

# Cómo obtener más información

Puede consultar y solicitar las fichas mencionadas en esta guía en Internet:

<http://citizens.eu.int>

Puede obtener igualmente ejemplares de estas fichas separando y rellenando según las instrucciones el formulario que se incluye en la presente guía. Las fichas prácticas que completan la información contenida en esta guía abordan los siguientes temas:

- seguridad de los productos
- publicidad engañosa
- captación de clientes
- cláusulas abusivas
- apertura de una cuenta bancaria en otro Estado miembro
- seguros de automóviles
- exceso de reservas en los transportes aéreos (overbooking)
- viajes combinados
- multi propiedad

Puede utilizar igualmente la dirección Internet o el formulario antes mencionados para consultar o solicitar otras guías y fichas prácticas de la serie «Ciudadanos de Europa». El formulario contiene una lista de las mismas.

Si tiene dudas sobre el ejercicio de sus derechos en ámbitos no tratados en la presente guía y en las fichas que la acompañan, puede solicitar asesoramiento informal en nuestro servicio de información:

- a través de Internet: (<http://citizens.eu.int>)
- o llamando gratuitamente al número de teléfono:

**900-98 31 98**

Responderemos a su llamada o mensaje electrónico en el plazo de tres días laborables.



OFICINA DE PUBLICACIONES OFICIALES  
DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS  
L-2985 Luxembourg

C-1-01-96-907-ES-C ELABORADA POR LA COMISIÓN EUROPEA  
Dirección General XV: Mercado Interior y Servicios Financieros

# Ciudadanos de Europa



Programa de información para el ciudadano europeo

## Adquirir bienes y contratar servicios

*en el mercado único europeo*

# Ciudadanos de Europa



*Esta guía forma parte de las publicaciones que la Unión Europea pone a su disposición en el marco de la campaña prioritaria de información «Ciudadanos de Europa», que, junto con las campañas «El euro: una moneda para Europa» y «Construyamos Europa juntos» se inscribe en el programa de información para el ciudadano europeo promovido por la Comisión Europea y el Parlamento Europeo.*

*Esta guía pretende simplemente esbozar un panorama de sus derechos como ciudadano de un Estado miembro de la Unión Europea al adquirir bienes y contratar servicios en el mercado único europeo. Naturalmente, no aspira a recoger todos los derechos que le asisten ni las obligaciones que puede verse obligado a respetar en ciertos casos, según el Estado miembro en que adquiera dichos bienes o contrate los servicios. En caso de duda acerca del alcance de un derecho o de una obligación derivada de la legislación comunitaria, sólo son jurídicamente vinculantes los textos de los actos oficiales (Tratados, reglamentos, directivas, decisiones, etc.)*

*También están disponibles otras guías, que tratan temas como «Trabajar en otro país de la Unión Europea», «Vivir en otro país de la Unión Europea», «Estudiar, formarse e investigar en otro país de la Unión Europea», «Comprar bienes y contratar servicios en el mercado único europeo» o «Igualdad de derechos y oportunidades para hombres y mujeres en la Unión Europea».*

Ser ciudadano de la Unión Europea le confiere ciertos derechos y le brinda oportunidades que quizá no conozca. ¿Sabía usted que puede comprar productos en todos los países<sup>1</sup> de la Unión sin tener que pagar derechos de aduana al trasladarlos al país de la Unión en que reside? ¿Sabía usted que, sea cual sea el país de la Unión en el que adquiera bienes o contrate servicios, disfruta de derechos que le protegen contra las cláusulas abusivas que podrían figurar en los contratos que suscribe usted como consumidor?

Para permitirle conocer mejor las posibilidades que le ofrece el mercado único europeo y los derechos que de éste se derivan, la Comisión Europea publica una serie de guías informativas que presentan de forma resumida los derechos que le asisten, las condiciones en que se aplican esos derechos y los medios de que usted dispone para hacer que se reconozcan.

Dada la extensión y variedad de estos derechos, es imposible abarcar en una publicación tan breve todas las situaciones que pudieran interesarle; si desea recibir información más detallada, no dude en dirigirse a los puntos de contacto indicados en la última página de esta guía.

También puede recurrir a las fichas prácticas sobre derechos concretos, cuyos temas se indican en la contraportada. Las fichas, que se han elaborado específicamente para cada país, recogen todos los datos que usted necesita para ejercer sus derechos en cada uno de los Estados. Por ejemplo, en la ficha sobre las cláusulas abusivas se explica cómo debe actuar en el país al que se refiere la ficha.

## ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN EL MERCADO ÚNICO

La existencia de un mercado único europeo le permite a usted, como consumidor, disfrutar de una gama más amplia de productos y de servicios a precios competitivos. No tiene más que elegir libremente entre los bienes y servicios que se le ofrecen.

No obstante, para que pueda adquirir productos seguros y contratar servicios en condiciones claras e inequívocas en su país de residencia o en cualquier otro país de la Unión, el Derecho comunitario impone obligaciones a los agentes económicos y le otorga a usted derechos que le conviene conocer.

### I. ADQUIRIR PRODUCTOS SEGUROS EN CONDICIONES CLARAS E INEQUÍVOCAS

#### Productos seguros

- obligación general de seguridad;
- normas específicas;
- prevención de daños ocasionados por productos defectuosos; sanciones y responsabilidades.

#### Condiciones generales y sistemas de venta claros e inequívocos (bienes)

- etiquetado e indicación de precios;
- publicidad;
- ventas realizadas fuera de los establecimientos comerciales;
- cláusulas abusivas.

<sup>1</sup> En esta guía, los términos «país», «Estado» y «Estado miembro» se emplean indistintamente para referirse a los Estados miembros de la Unión, es decir, a Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Portugal, Reino Unido y Suecia. A los demás países o Estados se les denomina «terceros países». No obstante, debe tenerse en cuenta que, en el marco del Espacio Económico Europeo, prácticamente todos los derechos mencionados en esta guía se aplican también en Noruega, Islandia y Liechtenstein, y pueden disfrutar de ellos asimismo los ciudadanos de estos países cuando realizan compras o contratan servicios dentro de la Unión.

## II. CONTRATAR SERVICIOS EN CONDICIONES CLARAS E INEQUÍVOCAS

#### Normas específicas para los distintos sectores

- banca;
- inversiones en valores mobiliarios;
- seguros;
- transportes;
- viajes combinados;
- multipropiedad.

#### Condiciones generales y sistemas de venta claros e inequívocos (servicios)

- publicidad, suscripción de contratos fuera de establecimientos comerciales, cláusulas abusivas.

## III. ADQUIRIR BIENES Y CONTRATAR SERVICIOS EN OTRO PAÍS DE LA UNIÓN

#### Normas fiscales que debe conocer

- IVA y otros impuestos;
- ventas libres de impuestos;
- impuestos sobre el capital.

#### Normas sobre contratos que debe conocer

- legislación aplicable a los contratos.

## IV. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

## V. CÓMO REIVINDICAR Y EJERCER SUS DERECHOS

- Infracciones de la normativa.
- Litigios contractuales.
- Litigios con una administración.

