



Compré un sillón relax que estaba de oferta. Pagué 300 euros cuando su precio original era de casi 450 euros. Tres meses después, el tapizado del respaldo se descosió y llamé a la tienda para pedir que me lo cambiaran por otro. Me contestaron que no les quedaban sillones de este tipo del mismo modelo, tampoco en fabrica, y me ofrecieron otro similar y del mismo precio, 450 euros, pero debía abonar 150 euros. No estoy de acuerdo. ¿Qué puedo hacer?

Conforme a la Ley, los productos tienen una garantía de dos años, pero hay excepciones: los adquiridos mediante venta judicial, aquellos que no estén envasados, el agua, el gas y la electricidad. El vendedor tampoco es responsable de los defectos en el caso de que la compra hubiese sido por "saldo" (venta de productos a precio reducido por deterioro, desperfecto, desuso u obsolescencia) y el consumidor fue consciente de ello (en estos casos, esta circunstancia debe constar de manera específica y evidente). Por lo tanto, si se descarta una venta informada como "saldo" y teniendo en cuenta que no es posible sustituir el sillón por otro

igual, la mejor opción es reclamar al vendedor la reparación gratuita en garantía a través de los servicios de consumo. El fabricante está obligado a garantizar un adecuado servicio técnico, así como el suministro de piezas de repuesto durante un plazo mínimo de cinco años desde la fecha en que el producto deje de fabricarse. Pero ante todo, es importante dejar constancia escrita de esa reclamación antes de que transcurran seis meses desde la fecha de entrega del producto. Una vez superado ese periodo y hasta el vencimiento de la garantía (dos años), puede que el consumidor deba probar que el defecto es de origen y no por un mal uso.



Cambié de operadora de telefonía móvil, pero antes de hacerlo, llamé al servicio de atención al cliente para asegurarme de que había cumplido el periodo de permanencia. Me dijeron que me faltaban dos semanas, así que esperé ese tiempo. Al poco de cambiarme de operadora, me llegó la última factura con una penalización de 150 euros por incumplir el periodo de permanencia. La he devuelto y, ahora, me llaman continuamente para que pague. Dicen que aún me quedaban un par de días. ¿Qué puedo hacer?

Le sugerimos que compruebe las fechas de permanencia en el contrato. Si no dispone de una copia, solicítelo al servicio de atención al cliente. Presente, además, una reclamación y solicite un número de incidencia para ambas gestiones. Si estos trámites no dan resultado, acuda a los servicios de consumo de su municipio o provincia y ponga una queja. Estos servicios realizarán una mediación con la operadora. En la solicitud, debe demandar la anulación total del cargo o pedir que le apliquen la penalización proporcional a los dos días que faltaban y no los 150 euros que se corresponden al periodo íntegro.

En el caso de que el resultado de la mediación no sea satisfactorio, solicite Arbitraje de Consumo, ya que es una vía gratuita y voluntaria para resolver conflictos de consumo a la que están adheridas la mayoría de operadoras de telefonía. Tenga en cuenta que conforme a la reforma de la Ley del Consumidor en marzo de 2014, cuando un usuario incumpla el compromiso de permanencia adquirido con la empresa, la penalización por baja o cese prematuro de la relación contractual será proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado.

### 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 MERECEER 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.



## CAMBIO DE TITULARIDAD

**Se le olvidó dar de baja el contrato a su nombre y le reclaman más de 3.000 euros por facturas de la luz**

Una compañía eléctrica demandó a un ciudadano, a quien reclamaba 3.330 euros por impago de facturas de la luz en un local. El consumidor se negó a pagarlas y alegó que había contratado ese suministro como arrendatario del local, pero que después resolvió el contrato, lo abandonó y lo ocupó un nuevo inquilino. Según el demandado, era él quien había efectuado el consumo y quien debía abonarlo. Pero perdió el juicio. Según la Audiencia Provincial de Barcelona, en sentencia de 22 de abril de 2014, desde el momento en que el consumidor demandado suscribió el contrato de suministro eléctrico, estaba obligado a pagar. Al marcharse, no dio de baja el contrato a su nombre y al no haber comunicado a la compañía el cambio de titularidad, le condena al pago de la deuda y a las costas. Recuerda que el consumidor que esté al corriente de pago puede traspasar su contrato a otro consumidor que vaya a utilizarlo en idénticas condiciones, pero debe ponerlo en conocimiento de la empresa.

## PRÉSTAMOS CON INTERESES DE DEMORA

**Le aplican intereses de demora del 29% por impago de un crédito personal y los declaran abusivos y desproporcionados**

En 2005, una usuaria concertó un crédito personal por 19.372 euros con un interés nominal del 6,95%, de demora del 29% y a devolver en 96 meses. Al no cumplir lo pactado, el banco resolvió el contrato, dio por vencido el préstamo y acudió a los tribunales. Le reclamaba el pago del capital pendiente, 13.605 euros, más los intereses de demora al 29%. Pero la usuaria se opuso a tales intereses, por considerarlos desproporcionados. La Audiencia Provincial de Guadalajara le dio la razón y, en sentencia de 3 de junio de 2014, asegura que si bien es posible pactar unos intereses moratorios para los casos de incumplimiento, este pacto, cuando afecta a consumidores, debe ser proporcionado al equilibrio patrimonial. Apoyándose en la Ley que aprobó los Presupuestos Generales del Estado para 2005, que estableció un interés legal del dinero del 4%, considera desproporcionado tal interés y lo declara nulo. Condena a la consumidora a abonar al banco los 13.605 euros más el interés legal.



## CLÁUSULA DE DURACIÓN DEL CONTRATO

**Demandan a una comunidad de vecinos por incumplir el contrato de mantenimiento del ascensor**

Una comunidad de propietarios contrató el servicio de mantenimiento del ascensor por diez años prorrogables por otros diez. Ambas partes podían resolver libremente el contrato antes de ese plazo, pero la parte que rescindía debía indemnizar a la otra, por daños y perjuicios, con el 50% del importe del mantenimiento pendiente desde la fecha de la rescisión hasta la del vencimiento acordado. Al año y medio de contratar el servicio, la comunidad resolvió el contrato y se negó a abonar la indemnización por los ocho años y medio pendientes, por lo que fue demandada. La Audiencia Provincial de Badajoz, en sentencia de 4 de junio de 2014, declaró abusiva la cláusula de duración del contrato porque no permitía al cliente aprovecharse de la mejora del mercado en ese largo periodo. Sin embargo, no consideró abusiva la cláusula de daños y perjuicios, aunque señaló que la indemnización del 50% por anualidad pendiente no era proporcionada. En su lugar, consideró más adecuado el 15% hasta el cumplimiento de cuatro años y no de diez.

