: el ping-pong al que, desde la liberalización del sector, sometemos al consumidor las empresas comercializadoras y distribuidoras, pasándose la responsabilidad de unas a otras. El perjudicado es el consumidor, que no tiene por qué saber las competencias concretas de cada uno de los sujetos que intervienen en este proceso, pues solo hace el contrato con la empresa comercializadora. Si tiene que hacer una reclamación por un problema de suministro de gas o electricidad y no le resuelven el problema en el teléfono de atención al cliente, presente una reclamación por escrito ante la empresa comercializadora, conservando una copia de la misma o del burofax que acredite el envío. Si tampoco así obtiene una solución, denuncie el hecho ante la Dirección General de Industria y Energía y ante la Dirección General de Consumo de su Comunidad. En cuanto a nuestra intervención en este caso, Iberdrola informó que, revisada la situación del contrato, su situación y movimientos contractuales, procedía la reclamación del cliente. Al tratarse de un importe que factura la empresa distribuidora, había que reclamarlo a Iberdrola Distribución Eléctrica S.A.U., que con fecha del 12 de junio de 2013 (la devolución se solicitó en agosto del año anterior) abonó la cantidad reclamada.

#### FE DE ERRORES DYD 138 (SEPTIEMBRE 2013)

En el artículo Herencia y Donaciones, página 9, donde dice "En el País Vasco, no tributan ni la herencia ni la donación entre ascendientes y descendientes..." debería decir: "En el País

Vasco, casi no tributan ni la herencia ni la donación entre ascendientes y descendientes (en Álava y Vizcaya están exentas las herencias, y las donaciones tributan un 1,5%; en Guipúzcoa,

tanto la herencia como la donación tributan al 1,5%"). Esta corrección de errores no afecta en absoluto a los consejos ofrecidos en el artículo, que son correctos.

# DINERO Y DERECHOS

Editada por: **OCU Ediciones**  
C/ Albaracín, 21. 28037 Madrid



**Se prohíbe terminantemente la utilización con fines publicitarios** o comerciales de los artículos (texto e ilustraciones), del nombre de Dinero y Derechos o del término «Compra Maestra». La utilización con otros fines debe ser autorizada mediante acuerdo previo y por escrito con el editor.

**No tenemos publicidad:** nuestras publicaciones no contienen ni una sola línea pagada o inspirada por productores o vendedores, ni por intereses políticos, ideológicos o financieros.

**Nuestras oficinas** (suscripciones y ventas) permanecen abiertas de 9:00 a 16:30, de lunes a viernes. Para agilizar los trámites administrativos sobre cualquier asunto relacionado con su suscripción, no olvide indicarnos su número de suscriptor, que aparece en la etiqueta de envío de la revista y en su carné de socio de la OCU.

**Editor Responsable:** José M<sup>a</sup> Múgica  
**Imprime:** SOGAPAL, S.A.  
**Depósito Legal:** M-809-1990

#### CUOTAS SEGÚN LA SUSCRIPCIÓN ELEGIDA (euros)

Revista	mensual	trimestral	número
<b>OCU-Compra Maestra</b> (revista mensual)	6.65	19.95	10.40
<b>Dinero y Derechos</b> (revista bimestral)	4.75	14.25	12.50
<b>Las dos revistas</b> (OCU-CM y DyD)	10.30	30.90	-
<b>OCU-Salud</b> (revista bimestral)	3.30	9.90	8.45
<b>OCU inversores</b> (revista mensual+boletín sem.)	19.50	58.50	25.40
<b>OCU inversores</b> (revista mensual+sup. acciones)	21.50	64.50	28.00
<b>OCU-Fincas y Casas</b> (boletín bimestral)	6.08	18.23	16.45

#### AVISO LEGAL

Le recordamos que los datos personales facilitados por usted fueron automatizados en el fichero de OCU Ediciones, S.A. con las finalidades autorizadas por usted.