## VI. ALGUNAS DIRECCIONES ÚTILES

## VII. CÓMO OBTENER MÁS INFORMACIÓN

# Adquirir productos seguros en condiciones claras e inequívocas

## PRODUCTOS SEGUROS

### Obligación general de seguridad

Con el fin de proteger su salud y su seguridad, la legislación comunitaria obliga a los fabricantes a comercializar únicamente productos seguros.

Dicho de otra manera, cualquier producto destinado al consumidor, no debe entrañar ningún riesgo o en cualquier caso ningún riesgo mayor al que sería compatible con la utilización del producto en condiciones normales o previsibles. Por ejemplo, los riesgos de caída inherentes a la utilización normal de una bicicleta, cuyos componentes de seguridad (por ejemplo, los frenos) deben ser necesariamente resistentes y seguros.

Para garantizar un nivel elevado de protección de la salud y la seguridad, los fabricantes deben tener en cuenta, en particular, los siguientes aspectos:

- las características del producto, como la composición o el envase;
- los efectos del producto sobre otros productos, en los casos en que sea previsible su utilización conjunta;
- la presentación, el etiquetado y, en su caso, las instrucciones para el uso y la eliminación del producto;
- las categorías de consumidores que pueden correr graves riesgos al utilizar el producto, en especial los niños.



Además, los distribuidores están obligados a actuar con diligencia en lo que se refiere a la seguridad de los productos. Ante todo, no deben suministrar productos de los que sepan o —basándose en la información de que disponen— puedan deducir que no se ajustan a la normativa.

(Véase la ficha «Seguridad de los productos»)

### Normas específicas

Aparte de las normas generales, se han previsto disposiciones sectoriales, que responden a la especial naturaleza de determinados productos.

Cabe citar los **productos alimenticios**, para los que existen normas específicas que armonizan las exigencias esenciales, en concreto en lo que se refiere al etiquetado, los aditivos, la inspección y el control de la higiene, o a los productos destinados a una alimentación especial. Estas normas le permiten a usted conocer, por ejemplo, los ingredientes, las instrucciones de uso y la fecha de caducidad de los productos alimenticios preenvasados.

Los **productos farmacéuticos** tienen que someterse a un procedimiento muy estricto de autorización previa a su comercialización. Además, los medicamentos deben ir acompañados de un prospecto que explique las condiciones de utilización del producto y sus contraindicaciones o posibles efectos secundarios.

Los **productos cosméticos** también están sujetos a normas comunitarias muy estrictas, especialmente en lo que se refiere a las sustancias empleadas, como los colorantes, los conservantes o los filtros de rayos ultravioleta. Se actualiza periódicamente una lista de cerca de 400 sustancias que está prohibido incluir en la composición de estos productos. Un etiquetado obligatorio y detallado proporciona la información necesaria.

Los **juguets** destinados a los niños menores de 14 años son también objeto de especial atención. Por ejemplo, la normativa comunitaria prevé que los juguetes destinados a niños menores de 36 meses, así como sus diversos componentes y elementos desmontables, deben ser

suficientemente grandes, de forma que el niño no pueda ni tragarlos ni inhalarlos. Además, las etiquetas que figuran adheridas a los juguetes o sus envases y las instrucciones de uso deben indicar plena y claramente los riesgos que entraña su utilización, así como la manera de evitarlos, para conocimiento de los niños y de los adultos responsables de los mismos. Como consumidor, debe usted saber que la marca CE, que figura en el juguete o en su envase, indica que el juguete ha sido fabricado de conformidad con las normas comunitarias.

La marca CE debe figurar también en los **aparatos electrodomésticos**, que deben cumplir normas de seguridad muy estrictas, en particular en lo que se refiere a sus propiedades físicas, mecánicas o eléctricas.

### Prevención de daños ocasionados por productos defectuosos; sanciones y responsabilidades

En materia de seguridad, independientemente de los controles efectuados por las autoridades públicas de cada Estado miembro de la Unión, la actitud vigilante del consumidor constituye el mejor medio de prevención cotidiana de los riesgos; debe usted comprobar, por ejemplo, la fecha de caducidad de los productos alimenticios que consume, la edad recomendada por el fabricante del juguete que desea regalar a su hijo, etc.

En cualquier caso, si un determinado modelo o tipo de producto de consumo se considera peligroso, las autoridades competentes están facultadas para adoptar las medidas que consideren necesarias en función de la urgencia y la gravedad de la situación. Pueden ordenar, por ejemplo, que se suspendan las ventas o se retire el producto del mercado. Además, la normativa

comunitaria impone a estas autoridades la obligación de prever mecanismos para el intercambio de información entre ellas y la Comisión. Esto permite adoptar medidas al nivel apropiado. Por otra parte, cualquier abuso, o la no inclusión de la marca CE en los juguetes (o en sus envases) o en los aparatos electrodomésticos, constituye una infracción de la normativa comunitaria, que puede ser objeto de las sanciones disuasorias previstas en las legislaciones de los países de la Unión.

Las normativa comunitaria establece también la responsabilidad por los daños ocasionados por productos defectuosos. En otras palabras, si es usted víctima de un producto defectuoso, el fabricante, el importador y, en determinadas condiciones, el distribuidor serán responsables del daño causado por un producto que no ofrece la seguridad que cabe legítimamente esperar. Para apreciar el grado de deficiencia de un producto, se atiende particularmente a su presentación y a su uso previsible.

Si es usted víctima de un producto defectuoso, tiene derecho a la reparación de los daños personales y materiales causados por el mismo, aun cuando el fabricante no haya incurrido en falta alguna. Para obtener reparación, sólo tendrá que demostrar el daño sufrido, el defecto del producto y la relación entre ese defecto y el daño.

Sin embargo existe una franquicia en la mayoría de los daños materiales. Además, hay que tener en cuenta que la posibilidad de entablar una acción judicial expira en un plazo de tres años, a contar desde la fecha en que la persona damnificada debiera haber tenido constancia del daño, del defecto y de la identidad del



fabricante. En cualquier caso, transcurridos diez años desde la comercialización del producto, el fabricante queda exento de responsabilidad. No obstante, cabe señalar que la responsabilidad por daños derivados de las materias primas agrícolas y los productos de la caza está sujeta a regímenes propios de cada Estado miembro de la Unión.

## CONDICIONES GENERALES Y SISTEMAS DE VENTA CLAROS E INEQUÍVOCOS

### Etiquetado e indicación de precios

La legislación comunitaria en materia de etiquetado, además de prever normas para la seguridad de los productos, tiene por objeto informar correctamente al consumidor sobre el precio y otras cualidades o características esenciales de los productos.

La indicación del precio de venta es obligatoria para todo bien de consumo.

La indicación de los precios por unidad de medida (precio por kilo, litro, metro, etc.) es obligatoria para los productos preenvasados en cantidades variables (por ejemplo, las manzanas ya envasadas que se venden en los supermercados) o vendidos a granel, salvo para algunos productos preenvasados y vendidos en cantidades fijas. La indicación del precio le permite no sólo conocer el valor de compra, sino también comparar productos. Lo mismo cabe decir en lo que respecta a la indicación del peso en los productos preenvasados.

Por otra parte, para evitar cualquier confusión sobre determinadas denominaciones e indicaciones, se está creando progresivamente una lista de «denominaciones de origen protegidas» (DOP) e «indicaciones geográficas protegidas» (IGP) mencionadas en los productos alimenticios o en su publicidad.

