

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	6	INMUEBLES Y VIVIENDA	64
FAMILIA Y SUCESIONES	8	LA COMPRA	66
FAMILIA	10	EL ALQUILER	74
SUCESIONES	25	LA COMUNIDAD DE PROPIETARIOS	81
VIAJES Y VACACIONES	38	COMPRAS Y SERVICIOS	88
VIAJES ORGANIZADOS	40	COMPRAS ONLINE	90
ALOJAMIENTOS	46	COMPRAS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO MERCANTIL	100
MEDIOS DE TRANSPORTE	49	COMPRAS EN EL COMERCIO TRADICIONAL	102
DOCUMENTOS EN VACACIONES	59	GARANTÍAS	105
		SUMINISTROS	112
		SERVICIOS	118

LOS BANCOS	120
LA CUENTA CORRIENTE	122
HIPOTECAS Y PRÉSTAMOS	130
TARJETAS	141
DERECHOS DEL USUARIO DE BANCA	145

SEGUROS	148
CONTRATACIÓN	150
SEGUROS PERSONALES	153
SEGUROS DE COCHE	161
SEGUROS DE HOGAR	169

INTRODUCCIÓN



En el día a día, todos nos hemos encontrado alguna vez frente a un problema o conflicto, sintiéndonos desorientados y sin saber muy bien elegir un camino que sea sencillo, rápido, pero también económico.

De aquí nace la necesidad de una herramienta que nos ayude a hacer valer nuestros derechos como consumidores, respondiendo a nuestras dudas, sugiriendo cuáles son las vías que podemos seguir, indicándonos, en resumen, la mejor acción que debemos adoptar. Dividida en seis áreas relacionadas con distintos aspectos de la vida cotidiana, la presente guía responde a las cuestiones más habituales que pueden surgir en el día a día. Además, se sugieren consejos prácticos, lugares de consulta y maneras de ahorro.

El primer capítulo está dedicado a problemas relacionados con la pareja y la familia, así como cuestiones de sucesiones y herencias. El segundo capítulo se ocupa de los problemas inherentes a los viajes y las vacaciones, desde los viajes organizados a los alojamientos o los problemas con los transportes. El capítulo 3 afronta las cuestiones relacionadas con los inmuebles, como la compraventa, el alquiler o la comunidad de propietarios.

El tema de las compras de productos de consumo, tanto en establecimientos tradicionales como vía internet, la garantía, los suministros y los servicios se tratan en el capítulo 4, mientras que de los problemas que pueden surgir con las entidades bancarias y los consejos al abrir una cuenta corriente, pedir un préstamo o hacer frente a una hipoteca, se ocupará el capítulo 5. Finalmente, el capítulo 6 responde a cuestiones relativas a los seguros, en particular, los seguros personales, de coche o de hogar.

En definitiva, conocer nuestros derechos en diferentes ámbitos de la vida nos ayudará a resolver y afrontar mejor y con mayor seguridad los pequeños grandes problemas cotidianos.

FAMILIA Y SUCESIONES

Cuando se mezclan los sentimientos y lo económico, es imprescindible pisar un terreno firme. Es el caso de la formalización de la relación de pareja, en la que es importante conocer los derechos que le asisten, especialmente cuando los lazos se rompen y hay hijos en común.

También cuando se debe hacer frente a una herencia, la previsión y el conocimiento de la ley se demuestra fundamental.

FAMILIA

Un hombre y una mujer, siempre que sean mayores de 18 años (o de 16 si están emancipados), pueden contraer matrimonio conforme a las disposiciones del Código Civil, y los mismos requisitos y efectos se aplican cuando se trate de personas del mismo sexo. El requisito esencial para contraer matrimonio es el consentimiento.

El Código Civil recoge de forma extensa la institución del matrimonio y la familia. El primero en cuanto a su forma de celebración, derechos y deberes de los cónyuges, requisitos de su validez, disolución y regímenes económicos matrimoniales. La segunda respecto a los procedimientos de filiación, las consecuencias de la separación o divorcio respecto a los hijos, la patria potestad o la figura de la guarda y custodia, así como el régimen de visitas, entre otros.

