



Hace un tiempo, cambié de compañía telefónica y de Internet. Ahora, me ha llegado una factura de la anterior empresa de 31 euros. En Atención al Cliente, me informaron de que el motivo era no haber devuelto el viejo *router*. Cuando contraté estos servicios lo hice bajo la condición de oferta con instalación y *router* gratis. Al informarles del cambio, no me notificaron que debía realizar esta devolución. ¿Puedo reclamar?

Puede poner una reclamación a Atención al Cliente y solicitar el número de su incidencia o hacerlo a través de los servicios de consumo de su municipio o provincia. Si conserva documentos de la oferta y el contrato de su anterior operadora de telefonía, compruebe los términos y si se establecía o no la obligación de devolución del *router*, modo, plazo y penalización por incumplimiento. Si ya no dispone del contrato, pida una copia al hacer la reclamación. Si la penalización cobrada no se recoge en el contrato, solicite la devolución. Si la establece pero la oferta fue de *router* gratuito, pídale también, puesto que la oferta es de obligado cumplimiento y

podría haberse proporcionado información contradictoria. También puede proponer en su reclamación devolverles el *router*, si bien algunas operadoras cobran penalizaciones por no hacerlo en un plazo determinado. Así que transcurrido ese plazo, a contar desde la baja, su devolución no garantiza el cobro de la factura. Finalmente, si no logra un resultado satisfactorio, solicite el arbitraje de consumo. Alegue el derecho del consumidor a una información suficiente, veraz y eficaz y, en su caso, el carácter abusivo de una penalización desproporcionadamente alta al daño causado a pesar de haberse ofrecido a repararlo devolviendo el *router*.



He cambiado de domicilio y para la mudanza, contraté a una empresa. Algunos muebles me llegaron con golpes y arañazos, pero en el momento de recibirlos no me di cuenta y firmé el recibí. Dos días después, les llamé por teléfono para ponerles al corriente de esta incidencia. Dicen que ellos no han sido y que ya firmé el recibí de conforme. ¿No tienen ninguna responsabilidad?

Conforme a la Ley, el porteador debe responder de la pérdida total o parcial de las mercancías, así como de las averías que sufran desde el momento de su recepción hasta el de su entrega en destino. No es posible reclamar por la pérdida o avería de los bienes objeto de la mudanza si el destinatario no manifiesta por escrito sus reservas al porteador en el momento de la entrega o, en el caso de pérdidas y averías no aparentes, dentro de los siete días siguientes al de la entrega, descontando domingos y festivos. No obs-

tante, sí puede reclamar como consumidor en el caso de que antes de la entrega, el porteador no le hubiera informado por escrito, de forma clara y destacada, de la forma y plazos para manifestar las reservas, así como de las consecuencias de su ausencia. Si no recibió esta información, reclame cuanto antes por burofax certificado con acuse de recibo al porteador y, si contrató un seguro, comuníquelo al siniestro. Sugerimos que valore los daños e intente llegar a un acuerdo, dejando siempre constancia de su reclamación.

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.



ANULAN VARIOS CONTRATOS POR ENGAÑO



Venden a una pensionista en su domicilio todo tipo de objetos y la endeudan

Una mujer de casi ochenta años, viuda, sin hijos y atendida por una asistente social recibió en su domicilio la visita de varios comerciales y firmó varios contratos de compra y de financiación. Entre otros objetos, adquirió un tensiómetro, un DVD, una pedalera y varias colecciones de libros. Teniendo en cuenta que no había sido consciente de lo que firmaba, acudió a los tribunales y solicitó la devolución de los 4.900 euros ya abonados y la nulidad de los contratos. En esta sentencia, de 28 de febrero de 2014, la Audiencia Provincial de Madrid declaró nulos todos los contratos por concurrir engaño y error en el consentimiento y condenó a la empresa vendedora a devolver el dinero. Para la Audiencia Provincial de Madrid quedó acreditado que la mujer tenía una exigua pensión y que era incapaz de comprender lo que era un contrato de compraventa, por lo que hubo un evidente error en el consentimiento de esta consumidora desamparada a la que, dice, se le vendieron cosas inútiles e inservibles, endeudándola gravemente.

RETRASO EN LA REPARACIÓN DE UNA MOTO



Después de presentar una demanda ante los tribunales, le arreglan el vehículo

Un consumidor firmó un contrato de compra para la adquisición de una moto de segunda mano. Al poco tiempo, el vehículo comenzó a fallar y a presentar averías que el taller del vendedor-garante no solucionaba de manera definitiva. Tras varias intervenciones, el taller calificó la avería como de causa desconocida. Ante esta incertidumbre y retraso en la reparación, el consumidor notificó al vendedor la resolución del contrato y presentó una demanda ante los tribunales. Finalmente, el vendedor reparó el vehículo una vez presentada la demanda. La Audiencia Provincial de Ciudad Real le condenó a devolver el precio abonado al consumidor por la compra, 3.800 euros, más los gastos de impuestos y matriculación y una indemnización de 3.000 euros por daño moral. Expone que el consumidor pretendió de manera insistente una reparación suficiente de su problema, conforme a la garantía, pero no la obtuvo y llegó a encontrarse en una situación de indeterminación sin posibilidad de reparación.

PROBLEMAS EN LA LECTURA DEL CONSUMO ELÉCTRICO

Recibe una factura de la luz de más de 500 euros y el Juzgado la reduce a 74

Un hombre recibió una factura de la luz de 546 euros y se negó a pagarla. La empresa comercializadora le demandó y acreditó en el juicio que la facturación se correspondía con los datos de consumo del contador proporcionados por la empresa distribuidora. Para el Juzgado de Primera Instancia Número 10 de Santander, aunque la desproporción de la factura hacía sospechar alguna anomalía en la medición del suministro, probarlo correspondía al consumidor, ya que si bien no era lo habitual, no significaba que no se hubiera producido realmente. El proceso tuvo en cuenta que inmediatamente después del periodo facturado, la distribuidora cambió los aparatos de medición, lo que ocasionó incidencias informáticas y afectó a la captura de los registros de lecturas. Esta reconocida anomalía permitía fijar un nexo causal directo entre la incidencia detectada y la extraña cantidad facturada y concluir que esta no era fiable. No obstante, como en el periodo facturado el demandado sí efectuó consumos, se le condenó a pagar 74 euros, calculados conforme al consumo medio mensual.