



Me cambié de compañía eléctrica y, al poco, me visitó un comercial de la antigua entidad para que volviera. Les dije que lo pensaría, pero al mes me cargaron una factura. Llamé a Atención al Cliente para reclamar, pero no me hacían caso y decidí marcharme otra vez de esa compañía por mi cuenta. A partir de entonces, me llegaron cartas de la antigua entidad pidiéndome pagar una penalización por incumplir el periodo de permanencia y me inscribieron en un fichero de morosos. Llamé varias veces sin resultado. Ahora, una financiera me pone pegadas para un préstamo por estar registrada en un fichero de morosos. ¿Qué puedo hacer?

Si las gestiones de cambio de compañía se realizaron sin el consentimiento del consumidor, es posible denunciar los hechos ante los servicios de consumo de su municipio o provincia. Debe manifestarse, en su caso, el uso indebido de datos personales, tales como el número de cuenta bancaria que disponía la compañía por anteriores relaciones contractuales. Sugerimos solicitar la anulación de la factura y que se realicen todas las gestiones necesarias para cancelar los datos personales del fichero de morosos. Si esto último no se corrige, el uso no consentido de datos personales se puede denunciar ante la Agencia Española de Pro-

tección de Datos (www.agpd.es). Además, es posible acudir a los tribunales de justicia y solicitar una indemnización (especialmente si ha habido una denuncia previa ante la Agencia Española de Protección de Datos que haya finalizado con sanción), ya que la inclusión de datos personales en ficheros de morosos sin cumplir los requisitos legales puede vulnerar derechos fundamentales al honor y a la intimidad personal, y causar daños morales y perjuicios económicos por pérdida de la posibilidad de contratar con terceros. En cuanto a la financiera, inténtelo otra vez aportando copias de las reclamaciones o denuncias presentadas.



Encargué mobiliario por valor de casi 10.000 euros para equipar mi nueva casa. Lo pagué todo por adelantado y me entregaron todos los muebles excepto unas sillas que se llevaron por defectos en el tapizado y una mesa auxiliar que ya no quería, una decisión que la tienda aceptó. Ya han pasado casi cinco meses y no hay manera de que me entreguen las sillas. Continuamente me dan largas. ¿Cómo debería actuar?

Cuando las gestiones personales y telefónicas no dan resultado, sugerimos solicitar en el establecimiento una hoja de reclamaciones o acudir a los servicios de consumo de su municipio o provincia para plantear una reclamación escrita de la que quede constancia. También es posible dirigir un burofax a la tienda y requerir de esta forma la entrega de las sillas debidamente tapizadas, así como la devolución del importe abonado por la mesa. Si estas gestiones no dieran resultado, puede acudir a los tribunales. En el caso concreto de las sillas, hay que solicitar el cumplimiento del contrato de compraventa, la entrega en perfectas condicio-

nes o, con carácter subsidiario, la devolución del importe abonado por ellas. Ha de alegarse la garantía legal de los bienes muebles que otorgan derecho a la reparación gratuita en un plazo razonable o en otro caso, a la devolución del dinero. Respecto de la mesa, hay que pedir la devolución del precio pagado porque no se ha entregado tras el acuerdo previo entre empresa y cliente. En juicios de cuantía inferior a 2.000 euros, no se precisará abogado y deberá acreditar sus declaraciones con toda la documentación de que disponga, como presupuesto, contrato, resguardos de entrega, correos electrónicos y reclamaciones escritas.

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.



ROBOS EN EL CAMPING



Les roban objetos de valor del interior de sus casas móviles y el camping es el último responsable

Durante su estancia en un *camping*, a unos usuarios les robaron objetos de valor del interior de las *mobil home* (o casas móviles prefabricadas) en las que disfrutaban de sus vacaciones. Dieron parte a sus compañías de seguro y estas les indemnizaron con 2.116 euros por los objetos sustraídos. Después, la aseguradora demandó al *camping* por considerarle responsable, si bien este alegó que eran los usuarios quienes debían asumir el riesgo, al no haber puesto en su conocimiento la existencia de los objetos ni haberlos depositado para su custodia. Finalmente, la aseguradora ganó el pleito. Según la Audiencia Provincial de Madrid, en sentencia de 22 de abril de 2014, el contrato de *camping* comparte las mismas características que el de arrendamiento, de depósito y de prestación de servicios. El depósito se constituye cuando la caravana entra en el recinto y ocupa la parcela adjudicada. Desde ese momento, surge el deber de guardarla y restituirla con obligación de custodia y de vigilancia.

LEY DEL JUEGO Y LEY DEL CONSUMIDOR



Gana 30.000 euros en un concurso, pero consideran su participación fraudulenta

Una persona ganó 30.000 euros en un concurso de televisión e Internet, pero se los denegaron por considerar fraudulenta su participación. Para obtener premios, había que enviar un mensaje y después, acceder a una web para darse de alta en una comunidad de usuarios y rellenar un formulario. Según las empresas organizadoras del certamen, el concursante infringió el límite temporal de envío de dos SMS en menos de 15 segundos durante dos horas seguidas. Este, a su vez, alegó desconocer las bases del concurso, a pesar de estar disponibles en la web. El asunto acabó ante los tribunales. Para la Audiencia Provincial de Madrid, en sentencia de 1 de abril de 2014, poner a disposición las bases del concurso en la web no garantizaba que el concursante tuviese una completa información y conforme a la Ley de Juego y a la Ley del Consumidor, tenía derecho a obtenerla. Los organizadores no acreditaron que el concursante conociera las limitaciones en la transmisión de los mensajes establecida en las bases y se les condenó a abonar el premio.

RESPONSABILIDAD SOLIDARIA

Compra billetes de avión a una agencia de viajes y se queda sin vuelos por cese de la compañía aérea

En 2012, una persona adquirió a través de una agencia de viajes tres billetes de avión de ida y vuelta para volar desde Barcelona a la localidad boliviana de Cochabamba. Abonó 3.250 euros. Poco después, la compañía aérea suspendió sus operaciones por su grave situación económica y el consumidor demandó a la agencia de viajes. Invocó a su responsabilidad solidaria y adujo que debía conocer la situación financiera de la compañía aérea. Solicitaba que se la condenara a devolver el precio más 600 euros por daño moral. Pero perdió el pleito. Para la Audiencia Provincial de Barcelona, en sentencia de 10 de abril de 2014, la responsabilidad solidaria solo opera en el ámbito de los viajes combinados (transporte más alojamiento y otros servicios turísticos) y no era el caso. Consideró que en un mercado tan regulado como el aéreo, no parecía que pudiera exigirse a la agencia que anticipara el cese de operaciones de una línea aérea boliviana que operaba con el beneplácito de las autoridades aeronáuticas nacionales e internacionales.