De esta manera, el matrimonio podrá celebrarse de forma civil, según lo previsto en el Código Civil, o de forma religiosa. También se recogen algunas modalidades excepcionales de celebración del matrimonio, como el realizado en peligro de muerte.

Es importante, sobre todo, la regulación de figuras que en la actualidad son muy importantes, como la separación y el divorcio. En el ámbito jurídico, es fundamental, por ejemplo, establecer las diferencias entre ambas, dando la posibilidad a que cualquiera de los cónyuges, una vez transcurridos tres meses desde la celebración del matrimonio, pueda solicitar tanto la separación como el divorcio.

Lejos quedó la antigua normativa en la que había que acreditar unos motivos determinados para solicitar estos procedimientos, y donde siempre debía haber un cónyuge "culpable" y otro que no lo era, y se debía acudir primero a la separación, para luego acceder al divorcio. En la actualidad, basta con que cualquiera de los cónyuges lo solicite para que se conceda la separación o el divorcio, pudiendo acudir a una u otra figura en función de las convicciones o deseos de cada uno.

Así mismo, el Código Civil regula las consecuencias de ambos supuestos y la posibilidad de realizarlo de común acuerdo entre las partes, generalmente con la redacción de un convenio que establezca los puntos mínimos que tener en consideración o el procedimiento contencioso realizado por vía judicial.

En el año 2015, la Ley de Jurisdicción Voluntaria ha dado la posibilidad a los notarios de poder celebrar matrimonios, lo que supone un avance en esta materia al posibilitar, también por esta vía, la separación o divorcio de mutuo acuerdo, siempre que no haya hijos menores no emancipados o con capacidad modificada judicialmente. Eso sí, siempre será necesaria la asistencia de un letrado.

1. *No tengo claro si casarme o inscribirme como pareja de hecho. ¿Qué me interesa hacer?*

La decisión entre contraer matrimonio o constituirse en pareja de hecho dependerá, fundamentalmente, de las creencias y valores de cada uno, si bien conviene saber que, desde el punto de vista jurídico, hay importantes diferencias.

El matrimonio aparece regulado en el Código Civil, que establece que el hombre y la mujer tienen derecho a contraer matrimonio con arreglo a determinadas disposiciones, otorgando este mismo derecho a las personas del mismo sexo desde el año 2005.

En cuanto a la unión de hecho, esta fue definida por el Tribunal Supremo como *la unión libre, pública y estable de dos personas con independencia de su orientación sexual, siempre que guarden entre sí una relación de afectividad análoga con el matrimonio, siendo incompatible con cualquier matrimonio de los convivientes.*

Respecto a su regulación legal, mientras que el matrimonio aparece recogido en una ley estatal, para las parejas de hecho hay que ir a la regulación autonómica, variando en cada comunidad autónoma los requisitos para su constitución. Por ello, si está pensando en inscribirse como pareja de hecho, dependiendo de la comunidad autónoma donde viva, variará la normativa aplicable, de modo que le conviene asesorarse previamente al respecto.

Una de las principales diferencias que existen entre la unión de pareja de hecho y el matrimonio se da en el terreno económico, ya que en la primera no regirá por defecto el régimen económico matrimonial ganancial o el de separación de bienes en el caso de Cataluña. En la pareja de hecho cada miembro tendrá su propio patrimonio, pudiendo, no obstante, establecer los pactos que estimen conveniente entre ellos para gestionar su patrimonio personal o el que adquieran posteriormente.

SUS DERECHOS EN EL DÍA A DÍA

Respecto a los hijos, no habría diferencia entre los nacidos de un matrimonio o los nacidos de una pareja de hecho: ya el Código Civil establece que la filiación puede ser matrimonial o no matrimonial, y en ambos casos tiene los mismos efectos y consecuencias. En el caso de ruptura, tanto del matrimonio como de la pareja de hecho, las obligaciones y derechos respecto a los hijos comunes serán los mismos.