En el caso de los productos textiles, la Unión Europea garantiza un sistema uniforme de etiquetado de las fibras utilizadas. Las etiquetas, que han de figurar obligatoriamente en cualquier producto textil (excepto cuando se trata de telas por metros, caso en el que se aplican normas diferentes), deben ser visibles y legibles e indicar, en porcentaje, todas las fibras que entren en la composición del producto acabado en un porcentaje superior al 10%.

Asimismo, se utiliza cada vez con más frecuencia un sistema de etiquetado comunitario que indica las características ecológicas o económicas de ciertos productos, como la etiqueta ecológica comunitaria o la etiqueta sobre el consumo de energía de los electrodomésticos.

### Publicidad

A fin de protegerle contra la publicidad engañosa y sus consecuencias, la Unión Europea ha establecido normas comunes aplicables en cualquier lugar de la Unión.

En pocas palabras, puede decirse que publicidad engañosa es todo tipo de publicidad efectuada por un profesional que induzca o pueda inducir a error, de modo que, por ejemplo, se vea afectada la elección entre los productos (o servicios) que usted desea adquirir.

Para determinar si una publicidad es engañosa, hay que analizarla en todos sus elementos. El engaño puede encontrarse, por ejemplo, en los datos sobre la naturaleza del producto, su disponibilidad, su composición, su precio o su cantidad, sobre los resultados que cabe esperar de su uso, sobre los resultados de las pruebas efectuadas con él o incluso sobre la identidad o los méritos del anunciante, etc.

Es preciso señalar que la publicidad puede considerarse engañosa tanto por su contenido como por la presentación del mensaje. Este es el caso, por ejemplo, de los folletos publicitarios cuya presentación general hace suponer que se ha ganado cierta cantidad de dinero o un regalo, sin que ello sea cierto.

Si ha sido usted víctima de publicidad engañosa, debe saber que, además de la posibilidad de obtener resarcimiento por daños y perjuicios con arreglo a los procedimientos nacionales propios de cada Estado miembro, la normativa comunitaria obliga a los Estados miembros a prever medios adecuados y eficaces para controlar ese tipo de publicidad en interés de los consumidores, de los competidores del anunciante y del público en general.

Según el Estado miembro de que se trate, los recursos pueden estar abiertos a las personas o a las organizaciones que tengan un interés legítimo en la prohibición de la publicidad engañosa. Estos recursos, que se interponen ante las autoridades administrativas o judiciales, pueden desembocar en ciertos casos en medidas de prohibición o que obliguen al cese de la publicidad.

Por otra parte, existen normas comunes en ámbitos específicos (por ejemplo, la publicidad de medicamentos o la publicidad televisiva).

(Véase la ficha «Publicidad engañosa»)

#### **Ventas realizadas fuera de los establecimientos comerciales**

Se considera venta realizada fuera de un establecimiento comercial, por ejemplo, cuando un vendedor se presenta en su domicilio sin que usted se lo haya pedido expresamente. Teniendo en cuenta que puede usted estar desprevenido y que, a menudo, en tales circunstancias, no puede comparar la calidad y el precio de la oferta con otras ofertas, la Unión Europea ha elaborado una normativa que le protege contra los posibles riesgos de esta práctica comercial.

Esa legislación se refiere, fundamentalmente, a los contratos celebrados entre un comerciante que suministre bienes (o servicios) y un consumidor en los siguientes casos:

- durante una excursión organizada por el comerciante fuera de sus establecimientos comerciales, o
- durante una visita del comerciante, organizada a iniciativa propia, al domicilio o al lugar de trabajo del consumidor.

En estos supuestos, el comerciante está obligado a informarle por escrito de su derecho a renunciar al compromiso en un plazo determinado. En ese escrito constará la fecha y, con toda claridad, el nombre y la dirección de la persona con respecto a la cual pueda usted ejercer ese derecho, así como los datos necesarios para identificar el contrato.

Para rescindir el contrato, tiene que remitir su carta de renuncia en un plazo que en ningún Estado miembro de la Unión puede ser inferior a siete días, a contar desde la fecha de recepción del escrito en el que se le informa de este derecho.



Tenga presente, no obstante, que esta protección no existe cuando se compran alimentos, bebidas u otros bienes de consumo corriente a distribuidores que realizan visitas frecuentes y regulares. Lo mismo ocurre con los contratos de construcción o venta de bienes inmuebles, o de valores mobiliarios, que están sometidos a otras normas nacionales o comunitarias según los casos (véase también, en la parte correspondiente a los servicios, la ficha «Multipropiedad» y «Publicidad, suscripción de contratos fuera de establecimientos comerciales, cláusulas abusivas»).

Además, se aplican normas específicas a los contratos basados en un catálogo que el consumidor consulta sin que esté presente el representante comercial. El objetivo de estas normas es ofrecer una protección análoga o idéntica a la existente para las ventas realizadas fuera del establecimiento.

(Véase la ficha «Captación de clientes»)

#### **Cláusulas abusivas**

Usted está protegido frente a las cláusulas abusivas, sea cual sea el país de la Unión en el que, en calidad de consumidor, suscriba un contrato con un profesional.

En principio, una cláusula se considera abusiva si crea un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones del consumidor y los del profesional.

Es lo que ocurre, por ejemplo, si adquiere un electrodoméstico y las condiciones generales de venta excluyen toda responsabilidad del vendedor en caso de entrega tardía del producto o especifican que la empresa no se hace en ningún caso responsable de los posibles daños ocasionados por uno o más defectos ocultos del aparato.

Si observa cláusulas de esa índole, tiene derecho a rechazarlas o incumplirlas, pues no le vinculan.

Las condiciones en las que estas cláusulas no son vinculantes se especifican en la normativa de cada Estado miembro. En la ficha «Cláusulas abusivas» correspondiente a cada país, figuran estas condiciones así como ejemplos e información práctica.

Sepa, no obstante, que en caso de duda sobre el sentido de una cláusula escrita del contrato

celebrado con un profesional (incluidas las condiciones generales de venta) prevalece la interpretación más favorable al consumidor. Esta norma se deriva del principio general de que, en los contratos en que la totalidad o parte de las cláusulas constan por escrito, estas cláusulas deben redactarse de manera clara y comprensible.

Por otra parte, se están estudiando tanto a nivel nacional como comunitario medidas complementarias sobre asuntos tan importantes como los contratos a distancia, la publicidad comparativa o las garantías jurídicas y comerciales de los productos.

(Véase la ficha «Cláusulas abusivas»)

# Contratar servicios en condiciones claras e inequívocas



## NORMAS ESPECÍFICAS PARA LOS DISTINTOS SECTORES

### Banca

En principio, usted puede disponer de su dinero, depositarlo e invertirlo donde desee, así como pedir dinero prestado allí donde la oferta del mercado le parezca más ventajosa dentro de la Unión Europea.

Hay que tener en cuenta que, pese a la supresión de las restricciones a las transferencias de dinero, los Estados miembros tienen derecho a pedirle que declare esas transferencias por razones de control fiscal o de orden público, por ejemplo, para luchar contra el blanqueo de capitales.

