



Compré muebles y electrodomésticos a través de Internet. Aunque me los enviaron bastante rápido, el microondas era de otra marca. Les pedí que se lo llevaran y que me devolvieran el dinero. Sin embargo, insistieron en que, en unos días, pasarían a por él y que me entregarían el que había pedido inicialmente. Como pasaba el tiempo, volví a llamarles y les dije que ya no estaba interesado, que se lo llevaran y que me devolvieran el dinero. Dejaron de contestarme. Finalmente, compré el microondas que quería en otra tienda. Ahora, ¿qué puedo hacer?

En las compras a distancia, el consumidor tiene derecho a desistir en un plazo de 14 días naturales y sin necesidad de alegar justificación alguna. Ha de conservar pruebas documentales de haber ejercido este derecho y se pueden lograr si remite y envía electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento que las empresas deben poner a disposición de sus clientes al realizar las compras. El empresario está obligado a acusar recibo sin demora, pero si el consumidor no recibe el acuse de recibo, puede reclamar en los servicios de consumo o enviar un burofax, todo ello, en plazo. A partir de ahí, la empresa debe devolver el dinero en 14 días.

En los casos en que no se halle disponible el bien comprado, el empresario puede suministrar sin aumento de precio un bien de caracterís-

ticas similares con la misma o superior calidad, siempre y cuando el consumidor hubiera sido informado expresamente de esta posibilidad. En este supuesto, el consumidor podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución en los mismos términos que si se tratara del bien inicialmente requerido. En este caso, se rechazó el bien de sustitución al recibirlo, pero se hizo por teléfono y será difícil probarlo como corresponde. En caso de no disponer de pruebas, una vez transcurrido el plazo de 14 días, interesa comprobar si la empresa cumplió con las obligaciones de información que para estos supuestos impone la Ley. Consulte con los servicios de consumo porque si ha habido incumplimiento de los deberes de información, el plazo para desistir puede ampliarse hasta los doce meses.



Puse un piso en venta del que había pagado la hipoteca hacía más de diez años. La inmobiliaria me dijo que cancelara la hipoteca en la notaría. Por su parte, el banco me aseguró que se encargaría de todo, pero que me cobraría casi 1.000 euros. No me interesa hacerlo con la entidad bancaria porque en la notaría me sale mucho más barato. Sin embargo, el banco insiste en que la única manera de hacerlo es a través de ellos. ¿Cómo puede ser?

El Banco de España indica que los clientes pueden llevar a cabo por sí mismos los trámites necesarios para la cancelación registral de su hipoteca, una vez obtenida la certificación de haberse pagado la deuda. Las entidades financieras únicamente pueden prestar este servicio si lo solicita su cliente y cobrará las correspondientes comisiones y gastos. Ahora bien, si el cliente realiza este trámite por sí mismo o lo encarga a un tercero, no deberá pagarle nada a la entidad, tampoco por la documentación justificativa de la extinción del préstamo o certificado de deuda cero, ni por el simple des-

plazamiento del apoderado de la entidad a la notaría que indique el cliente. Le sugerimos aclarar con el banco que la gestión de la escritura de cancelación del préstamo hipotecario y su inscripción en el Registro de la Propiedad va a ser encargada directamente a una notaría. También solicite que un apoderado del banco acuda a la firma de la escritura a la notaría elegida. Si la gestión amistosa no da resultado, habrá que solicitar una hoja de reclamaciones oficial, no una interna del banco, para hacer constar lo sucedido y llevar una copia a los servicios de consumo.

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.

OBJETOS DAÑADOS



Compra un vehículo nuevo que pasa 16 veces por el taller y condenan al vendedor a devolver el precio más intereses

Un consumidor pagó 24.107 euros por un coche nuevo pero, desde la primera revisión, aparecieron problemas. Pasó por el taller en 16 ocasiones y el establecimiento vendedor, achacando los defectos a una mala utilización del vehículo, dejó de aplicar la garantía. El consumidor acudió a los tribunales y la Audiencia Provincial de Barcelona, en sentencia de 11 de septiembre de 2014, condenó al vendedor a devolver el precio pagado más intereses. Según la institución, en los supuestos de "inidoneidad" de la cosa vendida, existe un incumplimiento total por inhabilidad del objeto y consiguiente insatisfacción del comprador, por lo que el vendedor está obligado a entregar "la cosa" en condiciones de ser debidamente utilizada. En este caso, no se cumplió, por lo que procedía la resolución del contrato con devolución del precio íntegro más intereses.

ARRENDADOR Y ARRENDATARIO



Inquilino y propietarios de un piso se demandan mutuamente por impago de rentas, fianzas y obras de reparación

Los propietarios de una vivienda demandaron a su antiguo inquilino para que les pagase 4.871 euros por rentas y fianza impagadas. Por su parte, el inquilino les reclamó 3.031 euros por las facturas correspondientes a las reparaciones que tuvo que realizar en el inmueble durante la vigencia del contrato. La Audiencia Provincial de Las Palmas de Gran Canaria, de 18 de septiembre de 2014, condenó a los propietarios a abonar al inquilino 486 euros por las obras, mientras que este hubo de desembolsar 2.867 euros por las rentas impagadas más los intereses legales. Respecto a la fianza, la sentencia dice que ya no se podía reclamar una vez finalizado el contrato y añade sobre las rentas que varias de las mensualidades reclamadas constaban abonadas por transferencia. En relación al pago de las reparaciones y obras realizadas por el inquilino, apunta que la propiedad solo debía abonar las de carácter de urgente y no el resto (la mayoría), puesto que para ello se precisaba, conforme al contrato, autorización expresa y escrita del arrendador, y esta no constaba.

CONTRATO DE COMPRAVENTA



Resuelven el contrato de compra de una vivienda en construcción y les retienen el 60% de lo pagado por daños y perjuicios

En 2006, unos ciudadanos compraron una vivienda en construcción por 187.220 euros. Pagaron 22.000 euros a la firma del contrato y el resto debía abonarse con pagos mensuales parciales, más 140.000 euros por subrogación en la hipoteca que gravaba la vivienda. De forma verbal, les comunicaron que la entrega de la vivienda sería en noviembre de 2008, pero no se reflejó por escrito. Por ello, en julio de 2008, enviaron un burofax, instando a la resolución del contrato de compraventa con devolución de las cantidades entregadas. La promotora les devolvió parte de lo pagado, pero les retuvo 20.490 euros y vendió la vivienda a un tercero. Los consumidores fueron a juicio y solicitaron la devolución íntegra del dinero entregado y la nulidad del contrato de compraventa por contener cláusulas abusivas, al haberse omitido la fecha de entrega de la vivienda y recoger la facultad de la promotora de retener un 60% de las cantidades entregadas como indemnización de daños y perjuicios. El asunto llegó hasta el Tribunal Supremo, que dio la razón a la promotora, en sentencia de 24 de noviembre de 2014, por haber acreditado daños y perjuicios de precio superior a las cantidades recibidas a cuenta que retuvieron, por lo que no procedía la devolución íntegra. Y condenó a pagar las costas a los consumidores.