

1ª edición

La guía jurídica

para las transiciones
en nuestra vida.



kuvu



Fundación
Pro Bono
España

WHITE & CASE

KING & WOOD
MALLESONS
金杜律师事务所



CUATRECASAS



uc3m

Universidad Carlos III de Madrid
Instituto de Derechos Humanos
Bartolomé de las Casas

1ª edición

La Guía jurídica para las transiciones en nuestra vida

Equipo involucrado de KUVU: Eduardo Fierro, Jon Ander Fernández y Haize Trueba.

**Para información sobre esta Guía y las actividades de la Asociación Kuvu
Inclusión Social:**

<https://kuvu.es/>

<https://kuvu.es/guia-juridica-gratis/>

Primera Edición: Octubre 2022

Licencia:



Esta obra está licenciada bajo la Licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta
licencia, visite <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/> o envíe una
carta a Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

Explicación de la Licencia:

Eres libre de:

Compartir — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato

Bajo los siguientes términos:



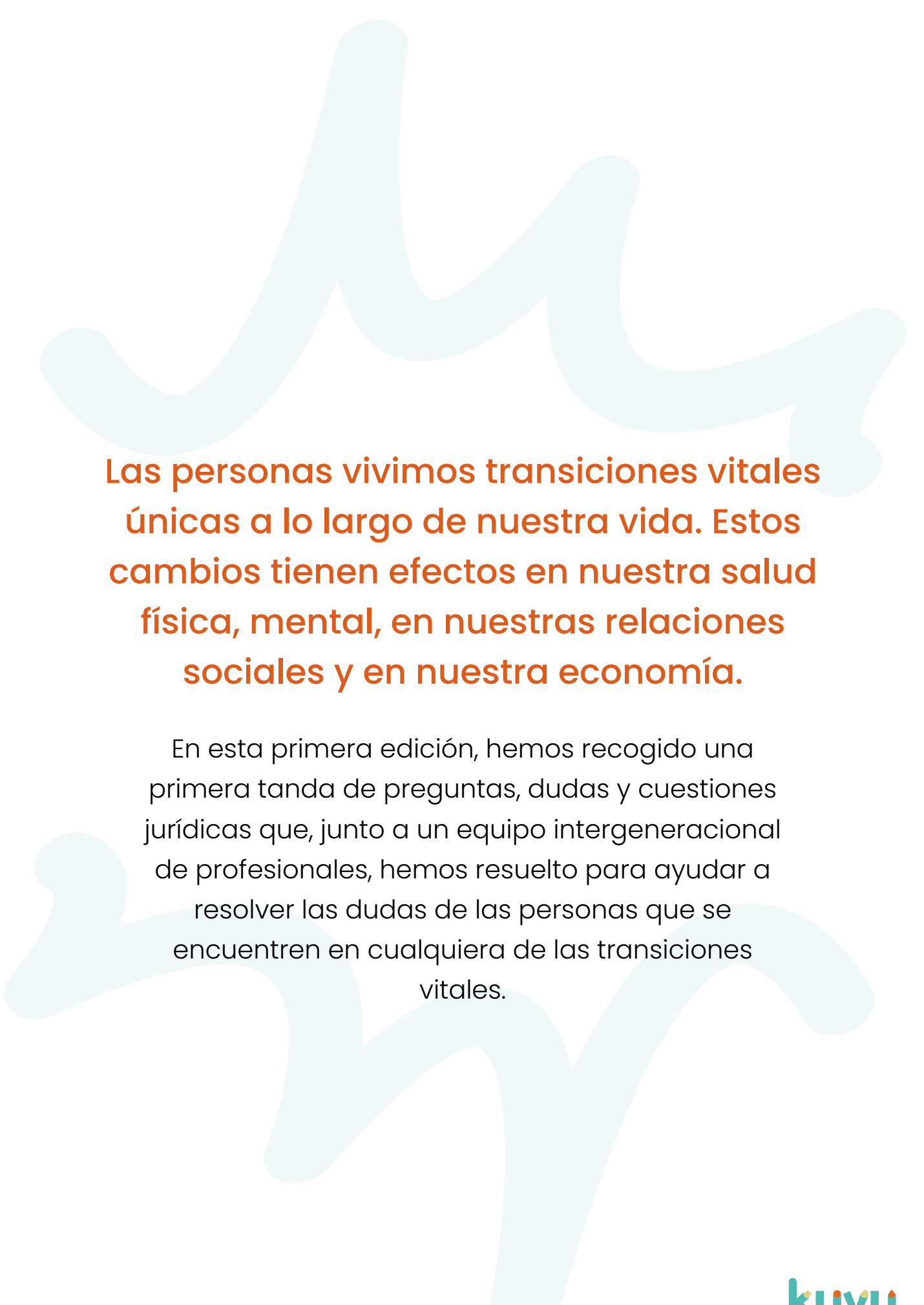
Atribución — Usted debe dar crédito de manera adecuada, brindar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante.



NoComercial — Usted no puede hacer uso del material con propósitos comerciales.



SinDerivadas — Si remezcla, transforma o crea a partir del material, no podrá distribuir el material modificado



Las personas vivimos transiciones vitales únicas a lo largo de nuestra vida. Estos cambios tienen efectos en nuestra salud física, mental, en nuestras relaciones sociales y en nuestra economía.

En esta primera edición, hemos recogido una primera tanda de preguntas, dudas y cuestiones jurídicas que, junto a un equipo intergeneracional de profesionales, hemos resuelto para ayudar a resolver las dudas de las personas que se encuentren en cualquiera de las transiciones vitales.

ENTIDADES PARTICIPANTES

Fundación Pro Bono España



Cuatrecasas · King & Wood Mallesons · White & Case



Instituto de Derechos Humanos Gregorio Peces-Barba



Clínica Jurídica Universidad Carlos III de Madrid (UC3M)



CO-CREADA POR:

Portavoces de los Despachos Jurídicos

Roberto Pomares

Javier Villasante

Fernando Navarro

Coordinadores Pro-Bono

Valentín García | Cuatrecasas

Roberto Pomares | King & Wood Mallesons

Diego Hernández-San Pelayo | White & Case

Coordinadoras de la clínica

Marta García Mandaloniz

María Gema Quintero

Profesoras de la clínica

Irene Vicente Echevarria

Marta García Mandaloniz

María Gema Quintero

Remedios Aranda Rodríguez

Ángel Juárez Torrejón

Abogados Participantes

Cuatrecasas

Javier Villasante

Marcos Ocampo

Guillermo Galbe

Ana Serrano

Victoria Ortega

Isabel Álvarez

Belén Pascual

King & Wood Mallesons

Roberto Pomares

Jose Carlos Fraga

Laura Varela

Lamiaa Abou Jadidi

Pablo Salamanca

María Torres

Laura Moreira

White & Case

Fernando Navarro

Gracia Truán

Estudiantes Participantes

Raúl Iturbe Calderón

Sofía Botija

Ignacio Montaña Díaz

Jimena Manzanedo Delgado

Ángel Ramón Cobo

Alejandro Sánchez Espejo

Marina Cabrera Feliu

Blanca Fe Gómez Andrino

Pablo Monrabal Espejo



Desde Kuvu soñamos con un mundo donde, a pesar de que nuestros seres queridos ya no estén o vivamos lejos de ellos, podamos conectar con nuevas personas y sentirnos como en familia.

Desde la Asociación Kuvu Inclusión Social, nuestro propósito con esta guía es simple: empoderar a todas las personas y darnos herramientas para poder hacer frente a los distintos momentos que pueden encontrar en sus vidas.

Vivimos en un mundo cada vez más complejo y sabemos que muchas de las estafas suelen centrarse en un pequeño número de temas que se sabe que afectan a muchas personas. Además, se suelen basar en la confianza y la buena fé de las personas y esto luego provoca que nos cueste relacionarnos con otras personas desconocidas.

Las generaciones cada vez estamos más separadas unas de las otras y la realidad es que los retos sociales a los que nos enfrentamos requieren una cada vez mayor colaboración intergeneracional.

Es por ello que nos enorgullece especialmente que esta Guía sea un ejemplo de cómo los jóvenes y adultos podemos colaborar ante los retos a los que nos enfrentamos.

Unámonos y construyamos juntos un futuro en el que todas las personas seamos conscientes de nuestro poder para mejorar el mundo y lo usemos.

Desde Kuvu, soñamos que en las sucesivas ediciones de esta guía podamos conseguir:

- Que las personas, sea cual sea nuestra edad y nivel de vulnerabilidad, podamos conocer cuáles son los mecanismos legales que podemos usar para actuar en las situaciones en las que necesitamos respuestas
- Que “La Guía Jurídica” sea una guía útil, de consulta, que no provoque miedo o sensación de desconocimiento sino, al contrario, nos empodere a todas las personas.
- Que la Guía se use por todos los rincones urbanos y rurales del Estado y que pueda ir enriqueciéndose con el paso de los años gracias a las aportaciones de distintas generaciones.

Con que tan sólo una persona, ante una situación de desprotección, acuda a la Guía y encuentre una respuesta que le permita actuar os aseguramos que, por nuestra parte, todo este esfuerzo que hemos realizado en equipo habrá merecido la pena.

Desde la Fundación Probono buscamos coordinar y promover el trabajo y la cultura pro bono con el fin de fortalecer al tercer sector a través del derecho como herramienta transformadora y multiplicadora del impacto social.

La presente guía es el resultado del esfuerzo conjunto de diversos actores que tienen en común el objetivo de facilitar el acceso al Derecho a aquellas personas o colectivos que, por distintos motivos, encuentran obstáculos a la hora de conocer y ejercer sus derechos en condiciones de igualdad.

Esta guía persigue que cualquier persona, independientemente de su edad, tenga las herramientas necesarias para poder afrontar las distintas dificultades y cuestiones de carácter jurídico que forman parte de nuestro día a día.

De la mano de la Asociación Kuvu Inclusión Social, trabajaremos para que el mayor número posible de personas tengan acceso y se beneficien de este recurso y logremos que tenga un impacto social real.

Desde un inicio, en la Fundación Pro Bono España tuvimos claro que el proceso mismo de creación de esta guía debía tener un enfoque colaborativo e intergeneracional, dos elementos que también se encuentran en la esencia de nuestra propia organización.

Así, configuramos un grupo de trabajo

compuesto por profesionales del Derecho de tres despachos miembros de la Fundación Pro Bono España (Cuatrecasas, King & Wood Mallesons y White & Case) y por estudiantes y docentes de la clínica jurídica de la Universidad Carlos III y del Instituto de Derechos Humanos Gregorio Peces-Barba.

Ha sido un placer impulsar y coordinar un proyecto tan estimulante que pone al servicio de la sociedad la mejor versión de nuestra abogacía, presente y futura, y que demuestra el enorme potencial del Derecho como herramienta de transformación social.

Desde la Clínica Jurídica Universidad Carlos III de Madrid (UC3M) buscamos ser un espacio de formación académica y un proyecto de innovación educativa en relación con la metodología de la enseñanza jurídica clínica.

Esta guía jurídica *para las transiciones en nuestra vida* que ahora mismo tienes en tus manos es el resultado de un proyecto conjunto liderado por la Fundación Pro Bono España, y en donde la Asociación Kuvu Inclusión Social y la Universidad Carlos III de Madrid –más concretamente su Clínica Jurídica y el Instituto de Derechos Humanos Gregorio Peces-Barba– hemos participado.

Cuando desde la Fundación Pro Bono España nos propusieron participar a través del formato de clínica jurídica vimos la oportunidad única de involucrar a nuestro alumnado en un proyecto tan enriquecedor como desafiante. Las clínicas jurídicas son el espacio perfecto para llevar a cabo este tipo de acciones.

Como método de aprendizaje del derecho y, a su vez como fórmula para prestar un servicio a la sociedad, esta clínica ha supuesto la oportunidad perfecta para acercar a nuestras estudiantes la realidad de aquellas personas que encuentran más barreras a la hora de acceder a información jurídica. Devolvemos así a la sociedad parte de la deuda contraída con los grupos en situación de vulnerabilidad.

Más allá del objetivo evidente de este manual, abordar las principales problemáticas jurídicas que nos afectan desde un enfoque intergeneracional, esta guía se construye como una herramienta en la lucha contra el edadismo.

Podemos definir edadismo como el conjunto de estereotipos, prejuicios y acciones o prácticas discriminatorias contra las personas en base a su edad. Igual que el sexismo o el racismo, estas formas de discriminación nos separan y construyen desde posiciones enfrentadas. El edadismo supone además para grupos concretos de personas, las marcadas por su edad, una merma en el disfrute de sus derechos.

La lucha desde los derechos humanos contra cualquier forma de discriminación exige no sólo de grandes acciones desde grandes espacios sino también que se den pasos pequeños pero firmes en los que se involucren diversos actores. Explicar de forma accesible para acercar a todas las personas cuestiones legales relacionadas con la vivienda, los suministros y contratos, la banca, los seguros y otros servicios financieros así como cuestiones laborales y fiscales nos parece una gran zancada.

Enfrentarnos contra nuestras propias barreras actitudinales nunca es fácil, y los proyectos intergeneracionales como el que ha dado vida a esta guía no solo prueban que este reto es posible sino que también es necesario.

Índice

1

Vivienda

- 1.1. Arrendar tu vivienda completa como propietaria **p.17**
- 1.2. Subarrendar habitación de tu vivienda de alquiler **p.21**
- 1.3. Compartir tu vivienda particular **p.23**
- 1.4. Problemas habitacionales como persona inquilina **p.25**
- 1.5. Problemas con desahucios **p.27**
- 1.6. Problemas de Comunidades Vecinales **p. 30**

2

Cuestiones Laborales

- 2.1. Cuestiones Laborales en Empleo del Hogar **p.34**
- 2.2. Enlaces de Interés **p.41**

3

Cuestiones Fiscales

- 3.1. Cuestiones fiscales de vivienda **p.43**
- 3.2. Cuestiones fiscales de salud **p.46**
- 3.3. Cuestiones fiscales de empleo en el hogar **p.48**
- 3.4. Cuestiones fiscales relacionadas con la jubilación **p.50**
- 3.5. Otras cuestiones fiscales **p.51**

4

Consumo y Servicios de Atención a la Clientela

- 4.1. Cuestiones de consumo **p. 53**
- 4.2. Cuestiones en el consumo de luz y agua **p. 56**
- 4.3. Cuestiones en el consumo de gas **p. 69**
- 4.4. Cuestiones sobre la atención a la clientela **p. 71**
- 4.5. Datos de contacto para solicitar el Bono Social **p. 77**

5

Servicios Bancarios, de Seguros y de Apoyo Jurídico

- 5.1. Consultas sobre Apoyo Jurídico **p. 81**
- 5.2. Consultas sobre Seguros de Decesos **p. 83**
- 5.3. Consultas sobre Seguros de Jubilación **p. 84**
- 5.4. Consultas sobre Seguros de Vida **p. 86**
- 5.5. Consultas sobre Atención Bancaria **p. 89**
- 5.6. Consultas sobre Fondos de Pensiones **p. 91**

6

Fraudes y Estafas

- 6.1. Consultas sobre Fraudes y Estafas **p. 94**

Cómo utilizar la guía jurídica

Se han recogido una primera batería de preguntas y dudas que tocan múltiples ámbitos: laborales, fiscales, vivienda, banca, consumo, estafas, etc.

Cada una de las preguntas ha sido respondida por el Equipo intergeneracional jurídico que está compuesto por estudiantes de derecho y profesionales de la abogacía especializados en los distintos ámbitos.

- 1** Tienes una duda jurídica y acudes a la Guía.
- 2** Buscas en el Índice el tema dentro del cual se engloba tu duda.
- 3** Acudes a la sección y buscas entre las preguntas recogidas.
- 4** En caso de que no encuentres tu respuesta, ve a la penúltima página, escanea el código QR y envía la pregunta para que podamos responderla en la siguiente edición.

Esta es la estructura que seguimos en la Guía:

Aquí resaltamos el tema al que pertenece la pregunta

2.1. Cuestiones Laborales en Empleo del Hogar

La pregunta siempre así

¿Quién debe realizar el alta en la seguridad social?, o ¿cómo proceder con otros trámites?