### Apertura de una cuenta bancaria en otro Estado miembro

Actualmente, ya puede abrir una cuenta bancaria en cualquier Estado miembro de la Unión Europea y efectuar transferencias bancarias a ella o desde ella. Este derecho general se aplica, no obstante, de diversas formas según los Estados miembros. Por ejemplo, algunos Estados miembros obligan, si no se reside en ellos y se carece de identificación fiscal, a presentar prueba de que se es residente de otro Estado miembro.

Si su depósito bancario está expresado en una divisa comunitaria, se ha previsto un nivel de protección mínimo que garantiza, en caso de incumplimiento de la entidad de crédito, un reembolso mínimo por depositante y con arreglo a ciertas condiciones, que no puede ser inferior a 20 000 (15 000 ecus hasta el año 2000 en algunos Estados miembros).<sup>2</sup>

Por otra parte, debe usted saber que, para que las transferencias entre Estados miembros puedan efectuarse con rapidez y fiabilidad, la Unión Europea ha adoptado recientemente una serie de normas que irán entrando paulatinamente en vigor en los Estados miembros de aquí a 1999.

(Véase la ficha «Apertura de una cuenta bancaria en otro Estado miembro»)

<sup>2</sup> 1 ecu = aproximadamente 167 pesetas, agosto 1997.

### Créditos a los particulares

Puede usted solicitar un crédito en cualquier Estado miembro de la Unión Europea. La publicidad de los créditos al consumo debe indicar el coste total del crédito (especificando no sólo el interés sino también los demás gastos que comporta el crédito) calculado con arreglo a una fórmula comparable en todos los Estados miembros (fórmula que indica la «tasa anual equivalente», TAE). A final de 1998 el TAE se calculará aplicando un fórmula matemática única en toda la Unión Europea. De este modo, podrá usted analizar más fácilmente las ofertas de los diferentes Estados miembros.

Si el importe de su crédito al consumo es de entre 200 y 20 000 ecus, tiene usted, como mínimo, los siguientes derechos:

- derecho a un contrato escrito que indique la TAE, el importe total que debe reembolsar, el número de pagos y su periodicidad;
- derecho a información sobre los límites del crédito y los intereses deudores;
- derecho al reembolso anticipado del crédito;
- determinadas garantías en caso de cesión del crédito;
- si se trata de un crédito vinculado (es decir, un crédito concedido exclusivamente a los clientes de un proveedor), disfruta usted de ciertos derechos frente al proveedor de los bienes y, en determinadas condiciones, frente a la entidad que ha concedido el crédito;
- si el crédito se utiliza para la adquisición de bienes, se prevén garantías en caso de embargo.

Cabe señalar que estas medidas no afectan a los créditos a las empresas.

Tiene usted también derecho a contratar créditos hipotecarios en otros Estados miembros que no sean el suyo de residencia. No obstante, hay que tener presente que la modalidad de financiación, las condiciones generales de los contratos, el registro de las hipotecas y otras garantías inmobiliarias varían de un Estado miembro a otro. Por lo general, los bancos en el extranjero informan a sus clientes de estas particularidades y, a veces, adaptan sus ofertas a las costumbres de sus clientes dentro de los límites permitidos por las normativas nacionales.

En cualquier caso, puede usted beneficiarse de ayudas sociales a la vivienda (por ejemplo, la bonificación de intereses) cuando estén previstas en su Estado miembro de residencia, aunque el crédito lo haya contratado con una entidad de crédito no establecida en el territorio de ese Estado miembro.

### Inversiones en valores mobiliarios

Tiene usted derecho a invertir en valores mobiliarios (acciones, obligaciones o muchos otros productos financieros) en el mercado único. Para ello, puede recurrir a un intermediario establecido en su Estado miembro (lo que todavía constituye la práctica más corriente) o a un banco o empresa de inversión establecida en otro país de la Unión. Para poder ofrecer directamente sus servicios en cualquier lugar de la Unión Europea, las empresas de inversión deben ser previamente autorizadas por la autoridad competente de su país de origen, con arreglo a lo previsto en las normas comunitarias.



Además, las participaciones en determinados fondos de inversión colectiva especializados en valores mobiliarios se comercializan ya libremente en todos los Estados miembros. Estos fondos deben cumplir unos requisitos mínimos en lo que se refiere a su política inversora y a la protección e información a los inversores.

En general, en la compra de valores mobiliarios y de muchos otros productos financieros, tiene usted derecho a recibir información clara y objetiva sobre los valores ofrecidos y las entidades emisoras. Por ejemplo, cuando una sociedad o cualquier otro emisor lanza una oferta pública de venta de sus acciones u obligaciones, o cuando solicita su admisión a cotización oficial en una bolsa de valores.

Como en el sector bancario, se han adoptado medidas para garantizar que las empresas de inversión cumplan unos requisitos mínimos en materia de capital, accionariado y organización. Además, si las transacciones de valores mobiliarios se efectúan en mercados regulados, existen normas sobre transparencia de precios y volumen de las transacciones realizadas.

Por último, en todos los Estados miembros, los clientes de las empresas de inversión dispondrán pronto de una garantía que cubrirá, en determinadas condiciones y hasta determinados límites, el riesgo de incumplimiento por parte de las empresas. Está previsto que dicho sistema de garantía se instaure en todos los Estados miembros antes de que finalice el año 1998.

## Seguros

### *Seguro de vida y distinto del de vida*

Puede usted contratar una póliza de seguros en cualquier Estado miembro de la Unión Europea dirigiéndose directamente a una compañía de seguros de su elección que se halle debidamente autorizada para emitir ese tipo de póliza. También puede usted servirse de un corredor o de un agente de seguros.

Antes de concluir un contrato, tiene usted derecho a recibir la siguiente información:

- si el asegurador cubre directamente el riesgo a partir de un establecimiento situado en su Estado miembro o en otro Estado miembro;
- qué legislación se aplica al contrato y si es posible elegir la legislación aplicable;
- qué disposiciones se aplican y cuáles son las instancias competentes en caso de litigio y de las reclamaciones que usted pueda formular.

En los seguros de vida deben obtenerse precisiones sobre la denominación y forma jurídica de la empresa de seguros e informarse por escrito claramente, antes de la firma del contrato, de todos los elementos esenciales de éste. La compañía aseguradora debe informarle del alcance y las condiciones del seguro (garantías, exclusiones, duración del contrato y modalidades de rescisión, valores de rescate y de reducción, etc.) Recuerde, además, que en los contratos de seguro de vida de una duración superior a seis meses tiene derecho a renunciar en un plazo que oscila, según los Estados miembros, entre 14 y 30 días contados a partir de la fecha en que la empresa de seguros le haya informado de la conclusión del contrato.

### *Seguro de automóviles*

Puede usted asegurar su vehículo con cualquier aseguradora de la Unión Europea que se halle debidamente autorizada para celebrar ese tipo de contrato. Esta libertad se aplica tanto a los contratos de seguro obligatorio de responsabilidad civil, como a los contratos de seguro facultativos que cubren riesgos complementarios (robo, incendio, etc.).

