



Alquilé una vivienda de mi propiedad a través de una inmobiliaria. Me cobró una mensualidad como comisión y me convenció de que me hiciese un seguro con el fin de cubrir rentas impagadas y daños en la vivienda. Ahora que los inquilinos han dejado el piso, he visto desperfectos, pero en la inmobiliaria dicen que el seguro no los cubre porque para eso está la fianza. Sin embargo, la fianza solo me sirve para cubrir la última mensualidad que no me han pagado. ¿Puedo reclamar?

Cuando se firma un contrato de alquiler, es obligatorio exigir una fianza en metálico que equivalga a una mensualidad de renta. Al final del arriendo, esta fianza se restituye, salvo que el arrendador manifieste y acredite daños o desperfectos en la vivienda. En ese caso, el coste, justificado, de las reparaciones necesarias se descontará de la fianza. Esto quiere decir que la fianza no tiene como finalidad cubrir rentas impagadas.

En su caso, sugerimos que envíe un burofax al arrendatario, en el que le informe de los daños, del coste de reparación y de su efecto en la fianza; y, además, debe reclamarle el abono de la

mensualidad impagada. También debe dar parte del siniestro a su aseguradora, cuyos datos aparecerán en la póliza. Conviene que la lea con atención porque es posible que el seguro cubra exclusivamente y hasta un tope económico los daños causados por actos vandálicos, y ese no sea su caso. En cuanto a la cobertura por impago de rentas, es habitual que la aseguradora solo opere en caso de sentencia judicial firme con condena al arrendatario al pago de rentas dejadas de abonar. En tal caso, primero, habría que demandar al arrendatario y obtener una sentencia estimatoria para que, después, la aseguradora indemnice al arrendador asegurado.



Tenía contratada una tarifa mensual de telefonía fija e Internet. Había superado el periodo de permanencia cuando recibí una oferta para incluir en el paquete un móvil sin permanencia, y contraté. El primer mes, me llegó una factura con un importe superior a lo acordado. Intenté solucionarlo con el Servicio de Atención al Cliente sin ningún resultado, así que devolví el recibo y me cambié de compañía. Ahora, me ha llegado una carta en la que me advierten de que si no pago la factura y la multa por incumplir la permanencia, me llevarán a los tribunales. ¿Qué puedo hacer?

Sugerimos que llame de nuevo al Servicio de Atención al Cliente de su operadora y solicite una copia de su contrato, la revisión de la factura objeto de controversia, la emisión de una nueva factura corregida conforme a la tarifa contratada para poder pagarla y, por último, el número de incidencia de su reclamación.

Si en un mes no recibe una respuesta satisfactoria, acuda a los servicios públicos de consumo de su municipio o provincia e interponga una reclamación. Conforme a la Ley de Telecomunicaciones, los operadores deben entregar o remitir a los usuarios el contrato suscrito, ya sea por escrito o

en cualquier otro soporte duradero. Si la contratación fue telefónica, será en la grabación donde quedará constancia de las condiciones contratadas, entre las que debe figurar si se incluía o no periodo de permanencia. En el caso de que a través de los servicios de consumo no se lograra la documentación y grabación solicitada ni se alcanzara un acuerdo, podrá continuar con su reclamación en Arbitraje de Consumo. Si la operadora no está adherida ni se somete a este sistema voluntario y gratuito de resolución de conflictos, puede ir a los tribunales y, en principio, no necesitará 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.



## ACCIDENTE CON CONSECUENCIAS

**Una anciana cae al cruzar la puerta automática de un centro comercial y le indemnizan con casi 31.000 euros**

Una mujer de 81 años que padecía artrosis y osteoporosis acudió a un centro comercial y, al salir, se golpeó con la puerta automática del local, la cual se cerró de forma inesperada. Como consecuencia del golpe, se cayó al suelo, sufrió una fractura de cadera y estuvo diez días hospitalizada. Tardó 323 días en curarse y le quedaron secuelas y perjuicio estético. Demandó al establecimiento y reclamó una indemnización por responsabilidad extracontractual. La Audiencia Provincial de Badajoz, en sentencia de 2 de febrero de 2015, le dio la razón al considerar que el accidente fue producto de un funcionamiento inadecuado de la puerta automática. El establecimiento demandado alegaba que la puerta se cerró al quedarse quieta la cliente y que esta se cayó debido a su condición física. Para la Audiencia Provincial, esos argumentos admitían que la célula fotoeléctrica no detectó a la usuaria y condenó al establecimiento a indemnizar a la mujer con casi 31.000 euros más intereses.

## RUIDOS DEL ASCENSOR

**Denuncia a la comunidad por ruidos generados por el ascensor que superan los niveles permitidos por ley**

La propietaria de una vivienda escuchaba ruidos en su casa provenientes del ascensor desde hacía tiempo. A pesar de sus reiteradas quejas al administrador para que se adoptaran medidas, finalmente, optó por demandar a la comunidad de propietarios y solicitar que se realizaran las obras necesarias para impedir esa transmisión de ruidos a su vivienda. Como prueba, aportó un informe del perito judicial, quien manifestó que en efecto el nivel de ruidos superaba lo establecido en las ordenanzas municipales. Ganó el pleito. En sentencia de 5 de marzo de 2015, la Audiencia Provincial de Madrid consideró que la comunidad de propietarios tenía la facultad y el deber de efectuar cuantas reparaciones y obras fueran necesarias, no solo para la conservación del inmueble, sino también para evitar que defectos en los elementos comunes impidieran o menoscabaran el derecho de los propietarios individuales al goce y disfrute de sus elementos privativos.



## CONSENTIMIENTO DEL PACIENTE

**Le indemnizan con 62.400 euros para reparar los resultados de dos operaciones de cirugía estética que salieron mal**

Una mujer acudió a un centro de cirugía estética para corregir la ligera caída de sus mamas. Pero le practicaron otra intervención: un aumento mamario que, además de resultar excesivo, se practicó sin preoperatorio, por lo que no se advirtió de estaba embarazada de más de seis semanas. Como consecuencia, la mujer tuvo que someterse a un aborto terapéutico. Para corregir los resultados de la primera intervención quirúrgica, se sometió a una segunda a la que tampoco precedió un estudio preoperatorio. Si bien se redujo el volumen de las mamas, esta vez se produjo una exagerada caída del pecho. Afectada por una depresión, demandó al médico y al centro de estética y les reclamó daños y perjuicios por la cantidad de 106.000 euros. Ganó el juicio, aunque la Audiencia Provincial de Madrid, en sentencia de 9 de febrero de 2015, redujo la indemnización a 62.400 euros. Para la institución, estaba acreditado que se había infringido el deber de facilitar una información suficiente, clara y verbal antes de obtener el consentimiento de la paciente.