En el caso de que contrates a un trabajador o trabajadora para que te auxilie, es obligatorio declararlo y darle de alta en la Seguridad Social.

Esto es necesario tanto para las personas trabajadoras externas e internas, es decir, para las personas trabajadoras que después de la jornada de trabajo regresan a su domicilio y para los que se alojan en el domicilio del usuario que requiere la atención 24 horas. La obligación de dar de alta en la seguridad social a la persona cuidadora recae sobre la persona que recibe los cuidados.

La persona cuidadora debe estar dada de alta en el Sistema Especial de Empleo de Hogar el mismo día que se incorpore al trabajo. La responsabilidad de ingresar las cuotas es de la persona empleadora.

La forma más sencilla de dar de alta a una persona trabajadora es mediante la plataforma Import@ss siguiendo los siguientes pasos:

Destacado de información

- Darse de alta. Las opciones son mediante el certificado electrónico, la Cl@ve o por SMS
- Indicar si tramitas como la persona empleadora o como persona trabajadora
- Facilitar los datos de la persona trabajadora
- Facilitar los datos de la persona empleadora
- Indicar la fecha de inicio de la actividad y el tipo de contrato
- Indicar la jornada de trabajo y el salario
- Determinar el domicilio de la actividad
- Seleccionar la entidad aseguradora. Las opciones son: INSS o Mutua colaboradora
- Introducir datos de contacto
- Facilitar la domiciliación bancaria

Es posible corregir errores en los datos como el tipo de contrato, el salario o las horas de trabajo en los 3 días siguientes a la finalización de la relación laboral.

El plazo para dar de alta al empleado de hogar es de 60 días antes de que comience a trabajar o, una vez que empiece, 30 días después del comienzo.

Más información en: <https://portal.seg-social.gob.es/wps/portal/importass/importass/Colectivos/Empleo+del+hogar/guia>

Código QR que te envía a un enlace específico



QR: enlace a plataforma Import@ss para dar de alta a persona empleada de hogar

35

Explicación de la página web a la que te lleva el código QR

CAPÍTULO 1

VIVIENDA

He metido a una persona sin contrato en mi casa, ¿qué claves jurídicas debo tener en cuenta a la hora de alquilar o dejar vivir a alguien en una vivienda de mi propiedad?

En primer lugar, es importante tener en cuenta que el arrendamiento de una vivienda está sujeto a la Ley de Arrendamientos Urbanos ("LAU") cuyo cumplimiento es obligatorio para ambas partes en algunos términos y condiciones.

Además, respecto al propio contrato conviene destacar que es posible que el contrato de arrendamiento sea un acuerdo verbal entre las partes, aunque normalmente se firma un documento privado que llegado el caso ambas partes podrían "elevar a público" acudiendo a una Notaría y otorgando una escritura.

Por tanto, los términos y condiciones más importantes a tener en cuenta son:

- **Duración:** Para la parte arrendadora (persona física propietaria) serán obligatorios los primeros 5 años, mientras que para la parte arrendataria (inquilino o inquilina) serán obligatorios los primeros 6 meses.
- **Renta:** El importe por el arrendamiento de la vivienda será libremente pactado por las partes y, en su caso, la actualización de la renta anualmente.
- **Gastos:** A falta de pacto expreso, el Impuesto de Bienes Inmuebles, tasa de basura y cuotas de la comunidad de propietarios serán abonados por la parte arrendadora (persona física propietaria), siendo de cuenta de la parte arrendataria los suministros.
- **Habitabilidad:** A fin de mantener habitable la vivienda arrendada, serán asumidas las reparaciones necesarias por la parte arrendadora (persona física propietaria), mientras que la parte arrendataria se encargará de reparar y asumir el coste de las pequeñas reparaciones (ejemplo: cambio de bombillas).

Si me siento en desprotección por el comportamiento de un inquilino o inquilina, ¿tengo mecanismos especiales de protección a los que puedo acudir, como la policía o similar?

En caso de sentirse en desprotección por el comportamiento de una persona inquilina siempre podrá echarle del inmueble siguiendo el procedimiento legalmente establecido (sin cambiar previamente la cerradura de la vivienda o impedir por cualquier otra vía de hecho su entrada en la vivienda, al constituir dichas actuaciones el delito de coacciones contemplado en el artículo 172 del Código Penal).

El procedimiento para echar a una persona inquilina será el siguiente:

- **Avisar al inquilino o inquilina del plazo que dispone para ello, preferentemente por escrito.** Ese escrito será normalmente un burofax o documento que permita probar la notificación y deberá manifestarse en él la causa legal que justifique el procedimiento de desahucio.
- En caso de no recibir respuesta, deberá **recurrir a un abogado o abogada para que le asista en un procedimiento judicial, realizando una demanda** en la que se adjunten las pruebas necesarias para justificar el desahucio (reclamaciones por impago de la renta, por incumplimiento de sus obligaciones sin que hayan sido subsanadas, etc.).
- En el mes siguiente **el inquilino o inquilina recibirá la notificación oficial donde se le informe de la admisión de la demanda, en su caso, y la fecha en que se celebrará el juicio.** También figurará la fecha del lanzamiento, es decir, fecha en la que la persona propietaria recuperará su vivienda con la ayuda de la policía.

Para más información sobre este procedimiento, ver el apartado 5 de esta guía. Cabe señalar que para aquellas personas que quieran acudir a la Justicia y no cuenten con recursos para ello, pueden beneficiarse de la Asistencia Jurídica Gratuita por la cual se les asigna un abogado o abogada del Turno de Oficio para que disfruten de asesoramiento y defensa gratuita entre otras ventajas. Para comprobar si una persona puede beneficiarse de la Asistencia Jurídica Gratuita, existen diferentes criterios económicos en virtud de cuántas personas convivan con dicha persona o de si concurren circunstancias excepcionales. Por ejemplo, tiene derecho a beneficiarse de Asistencia Jurídica Gratuita una persona que viva sola si sus ingresos anuales brutos no superan los 16.212,56 euros.

Existe la posibilidad de solicitar un abogado o abogada del Turno de Oficio cuando, por ejemplo, no conozca ningún abogado, si bien su asistencia no tiene por qué ser gratuita, eso dependerá de si cumple o no los requisitos para beneficiarse de la Asistencia Jurídica Gratuita.

¿Qué otras formas de alquiler no permanente de mi vivienda tengo disponibles?

Incluimos a continuación formas de arrendar la vivienda en supuestos en los que el arrendamiento no tenga como objetivo satisfacer la necesidad permanente de vivienda de la persona inquilina a cambio de una renta:

- **Arrendamiento de temporada:** en este caso una vez cumplido el plazo fijado para el arrendamiento finaliza el contrato, sin que el inquilino o inquilina tenga los derechos previstos en las normas aplicables al arrendamiento de vivienda habitual.
- **Arrendamiento de habitación:** a este tipo de contrato no le es de aplicación la LAU, sino que se regula por lo pactado por las partes y en ausencia de pacto por las normas del Código Civil en materia de arrendamientos (y por tanto la duración del contrato será la que pacten las partes sin que aplique el derecho de la persona inquilina a permanecer en la vivienda por el periodo mínimo de tiempo que se establece en la LAU y que se indica en el apartado 1.1 anterior).
- **Cesión de uso en precario o en comodato:** en este tipo de contratos se cede la vivienda de forma gratuita. La diferencia fundamental entre la cesión de uso en precario y en comodato es que en el precario no se cede la vivienda por un tiempo determinado, pudiendo solicitar la persona propietaria en cualquier momento la devolución de la vivienda, mientras que en el comodato se pacta una duración para la cesión y sólo una vez finalizado este plazo debe devolverse la vivienda.

En situaciones de alza generalizada de precios ¿puedo incrementar anualmente el alquiler de mi inquilino o inquilina?

La renta del contrato sólo podrá incrementarse en la fecha en que se cumpla cada año de vigencia del contrato siempre que se haya acordado por las partes (persona propietaria y persona inquilina). Así, si no se ha acordado su actualización en el contrato no podrá actualizarse.

Para la actualización de la renta, actualmente por ley se limita al 2%, pues se trata de una limitación extraordinaria adoptada por el Gobierno de España (año 2022). Sin embargo, si no fuera de aplicación dicha excepción, según la LAU se puede actualizar según la variación que experimente el Índice de Precios al Consumo.

Conclusión: Salvo acuerdo por las partes incluido en el contrato no podrán aplicarse incrementos anuales a la renta. del alquiler.

Soy una persona que vive de alquiler y quiero subarrendar una habitación, ¿cómo puedo pactar el subarrendamiento con mi persona propietaria de forma segura?

Nuestra legislación española, en particular la LAU permite la posibilidad de subarrendar parte de la vivienda arrendada, permitiendo así el subarriendo de una habitación por parte de la persona inquilina. Para ello **es necesario obtener el consentimiento por escrito de la parte arrendadora (persona propietaria) con carácter previo a llevar a cabo el subarrendamiento.**

Es conveniente plasmar por escrito las bases del acuerdo con la persona subarrendadora de la forma más concisa posible. Cuestiones como la distribución de los gastos de suministro o el régimen de uso de los lugares comunes son posibles fuentes de disputas que pueden evitarse pactando por escrito las normas de convivencia y gestión de la vivienda.

Por último, para evitar futuros impagos de la parte subarrendataria de los que además responderá quien haya subarrendado la vivienda, es preferible contar con una fianza de la persona subarrendataria.

¿Qué elementos tengo que tener en cuenta a la hora de subarrendar?

Para subarrendar una vivienda, de acuerdo con lo expuesto en la pregunta anterior, debe tenerse el consentimiento escrito de la parte arrendadora, formalizando dicho consentimiento en el contrato de arrendamiento o posteriormente (siempre previamente a la formalización del subarriendo). De lo contrario, la persona propietaria podrá resolver el contrato, por lo que el previo consentimiento es esencial. Tras ello, y una vez formalizado el subarriendo, la persona arrendataria inicial se convertirá en el subarrendador del nuevo inquilino o inquilina.

Es muy recomendable firmar un contrato de subarrendamiento entre el subarrendador y el subarrendatario, y en el mismo deberá especificarse la parte de la vivienda subarrendada, y el resto de acuerdos entre las partes (por ejemplo, duración, renta, gastos, etc.).

Además, hay que tener en cuenta que el subarriendo puede realizarse a una o más personas, pero la persona arrendataria original deberá permanecer viviendo en el inmueble, ya que en caso contrario se resolverán los contratos. **El precio del subarriendo no podrá ser superior a la renta pactada en el contrato de arrendamiento original** entre la parte subarrendadora y la parte propietaria de la vivienda.

¿Quién corre con los gastos corrientes de la vivienda? ¿Y con los extraordinarios?

En primer lugar, los gastos que sean individualizables mediante contadores (agua, gas o luz) deberán abonarse por las personas inquilinas.

Las obras de conservación y mantenimiento de la vivienda que constituyan pequeñas reparaciones derivadas del desgaste por el uso ordinario de la vivienda serán de cargo de las personas inquilinas. Por otro lado, la parte arrendadora estará obligada a realizar y abonar las reparaciones que sean necesarias para conservar la vivienda en condiciones de habitabilidad (siempre que el deterioro sea imputable a las personas inquilinas).

Los gastos ordinarios de la comunidad de propietarios se pagarán en principio por la parte arrendadora, si bien puede pactarse que sean a cargo de los inquilinos, debiendo constar por escrito dicho acuerdo. En el contrato deberá también determinarse el importe anual de los gastos comunitarios a abonar por el arrendador.

Hay una persona inquilina interesada en compartir vivienda conmigo que también tiene una prestación por incapacidad ¿hay algo que debo tener en cuenta para alquilarle la habitación y que viva conmigo si yo recibo una pensión también?

En caso de recibir una pensión contributiva (aquella supeditada a un período mínimo de cotización, independientemente de sus recursos y situación familiar), **no habrá ningún problema.**

Sin embargo, **en caso de recibir pensiones no contributivas** (aquellas reconocidas cuando no se tiene acceso a la pensión contributiva y se encuentra en una situación de necesidad), **se perderá automáticamente el derecho a recibir dicha ayuda cuando los ingresos por el alquiler superen** la cuantía establecida en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para pensiones no contributivas, que en 2022 se ha fijado en **5.899,60 euros anuales**. Este importe varía en el caso de que se conviva con otras personas:

- Por un lado, si se convive con parientes de primer grado (padres o hijos), los importes aumentan a 25.073,3 euros en el caso de convivir con una persona, a 35.397,6 euros en el caso de convivir con dos personas, y a 45.721,9 en el caso de convivir con tres personas.
- Por otro lado, si se convive con el cónyuge o parientes de ulterior grado (nietos/as, abuelos/as, hermanos/as, etc.) Se permite que los ingresos asciendan a 10.029,32 euros en el caso de convivir con otro, a 14.159,04 euros en el caso de convivir con otros dos, y a 18.288,76 euros en el caso de convivir con otros tres.

Tengo miedo a no poder echar a alguien alquilado si se empadrona en mi vivienda conmigo. ¿Afecta empadronar a una persona? ¿Qué es realmente el empadronamiento y cómo puedo protegerme?

El empadronamiento es el trámite mediante el cual se acredita el tiempo de **permanencia de una persona en territorio español**, sin tener en cuenta su nacionalidad o situación legal. Debe realizarse se tenga o no residencia. Inscribirse en el padrón sirve también para acreditar que se es vecino o vecina de determinado municipio, de forma que se acredite el domicilio de cada persona.

El empadronamiento da acceso a determinados beneficios, como acceso a servicios públicos (centros de salud, por ejemplo) o ayudas y beneficios fiscales en determinadas comunidades autónomas o municipios.

La persona inquilina de un inmueble siempre podrá empadronarse en el mismo si vive en él, aunque ello **no impedirá que la persona arrendadora pueda ejercer cualquier acción que legalmente proceda antes situaciones de impago u ocupación**, por ejemplo.

¿Qué posibilidades hay de continuar en un inmueble de renta antigua si las personas propietarias reclaman la vivienda?

Los contratos de renta antigua, sujetos a la antigua LAU que preveía la prórroga forzosa, finalizan cuando:

- La persona inquilina (el que ha firmado el contrato de arrendamiento como arrendatario) fallece, o
- La persona subrogada (familiar susceptible de sustituir a la parte arrendataria ante condiciones determinadas) fallece, alcanza una determinada edad o transcurre un período determinado, según el tipo de subrogación de que se trate (depende de, por ejemplo, si la persona subrogada es cónyuge con hijos o hijas con los que convive, si tiene alguna minusvalía, etc.)

Conclusiones:

- La persona inquilina tiene derecho a continuar en el inmueble pese a que las personas propietarias reclamen la vivienda en todo caso cuando se trate de una persona inquilina que ha firmado el contrato de arrendamiento como parte arrendataria.
- Cuando la persona inquilina es una subrogada, habrá que analizar el caso concreto de la subrogación para poder determinar hasta cuándo tiene derecho a permanecer en el inmueble. Las opciones pueden variar desde:
 - ◆ tiene derecho a quedarse por un periodo que deberá determinarse según el caso concreto, hasta
 - ◆ tiene derecho a quedarse hasta su fallecimiento.

¿Es legal incrementar mucho el valor del alquiler?

Como hemos comentado previamente, la renta de alquiler será inicialmente pactada entre las partes. Te recomendamos leer el apartado **“En situaciones de alza generalizada de precios ¿puedo incrementar anualmente el alquiler de mi inquilino?”** de esta guía.

¿Qué derechos me da el haber sido persona inquilina durante años a la hora de ejercer el derecho de retracto?

La LAU reconoce a toda persona inquilina los siguientes derechos para el caso de que la persona propietaria ponga en venta la vivienda arrendada, salvo que las partes expresamente pacten lo contrario, y con independencia de la duración del contrato:

- **Derecho de tanteo:** derecho de la parte inquilina de adquirir la vivienda antes que otra persona compradora, con las mismas condiciones y al mismo precio. Este derecho se ejerce antes de la venta.
- **Derecho de retracto:** derecho de la parte inquilina de adquirir una vivienda cuya venta ha sido pactada con un tercero, con las mismas condiciones y al mismo precio.