Si desea contratar un seguro de responsabilidad civil con una empresa de seguros establecida en otro Estado miembro de la Unión, debe saber que dicha empresa sólo puede venderle ese seguro de automóviles si:

- es miembro de la Oficina nacional de seguro de automóviles y del Fondo de garantía del Estado miembro en el que usted reside;
- si ejerce esa actividad en régimen de libre prestación de servicios y no dispone de establecimiento en su Estado miembro de residencia, la empresa debe haber designado, en dicho Estado miembro, a un representante habilitado para liquidar los siniestros.



La ley le obliga a suscribir un seguro frente a los daños corporales y materiales causados por su vehículo. Esta garantía se extiende a todos los pasajeros de su vehículo, incluidos los miembros de su familia. La carta verde o el certificado de seguro que la aseguradora le entregue al suscribir el contrato de seguro constituye la prueba de que ha cumplido usted con la obligación de disponer de un seguro de responsabilidad civil.

Este seguro cubre su responsabilidad civil en cualquier punto de la Unión Europea, ya se produzca el accidente en su Estado miembro o en cualquier otro Estado miembro. Por consiguiente, no se le puede pedir en ningún caso un suplemento de prima por este seguro obligatorio cuando viaja usted al territorio de otros Estados miembros. Si viaja a otro Estado miembro, la presentación de su carta verde o del certificado de seguro no es normalmente necesaria puesto que las placas de matrícula de su vehículo permiten suponer que ha suscrito el seguro obligatorio de responsabilidad civil en su Estado miembro.

En cambio, si desea usted asegurarse frente a riesgos complementarios, por ejemplo, de

incendio o robo de su vehículo en el extranjero, la aseguradora tendrá derecho a solicitar un pago suplementario.

En caso de accidente de automóvil del que sea usted responsable, la carta verde o el certificado de seguro es la prueba de que usted dispone de un seguro de responsabilidad civil que permite que las víctimas sean indemnizadas. Lo único que tiene que hacer es notificar el accidente a su compañía de seguros. La víctima se dirigirá a su propia compañía que, a su vez, se pondrá en contacto con su Oficina nacional de seguro de automóviles; esta Oficina se encargará de las formalidades entre las dos empresas de seguros y con la víctima. Este mismo sistema funciona en aquellos países no pertenecientes al Espacio Económico Europeo (Suiza, Hungría, etc.), que se hayan adherido al sistema de «carta verde».

Si no es usted responsable del accidente ocurrido en otro Estado miembro, será indemnizado bien según la normativa vigente en ese Estado miembro, bien según la normativa de su país de residencia si la indemnización en este último es superior. Las normas varían de un Estado miembro a otro pero, por regla general, dispone usted de una cobertura mínima de 350 000 ecus para los daños corporales y de 100 000 ecus para los daños materiales. El total de las garantías puede limitarse en algunos Estados miembros en el caso de que haya varias víctimas en un único siniestro.

Si el accidente lo causa un vehículo no asegurado o que no ha podido ser identificado, tiene derecho, en virtud de la legislación comunitaria, a ser indemnizado por el Fondo de garantía del automóvil del Estado miembro en que se haya producido el accidente, con arreglo a las normas vigentes en ese Estado miembro.

(Véase la ficha «Seguros de automóviles»)

### Transportes

#### *Alquiler de vehículos*

Si decide alquilar un vehículo durante sus vacaciones en otro Estado miembro, no olvide que el contrato de alquiler está sujeto también a las normas comunes sobre cláusulas abusivas, cuyos principios ya se han descrito en la sección I de esta guía.

Por ejemplo, puede considerarse abusiva una cláusula que exima de toda responsabilidad en caso de accidente originado por un defecto inherente al vehículo o provocado por un deficiente mantenimiento técnico.

Además, la agencia de alquiler no puede exigirle una fianza más elevada por el hecho de no residir en ese Estado miembro.

#### *Transporte aéreo*

Como usuario de los transportes aéreos, tal vez haya sufrido alguna vez las consecuencias de la sobreventa de plazas en determinados vuelos.

Si se le deniega el embarque en un vuelo regular por exceso de reservas a pesar de que se ha presentado usted en el mostrador de facturación con la debida antelación y cumpliendo los requisitos necesarios, provisto de un billete válido y de una reserva confirmada tiene usted ciertos derechos.

En tales circunstancias, la compañía aérea que le deniega el embarque debe pagarle inmediatamente una indemnización en metálico o, si está usted de acuerdo, en bonos de viaje o intercambiables por otros servicios.

Además, tiene derecho a optar entre:

- el reembolso, sin penalización, del billete correspondiente a la parte no efectuada del viaje;
- el transporte, lo más rápidamente posible, a su destino final, o,
- el transporte en una fecha posterior que usted mismo decida.

La compañía aérea debe ofrecerle gratuitamente una llamada telefónica (o un mensaje enviado por télex o fax) al lugar de su destino, así como comida y bebida suficientes durante el período de espera. Si la situación se prolonga durante una o más noches, debe ofrecerle también alojamiento en un hotel.

Si la denegación de embarque se produce en un vuelo que forma parte de un viaje combinado



(véase el siguiente apartado), la compañía está obligada a indemnizar al operador con el que usted ha celebrado el contrato. En tal caso, el operador está obligado a abonarle el importe percibido por ese motivo.

Ahora bien, estos derechos sólo están garantizados para los vuelos regulares (quedan excluidos, por ejemplo, los vuelos chárter, etc.) que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro de la Unión y sujeto a la normativa comunitaria.

En cualquier caso, toda esta información debe estar a disposición del público en las oficinas y mostradores de facturación de las compañías aéreas; éstas deben proporcionar a los pasajeros no admitidos a embarque un formulario en el que figuren las normas que rigen en materia de indemnización.

(Véase la ficha «Exceso de reservas en los transportes aéreos (overbooking)»)

### Viajes

*Viajes, vacaciones y circuitos combinados*

Si utiliza usted la fórmula turística «**viaje, vacaciones o circuito combinado**», la normativa europea prevé derechos que se reconocen en todos los países de la Unión.

Se habla de viaje combinado cuando el servicio se comercializa a un precio global, la prestación tiene una duración superior a veinticuatro horas o incluye una noche y combina al menos dos de los siguientes elementos:

- transporte,
- alojamiento,
- otros servicios turísticos no inherentes al transporte o al alojamiento y que constituyan una parte significativa de la prestación.

Esta normativa establece disposiciones sobre la información al consumidor, las cláusulas que



deben figurar obligatoriamente en el contrato, las condiciones estrictas en las que pueden revisarse los precios que figuran en el contrato y las condiciones en las que el contrato puede ser rescindido o anulado. Asimismo, aborda ciertos aspectos relativos al incumplimiento o la mala ejecución del contrato, incluidas la responsabilidad y las garantías en caso de insolvencia o de quiebra del proveedor del servicio.

(Véase la ficha «Viajes combinados»)

### Multipropiedad

El auge de la industria turística ha multiplicado las propuestas de contratos por los que se adquiere el derecho a utilizar inmuebles en régimen compartido: por ejemplo, el derecho a utilizar una semana al año un apartamento situado en una zona turística de playa o de montaña.

Para protegerle frente a las posibles sorpresas desagradables que pueden ocultarse tras ese tipo de contratos, la normativa comunitaria prevé ciertos derechos en relación con contratos cuya vigencia sea de al menos tres años y que se refieran a períodos de, como mínimo, una semana al año. Estos derechos afectan a la información sobre las cláusulas del contrato, los sistemas de transmisión de esa información e, igualmente, los procedimientos y las condiciones para la rescisión y retractación.