Puede que la diferencia más significativa se dé en derecho sucesorio. En territorio común, el cónyuge viudo tendrá una serie de derechos sobre el patrimonio de su cónyuge, fundamentalmente un derecho de usufructo; en cambio, no ocurre así en el caso de las parejas de hecho. Por ello, si quiere que su pareja tenga algún derecho sobre la herencia, debe otorgar un testamento que así lo contemple.

En los territorios forales que cuentan con normativa al respecto, reconocen ciertos derechos sucesorios a las parejas de hecho: por ejemplo, en Aragón se reconoce al sobreviviente el derecho al ajuar de la vivienda habitual y al usufructo de la misma durante un año; en otros como Baleares, Cataluña, Galicia y País Vasco, las parejas de hecho legalmente constituidas al efecto tienen la misma consideración que las casadas (véase la pregunta número 13).

En caso de producirse una ruptura en el matrimonio, será necesario recurrir a un procedimiento judicial de separación o divorcio y establecer las nuevas medidas que regirán a partir de este momento, mientras que en una pareja de hecho, basta con que uno de los dos lo solicite y lo inscriba en el registro correspondiente para que se produzca el fin de la pareja de hecho, lo que puede ser importante para poder pedir, en su caso, una pensión compensatoria al cónyuge que pueda resultar desfavorecido. Hay numerosa jurisprudencia que entiende que la pensión compensatoria está prevista y recogida dentro del matrimonio, y que no existe la misma en el caso de las parejas de hecho, que deberían solicitarla mediante un procedimiento judicial más complejo que en el de la separación o el divorcio previstos en el matrimonio.

En lo que respecta a la pensión de viudedad, ha habido diversos cambios tanto normativos como jurisprudenciales en esta materia y, aunque actualmente sí se reconoce, está sujeta a determinados requisitos, más rigurosos que en el caso del matrimonio.

Por tanto, antes de decidirse por una u otra figura, es preciso asesorarse bien en su lugar de residencia ya que la normativa puede ser diferente de una comunidad autónoma a otra.

Mi pareja y yo estábamos pensando en casarnos porque nos preocupaba qué pasaría con nuestros hijos en caso de que nos sucediese algo a él o a mí, o de que llegásemos a separarnos, pero ya nos han informado de que sus derechos serán los mismos. Además, como vivimos en Pontevedra, parece que económicamente tampoco hay diferencia, así que por el momento hemos optado por legalizarnos como pareja de hecho.



2. *Creo que mi matrimonio ha llegado a su fin, pero no tengo claro si separarme o divorciarme. ¿Cuál es la diferencia? ¿Qué me convendría hacer?*

Ante un supuesto de crisis conyugal, puede que el primer paso que se planteen sea la separación de hecho, es decir, vivir en un domicilio diferente del de su cónyuge hasta tener claro si realmente quieren separarse o divorciarse por la vía judicial. En un principio, la separación de hecho se rige por los acuerdos que tomen los cónyuges, sin someterse a la decisión de un juez en cuanto a sus efectos. Lo cierto es que, cuando la cosa se complica, es conveniente adoptar una serie de medidas tendentes a regular esta nueva situación, que será esencial si hay hijos menores en común.

El Código Civil establece que no incumple el deber de convivencia el cónyuge que sale del domicilio familiar por causa razonable y presenta demanda en un plazo de 30 días, y que la separación o el divorcio podrán solicitarse una vez transcurridos tres meses del matrimonio por uno de los cónyuges o por uno con el consentimiento del otro, no siendo actualmente necesario aducir un motivo para la misma ni culpabilizar a uno de la ruptura, como ocurría hace varios años, cuando se regulaban estos procedimientos por la Ley de Enjuiciamiento Civil.