Este derecho se ejerce después de la venta a un tercero, bajo las siguientes condiciones:

- Que la persona propietaria no haya informado a la persona inquilina de la venta de la vivienda o no haya informado a la persona inquilina de todas las condiciones de la venta.
- Que el precio al que la persona propietaria vende la vivienda a un tercero sea menor que el precio que le había ofrecido a la persona inquilina para que ejerciera su derecho de tanteo.

¿Es necesario que la parte arrendadora presente demanda de ejecución de desahucio para poder echar a la parte arrendataria de la vivienda?

Sí. Si la parte arrendataria, tras la expiración legal o contractual del plazo, o por falta de pago de las rentas, se niega a abandonar la vivienda, la parte arrendadora deberá presentar demanda judicial de desahucio. En la demanda la persona arrendadora podrá solicitar al Juzgado (i) la recuperación del inmueble o (ii) además de recuperar el inmueble, reclamar el importe de las rentas debidas y cantidades adeudadas.

Es muy desaconsejable cambiar la cerradura o acceder al inmueble sin que el inquilino haya devuelto la posesión del inmueble, de lo contrario podría incurrir en responsabilidades incluso penales (ejemplo: delito de coacción).

¿Qué ocurre si se opone la parte arrendataria a la demanda? ¿Y si no se opone, cuáles serían las consecuencias?

Tras la presentación de la demanda por la persona arrendadora, el Juzgado dictará una resolución (decreto) en virtud de la cual se requerirá a la parte inquilina/arrendataria para que en el plazo de diez días:

- desaloje el inmueble, y/o pague a la persona arrendadora,
- en caso de que se pretenda la enervación, que la persona arrendataria pague lo solicitado por la persona arrendadora o lo ponga a disposición judicial o notarial evitando que se extinga el contrato, o
- comparezca y se oponga.

En dicho requerimiento se expresará el día y hora para que tenga lugar la eventual vista del juicio en caso de que la parte arrendataria se oponga, y la del lanzamiento, esto es, el momento en el que se despojará a la persona inquilina de la posesión del inmueble en caso de que se estimen las pretensiones de la parte arrendadora demandante.

Tras oponerse a la demanda, se celebrará el juicio y el proceso finalizará en sentencia judicial. Es importante tener en cuenta que, si la sentencia fuese condenatoria para la parte arrendataria y no se recurriera éste, se procederá al lanzamiento en la fecha fijada, sin necesidad de notificación posterior. En el resto de los casos (desalojo del inmueble o pago de la deuda), el proceso terminará por decreto.

Cuando se ejecuta el lanzamiento si expira el contrato de arrendamiento, ¿cuánto tiempo dispone la parte arrendataria para poder abandonar la vivienda?

Tras recibir el decreto por el que queda admitida la demanda, la parte arrendataria tendrá un plazo de 10 días hábiles para oponerse o no a la demanda interpuesta por la parte arrendadora. En el caso de que se oponga a la demanda, se celebrará la correspondiente vista del juicio, tras el cual se dictará sentencia. En la misma se indicará la fecha para ejecutar el lanzamiento si se admiten las pretensiones de la persona propietaria de la vivienda (persona arrendadora).

Si la persona inquilina guarda silencio o acepta las pretensiones de la persona arrendadora – si no se opone –, deberá desalojar la vivienda en el plazo señalado en el decreto. Transcurrido ese plazo voluntario de desalojo, se procederá con el lanzamiento directo de la persona inquilina en la fecha fijada sin necesidad de más trámites.

¿En el caso de que se haya llevado a cabo el desahucio, se reclamarán las cantidades debidas del alquiler que no han sido abonadas, o podrán ser perdonadas?

Sí. Las cantidades adeudadas por la persona inquilina siempre podrán reclamarse judicialmente, aunque la persona propietaria también podrá perdonarlas si así lo considera.

¿El hecho de que la persona arrendataria tuviera una situación vulnerable influye en algo?

Sí. Efectivamente, los procesos de desahucios y lanzamientos de vivienda habitual **se han suspendido para personas y familias vulnerables hasta 31 de diciembre de 2022.**

La legislación introducida a raíz de la pandemia desde marzo de 2020 ¿introdujo modificaciones sustanciales en los lanzamientos hipotecarios?

Sí. A raíz de la crisis sanitaria y económica se han adoptado medidas para proteger a las personas y familias más vulnerables.

Hasta el 31 de diciembre de 2022 los lanzamientos hipotecarios para personas vulnerables han quedado en suspenso.

Para ello, la persona arrendataria, frente a la demanda de la persona arrendadora, debe instar ante el Juzgado un incidente de suspensión extraordinaria de desahucio o lanzamiento.

En este incidente deberá acreditar que se encuentra en una situación de vulnerabilidad económica que le impida encontrar una alternativa habitacional. Está en situación de vulnerabilidad económica cuando:

- está en situación de desempleo, o es empresario o profesional y ha sufrido una pérdida sustancial de ingresos o una caída en la facturación de al menos el 40%, y
- que el conjunto de ingresos de la unidad familiar no supere ciertos umbrales.

¿Cómo proceder si no hay una persona administradora de la comunidad de propietarios del edificio y surgen problemas con vecinos o vecinas ante un daño estructural o de convivencia?

Lo primero que hay que tener en cuenta es que, **si no hay una persona administradora, las funciones de la misma serán ejercidas por el presidente o presidenta de la comunidad.**

Normalmente en las comunidades de propietarios de los edificios hay unos estatutos que son las reglas que regulan los derechos y obligaciones de las personas propietarias de las viviendas (llamadas fincas privativas), así como los usos de los elementos comunes (escaleras, accesos, ascensores, azotea, etc.).

Además de los estatutos de la comunidad de propietarios, existe una regulación específica para las comunidades en la Ley de Propiedad Horizontal y supletoriamente en el Código Civil.

La existencia de un presidente o presidenta es obligatoria por lo que, en caso de no haber, deberá nombrarse uno por elección. Si las personas propietarias no llegasen a un acuerdo sobre la elección del presidente o presidenta, deberá elegirse por turno rotatorio o por sorteo.

Si fuese imposible designar a un presidente o presidenta de comunidad, en última instancia podrá acudir al juez para que tome una decisión al respecto.

Para evitar problemas en la convivencia deberán respetarse los estatutos y, en su caso, buscar soluciones a través de reuniones con el resto de las personas propietarias convocando por parte del presidente a todas las personas propietarias para reunirse en una Junta de Propietarios.

Si surgen problemas en la estructura del edificio, además de reunirse todos las personas propietarias, será conveniente que un técnico independiente les asesore para buscar soluciones y presupuestar las reparaciones necesarias que deberán ser autorizadas por las personas propietarias, reuniéndose una vez sean convocados por el presidente o presidenta en una Junta de Propietarios.

¿Cómo proceder cuando una administración o un vecino no se quiere hacer cargo de un daño?

Ante un incumplimiento de uno de las personas propietarias que ha ocasionado un daño, **deberá primero acreditarse que en efecto el daño ha sido causado por una persona propietaria para poder reclamárselo.**

En caso contrario, si el daño se ha causado a través de un elemento común, deberá ser la propia comunidad de propietarios la que deberá responder por los daños ocasionados.

Para reclamar un mal mantenimiento de la finca, hay un año de plazo desde que se ha producido el daño. Sin embargo, antes de reclamar por vía judicial es recomendable redactar un escrito a la comunidad para exigir indemnizaciones, aclarando la fecha del suceso, y lo acontecido. A continuación, puede presentarse una demanda contra la comunidad de propietarios o el vecino responsable en el juzgado civil del domicilio de la comunidad o el vecino, en su caso.

¿Cómo proceder ante ruidos excesivos de vecinos a horas intempestivas?

En primer lugar, es recomendable intentar solucionar el conflicto mediante el diálogo con el vecino o vecina que origina el ruido. Si no es posible llegar a un acuerdo con esta vía, es aconsejable acudir al presidente o presidenta de la comunidad para que medie en el asunto.

Si ninguna de estas opciones es suficiente, **es recomendable llamar a la policía con el objetivo de dejar acreditado el ruido que se está ocasionando y se podrá presentar una demanda por vía civil** para reclamar indemnizaciones por los daños producidos en su caso.

¿Cómo proceder ante el impago de las cuotas comunitarias de otros vecinos y/o vecinas?

En caso de que otros vecinos o vecinas no paguen las cuotas comunitarias se deberá convocar una Junta de Propietarios en la que se apruebe la liquidación de deuda y se decida acudir a la vía judicial para reclamar su pago.

Antes de exigir el pago por vía judicial, el presidente o presidenta deberá notificar por escrito al vecino o vecina correspondiente la existencia de deudas en el pago de cuotas.

En otras palabras, para reclamar el pago de la deuda por vía judicial solo será necesario presentar ante el juez la certificación del acuerdo de la Junta de propietarios firmado por el secretario o secretaria con el visto bueno del presidente aprobando la liquidación de la deuda y la notificación a la persona propietaria deudora en su domicilio.

¿Qué implicaciones legales tiene el impago de cuotas comunitarias?

Junto a la posible reclamación judicial de las cuotas impagadas por parte de la comunidad mediante lo que se conoce como procedimiento monitorio (procedimiento civil para la reclamación de deudas dinerarias vencidas), **la consecuencia principal de las cuotas impagadas es no poder votar en las juntas de propietarios**, a las que se podrá acudir con voz pero sin voto.

¿Cómo proceder ante ocupaciones en el edificio?

Es recomendable no intentar resolverlo por la fuerza y buscar asesoramiento de un abogado o abogada para iniciar el procedimiento de desahucio lo antes posible. Para ello **es posible acudir al servicio de asistencia jurídica gratuita**. Por ejemplo, en Madrid capital a través del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, en Bizkaia a través del Ilustre Colegio de Abogados de Bizkaia, etc.

CAPÍTULO 2

CUESTIONES LABORALES

¿Qué tipo de contrato debo suscribir a la hora de contratar a asistentes en el hogar?

Los servicios de este tipo tienen un carácter de relación laboral especial, por lo que debe adaptarse a las disposiciones del Real Decreto 1620/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la relación laboral de carácter especial del servicio del hogar familiar, cuyo resumen es el siguiente:

- Es recomendable que el contrato sea escrito y en todo caso será por escrito cuando tenga una extensión superior a cuatro semanas, aunque los contratos verbales también son válidos. Si se suscribe un contrato verbal, se entenderá que es por tiempo indefinido y a tiempo completo.
- El contrato de trabajo suscrito deberá incluir: (i) las prestaciones salariales en especie, si se conviene su existencia, (ii) la duración y distribución de los tiempos de presencia pactados y su compensación y (iii) el régimen de pernoctas del empleado.
- Puede ser por tiempo indefinido o por una duración determinada.
- Podrá concertarse un período de prueba que no puede superar los dos meses.
- La jornada máxima semanal son 40 horas y 8 horas diarias. Si el empleado es interno dispondrá, al menos, de dos horas diarias para las comidas principales.
- El horario lo eligen las partes.
- Se puede pactar la existencia de tiempo de presencia hasta un máximo de 20 horas semanales.
- Se pueden realizar horas extraordinarias hasta un máximo de 80 horas anuales en caso de ser compensadas económicamente.
- El período de vacaciones será de 30 días naturales.
- En caso de que trabajen 40 horas a la semana, los trabajadores tienen derecho a un descanso semanal de 36 horas consecutivas. Si su horario de trabajo fuera inferior a 40 horas semanales, los descansos serán proporcionales.
- En relación con el salario, para el año 2022, debe ser superior a 7,82 euros por hora efectivamente trabajada en el caso de que los empleados del hogar trabajen en régimen externo. En dicha cantidad está incluida la parte proporcional de gratificaciones extraordinarias y vacaciones.
- En el caso de que el trabajador dedique 40 horas semanales, el salario bruto deberá ser, en el año 2022, al menos de 1.000€ (en 14 pagas). El 30% del salario podrá ser dado en especie.

¿Quién debe realizar el alta en la seguridad social?, o ¿cómo proceder con otros trámites?

En el caso de que contrates a un trabajador o trabajadora para que te auxilie, es obligatorio declararlo y darle de alta en la Seguridad Social.

Esto es necesario tanto para las personas trabajadoras externas e internas, es decir, para las personas trabajadoras que después de la jornada de trabajo regresan a su domicilio y para los que se alojan en el domicilio del usuario que requiere la atención 24 horas. La obligación de dar de alta en la seguridad social a la persona cuidadora recae sobre la persona que recibe los cuidados.

La persona cuidadora debe estar dada de alta en el Sistema Especial de Empleo de Hogar el mismo día que se incorpore al trabajo. La responsabilidad de ingresar las cuotas es de la persona empleadora.

La forma más sencilla de dar de alta a una persona trabajadora es mediante la plataforma Import@ss siguiendo los siguientes pasos:

- Darse de alta. Las opciones son mediante el certificado electrónico, la Cl@ve o por SMS
- Indicar si tramitas como la persona empleadora o como persona trabajadora
- Facilitar los datos de la persona trabajadora
- Facilitar los datos de la persona empleadora
- Indicar la fecha de inicio de la actividad y el tipo de contrato
- Indicar la jornada de trabajo y el salario
- Determinar el domicilio de la actividad
- Seleccionar la entidad aseguradora. Las opciones son: INSS o Mutua colaboradora
- Introducir datos de contacto
- Facilitar la domiciliación bancaria

Es posible corregir errores en los datos como el tipo de contrato, el salario o las horas de trabajo en los 3 días siguientes a la finalización de la relación laboral.

El plazo para dar de alta al empleado de hogar es de 60 días antes de que comience a trabajar o, una vez que empiece, 30 días después del comienzo.

Más información en:

<https://portal.seg-social.gob.es/wps/portal/importass/importass/Colectivos/Empleo+del+hogar/guia>



QR: enlace a plataforma Import@ss para dar de alta a persona empleada de hogar

Quiero contratar a una persona extranjera, ¿qué documentación es necesaria?

Además de la documentación señalada en el apartado anterior, **es importante asegurarse de que la persona extranjera puede trabajar en España**. Si es del Espacio Económico Europeo o Suiza, es necesario el Número de Identificación de Extranjero.

En otro caso, debe contar con una autorización temporal de residencia con permiso de trabajo o una autorización de residencia de larga duración.

¿Qué riesgos se corren al no tener una persona debidamente inscrita en la Seguridad Social?

No dar de alta en la Seguridad Social a una persona trabajadora es una infracción grave conforme al artículo 22.2. del Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social ("LISOS"), **por lo que puede sancionarse con una multa de entre 3.750 euros hasta 12.000 euros**.

Además de la sanción administrativa, esta práctica puede generar un grave riesgo pues quien contrata los servicios es el responsable de cualquier acontecimiento que ocurra en horas de trabajo.

Por lo que, en caso de accidente, la persona trabajadora podrá pedir responsabilidad civil, asistencia sanitaria o el abono de prestación de baja médica mientras dure la situación a la persona empleadora infractora.

Además, la persona empleadora que no ha dado de alta a su cuidador o cuidadora puede generar una deuda con la Seguridad Social que puede ser reclamada hasta cuatro años después.

¿Qué ocurre si el empleado o la empleada enferma? ¿Si tiene un accidente? ¿Si está embarazada?

Si la persona trabajadora se pone enferma o tiene un accidente debemos atender al tipo de baja o accidente. Si se trata de un accidente no laboral o una enfermedad común no recibirá ninguna prestación hasta el cuarto día de la baja médica.

Entonces:

- La persona empleadora paga entre el cuarto y el octavo día de baja, ambos inclusive (se abona el 60% de la base reguladora).
- A partir del noveno y los sucesivos los pagará la Seguridad Social, pero la persona trabajadora deberá hacer la solicitud del pago al Instituto Nacional de la Seguridad Social y aportar un certificado de su persona empleadora. Si el empleador o empleadora ha elegido una Mutua colaboradora, la Mutua se hará cargo de la cobertura. (hasta el día 20 se cobra el 60% de la base reguladora y, a partir del día 21 de baja, el 75%.
- En el ámbito de la relación laboral de carácter especial del servicio del hogar familiar, las personas trabajadoras tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, especialmente en el ámbito de la prevención de la violencia contra las mujeres, teniendo en cuenta las características específicas del trabajo doméstico, en los términos y con las garantías que se prevean reglamentariamente a fin de asegurar su salud y seguridad.