Por ejemplo, sea cual sea el país de la Unión en el que se halle el inmueble:

- el vendedor debe proporcionarle información completa, entre otras cosas, sobre el objeto de la venta, su situación, los servicios conexos, el precio y los gastos, o las obligaciones o condiciones relacionadas con el ejercicio del derecho de utilización en el Estado miembro en que esté situado el bien;
- el contrato que usted firme debe estar redactado en su lengua, incluso si la legislación del Estado miembro en que esté situado el bien prevé un ejemplar del contrato en la lengua de dicho Estado;

- debe especificarse por escrito la posibilidad de rescindir el contrato en un plazo de reflexión que no puede ser inferior a 10 días, a contar desde la fecha de firma del contrato;

- el vendedor no puede exigir anticipos de pago mientras dure el plazo de reflexión.

(Véase la ficha «Multipropiedad»)

## CONDICIONES GENERALES Y SISTEMAS DE VENTA CLAROS E INEQUÍVOCOS

### Publicidad, suscripción de contratos fuera de establecimientos comerciales, cláusulas abusivas

Como ocurre al comprar un producto, su deseo será contratar servicios en condiciones claras e inequívocas. Cuando no existen normas específicas para un determinado tipo de servicio, a los contratos de prestación de servicios se les aplican la mayor parte de las normas comunitarias sobre publicidad engañosa, ventas fuera de establecimientos comerciales y cláusulas abusivas (véase la sección I, «Adquirir bienes en condiciones claras e inequívocas»).

En cuanto a las ventas realizadas fuera de establecimientos comerciales, tres categorías de contratos de servicio se rigen por las normas propias de cada Estado miembro: los contratos de seguros, los contratos de operaciones con valores mobiliarios y los contratos de alquiler de inmuebles.

# Adquirir bienes y contratar servicios en otro país de la Unión



## NORMAS FISCALES QUE DEBE CONOCER

### IVA y otros impuestos

Usted tiene derecho a adquirir en otro Estado miembro bienes y servicios, para su uso personal, en las mismas condiciones de imposición aplicables a los ciudadanos de ese país. Puede llevarse consigo lo adquirido sin tener que satisfacer importe alguno en concepto de IVA o de impuestos especiales. No obstante, existen algunas excepciones a esta norma, en concreto cuando se trata de la adquisición de vehículos nuevos y de las compras efectuadas con fines comerciales.<sup>3</sup>

De regreso a su país, los bienes adquiridos no pueden ser objeto de controles en la frontera, salvo por razones de orden público.

<sup>3</sup> Esta guía no precisa los regímenes específicos y las excepciones aplicables en algunas partes o territorios de los Estados miembros en materia de IVA e impuestos especiales.

Si transporta usted cantidades importantes de alcohol o tabaco (es decir, más de 800 cigarrillos, 10 litros de bebidas alcohólicas de alta graduación, 110 litros de cerveza o 90 litros de vino no espumoso) se le puede pedir que justifique el carácter privado de esa compra (su boda o la de un hijo, por ejemplo, pueden justificar compras importantes). Cabe precisar que, en tres Estados miembros (Dinamarca, Finlandia y Suecia), se aplican disposiciones más restrictivas en relación con el alcohol y el tabaco.

En cuanto a las ventas a distancia, si encarga productos a una empresa radicada en otro Estado miembro, el IVA irá incluido en el precio y recibirá la mercancía directamente en su domicilio, sin tener que realizar ningún trámite aduanero.

Cuando el vendedor se haga cargo del transporte, el tipo del IVA aplicable a su compra puede ser, según el caso, el tipo vigente en su Estado miembro de residencia o el del Estado miembro de establecimiento del vendedor. Esta diferencia, que depende del importe total anual de las ventas realizadas por el vendedor en el Estado miembro de destino de los bienes, no debe afectar al precio que ha aceptado pagar por la mercancía, ya que ese precio debe haber sido propuesto y aceptado por el vendedor con el IVA incluido. Respecto a la

venta a distancia de productos sometidos a impuestos especiales (como el tabaco y el alcohol), la imposición se hace normalmente a los tipos de IVA y de impuestos especiales que están en vigor en el Estado miembro donde usted reside.

### Automóviles

Las normas fiscales aplicables varían según se trate de un vehículo nuevo o de segunda mano. Los vehículos «nuevos» (es decir, de menos de seis meses o con menos de 6 000 km recorridos) adquiridos en otro Estado miembro están sujetos al IVA del país de matriculación, es decir, en principio, su país de residencia. El vendedor debe confeccionar una factura sin impuestos y usted debe pagar el IVA en su país.

En el caso de vehículos de segunda mano (es decir, de más de seis meses y con más de 6 000 kms) la imposición depende de si la transacción tiene lugar entre particulares o por medio de un revendedor. En el primer caso, no se aplica ningún IVA. En el segundo, el revendedor aplicará un IVA calculado sobre su margen de beneficios.

Ya se trate de un vehículo nuevo o de segunda mano, los demás impuestos, tales como los impuestos de matriculación o de circulación, se satisfacen en el país de matriculación, que, en principio, será su país de residencia.

El Estado miembro en que homologue usted el vehículo sólo puede exigirle los impuestos aplicables en la homologación de vehículos —nuevos o de segunda mano— adquiridos en ese mismo Estado.

Para mayor información sobre homologación, matriculación e imposición de los vehículos, puede consultar la guía «Vivir en otro país de la Unión Europea» y las correspondientes fichas.

### Ventas libres de impuestos

En sus desplazamientos dentro de la Unión Europea, puede comprar productos libres de impuestos en aeropuertos, aviones y transbordadores, y en una de las dos terminales de acceso al túnel del canal de La Mancha, hasta el 30 de junio de 1999. Transcurrida esta fecha, las compras libres de impuestos se limitarán a los viajeros que entren en la Unión o abandonen su territorio.

Las compras libres de impuestos están estrictamente reguladas, y la venta de los productos libres de impuestos está limitada por persona y viaje.

Así, sus compras libres de impuestos no pueden superar los 90 euros.

Además, se aplican límites cuantitativos a ciertos productos. Cabe citar los siguientes ejemplos de límites generalmente aplicables:

- 200 cigarrillos, o 100 cigarrillos, o 50 cigarrillos puros, o 250 gramos de tabaco;
- 1 litro de bebida alcohólica de más de 22 grados, o 2 litros de bebida alcohólica de menos de 22 grados;
- 2 litros de vino;
- 50 gramos de perfume.
- 0,25 litros de agua de colonia.

En cualquier caso, los vendedores de las tiendas libres de impuestos pueden explicarle todos los límites aplicables.

### Impuestos sobre el capital

En principio, dentro de la Unión Europea puede usted disponer de su dinero e invertirlo donde lo desee o pedir prestado dinero donde le parezca más ventajoso. No obstante, ello no significa que esté usted exento de sus obligaciones fiscales, por lo que es conveniente que conozca el régimen fiscal aplicable a los servicios financieros que desee contratar.