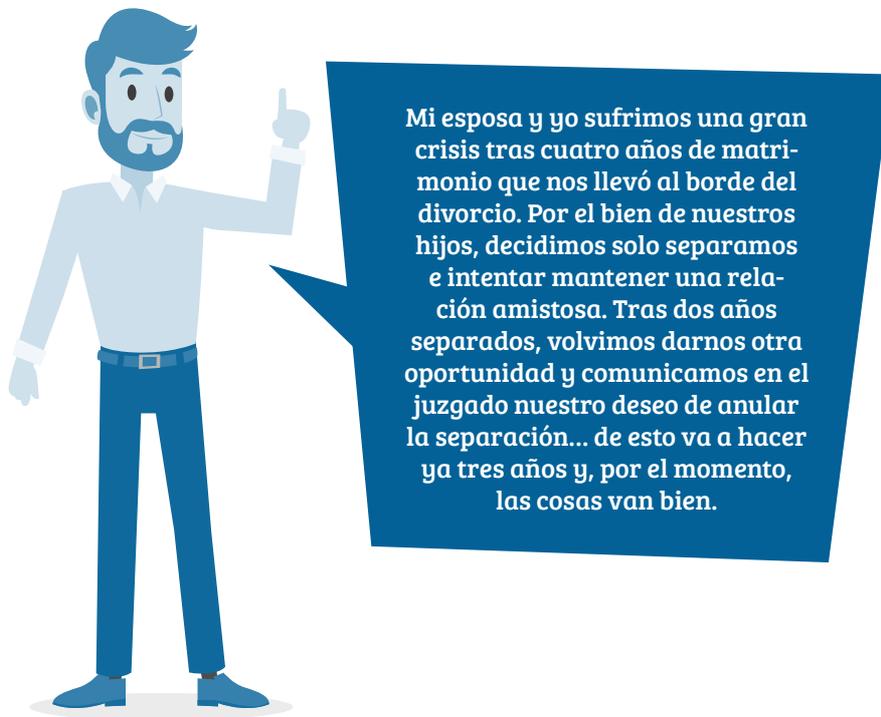
Cuando hay hijos menores o con la capacidad judicialmente modificada, con la demanda de separación o de divorcio se deberá incorporar un convenio regulador, siempre que sea de mutuo acuerdo, o de uno con el consenti-

SUS DERECHOS EN EL DÍA A DÍA

miento del otro, que recogerá los aspectos sustanciales de la nueva situación y, en concreto, respecto a los hijos. Este se deberá ratificar por ambos cónyuges en presencia judicial, con la aprobación del fiscal.

Si esto no ocurre así y uno de los cónyuges no se ratifica en el mismo, el procedimiento se archivará, teniéndose que realizar por vía contenciosa, en cuyo caso será el juez, oídas ambas partes y con las pruebas oportunas, el que decida las medidas que regirán la nueva situación de la familia y, en particular, respecto a los hijos: guarda y custodia, pensión de alimentos, régimen de visitas, etc.

La diferencia esencial entre la separación y el divorcio es que la separación no supone la disolución del matrimonio, mientras que el divorcio, del mismo modo que la muerte o declaración de fallecimiento, sí. Por ello, si su deseo es romper completamente el vínculo con la otra persona y tener la posibilidad de contraer un nuevo matrimonio o inscribirse como pareja de hecho, lo más aconsejable es acceder directamente al divorcio, siempre que por cuestiones religiosas o personales no esté en contra de esta figura, pero lo cierto es que, si acude a la separación, siempre dejará una puerta abierta a que su pareja solicite el divorcio y se modifiquen las medidas adoptadas en la separación.



Si se produce una reconciliación tras una separación, al no suponer una ruptura del vínculo matrimonial, esta se deja sin efecto, aunque deberá ponerse en conocimiento del juez. En caso de divorcio, al suponer la ruptura del vínculo matrimonial, la reconciliación posterior al divorcio no produce efectos legales y sería necesario volver a contraer matrimonio.

La entrada en vigor en el año 2015 de la Ley de Jurisdicción Voluntaria ha supuesto un avance muy importante en esta materia al posibilitar realizar la separación o el divorcio ante un secretario judicial o ante un notario, siempre que se realice de común acuerdo y cumpla una serie de requisitos, como no tener hijos menores de edad no emancipados o con la capacidad judicialmente modificada.