Si la baja se debe a una enfermedad profesional o a un accidente laboral, la asistencia y la prestación correspondiente será abonada por la Mutua colaboradora seleccionada. En estos casos la prestación económica por incapacidad temporal es del 75% de la base reguladora y se abonará desde el día siguiente al inicio de la baja médica.

El importe de la prestación dependerá de la base de cotización, así como del motivo de la baja.

Es importante tener en cuenta que, aunque la Seguridad Social o la Mutua abone una prestación, la persona empleadora debe seguir pagando la cuota de empleo de hogar mientras la persona empleada esté de baja médica.

La empleada podrá trabajar hasta que suponga un riesgo para ella o para el feto. Será entonces cuando pida la baja de maternidad. Durante la baja maternal, la empleada de hogar cobra de la Seguridad Social el 100% de la base reguladora. Es decir, el empleador no ha de pagar nada.

¿La persona empleada tiene vacaciones? Si se va de vacaciones, ¿tengo que seguir pagando su sueldo y la cuota de Seguridad Social?

Efectivamente, las personas empleadas del hogar tienen derecho a vacaciones. Si se trata de un empleado por horas (menos de 120 días al año), las vacaciones están incluidas en el salario percibido.

Si el empleado está contratado a tiempo parcial o completo, tendrá 30 días de vacaciones, de los cuales 15 deben ser seguidos. Las personas empleadas que sean internas también tendrán 30 días de vacaciones. La única diferencia es que el trabajador o trabajadora a tiempo parcial recibirá durante las vacaciones el salario correspondiente a esta jornada parcial, evidentemente, inferior al salario de la persona trabajadora a tiempo completo.

Durante los días que el empleado esté de vacaciones, se debe seguir abonando su salario y se debe cotizar a la Seguridad Social.

¿Qué debo hacer para terminar el contrato con el empleado del hogar?

Para poder extinguir el contrato, hay que prestar atención a la causa:

- A)** si la persona empleada incumple sus obligaciones, se podrá despedir disciplinariamente, probando los hechos. Si los hechos no se pueden probar, se puede terminar la relación, pero habrá que indemnizar a la persona empleada.
- B)** cabe también una decisión de terminar el contrato si se dan algunas de las siguientes circunstancias:
 - a)** Disminución de los ingresos de la unidad familiar o incremento de sus gastos por circunstancia sobrevenida.
 - b)** Modificación sustancial de las necesidades de la unidad familiar que justifican que se prescinda de la persona trabajadora del hogar.
 - c)** El comportamiento de la persona trabajadora que fundamente de manera razonable y proporcionada la pérdida de confianza de la persona empleadora.

En este caso, la decisión de extinguir el contrato deberá comunicarse por escrito a la persona empleada del hogar, y se debe dejar muy clara la voluntad de dar por finalizada la relación laboral y explicar muy bien la causa que justifica la decisión. En este caso, al mismo tiempo hay que poner a disposición de la empleada una indemnización igual de 12 días de salario por año de antigüedad (con un máximo de 180 días de salario).

La decisión de extinguir el contrato en este caso se ha de preavisar al menos con 7 días (para contratos que han durado menos de un año) o 20 días si duraron más de 1 año.

Durante ese tiempo de preaviso, la persona empleada a tiempo completo tiene derecho a un permiso de 6 horas remuneradas para buscar un nuevo empleo.

Hay que tener en cuenta que la decisión de finalizar el contrato de personas internas no podrá llevarse a cabo entre las diecisiete horas y las ocho horas del día siguiente, salvo que la extinción del contrato esté motivada por falta muy grave a los deberes de lealtad y confianza.

¿Cómo puedo dar de baja a la persona empleada del hogar?

La persona empleadora deberá solicitar la baja en empleo de hogar al finalizar la actividad desde la sede electrónica de la Seguridad Social: Dar de baja a un trabajador



QR: enlace a trámite en Sede Electrónica de SS para dar de baja a un trabajador

Los familiares que dejan su trabajo para cuidar de una persona dependiente como cuidadores no profesionales, ¿tienen alguna protección?

Si una persona deja su trabajo con el fin de dedicarse a cuidar a un familiar, podrá mantener la base de cotización del último ejercicio en dicha actividad a efectos de suscribir un convenio especial de Seguridad Social (artículo 4.2 de Real Decreto 615/2007, de 11 de mayo, por el que se regula la Seguridad Social de los cuidadores de las personas en situación de dependencia, en adelante, "RD 615/2007").

Así, las personas cuidadoras no profesionales (cónyuge, parientes por consanguinidad, afinidad o adopción hasta el tercer grado de parentesco) quedarán incluidas obligatoriamente insertos en el Régimen General de la Seguridad Social en situación asimilada al alta, mediante la suscripción de un convenio especial de Seguridad Social en los términos establecidos en el RD 615/2007.

Enlaces de Interés



QR: [enlace](#) a la Guía Práctica del empleo en el hogar



QR: [tríptico](#) sistema especial empleados del hogar

CAPÍTULO 3

CUESTIONES FISCALES

¿Qué impuestos he de pagar por el alquiler de una habitación de mi vivienda habitual?

Por los ingresos procedentes del alquiler de la vivienda habitual debe pagarse el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF).

Así, el ingreso por el alquiler (ya sea de un inmueble entero o de una habitación dentro de la vivienda habitual) supone para la persona arrendadora/propietaria del inmueble un rendimiento íntegro de capital inmobiliario que se debe incluir en su Base Imponible general del IRPF. Esto es que, por el ingreso bruto que se reciba por el alquiler, la persona arrendataria debe pagar un porcentaje (que oscila entre el 25% y el 50% en algunas Comunidades Autónomas y Regímenes Forales) a través del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

En la base imponible se deben incluir los ingresos íntegros, así como los gastos que se hayan soportado que sean necesarios para la obtención de estos rendimientos (tal y como trataremos a continuación).

En caso de que alquile una habitación de mi vivienda habitual a alguien, ¿qué reducciones puedo tener en mi declaración de la renta?

1.- Reducciones

En el cálculo del IRPF, una vez que se ha obtenido el rendimiento neto (ingresos obtenidos menos gastos necesarios), al resultado (rendimiento neto) se le puede aplicar una reducción del 60%. Por tanto, sólo quedará sujeto a imposición el 40% del rendimiento neto.

Para que esta reducción sea de aplicación, el arrendatario debe utilizar el inmueble como su vivienda habitual. Así, esta reducción no se puede aplicar a los alquileres por temporadas, como los vacacionales.

En el caso de que la persona arrendadora no esté empadronada en su vivienda, no supone ningún problema a la hora de declarar el inmueble y deducirse los gastos soportados o aplicar la reducción, siempre que la relación arrendador/a-arrendatario/a pueda probarse ante la Agencia Tributaria (con un contrato, con los ingresos mensuales, etc.).

En caso de que alquile una habitación de mi vivienda habitual a alguien, ¿qué gastos puedo deducir de este alquiler?

2.- Gastos deducibles

Tal y como se ha mencionado en la cuestión anterior, en la declaración del IRPF, de los ingresos brutos pueden deducirse los gastos en los que se haya incurrido para la obtención de los rendimientos por el alquiler (comunidad, suministros, reparaciones, etc.).

Para que sean deducibles estos gastos, deben haber sido gastos soportados por la persona arrendadora o dueña de la vivienda. En el caso en que sean de facto pagados por la persona inquilina, deben ser luego repercutidos a la persona arrendadora.

Los gastos en los que se incurra para la obtención de los rendimientos pueden deducirse en su totalidad, pero siguiendo ciertas reglas de imputación:

(i) Gastos que pueden deducirse con el límite de los ingresos obtenidos en un ejercicio (el importe restante podrá deducirse en los 4 ejercicios siguientes, también con el límite del rendimiento positivo):

- A. Intereses y demás gastos de financiación (e.g. intereses de la hipoteca).
- B. Gastos de reparación y conservación del inmueble (e.g. pintura de paredes, conservación de fachada, etc.).

(ii) Gastos que pueden deducirse sin límite (lo que significa que pueden dar lugar a rendimientos netos negativos):

- A. Suministros (e.g. luz, agua, comunidad).
- B. Impuesto sobre Bienes Inmuebles.
- C. Amortización tanto del inmueble como de los muebles. Como amortización del inmueble, el arrendador puede deducirse el 3% del mayor de los siguientes valores: el coste de adquisición o el valor catastral, sin incluir el valor del suelo. Como amortización de los muebles, el arrendador puede deducirse el 10%/anual del valor de adquisición.

Por último, indicar que **la imputación de estos gastos debe hacerse en relación con el espacio alquilado**. Así, el dueño o dueña sólo podrá deducir los gastos por la parte proporcional a la habitación alquilada. Por ejemplo, si se alquila una habitación de 15 metros cuadrados en una casa de 150 metros cuadrados, sólo podrá deducirse el 10% de los gastos soportados, los que le corresponden al espacio alquilado.

¿Qué implicaciones fiscales tiene la cesión de una habitación de mi vivienda habitual de forma gratuita?

IRPF

Las cesiones de habitaciones se presumen retribuidas, salvo prueba en contrario, valorándose a valor de mercado.

Si se pudiese demostrar que la cesión se ha realizado a título gratuito, deberá declararse la imputación de la renta inmobiliaria correspondiente (anualmente, un 1,1% del valor catastral si éste ha sido revisado y un 2% si no ha sido revisado). En este caso, habría de tenerse en consideración el porcentaje de ese valor catastral que es asignable a la habitación arrendada.

IVA

Al tratarse de un particular que realiza exclusivamente operaciones a título gratuito, no tendrá la consideración de empresario o profesional y por tanto la cesión gratuita de la habitación no está sujeta a IVA.

Impuesto sobre Donaciones

La cesión gratuita de este derecho de uso está sujeta al impuesto, que deberá ser satisfecho por el cesionario, siendo la base imponible el resultado de la siguiente operación matemática:

$$75\% \times (\text{número de años del contrato de alquiler})\% \times \text{valor de mercado de la habitación}$$

La cuota a ingresar se obtendrá aplicando el tipo de gravamen a la base imponible y dependerá de la comunidad autónoma en la que esté situado el inmueble.

Es recomendable que el contrato en donde no se formalice el alquiler no ofrezca dudas de que la cesión de la habitación es gratuita.

¿Son los gastos médicos deducibles en la declaración de la renta?

No existe una deducción estatal de los gastos médicos. Sin embargo, algunas Comunidades Autónomas sí que han aprobado deducciones específicas. En concreto, estas comunidades son las Islas Canarias y Cantabria.

Islas Canarias

(i) Deducción por gastos de enfermedad del 10%:

Es deducible el 10% de

- I. los gastos y honorarios profesionales abonados durante el año por la prestación de servicios realizada por profesionales médicos o sanitarios, sin incluir a los farmacéuticos, con la finalidad de prevenir, diagnosticar y tratar enfermedades, salud dental, embarazo y nacimiento de hijos o hijas, accidentes e invalidez; o
- II. los gastos en la adquisición de aparatos y complementos, incluidas las gafas graduadas y las lentillas, que por sus características objetivas solo puedan destinarse a suplir las deficiencias físicas de las personas.

(ii) Deducción 35% gastos de enfermedad (medida extraordinaria para los ejercicios 2021 y 2022 que se ha aplicado por la erupción del volcán de la Palma):

Podrán aplicarla los contribuyentes con residencia habitual en la isla o con inmuebles donde estaban sus lugares de trabajo o medios de subsistencia, que hubieran sido desalojados de manera definitiva por los inmuebles donde residían, por haber quedado destruidos, inhabitables o inaccesibles por la erupción volcánica

Requisitos y límites aplicables en ambas deducciones:

- **Límite de la deducción:** 500 euros (600 euros si el contribuyente es una persona con discapacidad en grado igual o superior al 65%) en tributación individual, y 700 euros en tributación conjunta.
- **Requisitos:**
 - La acreditación de los pagos realizados mediante factura, y hechos a través de tarjeta de crédito o débito, transferencia bancaria, cheque nominativo o ingreso en cuentas en entidades de crédito, a las personas o entidades que presten los servicios.
 - Que la suma de la Base Imponible General y la Base Imponible del Ahorro no sea superior a 39.000 euros en tributación individual y 52.000 euros en tributación conjunta.

¿Son los gastos médicos deducibles en la declaración de la renta?

Cantabria

(i) Deducción por gastos de enfermedad del 10%:

Es deducible el 10% de los gastos y honorarios profesionales abonados durante el año por la prestación de servicios realizada por profesionales médicos o sanitarios, sin incluir a los farmacéuticos, con la finalidad de prevenir, diagnosticar y tratar enfermedades, salud dental, embarazo y nacimiento de hijos o hijas, accidentes e invalidez.

Requisitos y límites aplicables en ambas deducciones:

- **Límite de la deducción:** 500 euros (600 euros si el contribuyente es una persona con discapacidad en grado igual o superior al 65%) en tributación individual, y 700 euros en tributación conjunta.
- **Requisitos:**
 - La acreditación de los pagos realizados mediante factura, y hechos a través de tarjeta de crédito o débito, transferencia bancaria, cheque nominativo o ingreso en cuentas en entidades de crédito, a las personas o entidades que presten los servicios.
 - Que la suma de la Base Imponible General y la Base Imponible del Ahorro no sea superior a 22.946 euros en tributación individual y 31.485 euros en tributación conjunta.

¿Son los gastos de la contratación de ayuda en el hogar/ contratación de una persona cuidadora, deducibles en la declaración de la renta? ¿Hay otros gastos deducibles?

No. No existe una deducción estatal por los gastos de la contratación de ayuda en el hogar o contratación de una persona cuidadora a nivel estatal, ni, por ahora, hay ninguna Comunidad Autónoma que haya aprobado una deducción en este sentido.

¿Existe alguna reducción, deducción o bonificación aplicable a un contribuyente por su condición de persona jubilada, o por la necesidad de ayuda en el hogar?

En principio, no existe ninguna reducción, deducción o bonificación por estos motivos.

Ahora bien, se debe tener en cuenta que existen dos reducciones generales que son especialmente relevantes en el caso de personas mayores.

En primer lugar, la reducción por mínimo personal y familiar que se aplica a todos los contribuyentes del IRPF – en general, por importe de 5.500 euros– aumenta en caso de que el contribuyente sea mayor de 65 años en 1.150 euros. Por tanto, el mínimo personal y familiar para los contribuyentes de entre 65 y 75 años es de 6.650 euros.

En el caso de aquellas personas contribuyentes mayores de 75 años, la reducción por el mínimo personal y familiar aumenta adicionalmente en otros 1.400 euros. Por tanto, el mínimo personal y familiar para los y las contribuyentes mayores de 75 años es de 8.050 euros.

Por último, si la pensión por jubilación (que debe incluirse en la declaración del IRPF como un rendimiento del trabajo) es inferior a 13.115 euros, y no se obtienen otras rentas superiores a 6.500 euros, en el IRPF se puede aplicar una reducción adicional de 5.565 euros.

Si pago a una persona cuidadora o asistente del hogar, ¿debe facturarme con IVA? ¿Tengo obligación de retenerle? ¿La cesión gratuita de una habitación a una persona a cambio de cuidados o ayuda en el hogar se considera un pago por sus servicios a efectos fiscales?

IVA

Por regla general, los servicios prestados por la persona cuidadora estarán sujetos al IVA a un tipo de gravamen del 10%. No obstante, si los servicios son prestados por entidades de Derecho Público o entidades o establecimientos de carácter social dichos servicios estarían exentos. También podrían estar exentos si se tratase de servicios de asistencia médica prestados por profesionales sanitarios.

Retención

Dado que los y las pagadoras son particulares, no existirá obligación de retener.

Cesión de una habitación a una persona a cambio de cuidados o ayuda en el hogar

En este caso, la cesión dejaría de ser gratuita, siendo la contraprestación de la cesión el valor que se otorgue a los cuidados o ayuda en el hogar recibidos.