Dada la falta de armonización europea en lo que se refiere a la imposición sobre los intereses, los dividendos, las plusvalías y el patrimonio, las diferencias de imposición entre Estados miembros de la Unión Europea son a menudo considerables. Los casos de doble imposición son, sin embargo, bastante raros, pues existen numerosos convenios bilaterales entre Estados miembros. Mediante esos convenios, los Estados miembros acuerdan que el derecho de imposición corresponda a un único país o, en caso de que se comparta ese derecho, que el impuesto percibido en el primer país se tenga en cuenta en el segundo.

### NORMAS SOBRE CONTRATOS QUE DEBE CONOCER

#### Legislación aplicable a los contratos

En el mercado único, es usted libre de celebrar contratos de compra de bienes y de servicios en cualquier país de la Unión.



En la mayor parte de las compras cotidianas, puede parecer de poca utilidad saber qué legislación se aplica a los contratos. Las preocupaciones del consumidor se centran, fundamentalmente, en la calidad de los bienes y los servicios adquiridos. Las condiciones generales de venta, que a menudo precisan ese punto, las fija el profesional, y el consumidor rara vez las discute.

Ahora bien, saber qué legislación se aplica en los contratos celebrados con profesionales puede ser esencial en caso de litigio en torno a un bien o un servicio de cierto valor, y para determinar las obligaciones y responsabilidades de cada una de las partes.

Salvo si existe normativa específica, el contrato estará sujeto a las normas del país que la otra parte contratante y usted hayan elegido, implícita o explícitamente, en el momento de su celebración (por ejemplo, las normas aplicables en el país en que se encuentre usted en el momento de la venta). Si no hay una elección expresa o que se desprenda claramente de las cláusulas del contrato o de las circunstancias de la venta, habrá

que averiguar a qué país está el contrato más estrechamente vinculado, lo que, a veces, puede resultar difícil.

No obstante, en diversos casos, aunque al contrato celebrado con un profesional se le aplique la legislación de otro Estado miembro, no se le puede privar a usted, como consumidor, de la protección que le ofrecen ciertas normas imperativas de su país de residencia habitual (por ejemplo, las garantías mínimas que, en virtud de una norma legal, debe otorgarle el vendedor de un producto). Esto ocurre si se encuentra usted en una de las siguientes situaciones:

- la celebración de un contrato va precedida de publicidad o de una propuesta hecha en su país de residencia habitual y usted efectúa en ese país los actos necesarios para la celebración del contrato;
- la otra parte contratante o su representante recibe su pedido en su país de residencia habitual;
- usted se desplaza a otro país de la Unión y adquiere un bien o se le presta un servicio con motivo de una excursión organizada por el vendedor con el objetivo de incitarle a la compra.

No obstante, esta protección suplementaria no es válida ni en las prestaciones de servicios que se

le ofrecen exclusivamente en otro país que no sea el de su residencia habitual ni en los contratos de transportes. Tampoco es válida en los contratos que otorgan derechos reales sobre bienes inmuebles (como la propiedad de un piso, etc.) o el derecho de utilización de un inmueble (alquiler, etc.).

Por otra parte, la normativa comunitaria de seguros prevé reglas específicas para determinar la legislación aplicable a esta categoría de contratos. En la mayor parte de los casos, será la legislación del país de residencia del consumidor. En cualquier caso, antes de celebrarse el contrato, debe informarse al consumidor de la legislación aplicable.

La legislación aplicable en los contratos de transportes está prevista también en disposiciones específicas que constituyen excepciones a las normas generales.

# Protección de datos personales



A veces se le pide información personal cuando abre una cuenta bancaria o suscribe un seguro o un contrato de otro tipo.

La mayor parte de los Estados miembros cuentan con disposiciones sobre protección de datos personales para evitar que estos datos puedan usarse de una forma que perjudique a su vida privada. El alcance y el modo de ejercer esta protección varía de un Estado miembro a otro.

A fin de garantizar la libre circulación de datos y, al mismo tiempo, proteger a las personas frente a cualquier violación de su vida privada, la Unión ha aprobado recientemente normas comunes destinadas a garantizar ciertos derechos en el conjunto de la UE; en concreto, el derecho a estar informado, a reclamar y, en algunos casos, a dar su acuerdo previo para la utilización de datos personales. Cabe precisar que los Estados miembros tienen hasta el mes de octubre de 1998 para poner en vigor las disposiciones nacionales necesarias para la garantía de esos derechos.

Si desea mayor información sobre estas disposiciones (comunitarias o nacionales), puede dirigirse a las autoridades independientes responsables de la protección de datos de cada Estado miembro, que, en caso necesario, podrán asesorarle al respecto.

# Cómo reivindicar y ejercer sus derechos

## INFRACCIONES A LA NORMATIVA

Si constata una infracción de la normativa (etiquetado fraudulento, no indicación de precios, inseguridad de un producto, etc.), puede dirigirse a las autoridades nacionales competentes, cuyos datos se indican en la sección «Direcciones útiles». Estas autoridades están facultadas para adoptar, con arreglo a procedimientos específicos, cuantas medidas consideren oportunas, en función de la urgencia y gravedad de la situación.



## LITIGIOS CONTRACTUALES

Es posible que usted considere que se han perjudicado sus intereses por publicidad engañosa o una cláusula abusiva, o que se encuentre ante un conflicto relacionado con una compra de mercancías, con un préstamo o con la suscripción de un seguro.

En muchos casos, una simple reclamación al fabricante, al distribuidor del producto o al proveedor del servicio basta para solucionar el problema de manera amistosa y sin gastos. Sin embargo, si no obtiene reparación, recuerde que no está indefenso.

En algunos países existen procedimientos simplificados para solucionar los conflictos entre consumidores y comerciantes, sin que ni siquiera sea necesario recurrir a un abogado. Además, las organizaciones reconocidas de consumidores y algunas instancias administrativas pueden tener derecho a entablar acciones judiciales cuando se trata de la protección de derechos colectivos.

La utilización de tales recursos o procedimientos extrajudiciales puede, a menudo, evitarle los costes y plazos, a veces importantes, de un proceso judicial.

En cualquier caso, si tiene un conflicto con un profesional establecido en su país de residencia y el contrato se ha celebrado en ese país, dispone, naturalmente, de los recursos judiciales previstos en dicho Estado miembro.

Por otra parte, si se ve obligado a recurrir a la justicia para hacer valer sus derechos como comprador de un bien o de un servicio directamente procedente de otro Estado miembro, no olvide que puede elegir entre los tribunales de su domicilio o los del domicilio de la otra parte contratante cuando la celebración del contrato haya ido precedida de publicidad o de una propuesta hecha en su país de residencia habitual y usted haya efectuado en ese país los actos necesarios para la celebración del contrato.

Esta misma posibilidad existe en las ventas a plazos o en las operaciones de crédito vinculadas a la venta de bienes.

En los contratos de seguros, puede escoger entre los tribunales del Estado miembro en que reside, los del domicilio de la compañía aseguradora o los correspondientes al lugar en que esté situado el establecimiento a partir del cual se cubre el riesgo asegurado. En cambio, cualquier acción de la aseguradora contra usted debe dirimirse ante los tribunales del Estado miembro en que usted resida. Existen también normas específicas para los seguros de inmuebles o de la responsabilidad

civil, a fin de facilitar el ejercicio de sus derechos frente a la compañía aseguradora.

