



Reposté en una estación de servicio, pero después tuve que parar porque algo no iba bien en el coche. Habían puesto gasolina, no gasoil, como solicité. La extrajeron, hicieron las reparaciones y pude continuar el viaje. A la vuelta paré en la estación y hablé con el gerente. No quiso darme la hoja de reclamaciones y me dijo que le dejara el ticket de la gasolina y la factura del taller. Terminamos discutiendo y ahora no se qué hacer.

En estas situaciones, se puede optar por solicitar la hoja de reclamaciones en el establecimiento y en caso de negativa avisar a la policía, o enviar la reclamación por burofax, siempre aportando copia de los tickets y facturas. También se puede acudir a las diferentes oficinas de servicio de consumo municipales. En última instancia se podría recurrir a arbitraje de consumo, que es voluntario para las partes, o acudir a los tribunales. De acuerdo con las sentencias dictadas en asuntos similares y de

acuerdo a la Ley de Consumidores, el afectado debería acreditar el repostaje incorrecto, el daño sufrido y la relación causa-efecto entre ambos, lo que puede lograrse con ticket o factura del repostaje y del taller e informe pericial. Con ello se trata de establecer que el daño tiene su causa en el erróneo combustible suministrado y que la responsabilidad del error es de la estación de servicio y la falta de diligencia de sus empleados. Estarían obligados a indemnizar por los daños causados.



Encargué en una tienda de ventanas el cerramiento del balcón de mi casa. Me hicieron un presupuesto que acepté y entregué 400 euros por adelantado. Tenían que haber empezado la obra hace cinco meses pero no hay manera de que vengan, todo son largas. Hace tres meses se comprometieron a venir en menos de 15 días, incluso me mandaron un mail confirmando el día. Les he pedido que me devuelvan el dinero y me insisten en que van a venir en unos días, pero yo ya no me fío. ¿Puedo exigir la devolución de los 400 euros?

Pida una hoja de reclamaciones en la tienda, solicite la devolución del dinero y entréguela a los servicios de consumo de su municipio o provincia para que realicen una mediación. En caso de que no diera resultado y no se lograra un acuerdo para la devolución del dinero o para el cumplimiento e inicio de la obra, sugerimos que valore acudir a los tribunales de justicia. Si bien no todos los retrasos en obras conllevan un incumplimiento que permita resolver los contratos. En su caso, puede alegarse que a pesar de los requerimientos e intentos de mediación, el vendedor-instalador

mantiene una voluntad obstaculizadora en el cumplimiento de sus obligaciones y que solicita la resolución del contrato. Le interesará acreditar la entrega realizada, con el presupuesto y el recibo o justificante bancario del abono, el incumplimiento del establecimiento, aportando copia del expediente de los servicios de consumo y todos los documentos, mails, etc. de que disponga sobre el plazo pactado para el inicio de la obra sin obtener respuesta satisfactoria. Siendo un juicio por la cuantía señalada, no está obligado a contratar abogado ni procurador.

## DUDAS LEGALES

consultoriolegal@consumer.es

Si tienes dudas legales, mándanos un email. Tras estudiar las posibilidades de cada caso, los servicios jurídicos de **EROSKI CONSUMER** sugieren las actuaciones más adecuadas para cada situación. Se trata solo de una orientación. las cuestiones judiciales son complejas y están llenas de circunstancias que condicionan los casos e influyen en las sentencias. Recuerda que la única contestación a las consultas recibidas será la publicada en estas páginas.

## UN CASO SIMILAR PUEDE MERECER UNA SENTENCIA DISTINTA

Esta sección recoge sentencias de nuestros tribunales que, por su contenido, afectan a los consumidores y usuarios de todo tipo de productos y servicios. No olvide que ante hechos similares, las cuestiones de prueba, las circunstancias concretas de las partes implicadas e incluso el tribunal que sea competente en la causa puede determinar fallos distintos.



## CLÁUSULA DE DURACIÓN ABUSIVA

### Una comunidad de propietarios cancela el contrato de mantenimiento del ascensor y le reclaman casi 20.000 euros

Una comunidad de propietarios contrató el servicio de mantenimiento de ascensores por un periodo de 10 años, pero cuando quedaban tres para su vencimiento notificó a la empresa su resolución. Como se incluía una cláusula de penalización del 50% de las cuotas mensuales restantes hasta el fin del contrato, la comunidad fue demandada por 19.000 euros. Y con fecha 9 de diciembre de 2013, la sentencia de la Audiencia Provincial de Pontevedra declara nula y abusiva la cláusula de duración impuesta por la empresa en un contrato de adhesión. La cláusula únicamente beneficiaba a la empresa, sin que se apreciaran ventajas para el consumidor, lo que suponía un desequilibrio en las prestaciones de las partes que la ley no puede amparar. Pero condena a la comunidad a indemnizar a la empresa con casi 3.000 euros por no avisar a la empresa del vencimiento del contrato con la antelación fijada en el contrato, al menos 180 días de antelación al fin del contrato.



## FALTA DE INFORMACIÓN EN EL ETIQUETADO

### Compra un producto desatascador y se quema cara y cuerpo por salpicaduras

Una consumidora compró un producto desatascador y al verterlo por el desagüe le salpicó la cara y cuerpo produciéndole quemaduras. Por los daños sufridos y el periodo de baja que padeció reclamó una indemnización al fabricante alegando que las instrucciones del producto eran defectuosas. Así lo consideró también la Audiencia Provincial de Albacete, en sentencia de 25 de noviembre de 2013, que condena al fabricante a abonar 26.520 euros. En el etiquetado constaba que se trataba de un producto potente y de uso profesional, indicando que provocaba quemaduras graves y advirtiendo del uso obligatorio de guantes. Tras el accidente se cambió el etiquetado para añadir que el uso profesional era exclusivo, que no era apto para uso doméstico y que debía usarse indumentaria, guantes adecuados y protección de ojos y cara. Para la Audiencia Provincial de Albacete el cambio inmediato evidenciaba un reconocimiento de falta de advertencias de uso suficientes, como se deducía también del hecho de que se produjeran serios perjuicios cuando se siguieron las indicaciones del etiquetado.



## CLÁUSULA SUELO

### El banco se niega a eliminar el suelo de la hipoteca y ofrece una rebaja de la cláusula cobrando una comisión

Una persona firmó una hipoteca a interés variable (euríbor más 0'75) en el año 2002. En 2004 y viendo que sus cuotas no bajaban acudió al banco. Resultó que tenía una cláusula suelo del 4'25% que el banco se negó a eliminar. Sin embargo, y a propuesta del banco se modificó el tipo de interés reduciéndose a su vez el suelo al 3'25 a cambio de una comisión del 1% sobre el capital pendiente de amortización. En 2012, la consumidora demandó a su banco solicitando la nulidad de la cláusula suelo. Si bien el banco consideraba que la modificación de la cláusula suelo implicaba su confirmación y validez por haber sido negociada entre las partes. La Audiencia Provincial de Cáceres, en sentencia de 19 de noviembre de 2013, no lo entendió así y declara la nulidad de la cláusula suelo y de su modificación. Dice en esta sentencia que era evidente que lo que se pidió fue la eliminación de la cláusula suelo. Y condena a dejar de aplicarla, recalculando el cuadro de amortización y a la devolución de las cantidades cobradas.