Como consecuencia de lo anterior, en el IRPF la cesión generaría un rendimiento inmobiliario por el valor de estos servicios, mientras que a efectos del IVA la persona cuidadora o asistente del hogar debería facturar dichos servicios con IVA salvo que resultase de aplicación una exención, siendo la contraprestación de esos servicios la propia cesión de la habitación.

Además, no existiría tributación en el Impuesto sobre Donaciones, al no tratarse de una cesión gratuita.

Mi única fuente de ingresos es mi pensión de jubilación, ¿tengo obligación de presentar la declaración de la renta? ¿Y si compatibilizo la pensión con un ingreso por el alquiler de una habitación?

La pensión de jubilación se califica como un rendimiento de trabajo, por lo que en principio deberá presentar la declaración de la renta. Sin embargo, hay varias excepciones a esta obligación de declarar:

- Si la pensión es su único rendimiento y está sometida a retención, siempre y cuando la pensión anual no supere 22.000 euros al año.
- Si la pensión es su único rendimiento y no está sometida a retención, siempre y cuando la pensión anual no supere 14.000 euros al año.

En caso de que compatibilice la pensión con un ingreso por el alquiler de habitación siempre existirá obligación de declarar, salvo que el total de rendimientos obtenidos, incluyendo tanto la pensión como los ingresos por el alquiler, no supere 1.000 euros al mes.

En caso de no poder hacer frente a algún impuesto, ¿tengo alguna opción para aplazar el pago? ¿cómo puedo ejercitar esta opción?

Si no se pudiese hacer frente al pago del IRPF, tienes dos opciones:

1. Fraccionar el pago

Se puede solicitar el fraccionamiento sin ningún tipo de interés o recargo. La solicitud no está sometida a aprobación, realizándose simplemente con la declaración de la renta. Los plazos serían los siguientes:

- Primer pago del 60% de su importe el día 30 de junio (fecha de pago habitual del 100% si no se fracciona).
- Segundo pago del 40% restante el día 5 de noviembre.

1. Aplazamiento del pago

El aplazamiento puede solicitarse a través del programa de cumplimentación de la declaración Renta Web. Se podrá solicitar el aplazamiento de la deuda presentando una propuesta de pago (de manera mensual, trimestral, anual...), indicando la fecha del primer pago y el motivo de la solicitud.

En el caso de que la deuda sea inferior a 30.000 euros, no será necesario aportar una garantía.

Mientras que en el fraccionamiento no existen penalizaciones, en el aplazamiento sí, imponiéndose un tipo de interés de demora fijado actualmente en el 3,75%.

CAPÍTULO 4

CONSUMO Y SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

¿Cuáles son mis derechos básicos como consumidor/a?

Cuando se contrata o adquiere como persona individual – ajeno a cualquier actividad profesional o comercial – un bien o servicio será considerado un consumidor o consumidora.

Las personas consumidoras están protegidas por ley estatal y normativa autonómica para evitar abusos y desinformación por parte de las empresas. Sus derechos básicos, de manera muy resumida, son los siguientes:

- La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales (especialmente, contra prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos).
- La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- La información y educación correcta sobre los diferentes bienes o servicios y su uso.
- Derecho a ser oído, participar y formar parte de organizaciones de consumidores y usuarios.
- La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces.

Además, por motivos físicos (por ejemplo, sordera o problemas motores) económicos, educativos o sociales (por ejemplo, desconexión digital) es posible que se pueda ser considerado un consumidor vulnerable, lo cual significa que sus derechos deberán ser protegidos especialmente, atendiendo siempre a su situación personal.

Nunca dude en acudir a cualquier oficina de información, ayuntamiento, o en contactar con una organización de consumidores. Allí podrá informarse de qué organismo o departamento puede ayudarle en su caso en concreto, y qué derechos específicos le aplicarían.

La próxima semana voy a hacer una excursión, a un precio muy reducido, con regalos y comida incluida, ¿qué tipo de precauciones debo tomar?

A la hora de contratar excursiones o viajes con agencias, la Unión de Consumidores Españoles (UCE) recomienda solicitar por escrito toda la información sobre traslados, alojamientos, visitas, así como la cobertura del seguro de sus viajes y que se lea atentamente el contrato.

Además, la publicidad que se entrega sobre el viaje constituye una cláusula contractual y su incumplimiento es motivo de reclamación y, por ello, es conveniente llevar una fotocopia del contrato firmado y la información facilitada por la agencia durante el viaje/excursión.

Por otro lado, si se viaja en coche, la UCE recomienda revisar el vehículo antes de partir y si se hace en tren, autobús, o avión recuerda que se deben realizar las reservas con antelación y comprobar que en los billetes figure el nombre de la empresa, la fecha correcta del viaje, el trayecto, el precio, y el número de vehículo y de asiento. Las personas usuarias deben saber también que, si sufren retrasos importantes, deterioro o extravío de su equipaje, la empresa tiene la obligación de indemnizarlas, incluso con el reembolso de los gastos de manutención.

¿Cómo puedo reclamar mis derechos?

Existen varias vías a través de las cuales, si consideras que tus derechos como consumidor o consumidora han sido vulnerados, puedes reclamar:

- En primer lugar, lo más aconsejable es intentar llegar a un acuerdo con la compañía en cuestión, poniéndote en contacto con ella a través de los canales de atención al cliente gratuitos. Además, existen a disposición hojas de reclamaciones.
- En segundo lugar, si el trámite con la compañía no ha sido exitoso, se puede acudir a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) en las que se podrá ser asistido de manera gratuita, y se podrán reclamar tus derechos. Si su Ayuntamiento no dispone de OMIC, podrá acudir a la Dirección General de Consumo de su Comunidad Autónoma.
- También se puede acudir al Sistema Arbitral de Consumo, también gratuito para las personas consumidoras, únicamente si la compañía frente a la cual se pretende reclamar se encuentra adherida a dicho sistema.
- Como último recurso, se puede acudir a la vía judicial, pero en este caso sí que se tendrá que hacer frente a varios costes, por lo que únicamente se recomienda si se cree que puede compensar económicamente.

¿Y mis derechos específicos como persona consumidora en el suministro de luz y agua?

En relación con el contenido de esta guía, vamos a detenernos en los derechos que le corresponden respecto de los contratos de suministro de agua y luz:

Respecto del suministro de luz, en primer lugar, es importante determinar que hay distintos tipos de tarifas, cada una con sus condiciones específicas:

- Lo más probable es que se esté acogido a la tarifa de Precio Voluntario al Pequeño Consumidor (PVPC), también conocida como “tarifa de luz por horas”, donde el precio de la energía lo fija el mercado mayorista de manera diaria y es supervisado por el Gobierno. Es la única con la que se puede solicitar el bono social.
- También existen las tarifas del mercado libre. En este caso, cada comercializadora ofrecerá sus propias ofertas y precios, y se habría contratado específicamente alguna de ellas.

En todo caso, para contratos de suministro de luz, se tendrán los siguientes derechos:

- Elegir libremente cualquier comercializador.
- Elegir libremente la modalidad de contratación.
- Cambiar de comercializador sin coste.
- Derecho a poder contratar el Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor y a rescindir el contrato a PVPC sin coste alguno.
- Recibir información clara, comprensible y transparente de su comercializadora.
- Tener a su disposición los datos de su consumo.
- Recibir la factura en papel.
- Poder elegir la forma de pago.
- Decidir entre alquilar el contador o adquirirlo.
- Disponer de un teléfono gratuito de atención al cliente.

Y adicionalmente, en función de tu tarifa, tendrás una serie de derechos y obligaciones.

Por último, respecto de los contratos de suministro de agua, en general se tendrán los siguientes derechos básicos, que podrán verse ampliados y/o tutelados por normativa autonómica:

- La garantía de potabilidad del agua.
- Regularidad en el suministro de agua.
- Mantenimiento en la llave de registro.
- Contestación de las reclamaciones formuladas.

En caso de un problema con la factura de luz, ¿Cómo puedo hacer una reclamación telefónica? Me dan largas.

Para formular una reclamación sobre la factura de la luz, el cliente dispone principalmente de tres vías que la empresa comercializadora debe poner a su disposición para poder reclamar a través del departamento de atención al cliente:

- un número de teléfono gratuito,
 - una dirección de correo postal, y
 - una dirección de correo electrónico.
- Independientemente de la vía que se elija para reclamar, la comercializadora está obligada a garantizar siempre un trato y un servicio de calidad.

Si el problema persistiese, y no fuese resuelto por el servicio de atención al cliente, se puede actuar conforme se indica en la pregunta siguiente de esta guía.

¿Cómo puedo reclamar en caso de que se presenten conflictos con la compañía suministradora de electricidad?

Si el problema con la compañía eléctrica no se resuelve a través del departamento de atención al cliente, puedes adicionalmente ejercitar las siguientes acciones:

- Acudir al sistema arbitral de consumo para plantear tu caso, bien al de la Administración General del Estado (Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición), o al que corresponda en su Comunidad Autónoma (en el País Vasco, estas funciones corresponden al Kontsumobide o Instituto Vasco de Consumo). En estos organismos puedes encontrar toda la información necesaria para resolver conflictos sobre tu consumo de luz, además de solicitar un arbitraje sobre tu disconformidad o discrepancia con la compañía suministradora, la cual, si se encuentra adherida a este sistema, está obligada a someterse al arbitraje.
- Formular una reclamación directamente ante el órgano competente en materia de energía en tu Comunidad Autónoma. Esta vía se recomienda especialmente para discrepancias con el importe de la factura.

Los cortes de luz son frecuentes en la zona en la que vivo. ¿Hay un máximo permitido?

Existen dos tipos de interrupciones del suministro eléctrico, comúnmente conocidos como cortes de luz o electricidad:

- Las **interrupciones programadas**, que son las que conllevan **aviso previo** por parte de la compañía eléctrica con **al menos 24 horas** mediante comunicación individualizada o carteles anunciadores (por ejemplo, carteles en el portal del edificio):
- Las **interrupciones imprevistas**, por su parte, son las que se realizan **sin previo aviso**, esto es, no han sido programadas y/o notificadas previamente por la compañía eléctrica.

Con carácter general, **las interrupciones programadas no tienen un número máximo permitido**, y no darán derecho a descuento en la factura eléctrica, salvo que no se le hayan comunicado con al menos 24 de antelación.

En relación con las **interrupciones imprevistas**, existe un **máximo anual para los cortes de luz**, pero que se aplique el límite, cada corte de luz debe tener **más de tres minutos de duración**. En concreto, para las redes de baja tensión (las comunes para el suministro de los hogares) los máximos anuales serían los siguientes, según la zona en la que viva:

	Número de horas	Número de interrupciones
Zona urbana (15,000 o más habitantes)	5	10
Zona semiurbana (2,500 a 14,999 habitantes)	9	13
Zona rural concentrada (agrupación aldeas)	14	16
Zona rural dispersa (2 a 10 casas)	19	22

Los cortes de luz que sufro superan el límite permitido, ¿a qué tengo derecho?

En caso de **superar dicho límite**, tendrías derecho a un **descuento en la factura de la luz**. A modo de ejemplo, si vives en una zona urbana y en 2021 has sufrido:

- 10 interrupciones imprevistas de más de tres minutos de duración en total cada una; o
- menos de 10 interrupciones imprevistas, pero de una duración anual total de más de 5 horas (por ejemplo, dos interrupciones de 3 horas cada una)

Tienes derecho a un descuento en la factura de la luz, que te será aplicado de forma automática en la factura del primer trimestre del año siguiente a aquel en el que se han producido las interrupciones (en el caso del ejemplo, la factura del primer trimestre de 2022).

Anoche hubo un apagón en la zona en la que resido y como consecuencia de ello se me ha estropeado la comida que tenía en el frigorífico y el congelador. ¿Tengo derecho a solicitar que me reembolsen el importe de esos productos? ¿Qué formulario he de presentar?

Si, se puede reclamar el importe de los daños producidos por el apagón, entre ellos la comida estropeada, siempre que se cumpla al menos uno de los siguientes requisitos:

- Cuando el corte de electricidad ocurriese sin previo aviso;
- Cuando el corte de electricidad fuese previsto, pero le haya avisado con una antelación menor que 24 horas; y/o
- Cuando, aunque le hayan avisado con más de 24 horas de antelación, la interrupción del suministro haya durado más de tres minutos.

La reclamación de los daños puedes gestionarla por tu cuenta directamente a la compañía eléctrica a través de los canales de atención al cliente. Ellos te informarán de qué formularios deberás rellenar, si aplicase. En todo caso, es recomendable que guardes y tengas a mano las facturas (ticket de la compra) de los productos comprados, y que hagas foto de los bienes estropeados (en este caso, la comida).

Si no fuera posible solucionar este tema a través de atención al cliente, te recomendamos que consultes con tu Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) más cercana, o con una organización de consumidores, para que revise tu caso y te asesore de los pasos a seguir.

Es posible que tengas que reclamar estos daños y perjuicios por vía judicial (civil) pero siempre intenta descartar, para este tipo de cantidades menores, cualquier procedimiento judicial que implique gastos adicionales.

Mi pareja ha fallecido y el contrato eléctrico estaba a su nombre. ¿Puedo modificarlo a mi nombre? ¿Ese cambio supone algún coste?

Si fallece el titular del contrato eléctrico, es necesario cuanto antes informar a la compañía suministradora para cambiar el titular del contrato.

Para ello, debes contactar con la misma a través de los canales de Atención al cliente habituales (teléfono gratuito, correo electrónico o dirección de correo postal).

Dicha gestión será gratuita, y el interesado deberá aportar a la compañía los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del anterior titular.
- Nombre y apellidos y DNI del nuevo titular.
- Código Universal del Punto de Suministro (CUPS). Si no lo conoce, lo puede consultar en alguna factura anterior, en la que debe aparecer de forma visible.
- Dirección de la vivienda (punto de suministro).
- Datos bancarios del nuevo titular.

Quiero contratar el suministro eléctrico de una vivienda, pero el titular anterior dejó una deuda pendiente. ¿Pueden exigírmelo a mí?

No, no pueden exigirte las deudas pendientes del anterior titular en el caso de que existiesen.

Además, debes también saber que la compañía suministradora no puede negarse bajo ningún concepto a contratar contigo el suministro eléctrico si existen deudas pendientes en la vivienda, ni exigirte como condición su previo pago para suscribir el contrato.

No obstante, es importante señalar también que, para evitar conflictos en este sentido, tan pronto como adquieras la propiedad o posesión de una nueva vivienda, procedas cuanto antes a dar de alta el suministro eléctrico a tu nombre.

¿Puede la compañía eléctrica suspender el suministro sin más?

No, no puede. Para la suspensión del suministro en caso de que el consumidor no abone la correspondiente factura, debe seguirse un procedimiento:

- El plazo que tienes para pagar la factura es de 20 días. Si no procedes al pago, la compañía eléctrica tiene que enviar un primer aviso a tu nombre.
- Tras esta comunicación, y si sigues sin hacer frente al pago, te deberán requerir el abono de la factura dos veces más, con nuevos plazos límite. El segundo aviso, en todo caso, deberá hacerse por burofax o carta certificada
- Tras caducar el último plazo límite, se iniciará el procedimiento de suspensión del suministro eléctrico, y se te enviará un comunicado por correo certificado con la fecha prevista de corte del suministro.

El día de la interrupción no podrá recaer en festivo, ni en un día en el que los canales de atención al cliente de la compañía eléctrica no estén plenamente operativos.

Es importante tener en cuenta que la ley establece un grupo de consumidores cuyo suministro no puede ser suspendido. Son los denominados suministros esenciales y entre ellas se encuentran:

- Viviendas habituales de personas físicas en las que exista constancia de que el suministro de energía eléctrica es imprescindible para la alimentación de un equipo médico que resulte indispensable para mantener con vida a una persona.
- Viviendas habituales de consumidores vulnerables severos acogidos al Bono Social y que estén siendo atendidos por los servicios sociales por hallarse, en atención a su renta, en riesgo de exclusión social.
- Suministros que incurran en impago de la factura eléctrica cuyo titular sea beneficiario del Bono Social y para su aplicación haya acreditado formar parte de una unidad familiar en la que haya al menos un menor de dieciséis 16 años, o bien el titular, o alguno de los miembros de la unidad familiar se encuentre en situación de dependencia reconocida de grado II o III, o bien tenga una discapacidad reconocida igual o superior al 33 %.