No obstante, en los litigios ocasionados por contratos de compra de bienes inmuebles (pisos, casas, etc.) sólo son competentes los tribunales del país en que radique el inmueble. Lo mismo ocurre en los contratos de alquiler de inmuebles, salvo los celebrados, con vistas a uso personal, por un período inferior o igual a seis meses, cuando el propietario y el arrendatario sean personas físicas domiciliadas en el mismo país. En este último caso, se puede recurrir también a los tribunales del Estado miembro en el que esté domiciliado el demandado.

Si recurre ante los tribunales de un Estado miembro que no sea el suyo de residencia, sepa que no puede ser objeto de discriminación alguna por su nacionalidad. Por ejemplo, no se le puede exigir ninguna fianza o garantía de costas judiciales por no ser ciudadano de ese país. También tendrá derecho, en su caso, a la asistencia jurídica del país en las mismas condiciones que los ciudadanos del país en cuestión.

Con muy pocas excepciones, y sin necesidad de un procedimiento especial, la sentencia pronunciada en un Estado miembro será reconocida en los demás Estados miembros de la Unión. Para hacer ejecutar la decisión (por ejemplo, pago de daños) en otro Estado miembro, deberá, no obstante, presentar una demanda ante el tribunal competente (en general, el tribunal del lugar del domicilio de la persona condenada).

Como ya se ha indicado anteriormente, el recurso a la justicia puede implicar costes elevados y plazos bastante largos, a los que pueden añadirse las dificultades propias de un proceso entablado en otro país y en otra lengua. Por otra parte, la eficacia de algunos procesos (como las acciones de casación) depende, a menudo, de su rapidez. La Unión Europea está trabajando para mejorar el acceso de los consumidores a la justicia en los litigios transfronterizos.

## LITIGIOS CON UNA ADMINISTRACIÓN

Si considera usted que una administración nacional, regional o local ha interpretado o aplicado mal sus derechos o ha cometido una discriminación contra usted o contra un miembro de su familia, no dude en reivindicar sus derechos. A nivel nacional, puede usted dirigirse a la administración de que se trate. Si ésta persiste en no satisfacer sus demandas, dispone usted aún de otras vías para conseguir que el asunto se resuelva a su favor.

Le conviene recurrir, en primer lugar, a las instancias nacionales, ya que dispondrá de más vías de recurso y podrá, en ciertos casos, obtener una indemnización. Además, los jueces nacionales tienen que garantizar el respeto del Derecho comunitario e invalidar la aplicación de cualquier disposición o medida que no sea compatible con él.

Además existen otras posibilidades a nivel de la Unión:

En primer lugar, puede enviar una queja a la Comisión Europea (véase la dirección más

adelante). Si se comprueba que su queja está justificada, la Comisión podrá ponerse en contacto con la administración nacional responsable para pedirle explicaciones y exigirle que ponga fin al incumplimiento del Derecho comunitario. De no obtener satisfacción, la Comisión podrá iniciar un procedimiento contra el país e incluso interponer un recurso ante el Tribunal de Justicia europeo.

Además, tiene usted derecho a presentar una petición al Parlamento europeo (véase la dirección en la última página) y a dirigirse al diputado europeo de su elección. Éste podrá entonces formular preguntas a la Comisión y al Consejo de Ministros. Las respuestas de estas instituciones se harán públicas.

Por último, puede usted dirigirse al Defensor del Pueblo Europeo (véase la dirección más adelante), pero solamente si su queja se refiere a un caso de mala administración de las instituciones comunitarias (como el Parlamento, el Consejo y la Comisión) o de cualquier órgano descentralizado de las Comunidades (como, por ejemplo, la Agencia Europea de Evaluación de Medicamentos). Se entiende generalmente por «mala administración» una insuficiencia o una carencia de la administración, como, por ejemplo, las irregularidades o las omisiones administrativas; sin embargo, esta definición no abarca todos los casos posibles.

Las reclamaciones que se refieren a las administraciones nacionales o locales no entran dentro de las competencias del Defensor del Pueblo Europeo.

# Algunas direcciones útiles

A continuación figuran algunas direcciones que podrán resultarle de utilidad si desea recibir más información sobre cualquiera de los asuntos tratados en esta guía, si tiene algún problema específico o si desea presentar una queja.

## REPRESENTACIÓN DE LA COMISIÓN EUROPEA EN ESPAÑA

Paseo de la Castellana, 46  
E-28046 Madrid  
Tel.: (34-1) 431 57 11  
Fax: (34-1) 576 03 87

## REPRESENTACIÓN DE LA COMISIÓN EUROPEA EN BARCELONA

Avenida Diagonal, 407 bis  
Edificio Banco Atlántico, plantas 18 y 12  
E-08008 Barcelona  
Tel.: (34-3) 415 81 77  
Fax: (34-3) 415 63 11

## OFICINA DEL PARLAMENTO EUROPEO EN ESPAÑA

Fernánflor, 4-7º  
E-28014 Madrid  
Tel.: (34-1) 429 33 52  
Fax: (34-1) 429 83 49

## DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

Sr. D. Jacob Söderman  
1, ave. du Président  
Robert Schuman  
BP 403  
F-67001 Strasbourg-  
Cedex  
Tel.: (07-33) 88 17 40 01

## ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO

Para las preguntas sobre el ejercicio de sus derechos en los países del Espacio Económico Europeo que no son miembros de la Unión Europea (Noruega, Islandia y Liechtenstein) debe dirigirse a:  
Secretaría de la AELC  
74, rue des Trèves.  
B-1040 Bruselas  
Tel.: (32-2) 286 17 11  
Fax: (32-2) 286 17 50

## ADMINISTRACIÓN ESPAÑOLA

Problemas relacionados con la garantía del uso de los datos personales que no puedan usarse de forma que perjudique a la vida privada del ciudadano.

Agencia de Protección de Datos  
Paseo de la Castellana, 41  
28046 Madrid  
Tel.: (34-1) 308 40 17 ó  
(34-1) 308 47 90  
Fax: (34-1) 308 46 92

Para todas las reclamaciones de un consumidor de bienes o servicios y problemas sobre las cláusulas abusivas

Instituto Nacional de Consumo  
Príncipe de Vergara, 54  
28006 Madrid  
Tel.: (34-1) 431 24 53 ó  
(34-1) 431 26 16  
Fax: (34-1) 576 39 27

Para las demandas de información en relación con las disposiciones normativas que afecten a entidades de crédito o al control de cambios.

Ministerio de Economía y Hacienda  
Dirección General del Tesoro y Política Financiera  
Cedaceros, 11  
28014 Madrid  
Tel.: (34-1) 429 06 25  
Fax: (34-1) 369 11 88

Para consultas y reclamaciones  
Ministerio de Economía y Hacienda  
Dirección General de Seguros  
Paseo de la Castellana, 44  
28046 Madrid  
Tel.: (34-1) 339 70 00  
Fax: (34-1) 339 71 13  
En cuanto a sus funciones como Fondo de Garantía y como sede del fichero informativo de vehículos asegurados (FIVA).

Consorcio de Compensación de Seguros  
Serrano, 69  
28006 Madrid