3. *Mi marido y yo estamos de acuerdo en el divorcio. ¿Que tenemos que hacer?*

A partir del año 2015, la Ley de Jurisdicción Voluntaria supuso un avance en esta materia, modificando tanto lo establecido en el Código Civil como en la Ley de Enjuiciamiento Civil, al posibilitar el divorcio de mutuo acuerdo o de uno con el consentimiento del otro. Es necesario que estén asistidos por letrado y representados por procurador, que pueden ser los mismos para los dos, aunque siempre es conveniente que, en estos casos, cada uno cuente con su propio letrado.

Junto con la demanda, se deberá aportar el certificado del matrimonio y el de nacimiento de los hijos si los hubiera, así como los documentos en los que el cónyuge funde su derecho. Si se van a solicitar medidas de carácter patrimonial, el actor deberá aportar los documentos de que disponga que permitan evaluar la situación económica de los cónyuges y, en su caso, de los hijos, tales como declaraciones tributarias, nóminas, certificaciones bancarias, títulos de propiedad o certificaciones registrales.

Cuando la separación o divorcio sea de mutuo acuerdo, junto con la demanda de divorcio, se debe aportar una propuesta de convenio regulador, es decir, el documento que establece los puntos clave que regirán las relaciones entre ambos progenitores y, sobre todo, con los hijos menores o con capacidad judicialmente modificada.

Estos pactos serán adoptados de mutuo acuerdo y aprobados por el juez, salvo si son gravemente perjudiciales para alguno de los cónyuges o para los hijos, si existen hijos menores o con la capacidad judicialmente modificada, en cuyo caso deberán ser previamente aprobados por el ministerio fiscal.

SUS DERECHOS EN EL DÍA A DÍA

Convenio regulador

El Código Civil establece que deberá contener, al menos, los siguientes puntos:

- Cuidado de los hijos sujetos a la patria potestad de ambos progenitores y régimen de visitas del progenitor que no esté a su cuidado.
- Régimen de visitas y comunicación de abuelos respecto a nietos.
- Atribución del uso de la vivienda y ajuar familiar.
- Contribución a las cargas del matrimonio y alimentos, bases de actualización y garantías.
- Liquidación, cuando proceda, del régimen económico matrimonial.
- Determinación de pensión compensatoria de uno de los cónyuges al otro.

En el caso de que no haya hijos menores de edad ni con la capacidad judicialmente modificada, los cónyuges pueden acordar su separación o divorcio de mutuo acuerdo transcurridos tres meses desde la celebración del matrimonio, simplemente formulando un convenio regulador ante el secretario judicial o en escritura pública ante notario.

Los cónyuges deberán intervenir en el otorgamiento de modo personal, sin perjuicio de que deban estar asistidos por letrado en ejercicio, prestando su consentimiento ante el secretario judicial o notario. Igualmente, los hijos mayores o menores emancipados deberán otorgar el consentimiento ante el secretario judicial o notario respecto de las medidas que les afecten por carecer de ingresos propios y convivir en el domicilio familiar. Esto no será aplicable si existen hijos menores no emancipados o con la capacidad modificada judicialmente que dependan de sus progenitores.

- 4.** *Voy a casarme próximamente y estoy pensando hacer una separación de bienes. ¿Qué ventajas ofrece? ¿Podría hacerla después de haberme casado?*

El Código Civil establece que el régimen económico del matrimonio será el que estos determinen en las capitulaciones matrimoniales. En caso de que no se realicen las capitulaciones matrimoniales, en territorio común, será por defecto el de la sociedad de gananciales, mientras que en alguno de los territorios en los que hay normativas forales específicas puede ser diferente: en Baleares o Cataluña, por ejemplo, en defecto de pacto expreso, se regirán por el de separación de bienes. No obstante, en todas se permite la realización de las capitulaciones matrimoniales y se da la posibilidad

a los cónyuges de elegir el régimen económico que quieran que rija en su matrimonio.