Todas estas situaciones deben estar acreditadas mediante documento expedido por los servicios sociales de una Administración Pública competente.

¿En qué consiste el bono social?

¿Puedo solicitarlo?

El bono social es un descuento que fija el Gobierno sobre la factura eléctrica de determinados consumidores vulnerables en sus viviendas habituales. Si eres pensionista (por jubilación o incapacidad permanente), para tener derecho al bono y beneficiarse de un 25% de descuento sobre PVPC deberás acreditar las siguientes dos condiciones:

- Percibir la cuantía mínima vigente en cada momento de su clase de pensión correspondiente.
- No percibir ingresos adicionales superiores a 500 euros anuales.

Además, en el caso de que tu pensión mínima fuese inferior a 8.106,28 euros anuales, podrás beneficiarte de un 50% de descuento, en vez del 25% inicial.

Para solicitar el bono social, debes ponerte en contacto con la empresa comercializadora correspondiente a través de sus canales de atención al cliente (teléfono gratuito, correo electrónico o apartado de correo postal).

Deberás aportar, asimismo, la siguiente documentación:

- Formulario de solicitud rellenado (se lo facilita la compañía suministradora y usted lo rellena).
- Certificado de empadronamiento de la vivienda habitual (se lo facilita el Ayuntamiento correspondiente).
- Fotocopia del libro de familia o certificación individual del Registro Civil.
- Certificado de la Seguridad Social de su pensión.

¿Puede la compañía de agua suspender el suministro de agua sin más?

No, no puede. La compañía suministradora no puede cortar el suministro de agua sin que medie causa imputable al cliente a excepción de los casos de avería, en supuestos de interés general o por alarma suficientemente justificada y motivada.

En el resto de casos, la compañía solo podrá suspender el suministro por causas específicas que supongan un incumplimiento contractual del cliente, como:

- Falta de pago de alguna factura transcurrido el período señalado por la empresa suministradora para hacerlo efectivo (en algunos casos 15 días, en otros 1 mes como en la CAM, empresa suministradora Canal de Isabel II).
- Hacer un uso del agua suministrada para fines distintos a los contratados.
- Falta de conservación de contadores u otros instrumentos para la canalización y control del consumo.
- Negativa a la verificación de datos del contrato o a la toma de lecturas de contadores (como gozar del suministro de agua sin que medie un oportuno contrato a nombre del consumidor)
- Si se está afectando por el uso del agua o la disposición de las instalaciones interiores a la potabilidad del agua de la red de distribución sin que el interesado tome medidas para evitar dicha situación.

Aún así, en estos casos la empresa suministradora siempre debe notificarlo a la persona afectada con anterioridad al corte. La suspensión no podrá llevarse a cabo ni en festivos ni en días que no exista servicio de atención al público de la empresa, ni en víspera de estos días.

En los casos de falta de pago el Ayuntamiento podrá proceder al corte del suministro siempre que:

- Dicha medida se encuentre recogida previamente en las normas que regulen este servicio de suministro de agua .
- Que hayan dado la oportunidad (audiencia) de exponer su situación a la persona afectada.
- Que esta medida sea proporcional al impago.
- Que hayan transcurrido al menos 3 meses desde que la persona afectada recibió la notificación para abonar el pago.
- Que se haya acudido previamente a la vía de apremio patrimonial (liquidación de sus bienes por ejecución forzosa), por ser menos gravosa para el afectado que el corte del suministro.

¿Pueden suspenderme el suministro de agua por obras de mejora sin previo aviso?

Como regla general las compañías no pueden suspender el suministro de agua por obras sin previo aviso.

En todo caso, la suspensión de dicho suministro ha de ser siempre notificada tanto a la persona afectada como a la correspondiente Delegación Territorial o del Gobierno por un medio fehaciente. Bajo cierta normativa municipal, es necesario que dicho aviso se produzca con un plazo previo mínimo de antelación.

No obstante, las entidades suministradoras podrán suspender temporalmente el servicio cuando sea imprescindible para realizar el mantenimiento, reparación o mejora de las instalaciones a su cargo.

En los cortes previsibles y programados, las suministradoras deberán avisar a las personas usuarias, como mínimo, con 24 horas de antelación, a través, al menos, de uno de los medios de comunicación de mayor difusión en la localidad. Si no lo hicieran de la forma anterior, se deberá dar publicidad, con suficiente antelación, por otros medios a su alcance.

La interrupción del suministro por averías en las instalaciones de la entidad suministradora (no derivadas de fuerza mayor), por un periodo continuado superior a 9 días, dará derecho a la persona abonada a la reclamación del reintegro de la parte proporcional de su cuota fija o de servicio.

Debido a una avería en la instalación de mi vivienda, la facturación del suministro de agua se ha disparado. ¿Tengo obligación de abonar el importe?

Dependiendo de si la avería se encuentra en las instalaciones interiores o en los exteriores la respuesta será muy diferente.

- Por un lado, si la avería se encuentra en las instalaciones interiores (desde la llave de registro y arqueta hacia el interior de la vivienda) sí hay obligación, a priori, de abonar el importe de la factura por el consumidor, pues se supone que es "obligación" del abonado mantener todas las conducciones de agua a partir del contador.

En algunas ocasiones las compañías de seguros del hogar pueden llegar a cubrir los daños u obras de reparación si hay que romper azulejos, paredes, cambiar piezas y volver a tapar y pintar, pero nunca van a cubrir el pago de la factura. En este caso se puede intentar solicitar el fraccionamiento de pago de la deuda con la empresa suministradora.

- Por el contrario, si la avería se produce en las instalaciones exteriores el consumidor estará completamente exento de responsabilidad y no tendrá que pagar, ahora bien, dependiendo de dónde se encuentre exactamente la avería será responsable la comunidad de vecinos, el ayuntamiento o la compañía suministradora.

Desde hace unos meses el agua de mi domicilio sale turbia. ¿Cómo puedo comprobar si está en condiciones para su consumo?

En primer lugar, se debe llamar a la compañía suministradora para poner en su conocimiento el percance, en la factura del agua encontrará el número de teléfono a través del cuál se puede poner en contacto con la empresa. También puede informarse y dar a conocer del problema a su Ayuntamiento.

En nuestro país existe además un organismo denominado Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo (SINAC) que se encarga de realizar los controles de calidad del agua destinada a consumo humano en todo el territorio nacional, por lo que puede consultar a través del Ministerio de Sanidad los últimos resultados anuales sobre la calidad del agua de consumo de su zona de abastecimiento, para conocer si puede deberse a un problema puntual o es una zona de abastecimiento con una calidad del agua “no apta para consumo humano”.

Mi pareja ha fallecido y el contrato de suministro de agua estaba a su nombre. ¿Puedo modificarlo a mi nombre? ¿Ese cambio supone algún coste?

No sólo se puede modificar la titularidad, sino que debe hacerse para evitar futuros problemas.

En un caso como el descrito cabría la subrogación en el contrato del nuevo titular, manteniéndose todos los términos y condiciones del mismo y sin que ello suponga ningún coste.

La subrogación del contrato se puede hacer por Internet (a través de la página web de la empresa encargada) por vía telefónica o de manera presencial en las oficinas de la compañía suministradora, pero en ningún caso se requiere finalizar el contrato preexistente y suscribir otro nuevo, sino simplemente cambiar la titularidad.

Lo habitual es que para realizar este trámite se solicite al nuevo titular cierta documentación extra como puede ser el libro de familia, el certificado de defunción, el derecho de usufructo de la vivienda etc.

Quiero contratar el suministro de agua de una vivienda, pero el titular anterior dejó una deuda pendiente. ¿Pueden exigírmela a mí?

No, no pueden exigirle a usted las deudas pendientes del anterior titular en el caso de que existiesen.

La compañía está obligada legalmente a facilitarte el suministro de agua y no puede exigirte la deuda del titular anterior, ya que dichas deudas no gravan a la finca, sino a la persona titular y no se transfieren por el traspaso de la titularidad del inmueble.

En este caso no será posible la subrogación en el contrato, sino que habrá que celebrar un nuevo contrato con la compañía suministradora.

¿Qué obligaciones existen para la persona consumidora en el suministro de gas butano? ¿Es obligatorio contratar las revisiones de gas con la entidad suministradora?

En caso de tener contratado el suministro de gas butano en bombonas las obligaciones principales son:

- el mantenimiento en buen estado de las instalaciones para garantizar la seguridad tanto del usuario como de los vecinos y vecinas;
- el pago de las facturas en la fecha prevista; y
- hacer la revisión obligatoria correspondiente.

En primer lugar, en cuanto a la obligación de mantenimiento, será necesario comprobar el buen estado de los puntos de la instalación, como las llaves de apertura y cierre del suministro, el tubo flexible, la abrazadera y el regulador de la bombona.... Además, es imprescindible comprobar que la combustión del gas se lleva a cabo correctamente dentro de los aparatos conectados al suministro.

En segundo lugar, las revisiones de gas son obligatorias cada 5 años (4 en el caso de algunas comunidades autónomas como el País Vasco) por cuestiones de seguridad y para comprobar que todos los elementos de la instalación funcionan de manera adecuada y que no suponen riesgo alguno. Los costes de dicha revisión corren a cargo del cliente y no existe un precio fijo estipulado, aunque suele oscilar entre los 60 y 80€ sin incluir ninguna reparación adicional. En el caso de que el usuario tenga contratado un servicio de mantenimiento del gas butano, esta revisión obligatoria si podría estar incluida en dicho servicio y ser gratuita.

No es obligatorio que la revisión se contrate con la entidad suministradora. El usuario es libre para elegir la empresa que lleve a cabo estos trabajos, pero todas las revisiones e inspecciones han de realizarse por instaladores autorizados o personal de las distribuidoras. Además, si la revisión ha sido superada de forma satisfactoria y sin anomalías, la empresa de revisión deberá facilitar a la persona usuaria el Certificado de Revisión que habrá que conservar hasta la siguiente revisión. Si se observará alguna anomalía, se le hará entrega del oportuno Informe de Anomalías que indicará la necesidad de corrección de las mismas.

Se puede conocer qué empresas están autorizadas para hacer la revisión de gas consultado el Registro Integrado Industrial de empresas instaladoras de gas del Ministerio de Industria

Esta revisión no será obligatoria en las instalaciones con un único envase de gas licuado (GLP) de capacidad inferior a 15 Kg conectado por tubería flexible o acoplado directamente a un solo aparato de gas móvil.

Ayer vino el instalador a revisar la instalación de mi vivienda y no estoy segura de que actuara correctamente. ¿Qué puedo hacer?

En primer lugar, las empresas autorizadas para realizar las revisiones de gas y la suministradora con la que tenga contratado el servicio nunca se presentarán en su domicilio sin comunicarse previamente contigo, por lo que desconfía de “supuestos” instaladores de gas que se presentan en la puerta de tu casa sin previo aviso. En caso de duda, ponte en contacto con tu compañía suministradora para comprobar si se trata de un instalador oficial enviado por la entidad.

Aún así, si recibes una notificación de revisión en tu domicilio de una compañía desconocida es recomendable que consulte el listado de empresas autorizadas por el Ministerio de Industria para llevar a cabo estas revisiones.

Las inspecciones de gas deben abonarse a través de factura que enviará la empresa comercializadora, tanto si realiza la revisión con su distribuidora local como si lo hace con una empresa instaladora independiente. El coste de la operación debe estar incluido en el recibo del gas siguiente a la inspección, por lo que si el técnico te pide que abones una parte del importe en el momento, niégate en rotundo. Si insiste, toma nota de sus credenciales y comunícaselo a la compañía.

Si una vez finalizada la revisión sospechas que ha podido haber alguna irregularidad, informa a tu compañía suministradora sobre los hechos, si tienes datos que identifiquen al técnico de la revisión comunícaselos y por último, si detectas que pueda tratarse de una posible estafa ponlo en conocimiento de la policía.

En caso de tener algún problema como falta de información, publicidad ilícita o engañosa, condiciones del contrato, o disconformidad con la factura, puedes presentar una reclamación en la Oficina Municipal de Información al Consumidor más cercana a su domicilio, en la Dirección General de Comercio y Consumo o a través de internet.

En los famosos 803, 806, 807, 905, 907, etc. te invitan desde la TV a llamar. Incluso, a veces te suscriben a servicios SMS premium. Si se detecta en las facturas conceptos muy elevados y raros, ¿cómo puedo reclamar ante mi operador?

Una vez verifiques que estás suscrito o suscrita a un servicio SMS premium, lo puedes deshabilitar poniéndote en contacto con tu operadora móvil y solicitando que te den de baja de cualquier servicio de SMS premium o de tarificación especial. Podrás encontrar el teléfono de atención al cliente de tu compañía telefónica en los recibos de meses anteriores. Cuentas con el plazo de un mes desde la recepción de la factura para formular la queja.

Si después de un mes no se recibe respuesta del operador o la contestación no es satisfactoria, puedes acudir a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y presentar una reclamación. Dispones de tres meses para presentarla y esta se resolverá en un plazo de seis meses. También puedes presentar paralelamente una reclamación ante la Oficina de Consumo de tu ciudad.

Asimismo, es conveniente que sepas que, si estás disconforme con la facturación de estos servicios de tarificación adicional y, por tanto, decides no pagar, esto no puede dar lugar a la suspensión del servicio telefónico ni de mensajes si sigue pagando el importe de los mismos.

Además, y con el objeto de que estas prácticas se erradiquen, es conveniente poner los hechos en conocimiento de la Oficina Municipal de Información al Consumidor y de las asociaciones de consumidores y usuarios.

Igualmente, y ya que el número de teléfono es un dato de carácter personal, es altamente disuasorio que esta práctica, que muchas veces incluye envíos masivos de publicidad no precisamente gratuita, sea denunciada ante la Agencia Española de Protección de Datos.

En caso de reclamar a través del número de teléfono que la empresa me ha facilitado para ello, ¿debe el servicio de atención al cliente aportarme alguna información que me permita acreditar el trámite realizado?

Sí. La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) ha confirmado recientemente el derecho de los consumidores a solicitar copia de la grabación de la conversación mantenida con el departamento de atención al cliente o, en su defecto, a solicitar la transcripción de la misma.

Además, debe ser la propia compañía la que informe en el justificante que se remita tras la reclamación del modo de acceder a la grabación o transcripción en cuestión.

Las operadoras conocen las multas a las que se arriesgan, de modo que suelen proporcionar esta información dentro de los dos o tres días siguientes. En todo caso, el plazo máximo previsto es de treinta días, y si se incumple, el consumidor puede reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Al ponerme en contacto vía telefónica con la empresa que me presta servicios con intención de plantear una reclamación, exclusivamente me atienden mediante un sistema robotizado. ¿Pueden hacer esto las empresas?

No. De acuerdo con el último Proyecto de Ley de servicios de atención al cliente, las empresas que operen en el ámbito de servicios básicos de interés general deberán ofrecer la posibilidad de atención al cliente con un operador no automatizado, es decir, con un “teleoperador humano”.

Se entiende por estos servicios básicos de interés general los suministros de agua y energía, los servicios de transporte, servicios postales, servicios telefónicos, servicios de comunicaciones electrónicas, servicios financieros y los servicios prestados a través de medios audiovisuales de acceso condicional mediante pago.

Está previsto que la ley se apruebe en el transcurso del año 2022. Y no solamente se tendrá que ofrecer esa posibilidad de atención personalizada, sino que se prevé también que, cuando la persona consumidora solicite hablar con una persona física, ésta tendrá que atenderle en el transcurso de esa misma llamada.

¿Tengo derecho a recibir una copia en papel del contrato celebrado a distancia?

Sí. El empresario o prestador de servicios está obligado a facilitar al consumidor y usuario la confirmación del contrato celebrado a distancia en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio.

Si después de la llamada, no recibes un documento o mensaje con la información exacta, conviene contactar con la empresa para solicitarlo.

Una vez aceptado el contrato con tu firma, ya existirá vinculación a lo acordado. En ningún caso la falta de respuesta a la oferta de contratación a distancia podrá considerarse como aceptación de ésta.