Si le surge alguna duda sobre las finalidades del tratamiento que le fueron informadas, por favor, póngase en contacto con OCU EDICIONES, S.A. (Dpto. de Protección de Datos), C/ Albaracín, 21, 28037 MADRID o enviando un e-mail a [informacion@ocu.org](mailto:informacion@ocu.org) o enviando un fax al 913 009 002.

Además, en esta misma dirección, podrá ejercitar los derechos (de acceso, cancelación, rectificación y oposición) y la revocación del consentimiento a los tratamientos informados tanto por parte de la OCU como de OCU EDICIONES, S.A.

## CÓMO CONTACTAR CON NOSOTROS

[www.ocu.org/contactar](http://www.ocu.org/contactar)

➤ **ASESORÍA JURÍDICA**  
**913 009 151 / 902 119 479**  
de lunes a viernes de 8:00 a 18:00.

➤ **ASESORÍA DE CRÉDITOS Y BANCA**  
**913 009 140 / 902 884 224**  
de lunes a viernes de 8:00 a 14:00.

➤ **ASESORÍA FISCAL**  
**913 009 153 / 902 300 189**  
de lunes a viernes de 8:00 a 14:00.

➤ **ASESORÍA LABORAL**  
**913 009 147 / 902 884 949**  
de lunes a viernes de 8:00 a 18:00.

➤ **SUSCRIPCIONES**  
**913 009 154 / 902 300 188**  
de lunes a viernes de 8:00 a 16:00

[informacion@ocu.org](mailto:informacion@ocu.org) · [guias@ocu.org](mailto:guias@ocu.org)

# ÍNDICE

El presente índice incluye los análisis, estudios y noticias publicados desde septiembre de 2010 hasta noviembre de 2013. Los artículos aparecen ordenados alfabéticamente y se indica también el número de la revista y el año en que fueron publicados. Los temas tratados en la sección fija de Miscelánea están señalados con (M).

## A rev. año

Accidentes:	
- daños	121 10
- en lugares de ocio	136 13
Acciones judiciales OCU (M)	120 10
Acoso laboral	126 11
Aerolíneas: cláusulas abusivas	133 12
Alquiler de vivienda	
- reforma de la ley (M)	138 13
- el inquilino no paga	132 12
Ascendiente a cargo: ventajas	132 12
Asistencia sanitaria	136 13
Autónomos	
- cotización (M)	129 12
- paro (M)	121 10
Ayuntamientos: trámites web	125 11
Ayuntamientos: atención	131 12

## B rev. año

Bancos y cajas	
- acatar resoluciones BdE	139 13
- banca a distancia	122 11
- banca local: satisfacción	136 13
- cambio de tarifas	128 12
- cláusulas nulas (M)	127 11
- cláusula suelo (M)	139 13
- conservar documentos	137 13
- domiciliar ingresos	126 11
- fusiones (M)	122 11
- ingresar dinero	124 11
- ofertas	123 11
- on line: seguridad claves	135 13
- satisfacción	132 12
- solvencia	131 12
Becas y ayudas al estudio	123 11

## C rev. año

Cargo indebido	130 12
Certificado energético	137 13
Cláusulas abusivas	
- bancos (M)	118 10
- compañías aéreas (M)	133 12
- suelo en hipotecas (M)	139 13
Coche	
- alquiler por horas (M)	119 10
- asistencia jurídica	122 11
- ayudas y discapacidad (M)	119 10
- compraventa 2ª mano	139 13
- garantía y reparaciones	130 12
- talleres	123 11

## Colegio

- deducciones (M)	132 12
- escolares repetidores (M)	123 11
Comisiones bancarias	139 13

## Compras

- cambios y devoluciones	138 13
- en Internet	131 12
- encargo personalizado	133 12
Comunidad de bienes	130 12

## Comunidad de propietarios

- acuerdos	134 13
- gastos	122 11
- obras de adaptación (M)	128 12

## Contratos

- cancelar sin gastos	128 12
- falta de información	126 11
Corredor seguros: quiebra (M)	139 13