En el régimen económico de la sociedad de gananciales, los bienes o beneficios obtenidos por cualquiera de ellos se hacen comunes para ambos cónyuges y les serán atribuidos por mitad al disolverse la misma. Así, en este régimen económico, pueden existir tres patrimonios: el privativo de cada cónyuge con los bienes y derechos que tenían antes del matrimonio, y los que adquiriera después bajo esta forma.

Si no quieren que esto sea así, pueden pactar un régimen económico distinto. Quizás el más común en la práctica es el de separación de bienes: en este régimen económico, hay dos patrimonios separados de cada cónyuge y cada uno de ellos posee de forma individual los bienes o beneficios que adquiriera.

El régimen de separación de bienes se puede pactar en cualquier momento, si bien es más sencillo antes de contraer matrimonio, pues sus efectos comienzan desde el primer momento y, al no existir patrimonio ganancial, no habrá que liquidarlo. Si se quisiera establecer después, hay que otorgar en el notario las capitulaciones matrimoniales, en cuyo caso se deberá primero disolver el régimen económico de sociedad de gananciales, para lo cual hay que realizar un inventario de bienes y cargas del matrimonio y dividir todo al cincuenta por ciento.

En la sociedad de gananciales, los bienes que cada cónyuge tuviera antes del matrimonio o los recibidos por herencia serán siempre privativos suyos. En cambio, lo que se genera con las ganancias y frutos obtenidos por ambos durante el matrimonio, formarán parte del patrimonio ganancial. Es conveniente saber también que en este régimen el patrimonio común puede servir para responder de las deudas que haya contraído cualquiera de los cónyuges.



SUS DERECHOS EN EL DÍA A DÍA

Es importante tener en cuenta que, en el régimen económico de la sociedad de gananciales, los bienes comunes responderán directamente frente a las deudas contraídas por cualquiera de los cónyuges, tanto en el ejercicio de la potestad doméstica, por gestión o disposición de gananciales, como en el ejercicio ordinario de la profesión, arte u oficio, o en la administración ordinaria de los propios bienes.

Así, el Código Civil establece que cada cónyuge responde de las deudas propias con su patrimonio personal, pero si sus bienes privativos no fueran suficientes para hacerlas efectivas, el acreedor podrá pedir el embargo de los bienes gananciales, de ahí la inseguridad que, en determinados casos, puede plantear este régimen económico.

Por el contrario, en el régimen de separación de bienes, pertenecerán a cada cónyuge los bienes que tenga en el momento inicial del mismo y los adquiridos posteriormente por cualquier título, y cada uno administrará de forma libre y personal estos bienes, siendo responsabilidad de cada uno las obligaciones contraídas, sin vincular los bienes del otro cónyuge. En este sentido, este régimen tiene una mayor seguridad en supuestos de responsabilidad por deudas contraídas por una de las partes.

5. *Después de mi divorcio, tengo atribuido el uso y disfrute de la vivienda conyugal, y estoy pensando que se venga a vivir a ella mi actual pareja. ¿Habrá algún problema?*

Uno de los puntos fundamentales en un procedimiento de separación o divorcio, tanto si es de mutuo acuerdo como si es contencioso, es la atribución del uso de la vivienda y del ajuar familiar.

Si no hubiese acuerdo de los cónyuges sobre este punto aprobado por el juez, el Código Civil establece que el uso de la vivienda familiar y los objetos de uso ordinario corresponde a los hijos y al cónyuge en cuya compañía queden. Aunque siempre se trata de no separar a los hermanos, si alguno de los hijos se queda con un progenitor y los restantes con el otro, será el juez el que decida.

En el caso de no haber hijos, podrá acordarse que el uso de tales bienes corresponda al cónyuge no titular, siempre que las circunstancias lo hicieran aconsejable y su interés fuera el más necesitado de protección. Para disponer de la vivienda y bienes indicados cuyo uso corresponda al cónyuge no titular, se requerirá el consentimiento de ambas partes o, en su caso, autorización judicial.