¿Una empresa puede llamar a mi teléfono fijo o móvil a cualquier hora?

No. Según establece el código de conducta para impedir las prácticas de televenta agresiva, las empresas no pueden llamar antes de las 09:00 horas, entre las 15:00 y 16:00 horas, y después de las 21:00 horas. Además, no se podrán recibir llamadas promocionales los fines de semana ni festivos.

Las operadoras se han comprometido a evitar el contacto con clientes que se encuentren dentro de la 'Lista Robinson', un servicio que ayuda de forma gratuita a librarse del acoso publicitario.

Para más información sobre cómo formar parte de la Lista Robinson facilitamos aquí sus datos de contacto:

- Por teléfono: de lunes a viernes, de 9:00 a 13:00, en el 93 240 40 74
- Por correo electrónico: info@listarobinson.es.

He comprado varios artículos a través de las llamadas ventas a distancia. Sin embargo, una vez recibida la mercancía no se ajusta a mis necesidades. ¿Puedo solicitar la devolución por este motivo?

Sí. La persona consumidora que ha comprado o contratado algo que no ha podido ver o probar tiene el derecho de “ver o probar” el producto o mercancía durante un plazo razonable, durante el cual pueda echarse para atrás si el producto o servicio no responde a sus expectativas. Este es el denominado “derecho de desistimiento”, que permite, con carácter general, devolver los artículos comprados en un plazo de 14 días sin tener que dar ninguna explicación y sin que se puedan aplicar penalizaciones. Este plazo se cuenta en días naturales (incluyendo por tanto los festivos, domingos y días inhábiles) a partir de la recepción del producto adquirido.

Sin embargo, habrá que estar atentos a la información facilitada por la propia empresa respecto de las condiciones y régimen de devolución que le son aplicables.

Además, la empresa está obligada por ley a facilitar información a los consumidores sobre este derecho antes de su contratación. Dicha información deberá incluir: las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer el derecho de desistimiento, así como el modelo de formulario para ejercerlo.

El derecho de desistimiento no se aplica en el caso de servicios de alojamiento (como reservas de hotel, por ejemplo), alquiler de vivienda, servicios de suministro de comida o actividades de esparcimiento, como billetes de avión o tren, entradas para conciertos, etc., cuando estas tengan una fecha o período de ejecución fijados. Tampoco es aplicable el derecho de desistimiento en el caso de suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas (salvo si se trata de un contrato de suscripción para el suministro de este tipo de publicaciones).

En el contrato que firmé con una empresa de ventas a distancia no aparecía la posibilidad de desistir del contrato. ¿Es esto legal?

Existen determinados productos que, por su naturaleza, no prevén la posibilidad del desistimiento. Este es el caso de servicios de alojamiento (como reservas de hotel, por ejemplo), alquiler de vivienda, servicios de suministro de comida o actividades de esparcimiento, como billetes de avión o tren, entradas para conciertos, etc., cuando estas tengan una fecha o período de ejecución fijados. Tampoco es aplicable el derecho de desistimiento en el caso de suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas (salvo si se trata de un contrato de suscripción para el suministro de este tipo de publicaciones).

Fuera de los casos mencionados en el párrafo anterior, las empresas están obligadas por ley a facilitar la información necesaria para la contratación de su producto o mercancía, incluyendo condiciones y plazos para desistir del contrato y régimen de devolución.

He ejercido mi derecho de desistimiento. Sin embargo, la empresa me reclama el importe de los gastos de transporte. ¿Es correcto? ¿Se puede retractar de un contrato ejercido por teléfono?

Sí, es correcto. En el caso de que el cliente o clienta ejerza su derecho de desistimiento dentro de los plazos comentados anteriormente, la empresa deberá aceptar la devolución y reembolsar el pago realizado. Eso sí, a menos que la empresa acepte voluntariamente hacerse cargo del coste de devolución o si no ha informado correctamente en un momento previo al contrato al cliente de que será él quien deba hacer frente a su pago en caso de devolución, será el cliente o clienta quien deba pagarlos.

En respuesta a la segunda pregunta, al encontrarse el contrato por teléfono dentro del concepto de contratación a distancia, debe existir generalmente la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento sin alegar razón alguna en el plazo de 14 días naturales, además puede llegar a ampliarse el derecho de desistimiento hasta 12 meses si no se había comunicado al usuario esta posibilidad.

¿Es legal que sin firmar nada se haga efectivo un contrato con un operador de telefonía u otros prestadores de servicios?

En primer lugar, el operador de telefonía u otros prestadores de servicios deberán facilitar, antes de la contratación, la información relevante y suficiente sobre las características principales del contrato de forma clara, comprensible y en un formato accesible.

El consentimiento de la persona consumidora debe existir para que el contrato sea válido. Este consentimiento puede prestarse en distintas formas hoy en día, incluido vía telefónica en caso de que sea el propio usuario quien se ponga en contacto con la compañía prestadora de servicios.

En aquellos casos en que sea la compañía la que se ha ponga en contacto telefónicamente con el usuario para llevar a cabo la contratación del contrato a distancia:

- Dicha compañía tiene la obligación de confirmar la oferta al usuario por escrito (vía papel, fax, correo electrónico, o SMS).
- El usuario únicamente quedará vinculado una vez haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito, que, entre otros medios, puede llevarse a cabo mediante papel, correo electrónico, fax o SMS.
- La compañía está obligada a facilitar (i) copia del contrato o (ii) la confirmación del consentimiento del usuario.

Se recomienda conservar una copia del contrato firmado.

Datos de contacto para la solicitud del Bono Social

COMERCIALIZADOR
DE ÚLTIMO RECURSO

Grupo IBERDROLA

- **Nombre:** CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO S.A.U.
- **Teléfono:** 900 200 708
- **Dirección web:** www.curenergia.es/bono-social
- **Dirección Postal:** Aptdo. Correos 61.017, 28080 Madrid
- **Correo electrónico:** bonosocial@curenergia.es

energíaXXI

- **Nombre:** ENERGIA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.L.U.
- **Teléfono:** 800 760 333
- **Dirección web:** <https://www.energiaxxi.com/bono-social>
- **Dirección Postal:** Aptdo. Correos 1.167, 41080 Sevilla
- **Correo electrónico:** bonosocial@energiaxxi.com

comercializadora
regulada

Grupo Naturgy

- **Nombre:** COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A.
- **Teléfono:** 900 100 283
- **Dirección web:** https://www.comercializadoraregulada.es/regulada/luz/bono_social_luz
- **Dirección Postal:** Aptdo. Correos 61.084, 28080 Madrid
- **Correo electrónico:** bonosocial@comercializadoraregulada.es

I|BASER

- **Nombre:** BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.
- **Teléfono:** 900 902 947
- **Dirección web:** <https://www.basercor.es/es/bono-social/bono-social-electricidad/>
- **Dirección Postal:** Aptdo. Correos 191, 33080 Oviedo
- **Correo electrónico:** bonosocial@basercor.es

 IBERDROLA

- **Nombre:** IBERDROLA
- **Teléfono:** 900 225 235
- **Dirección web:** <https://www.iberdrola.es/atencion-cliente>
- **Dirección Postal:**
- **Correo electrónico:**

Datos de contacto para la solicitud del Bono Social



- **Nombre:** ENDESA
- **Teléfono:** 800 760 909
- **Dirección web:** <https://www.endesa.com/es/te-ayudamos/bonosocial/bono-social>
- **Dirección Postal:** Aptdo. Correos 1.167, 41080 Sevilla
- **Correo electrónico:** atencionalcliente@endesaonline.com



- **Nombre:** NATURGY
- **Teléfono:** 900 100 251
- **Dirección web:** https://www.naturgy.es/files/solicitud_bono_social.pdf
- **Dirección Postal:** Avenida de América, 38, 28028, Madrid
- **Correo electrónico:**



- **Nombre:** TOTAL ENERGIES.
- **Teléfono:** 900 907 000
- **Dirección web:** <https://www.totalenergies.es/es/hogares/atencion-al-cliente/preguntas-frecuentes/solicitar-bono-social>
- **Dirección Postal:**
- **Correo electrónico:**



- **Nombre:** COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO S.L.U.
- **Teléfono:** 900 814 023
- **Dirección web:** <https://www.corenergetico.es/es/modelos-de-contratacion/bono-social/>
- **Dirección Postal:** Aptdo. Correos F.D. N°90 3300010 33080, Oviedo
- **Correo electrónico:** bonosocial@corenergetico.es



- **Nombre:** TERAMELCOR S.L.
- **Teléfono:** 800 00 79 43
- **Dirección web:** <http://www.teramelcor.es/bonosocial.html>
- **Dirección Postal:** Apto. Correo 6, 52006 Melilla
- **Correo electrónico:** bonosocial@teramelcor.es

Datos de contacto para la solicitud del Bono Social

Régsiti

- **Nombre:** RÉGSITI COMERCIALIZADORA REGULADA SLU
- **Teléfono:** 900 101 005
- **Dirección web:** <https://www.regsiti.com/bono-social/>
- **Dirección Postal:** c/Isabel Torres nº19 - 39011 Santander
- **Correo electrónico:** bono-social@regsiti.com

energía CeutaXXI
comercializadora de referencia | empresa de alumbrado eléctrico de Ceuta

- **Nombre:** ENERGIA CEUTA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA SA
- **Teléfono:** 900 106 004
- **Dirección web:** <https://www.energiaceutaxxi.com/>
- **Dirección Postal:** Aptdo. Correos 13, 51080 Ceuta
- **Correo electrónico:** bonosocial@energiaceutaxxi.com

CAPÍTULO 5

**SERVICIOS BANCARIOS,
DE SEGUROS Y DE APOYO
JURÍDICO**

¿Hay servicios jurídicos gratuitos para personas mayores?

Sí, hay servicios en distintas regiones como el "Servicio de Orientación Jurídica en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid" o, en el caso de País Vasco, los Servicios de Asistencia Jurídica Gratuita en Bizkaia, Álava y Gipuzkoa así como los Servicios de Orientación Jurídica (S.O.J.) de los Colegios de Abogados repartidos por el Estado.

Atienden cualquier consulta -de manera telefónica y/o presencial- de carácter jurídico o contenido legal, relativos a familia, menores, penal, civil, laboral, fiscal, arrendamientos y propiedad horizontal, entre otros.

El abogado o abogada que presta este servicio, informa de los requisitos y de la documentación que ha de acompañar a la solicitud de Asistencia Jurídica Gratuita.

Para acceder al servicio, la persona solicitante ha de contactar con el Centro de Servicios Sociales de su distrito, donde le citarán, indicando el día y la hora de consulta.

El trámite presencial requiere de cita previa obligatoria en la misma página web indicada.

¿Qué entidades pueden defender a las personas mayores ante las vulnerabilidades?

En el conjunto del Estado hay numerosas entidades que pueden defender a las personas mayores, empezando por la Fiscalía, que cuenta con su área de protección especializada en defensa de las personas mayores, así como otras entidades como pueden ser el Defensor del Pueblo, AEQUITAS, CEOMA, la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España o Vitalia.

¿Existen teléfonos gratuitos de atención jurídica a personas mayores?

Sí, por ejemplo, el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid cuenta con uno: 900 814 815, el horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 para personas mayores de 65 años. También atienden de manera presencial en la C/ Princesa, 3, 1ª planta, con cita previa.

Por otro lado, el 900 111 065, es un teléfono gratuito creado por el Ayuntamiento de Madrid para atender a personas mayores de 65 años, está disponible las 24 horas del día los siete días de la semana.

Siguiendo estos ejemplos, tenemos teléfonos a disposición en las distintas Comunidades Autónomas. Compartimos un listado con los Colegios de Abogados repartidos por el conjunto del Estado y sus números de teléfono.



QR: [enlace](#) a conjunto de datos de contacto
Colegios de Abogados del Estado.

A nivel autonómico existe el 012, se trata de un teléfono de asistencia al ciudadano, pero no es gratuito, sino que dependerá de su compañía telefónica, por lo que lo mejor será consultarlo con esta. El horario de asistencia es de 24 horas, pero solo podrá hablar con agentes de lunes a viernes de 8:00h a 22:00h y sábados, domingos y festivos de 10:00h a 22:00h. Fuera de ese horario funcionará el buzón de voz donde podrá dejar grabada su consulta y teléfono de contacto y el 012 le devolverá la llamada al día siguiente.

En el seguro de decesos, ¿a qué están obligadas las aseguradoras y los tomadores de seguros?

En el seguro de decesos:

La responsabilidad de la aseguradora es prestar los servicios funerarios pactados en la póliza en caso de que se produzca el fallecimiento de la persona asegurada. El exceso de la suma asegurada sobre el coste del servicio prestado por la persona aseguradora corresponderá al tomador o, en su defecto, a los herederos o herederas.

En caso de que la persona aseguradora no hubiese podido proporcionar la prestación por causas ajenas a su voluntad, quedará obligado a satisfacer la suma asegurada a los herederos o herederas de la persona asegurada fallecida.

En cuanto al tomador del seguro, es la persona que aparece como titular en la póliza de este seguro y, por tanto, se responsabiliza del pago de la prima y de su renovación anual. Además, está obligado u obligada a comunicar a la aseguradora la existencia del siniestro.

El tomador del seguro no es lo mismo que la persona asegurada, esta última, es la persona a quien cubre el seguro.

¿Qué información debe aparecer en la póliza de un seguro de decesos?

Una póliza de decesos deberá incluir:

- Nombre y apellidos o denominación social de las partes contratantes y su domicilio, así como la designación del asegurado y beneficiario, en su caso.
- Concepto en el cual se asegura.
- Alcance de la cobertura (qué tipo de servicio funerario, si incluye libre elección de cementerio, asistencia a personas, asistencia en viaje, gastos extraordinarios).
- Importe de la prima, recargos e impuestos.
- Vencimiento de las primas, lugar y forma de pago.
- Duración del contrato, con expresión del día y la hora en la que comienzan sus efectos.

Si interviene un mediador en el contrato, el nombre y tipo de mediador. Un mediador es aquella persona que media entre los asegurados y las compañías aseguradoras, aconseja al cliente sobre modalidades de seguro, coberturas, etc.

¿Es posible que si en el seguro de jubilación ejercito mi derecho al rescate me entreguen menos dinero del que he entregado en concepto de primas?

El derecho al rescate es la facultad de liquidar el seguro en caso de jubilación (ordinaria, anticipada o diferida), incapacidad laboral, situación de dependencia o fallecimiento.

Las condiciones por las que se ejercita este derecho quedarán recogidas en la póliza del contrato de seguro y se realizará bajo los baremos que establezca en cada póliza.

¿Existe algún motivo por el que pueda cancelar mi seguro de jubilación?

Los seguros de jubilación son instrumentos de ahorro a largo plazo para generar un ahorro complementario a la pensión pública en la jubilación. No hay prohibición para rescatarlos, es decir, se puede recuperar el importe ahorrado, aunque es posible que si no se cumplen ciertas condiciones del contrato se tenga que pagar una comisión.

El asegurado debe revisar las condiciones y términos de cancelación del seguro establecidos en el contrato.

Quiero saber qué información debe aparecer en la póliza de un seguro de jubilación.

Las pólizas relativas a los seguros de jubilación deberán incluir la siguiente información:

- Nombre y apellidos o denominación social de las partes del contrato y su domicilio, así como la designación del asegurado y beneficiario, en su caso.
- El concepto en el cual se asegura.
- Naturaleza del riesgo cubierto, describiendo, de forma clara y comprensible, las garantías y coberturas otorgadas en el contrato, junto con las exclusiones y limitaciones que les afecten destacadas tipográficamente.
- Descripción de los objetos asegurados y de su situación.
- Importe asegurado o alcance de la cobertura.
- Importe de la prima, recargos e impuestos.
- Vencimiento de las primas, lugar y forma de pago.
- Duración del contrato, debe incluir el día y la hora en que comienzan y terminan sus efectos.
- Si interviene un mediador en el contrato, debe incluirse también el nombre y tipo de mediador.

¿Puede mi compañía aseguradora cancelar mi seguro de vida?

