



Fui con mi familia de vacaciones a Italia desde Madrid. Facturé una maleta grande que, al llegar, no apareció en la cinta. Reclamé y, después, nos fuimos al hotel. Tuvimos que comprar ropa, calzado, trajes de baño, etc. Ahora, la indemnización que nos ofrecen es ridícula comparada con el trastorno y los gastos que hemos tenido. ¿Qué podemos hacer?

En el caso de las incidencias con el equipaje facturado, hay que acudir en el acto al mostrador de la compañía aérea para cumplimentar el parte de irregularidad de equipaje. Si transcurridos 21 días el equipaje no aparece, se considera extraviado y habrá que dirigir una nueva reclamación por escrito a la transportista, aportando documentación que justifique los gastos realizados. El límite máximo de la indemnización es de unos 1.400 euros por pasajero, y no por maleta (esta cantidad puede variar en función del cambio en el Derecho Especial de Giro a euros). Según el Tribunal Europeo de Justicia, el Convenio de Montreal reconoce el de-

recho individual de indemnización no solo al pasajero que haya facturado individualmente su propio equipaje, sino también a aquel cuyos objetos se encontraban en el equipaje facturado por otro pasajero que viajaba en el mismo vuelo. Por lo tanto, sugerimos que reclamen una indemnización para todos los pasajeros que llevaban sus objetos personales en la maleta extraviada. Acudan a los Servicios de Consumo de su municipio o provincia y presenten una nueva reclamación. Si la respuesta no es satisfactoria, disponen de un plazo de dos años para acudir a los tribunales, que comienzan a contarse desde el día del vuelo.



Quería cambiarme de operadora de telefonía y llamé para saber cuándo terminaba mi compromiso de permanencia. Llegado el día, realicé la portabilidad. Poco después, me llegó una factura, que devolví con un cargo por incumplir la permanencia. Reclamé al Servicio de Atención al Cliente y no ha servido de nada. Me informan de que la permanencia sí vencía ese día, pero a las doce de la noche. Hace poco fui al banco a solicitar un préstamo y resulta que estoy inscrito en un fichero de morosos. ¿Qué puedo hacer?

Para conocer el plazo de duración del periodo de permanencia, interesa conservar una copia del contrato y, en caso no disponer de ella, solicitarla a la operadora de telefonía. Además, siempre que se realice alguna reclamación al Servicio de Atención al Cliente habrá que solicitar el número de la incidencia. Sugerimos solicitar al Servicio de Atención al Cliente la anulación del cargo, la copia del contrato y la cancelación de la inscripción en los ficheros de insolvencia y, a cambio, ofrezca el pago del resto de los importes facturados por consumos. Si la respuesta no es satisfactoria, acuda a los Servicios de Consumo. Si tampoco obtiene el resultado buscado, puede acudir a Arbitraje de Consumo o a los Tribunales. Esta última opción

podrá interesarle para reclamar una indemnización por vulneración del derecho al honor. También puede denunciar ante la Agencia de Protección de Datos. Tenga en cuenta que la inclusión en esos ficheros solo será posible cuando concurren los siguientes requisitos: que exista previamente una deuda cierta, vencida y exigible, que no hayan transcurrido 6 años desde la fecha en que debía pagarse la deuda o desde el vencimiento de la obligación y, por último, que haya un requerimiento previo de pago a quien corresponde al cumplimiento de la obligación, con advertencia de que, en caso de no producirse el pago en el término previsto para ello, los datos relativos al impago podrán ser comunicados al fichero.

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.



COMISIÓN DEL MEDIADOR

Le obligan a pagar la comisión a una inmobiliaria, pese a comprar la vivienda por su cuenta

Un ciudadano puso en venta una vivienda a través de una inmobiliaria. Firmó una nota de encargo sin exclusiva, en la que se pactó una comisión de 3.000 euros más IVA que percibiría la inmobiliaria en caso de que la casa se vendiese. Pocos días después, y a través de la inmobiliaria, una persona interesada visitó la vivienda. Firmó un parte de visita y se comprometió a que si la compra por su cuenta y sin que la inmobiliaria interviniera, esta podría reclamarle los honorarios. Finalmente, la persona en cuestión contactó con el propietario de la vivienda y gestionó directamente todas las operaciones de compra sin que la inmobiliaria lo supiese. De modo que esta la llevó a juicio y lo ganó. En sentencia de 26 de mayo de 2015, la Audiencia Provincial de Salamanca, aplicó la doctrina del Tribunal Supremo, quien establece que el mediador tiene derecho a la retribución íntegra de la comisión pactada cuando su gestión ha resultado decisiva o determinante para el buen fin o éxito del encargo realizado, independientemente de si la venta se lleva a cabo sin su conocimiento y del precio final que se establezca.

INCUMPLIMIENTO



Resuelve el contrato de compra de una vivienda por retrasar varios meses la entrega

En abril de 2005, un consumidor adquirió sobre plano una vivienda con garaje en un conjunto residencial. El contrato indicaba que el inmueble debería haberse entregado en septiembre de 2007. Sin embargo, no es hasta dos meses después, cuando la vendedora envía una carta al futuro propietario informándole de que había obtenido la licencia de primera ocupación y que en los próximos días se pondrían en contacto para la concesión de la escritura pública. Pero esto no sucede y, cinco meses después, el comprador resuelve el contrato por burofax y reclama la devolución de las cantidades entregadas, 55.783,38 euros más intereses. La vendedora le notifica, a su vez, que debe comparecer ante una notaría para formalizar la escritura pública. El asunto terminó en los tribunales que dieron la razón al consumidor. Según la Audiencia Provincial de Madrid, en sentencia de 1 de junio de 2015, la vendedora pudo haber entregado la vivienda a primeros de enero de 2008 y asegura que el retraso constituía un auténtico incumplimiento que permitía al comprador resolver el contrato.

SEGURIDAD



Indemnizan con cerca de 6.000 euros a una conductora que chocó contra un jabalí en una autopista

Una conductora chocó contra un jabalí cuando circulaba por una autopista. Ella y el vehículo sufrieron diversos daños, por lo que demandó a la empresa concesionaria de la autopista. En total, reclamaba una indemnización de casi 6.000 euros y ganó el juicio. Según la Audiencia Provincial de A Coruña, en sentencia de 29 de mayo de 2015, la concesionaria tenía el deber de mantener la calzada en unas condiciones de debida y especial seguridad, y suprimir las causas que pudieran originar molestias, inconvenientes o peligrosidad a los usuarios de la vía. La Audiencia añade que a la conductora le bastaba con probar la realidad del daño, originado por obstáculos imprevistos en la calzada. Cuando se trata de una autopista, la señalización de la posibilidad de peligro por paso de animales no excluye la obligación de la empresa de adoptar todas las medidas de precaución necesarias para evitar la presencia de animales en la vía.