## Cuentas: análisis

- comisiones raras	130 12
- en el extranjero	132 12
- entidades regionales	128 12
- fallecimiento titular	129 12

## D rev. año

Depósitos a medio plazo	120 10
Desempleo	129 12

## E rev. año

Embargos	133 12
Empleados de hogar	130 12
- reforma de cotización (M)	135 13
Empleo: buscar por internet	136 13
Escritos de reclamación	133 12

## F rev. año

Factura de la luz	119 10
Familia	
- fiscalidad	132 12
- trabajo	121 10

## Ficheros de morosos (M)

Financiar una compra	131 12
Funcionarios	
- asist. sanitaria	125 11

## G rev. año

Garantía	139 13
Grupos de compra en web	135 13

## H rev. año

Herencia	
- ahorrar impuestos	138 13
- legados	127 11
- sin descendientes	119 10
- testamento	122 11
Hipotecas: cláusula suelo (M)	139 13
Hojas de reclamaciones	120 10

## I rev. año

Iberdrola: ampliación (M)	128 12
IBI: impuesto usuario (M)	139 13
Incapacidad: autotutela	132 12

## Impuestos

- calendario fiscal	135 13
- cambios en 2013 (M)	135 13
- valor de inmuebles	137 13

## - subsidios no contributivos

- reducción prestaciones (M)	133 12
Despido	130 12
Despidos colectivos	135 12
Devolver un recibo	130 12
Deudas de un familiar	139 13

## Dinero

- cómo administrarlo bien	120 10
- cómo ingresarlo en banco	124 11
Divorcio	131 12
Documentos perdidos	121 10
Donaciones	120 10
- ¿donar o esperar?	124 11

## - consejos para reducirlos

- IVA	134 13
- subida (M)	129 12
- Sucesiones: subida	138 13
- Transmisiones	126 11
Incapacidad permanente	138 13
Indemnizaciones: tributan	125 11

## Internet

- grupos de compra	135 13
- tiendas on line	131 12
- trámites municipales	125 11
- y los niños	119 10
- y vida privada	126 11
Intermediarios financier. (M)	119 10

## Inversiones

- consejos de las entidades	125 11
- encuesta (M)	123 11
Invertir	125 11
- cartera defensiva	133 12
- lo que sabemos y consejos	136 13
- en inmuebles	123 11
- en renta fija	139 13
- malas o inseguras	129 12
- Metavalor (M)	126 11
- sin riesgo	134 13
IRPF : borrador	123 11

## P rev. año

Pagos: elegir el mejor medio	118 10
Paro	
- autónomos (M)	121 10
- y asistencia sanitaria (M)	121 10
- y pensión de jubilación	123 11
Pensiones	
- futuro (M)	123 11
- futuro: más (M)	127 11
- incapacidad permanente	138 13
- jubilación	123 11
- planes: sacarles partido	137 13
- reforma	128 12
- viudedad y orfandad	124 11
Planes de pensiones	137 13
Plazos para reclamar	136 13
Precios: indicación errónea	129 12
Preferentes: regulación	133 12
Préstamos hipotecarios	
- cambiar el titular	123 11
- cancelar hipoteca	121 10
- cancelar hip.: notarios	126 11
- código buenas prácticas	130 12
- con otros productos	128 12
- protegidos	121 10
- satisfacción	134 13

## Reclamaciones

- y notarios: aranceles (M)	128 12
Registro de morosos (M)	119 10
Reparaciones	128 12
- de coches	130 12
- de electrodomésticos	131 12
Residencias para mayores	135 13
Retrasos en transportes	124 11
- aéreos: indemnización (M)	130 12