La ley permite a las compañías aseguradoras cancelar un seguro de vida en los siguientes casos:

Impago: En caso de que no se pague la primera prima, o la única no se haya pagado a la fecha del vencimiento, la persona aseguradora podrá terminar el contrato, en caso de que la prima no se ha pagado antes del siniestro, la aseguradora no cubrirá nada (salvo que se haya acordado lo contrario). Si no se paga alguna de las primas siguientes, la cobertura de la aseguradora se suspende un mes después del vencimiento de la prima, y si no la reclama en los seis meses siguientes, se extingue el contrato.

Engaño: en caso de que se haya engañado o perjudicado al asegurador, o cuando el siniestro hubiera sido causado mediando mala fe de la persona asegurada.

Duración del Contrato: La duración máxima de la póliza es de 10 años, prorrogables por períodos de un año. En caso de que hayan transcurrido los 10 años de duración del contrato, las partes pueden decidir no prorrogar el contrato a través de una notificación escrita. La compañía aseguradora debe de notificar dicha decisión con dos meses de antelación a la finalización del contrato.

Inexactitud al declarar riesgo: la persona asegurada, como consecuencia del cuestionario al que se somete, debe declarar todas las circunstancias conocidas por él o ella que puedan afectar a la valoración del riesgo por parte de la entidad aseguradora.

En caso de inexactitud de información o circunstancias por parte de la persona asegurada, la compañía aseguradora puede terminar el contrato en el plazo de un mes desde que existe la inexactitud del tomador del seguro.

Sin embargo, en caso de que la persona asegurada no se sometiese a ningún cuestionario, éste no tiene el deber de declarar al asegurador todas las circunstancias conocidas por él que puedan influir en la valoración del riesgo.

El plazo que tiene la compañía aseguradora para cancelar el contrato en caso de reticencia e inexactitud en las declaraciones del asegurado es de 1 año desde la fecha de firma del contrato, salvo que las partes hayan acordado un plazo más corto.

Recientemente ha fallecido un familiar, pero no sabemos si tenía algún seguro de vida, y si fuera así dónde podría haberlo suscrito. ¿Existe alguna forma de conocer si somos beneficiarios de algún seguro y con qué compañía se tenía contratado ese seguro?

Se puede solicitar el “**Certificado de Contratos de Seguros de cobertura de fallecimientos**” ante el Registro de Contratos de Seguros de Cobertura de Fallecimiento.

Este certificado es un documento en el que constan los contratos vigentes en los que aparece como titular una persona fallecida y además incluye la información de la entidad aseguradora.

El Registro de Contratos de Seguros de Cobertura de Fallecimiento es un registro público del Ministerio de Justicia, que ofrece la información necesaria para conocer si una persona fallecida tenía contratado un seguro para el caso de fallecimiento y permite saber con qué asegurador lo tenía suscrito.

Únicamente se puede acceder al Registro una vez fallecida la persona asegurada, cuando se acredite la circunstancia y siempre que hayan transcurrido 15 días hábiles desde la fecha de defunción. Los datos en el Registro estarán disponibles durante 5 años desde la defunción.

Se puede solicitar el certificado:

- **De forma telemática:** mediante la página web del Ministerio de Justicia, descargándose y cumplimentando el Modelo y pagando la tasa correspondiente.
- **De forma presencial:** presentándose personalmente en el Registro General de Actos de última voluntad o a alguna Administración Territorial del Ministerio de Justicia. Deberá aportar el certificado de defunción de la persona fallecida.

Quiero saber qué información debe aparecer en la póliza de un seguro de vida.

El contrato de seguro de vida deberá quedar redactado por escrito y albergar los siguientes contenidos mínimos:

- Nombre y apellidos (o razón social) de las partes contratantes, así como sus domicilios;
- El concepto que se asegura;
- Las garantías y coberturas recogidas en el contrato, bajo las que se establece la naturaleza del riesgo cubierto;
- Los objetos asegurados;
- El alcance de la cobertura;
- El importe de la prima, recargos e impuestos;
- El lugar y forma de pago;
- La duración, indicando el momento en el que termina y comienzan sus efectos;
- El mediador, si lo hubiera.

¿Pueden las entidades bancarias establecer un horario restringido para el pago de recibos no domiciliados por ventanilla?

Las entidades bancarias pueden establecer un horario restringido para el pago de recibos no domiciliados por ventanilla, porque forma parte de su política comercial, pero debe facilitarse y estar disponible toda la información posible respecto a los mismos.

Me han cobrado por ingresar dinero desde la ventanilla bancaria. Antes no me cobraban. ¿Es legal que ahora me cobren?

No es legal, se trata de una práctica abusiva para tratar de evitar que los clientes realicen operaciones en las oficinas. La Audiencia Provincial de Álava, en su STC núm. 610/2018 de 12 noviembre. JUR 2019\58725, dice lo siguiente: "El contrato de cuenta corriente que el banco pacta con el cliente normalmente conlleva el cobro de una comisión de mantenimiento de la cuenta, esta comisión incluiría la gestión de cobro de recibos a ese cliente, por lo que se estaría cobrando dos veces por un mismo servicio".

Me han enviado una tarjeta de crédito a mi domicilio que no he solicitado y me han cobrado comisiones por ello. ¿Debo pagar el importe que me reclaman?

No, las entidades bancarias no tienen permitido enviar tarjetas de crédito no solicitadas. En caso de que lo hicieran, en principio bastaría con no activarla, porque no estaría contratada "por defecto", sino que será necesario activarla para ello.

En caso de que haya recibido una tarjeta de crédito no solicitada debe comunicarlo y notificar al banco correspondiente, pudiendo interponer incluso una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente por ser una mala práctica bancaria.

Se me ha perdido la tarjeta bancaria y me han efectuado una serie de cargos después de que yo hubiera comunicado su extravío. ¿Quién es responsable de los cargos que se han realizado?

En cuanto se notifique el extravío al banco correspondiente no existirá responsabilidad alguna, y el responsable será el banco. Sin embargo, dependiendo del banco y el seguro contratado con dicha entidad, es posible que el titular de la tarjeta podría tener que asumir los primeros cargos hasta un máximo de 150 euros, aunque algunos seguros fijan esta cantidad en 50 euros.

Recomendación para poder recuperar nuestro dinero:

- Denunciar los hechos a la policía
- Comunicar lo sucedido a la entidad bancaria para:
 - ◆ bloquear la tarjeta y evitar que el fraude continúe
 - ◆ realizar las gestiones que permitirán que recuperemos nuestro dinero.

Cuando una persona sufre un hurto en un cajero automático y le roban el dinero, especialmente cuando recoge la pensión, ¿Cómo debo actuar y qué mecanismos legales existen ante estos fraudes o ilegalidades?

En primer lugar, acudir a la policía, localiza tu comisaría más cercana. Allí los policías te indicarán cuál es el procedimiento que debes seguir para poner la denuncia. Si no es posible acudir a la Comisaría, la Policía Nacional dispone de un servicio de denuncias por internet o por teléfono que agiliza mucho este tipo de trámites en el siguiente enlace:



QR: [enlace a denuncias en Policía Nacional](#)

Por otro lado, muchas compañías ofrecen un seguro de robo en cajeros que, dependiendo de la entidad, incluye, entre otros, la posibilidad de recuperar el dinero.

¿En qué condiciones puedo rescatar un fondo de pensiones?

Existen casos excepcionales bajo los que se puede rescatar el plan de pensiones de manera anticipada.

- Si el o la titular demuestra encontrarse en situación legal de incapacidad laboral reconocida por el organismo competente.
- Si el o la titular se encontrara en situación de dependencia severa o gran dependencia (baremo establecido en el Real Decreto 504/2007, de 20 de abril).
- Enfermedad grave: tanto si la padece el propio titular del plan como su cónyuge o alguno de los ascendientes o descendientes de aquéllos en primer grado o persona que, en régimen de tutela o acogimiento, conviva con el partícipe o de él dependa.
- En el momento del fallecimiento del titular del plan, los derechos acumulados en los recibirán los beneficiarios que hubiera designado previamente el o la titular. De no haber designación específica de beneficiarios, serán los herederos y herederas legales quienes reciban el capital.
- Si el o la titular (1) se encuentra en situación legal de desempleo, (2) está inscrito como demandante de empleo en el SEPE y (3) ha agotado la prestación contributiva por desempleo o no tiene derecho a ella.
- Los o las titulares de un plan de pensiones con una antigüedad mínima de 10 años contando desde el 1 de enero de 2015 (Se hace efectivo el 1 de enero de 2025)
- Jubilación: puede ser a edad ordinaria, anticipada o diferida.

Existen distintas formas de rescate:

- En forma de capital: La persona beneficiaria percibe el importe total del plan en un único cobro. Puede ser de cobro inmediato o diferido. Al rescatar el plan de pensiones de esta manera, deberemos hacer frente a un único pago de impuestos por lo ahorrado en nuestro plan de pensiones. Los rescates en forma de capital con antigüedad 31/12/2006 o anterior están bonificadas con una reducción fiscal del 40%, tributando solo por el 60% restante.
- En forma de renta: se recibe de manera periódica –mensual, trimestral, semestral o anual– una cantidad de dinero que puede ser fija o variable, dependiendo del tipo de renta escogida. La forma de renta tiene un impacto fiscal más progresivo, dado que la tributación se reparte entre diferentes ejercicios fiscales. Es, generalmente, la forma más eficiente de rescatar un plan de pensiones.
- En forma mixta: el beneficiario recibe una parte de lo ahorrado en capital y, posteriormente, recibe una renta periódica.

Hace años contraté un fondo de pensiones pero no recuerdo en qué entidad, ¿hay alguna forma de averiguarlo?

La Dirección General de Seguros y Fondos de pensiones cuenta con un Registro público de fondos de pensiones. (<http://rrpp.dgsfp.mineco.es/Fondo>) en el que con el NIF del asegurado se puede buscar los detalles del fondo de pensiones.



QR: [enlace](#) a Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

CAPÍTULO 6

FRAUDES Y ESTAFAS

He oído que hay falsos revisores de la luz o del gas que van de puerta en puerta y roban a las personas mayores o les obligan a pagar en efectivo “la supuesta inspección”. ¿Cómo debo actuar y qué mecanismos legales hay ante estos fraudes o ilegalidades?

Las personas estafadoras pueden ser hombres o mujeres, vestidos con mono de trabajo y presentándose como trabajadores de la empresa instaladora de gas, luz u otro servicio, diciendo que vienen a realizar una revisión de la instalación. Finalizado el trabajo, extienden una factura en la que cobran por el servicio, y aprovechan el descuido de la persona propietaria para robar algún objeto de valor o, incluso, han llegado a efectuar robos con violencia.

Recomendación: formas de actuar

- No abrir la puerta a ningún inspector de gas, luz, etc. que no se haya solicitado previamente a través de la compañía suministradora. Normalmente, las compañías suministradoras suelen enviar una carta informando de los detalles de la revisión, fecha y hora al domicilio para notificar la visita del revisor de la luz o gas.
- Solicite al inspector o inspectora que se identifique con el correspondiente carné de la empresa.
- Las revisiones no se pagan en el acto en efectivo ni con tarjeta, el servicio se carga en el siguiente recibo de gas.
- Si ya se ha producido la estafa, el mecanismo legal de actuación es la denuncia:
 - ◆ por escrito, mediante la presentación de un escrito, firmado por la persona que lo realiza; o,
 - ◆ verbalmente, ante un agente de la autoridad (policía, etc.) o funcionario que recoge la manifestación de los hechos denunciados por escrito, firmando ambos.

He sabido que hay falsos empleados de telefonía que contactan a las personas mayores por las guías telefónicas. Les extraen toda la información sobre la empresa que tienen contratada, el número de cuenta bancaria y el DNI y con esta información los contratan en otras compañías. ¿Cómo debo actuar y qué mecanismos legales hay ante estos fraudes o ilegalidades?

Lo primero que debe hacer es sospechar de llamadas inesperadas, sobre todo aquellas que lo soliciten con urgencia.

Lo mejor es no atender a lo que le piden en la llamada, colgar y contactar con la supuesta entidad que le ha comunicado para verificar si efectivamente eran ellos.

En ningún caso facilite información personal o bancaria, las entidades reales están al tanto de la existencia de este tipo de estafas y por ello no solicitan información por mail, SMS o llamada telefónica. Además, ya cuentan con su información personal, no necesitarán pedírsela de nuevo y, en cualquier caso, nunca por teléfono.

Desconfía también de ofertas excesivamente buenas no solicitadas, siempre es mejor rechazarlas y ponerse en contacto con la entidad a posteriori para confirmar la oferta. Si te llaman para que llames a otro número, no llames.

Guarda el número de teléfono para identificarlo si le vuelven a llamar de nuevo. Es aconsejable buscar en internet el número desde el que nos han contactado para verificar si lo ha reportado algún otro usuario.

En cualquier caso, si tiene la sospecha de haber sido víctima de estos estafadores, lo mejor es presentar una denuncia ante la Policía Nacional, la Guardia Civil, ante la Fiscalía, o ante el Juzgado.

Es importante contactar también con tu banco, comprobar si ha habido movimientos en tu cuenta. El banco está obligado a devolver de inmediato el importe de operaciones no autorizadas, como tarde el día hábil siguiente al que se le haya notificado la operación.

He recibido un SMS/e-mail que parece ser de mi banco en el que me pide que confirme mi número PIN, ¿cómo puedo saber si es legítimo o se trata de una estafa?

No facilites nunca este tipo de información: el banco no pide nunca datos personales o bancarios por correo electrónico o SMS y mucho menos documentos, para eso están las notificaciones a las que se accede desde la web o la aplicación del banco. Las entidades insisten en que nunca mandan mensajes de tales características ni piden claves ni datos personales por SMS o e-mail.

Por lo que en caso de recibir SMS/e-mail en el que se pide confirmar número PIN, por mucho que parezca ser de tu banco, debes siempre desconfiar y ponerte en contacto con tu banco para informar de la situación y verificar que realmente el SMS/e-mail es falso.

He recibido una llamada telefónica de un funcionario de la Seguridad Social diciéndome que hay un problema con mi pensión y que debo devolver cierta cantidad de dinero ingresándola en un número de cuenta, ¿cómo puedo saber si es legítimo o se trata de una estafa?

No hagas el ingreso que te piden: las comunicaciones oficiales de la Tesorería General de la Seguridad Social se realizan a través de su sede electrónica o el portal IMPORTPASS mediante notificación electrónica y, de no tenerla, enviando el modelo TA1 a través de "Presentación de Otros Servicios". Debemos, por tanto, desconfiar del resto de comunicaciones que lleguen por otros canales.

¿Tienes más preguntas? Envíanoslas para poder responderlas en la siguiente edición.

Cualquier tipo de pregunta jurídica será válida. Las recopilaremos y las responderemos en la siguiente edición.



QR: [enlace](#) a formulario de recopilación de preguntas

La guía jurídica gratuita para las situaciones de la vida

Divorcio, fallecimiento de alguno de nuestros padres o pareja, herencias, ... Hay momentos en nuestra vida que nos suponen muchos cambios y nos generan todo tipo de pensamientos y sentimientos. Esta guía sueña con ir respondiendo las situaciones más frecuentes para empoderarnos.

La Guía Jurídica para las transiciones en nuestra vida es un libro de consulta práctico y empoderador para todas aquellas personas que quieran hacer frente a una situación en su vida que le genera dudas.

CONSULTA TUS DUDAS SOBRE VIVIENDA, IMPUESTOS, LABORAL, FRAUDES, BANCA, CONSUMO, ETC.

Desde preguntas sobre arrendamiento de viviendas completas a viviendas compartidas, desde cuestiones laborales en el empleo del hogar a cuestiones fiscales sobre la jubilación... En esta primera edición se ha recopilado una primera tanda de preguntas frecuentes de la comunidad y se han ido respondiendo por el equipo de expertos.

PARA LAS DUDAS QUE NO ENCUENTRES RESPUESTA, ENVÍA TUS PREGUNTAS Y SERÁN RESPONDIDAS PARA LA SIGUIENTE EDICIÓN.

Si te surge alguna duda respecto a una situación que estás viviendo a la que no encuentras respuesta, podrás enviar tus preguntas a través del QR y enlace en la última página de este Libro.