



Contratamos un viaje combinado de 10 días por varias ciudades europeas, pero durante el recorrido empecé a encontrarme mal y no pude continuar. Al ser fuerza mayor, ¿podemos reclamar a la agencia de viajes que nos devuelva parte del dinero?

Le sugerimos que compruebe toda la documentación del viaje y, en especial, si contrataron algún seguro de cancelación. Tenga en cuenta que la ley obliga a las agencias de viajes a facilitar información (a más tardar en el momento de la confirmación de las reservas) sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor y usuario. O también de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento. Consulte esta cuestión con su agencia y solicite todos los datos relativos a la aseguradora y a la póliza con el fin de dar parte del siniestro

Le sugerimos que compruebe toda la documentación del viaje y, en especial, si contrataron algún seguro de cancelación. Tenga en cuenta que la ley obliga a las agencias de viajes a facilitar información (a más tardar en el momento de la confirmación de las reservas) sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor y usuario. O también de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento. Consulte esta cuestión con su agencia y solicite todos los datos relativos a la aseguradora y a la póliza con el fin de dar parte del siniestro y solicitar la indemnización que pudiera corresponderle. Respecto a su consulta sobre si reclamar a la agencia de viajes, alegando fuerza mayor, para solicitar la devolución del precio correspondiente a la parte del viaje no realizada, entendemos que no prosperaría. La responsabilidad de la cancelación no es imputable a la agencia. Además, el derecho del viajero a cancelar el viaje con devolución de cantidades no es aplicable una vez iniciado este. En un caso muy similar de cancelación de un viaje iniciado por imposibilidad física del viajero, la Audiencia Provincial de Murcia, en sentencia de 16 de noviembre de 2010, dijo que tal devolución no le correspondía a la agencia de viajes.



Fui al banco a pagar un impuesto en el día de vencimiento. De muy malas formas, me dijeron que era la última vez que me lo cogían a esas horas, las 12:30, porque la hora límite para pagarlo era la misma que para el resto de recibos, las 10:30 horas. Me gustaría saber si los bancos pueden limitar los horarios.

Sobre el pago de recibos no domiciliados, el Banco de España dice que no hay ninguna disposición legal que establezca un determinado horario como obligatorio para que las entidades de crédito los admitan. Por lo tanto, adoptar un horario más o menos amplio o restringirlo es una decisión libre de la entidad para su organización interna. Sin embargo, cuando los bancos actúan como entidades colaboradoras de determinados organismos públicos (como ayuntamientos, universidades, Seguridad Social, etc.) para el cobro de tasas, impuestos, multas, pagos de pensiones, etc., actúan como cajas públicas sometidas a la normativa administrativa correspondiente. Por ello, deberían adecuarse a

lo recogido en el correspondiente convenio de colaboración y no sería admisible aquí remitirse al horario de pago de recibos. El Reglamento de Recaudación dice que "las entidades colaboradoras admitirán dichos ingresos los días que sean laborables para estas durante el horario de caja, abonándolos seguidamente en la correspondiente cuenta restringida. Y que será cada administración tributaria quien podrá limitar la prestación del servicio a un número de horas inferior, dentro del horario de caja". Le sugerimos que presente una consulta o queja a su banco por escrito, en la que solicite que le informen de los horarios convenidos con la Administración a estos efectos.

### 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 MEREER 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.



## CONTRATOS ENGAÑOSOS

**Anulan varios contratos de multipropiedad, cuya firma se logró con engaños y omitiendo información sobre sus derechos**

Ocho parejas de consumidores demandaron a una empresa comercializadora y a un banco. Acreditaron que una empresa del sector turístico les convocó para recibir un regalo y, al recogerlo, se encontraron en una reunión comercial sobre hoteles y destinos por 200 euros al año. Para poder recibir el regalo, les presentaron un expediente que podrían firmar sin compromiso alguno. Y lo que realmente se firmó fueron contratos y una letra de cambio que se devolvió al firmar el préstamo. Además, la vendedora se encargaba de la gestión de los préstamos y derivaba a los compradores a la entidad. La Audiencia Provincial de Madrid, en sentencia de 4 de mayo de 2015, declaró nulos los contratos y obligó a las demandadas a devolver a cada pareja las cantidades abonadas, entre 9.000 y 12.000 euros. Para el tribunal, estaba claro que la vendedora había tenido mala fe y que los consumidores habían firmado movidos por una campaña agresiva, engañosa y embaucadora, así como por un desconocimiento claro, y por omisión consciente, del derecho a desistir en 10 días (unido a la prohibición de pago de cualquier anticipo antes de que expire ese plazo).

## LEY DE SERVICIOS DE PAGO

**Un banco devuelve los 17.000 euros sustraídos de la cuenta bancaria de una víctima de "phishing"**

Una usuaria fue víctima de *phishing* (suplantación de identidad) y, desde su cuenta bancaria y a través de Internet, se realizaron varias transferencias a favor de destinatarios desconocidos por un importe de 17.000 euros que ella nunca ordenó. Lo denunció ante la Guardia Civil, pero su banco se negó a reintegrarle las cantidades robadas y acudió a los tribunales. La Audiencia Provincial de Madrid, en sentencia de 4 de mayo de 2015, alude a la Ley de Servicios de Pago, donde se indica que, en los casos de operaciones de pago no autorizadas por el titular, la entidad bancaria debe devolver de inmediato el importe de la operación. Además, establece un sistema de responsabilidad civil del banco en el que se presume la falta de autorización cuando el titular la niega. Este sistema solo cesa cuando el cliente actúa de forma fraudulenta o negligente al aplicar los medios de protección o si no ha comunicado a la entidad el pago no autorizado en cuanto se conozca. Como el banco no acreditó una actuación negligente de la titular, el tribunal le condena a devolver los 17.000 euros.



## CRÉDITO AL CONSUMO

**Declara abusivos los intereses de demora del 24% en un crédito al consumo para comprar un turismo**

Unos consumidores financiaron la compra de un coche mediante un crédito al consumo. Tras el impago de nueve cuotas, la financiera declaró vencido anticipadamente el crédito y reclamó la devolución total del importe pendiente más los intereses de demora pactados. La Audiencia Provincial de Barcelona, en sentencia de 18 de mayo de 2015, condenó a los consumidores a pagar el importe pendiente, pero no los intereses de demora. Según el tribunal, en el contrato, se pactó una cláusula en la que se establecía un interés de demora superior al 24% anual. La sentencia la considera nula por abusiva y exime de su pago. Tiene en cuenta dos normas. La Ley de Crédito al Consumo que fija un interés máximo de 2,5 veces el interés legal del dinero para los descubiertos en cuenta corriente. Y la Ley de medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios, donde se establece que los intereses de demora de los préstamos o créditos garantizados con hipotecas para adquirir una vivienda habitual no pueden ser superiores a 3 veces el interés legal del dinero.