## S rev. año

Sanidad	
- Reclamaciones	134 13
- Seguros de salud	136 13
- Mejores hospitales	137 13
Seguridad Social	136 13
- en el extranjero	131 12
- empleados hogar (M)	128 12
- funcionarios	125 11
Seguro del automóvil	138 13
- derechos del asegurado	134 13
- problemas con compañía	124 11
Seguro del hogar	132 12
- varios propietarios	138 13
Seguro de vida	128 12
Seguros varios	
- antes de contratar	136 13
- aseguradoras: flexibilidad	129 12
- asistencia en viaje	131 12
- cancelar el seguro	138 13
- cláusulas abusivas (M)	123 11
- comunidades de vecinos	135 13
- contratar un seguro	125 11
- declarar un siniestro	139 13
- de decesos	130 12
- de defensa jurídica y recl.	122 11
- de def. jur.: reclamar (M)	127 11
- de reclamación de daños	121 10
- de responsab. civil familiar	133 12
- encuesta de satisfacción	137 13
- para móviles y tablets	139 13
- malas prácticas	120 10
- mutuas (M)	125 11
- reclamaciones (M)	125 11
- reclamar	126 11
Suministros	121 10
- conflictos y reclamaciones	134 13

## T rev. año

Tarjetas	
- anularlas por robo	133 12
- con chip	127 11
- de crédito	129 12
- de comercios	137 13
- de prepago	134 13
Teléfono	
- portabilidad	137 13
- corte de suministro	121 10
Territorios forales: herencia	125 11
Trabajo	
- acoso laboral	126 11
- cambios en el contrato	131 12
- despido: indemnización	127 11
- reforma laboral	130 12
- retrasos en pagos	132 12
- subida de sueldo	128 12
- y familia: conciliación	121 10
- y vacaciones	119 10
Tráfico	
- nueva ley	120 10
- radares y velocidad (M)	121 10
Transportes: retrasos	137 13
Transporte aéreo: derechos	136 13

## V rev. año

Vacaciones	
- pagar en (M)	125 11
Valor catastral	129 12
Viajes: reserva por internet	130 12
Vivienda	
- calcular el valor	135 13
- daños: a quién reclamar	130 12
- encuesta compra y venta	133 12
- gastos de compraventa	125 11
- reformas	124 11
Voluntades anticipadas	132 12

## EN PRÓXIMOS NÚMEROS

➤ Morosos en la comunidad

➤ Cuando podré jubilarme



➤ Multas y notificaciones de tráfico

➤ ¿Entendemos los recibos y las facturas?

➤ Redes sociales

➤ Reducir la hipoteca

➤ Seguros de vida

➤ Fiscalidad del ahorro



## J rev. año

Jubilación	
- cuándo y cuánto	120 10
- invertir para	127 11
Juicio: proceso judicial	122 11
- sin abogado	129 12
Justicia: encuesta	127 11
- gratuita	124 11
- lenta y cara (M)	122 11

## L rev. año

Loterías y apuestas	133 12
---------------------	--------

## M rev. año

Modelos de escritos	133 12
Muface (M)	118 10

## N rev. año

Negocio: montar uno	118 10
Notarios, registr. cobran de más	126 11
- y registr.: aranceles (M)	131 12

## O rev. año

Ofertas	123 11
Ofertas de trabajo	124 11
Ofertas de vivienda	122 11
Ofertas de seguros	135 13
Ofertas de productos	128 12
Ofertas de servicios	131 12
Ofertas de bienes	130 12
Ofertas de inmuebles	139 13
Ofertas de vehículos	133 12
Ofertas de servicios profesionales	137 13
Ofertas de productos financieros	126 11
Ofertas de bienes inmuebles	139 13
Ofertas de servicios de limpieza	136 13
Ofertas de productos de alimentación	132 12
Ofertas de productos de belleza	134 13
Ofertas de productos de cuidado personal	138 13
Ofertas de productos de hogar	135 13
Ofertas de productos de jardinería	137 13
Ofertas de productos de mascotas	136 13
Ofertas de productos de ocio	136 13
Ofertas de productos de salud	136 13
Ofertas de productos de tecnología	137 13
Ofertas de productos de viajes	131 12
Ofertas de productos de decoración	134 13
Ofertas de productos de jardinería	137 13
Ofertas de productos de mascotas	136 13
Ofertas de productos de ocio	136 13
Ofertas de productos de salud	136 13
Ofertas de productos de tecnología	137 13
Ofertas de productos de viajes	131 12
Ofertas de productos de decoración	134 13
Ofertas de productos de jardinería	137 13
Ofertas de productos de mascotas	136 13
Ofertas de productos de ocio	136 13
Ofertas de productos de salud	136 13
Ofertas de productos de tecnología	137 13
Ofertas de productos de viajes	131 12
Ofertas de productos de decoración	134 13
Ofertas de productos de jardinería	137 13
Ofertas de productos de mascotas	136 13
Ofertas de productos de ocio	136 13
Ofertas de productos de salud	136 13
Ofertas de productos de tecnología	137 13
Ofertas de productos de viajes	131 12
Ofertas de productos de decoración	134 13
Ofertas de productos de jardinería	137 13
Ofertas de productos de mascotas	136 13
Ofertas de productos de ocio	136 13
Ofertas de productos de salud	136 13
Ofertas de productos de tecnología	137 13
Ofertas de productos de viajes	131 12
Ofertas de productos de decoración	134 13
Ofertas de productos de jardinería	137 13
Ofertas de productos de mascotas	136 13
Ofertas de productos de ocio	136 13
Ofertas de productos de salud	136 13
Ofertas de productos de tecnología	137 13
Ofertas de productos de viajes	131 12
Ofertas de productos de decoración	134 13
Ofertas de productos de jardinería	137 13
Ofertas de productos de mascotas	136 13
Ofertas de productos de ocio	136 13
Ofertas de productos de salud	136 13
Ofertas de productos de tecnología	137 13
Ofertas de productos de viajes	131 12
Ofertas de productos de decoración	134 13
Ofertas de productos de jardinería	137 13
Ofertas de productos de mascotas	136 13
Ofertas de productos de ocio	136 13
Ofertas de productos de salud	136 13
Ofertas de productos de tecnología	137 13
Ofertas de productos de viajes	131 12
Ofertas de productos de decoración	134 13
Ofertas de productos de jardinería	137 13
Ofertas de productos de mascotas	136 13
Ofertas de productos de ocio	136 13
Ofertas de productos de salud	136 13
Ofertas de productos de tecnología	137 13
Ofertas de productos de viajes	131 12
Ofertas de productos de decoración	134 13
Ofertas de productos de jardinería	137 13
Ofertas de productos de mascotas	136 13
Ofertas de productos de ocio	136 13
Ofertas de productos de salud	136 13
Ofertas de productos de tecnología	137 13
Ofertas de productos de viajes	131 12
Ofertas de productos de decoración	134 13
Ofertas de productos de jardinería	137 13
Ofertas de productos de mascotas	136 13
Ofertas de productos de ocio	136 13
Ofertas de productos de salud	136 13
Ofertas de productos de tecnología	137 13
Ofertas de productos de viajes	131 12
Ofertas de productos de decoración	134 13
Ofertas de productos de jardinería	137 13
Ofertas de productos de mascotas	136 13
Ofertas de productos de ocio	136 13
Ofertas de productos de salud	136 13
Ofertas de productos de tecnología	137 13
Ofertas de productos de viajes	131 12
Ofertas de productos de decoración	134 13
Ofertas de productos de jardinería	137 13
Ofertas de productos de mascotas	136 13
Ofertas de productos de ocio	136 13
Ofertas de productos de salud	136 13
Ofertas de productos de tecnología	137 13
Ofertas de productos de viajes	131 12
Ofertas de productos de decoración	134 13
Ofertas de productos de jardinería	137 13
Ofertas de productos de mascotas	136 13
Ofertas de productos de ocio	136 13
Ofertas de productos de salud	

