



Solicité el alta en una línea nueva de telefonía fija que incluía ADSL. Tenía una permanencia de un año. Sin embargo, ha pasado más de un mes y no me dan el alta. Cuando llamo al servicio de atención al cliente, siempre me dicen lo mismo: que un técnico contactará conmigo. Pero el técnico no viene y ya me ha llegado la primera factura. ¿Qué puedo hacer?

En primer lugar, debe comprobar en su contrato cuál es el plazo que debe cumplir la operadora para dar de alta la línea. Después, reclame al servicio de atención al cliente, puesto que no deberían cobrarle los servicios de una primera mensualidad que no se han prestado. Imponer al consumidor el cumplimiento de todos sus deberes, a pesar de que el empresario no ha cumplido los suyos, es una práctica abusiva. Por todo ello, al reclamar, solicite que anulen la factura y que realicen las gestiones necesarias para dar el alta de la línea cuanto antes. También, pida el número de incidencia de su reclamación. Posteriormente, puede acudir a los servicios de consumo de su municipio o provincia.

Transcurrido el plazo señalado en el contrato para hacer efectiva el alta, también puede solicitar la baja por incumplimiento del contrato impu-

table a la operadora y solicitar el alta en otra. En este caso, no deben cobrarle penalización por incumplimiento de la permanencia. No obstante, si le reclamaran el abono de una penalización, deberá iniciar una nueva reclamación ante el servicio de atención al cliente. Tenga en cuenta que si se tratara de Telefónica (la operadora obligada a prestar el servicio universal), el plazo para el alta es de 60 días. Superado este periodo (sin mediar causas de fuerza mayor u otras imputables al solicitante), la compañía deberá compensar al cliente y eximirle de pagar un número de cuotas mensuales relativas a la conexión y equivalentes al número de meses en los que se haya superado ese plazo.



En diciembre del año pasado, llamé a una aseguradora para darme de baja de un seguro, pero me dijeron que ya era tarde, que tenía que haberlo hecho con dos meses de antelación al vencimiento. El caso es que, en abril, me llegó el recibo por el primer trimestre con una importante subida de la prima. Les llamé y me dijeron que podían aplicar la subida sin previo aviso. Al no estar conforme, no pagué el recibo de abril ni el siguiente. ¿Me los pueden reclamar?

Las compañías de seguros están obligadas a avisar con dos meses de antelación al vencimiento de las pólizas de los incrementos de la prima para la siguiente anualidad. Esto le permite al tomador del seguro darse de baja si no está conforme. Si no avisa con antelación, el tomador puede exigir a la compañía que respete y mantenga la misma prima del año anterior.

Sin embargo, esta obligación solo se produce en caso de que el contrato no recoja la posibilidad de incrementos anuales y el modo de cálculo. En su caso, entendemos que el contrato contemplaba las subidas anuales. No obstante, compruébelo en el contrato.

Cuando se deja de pagar, las aseguradoras pueden reclamar el pago al tomador del seguro, pero si transcurridos seis meses desde el impago no lo han hecho, se puede dar por extinguido el contrato. Recientemente, el Tribunal Supremo ha aclarado que este plazo de seis meses se computa desde el impago de la prima fraccionada, es decir, desde el primer recibo parcial y no desde el impago íntegro de la prima anual. En su caso, debido al tiempo que ha transcurrido sin que hubiera ninguna reclamación, el seguro puede considerarse resuelto o extinguido.

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.



FALTA DE INFORMACIÓN

Solo abona una quinta parte de lo que le reclaman por incumplir un contrato de instalación y suministro de gas propano

Una empresa suministradora de gas propano demandó a una consumidora casi 8.000 euros por incumplimiento del contrato de instalación y suministro de GLP (gas licuado del petróleo). Pero la Audiencia Provincial de Pontevedra, en sentencia de 25 de junio de 2015, condenó a la usuaria a abonar únicamente 1.400 euros. Entendía que el resto de cantidades no procedían, ya que la consumidora no había sido debidamente informada de la letra pequeña ni tampoco de haberle entregado el contrato. En concreto, se trataba de 2.728 euros de penalización por consumir el mínimo exigido en el contrato en diez años, 2.108 euros por devolver la contribución económica a la instalación realizada por la empresa y 1.500 euros de gastos de retirada del depósito. La Audiencia recuerda que no constaba que se hubieran firmado las condiciones del contrato y también considera que faltaba claridad, concreción y sencillez en las cláusulas contractuales, por lo que declara que no se podían aplicar al caso e impone las costas a la empresa.

CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS

Cancelan su vuelo al averiarse el avión por culpa de un ave y se niegan a indemnizarle



Un pasajero de un vuelo de Madrid a La Habana sufrió un retraso de dos días en llegar a su destino por avería técnica del avión. Pero la transportista se negó a indemnizarle. Alegó que la cancelación del vuelo se debió a una justificada causa exoneratoria, basada en fuerza mayor por el impacto de un ave en el trayecto inmediatamente anterior de la misma aeronave en la que estaba proyectado realizar el vuelo. El consumidor acudió a los tribunales. Finalmente, el Juzgado de lo Mercantil número 1 de Murcia, en sentencia de 25 de abril de 2015, condenó a la transportista a pagar al pasajero 600 euros. Según la institución, el concepto de "circunstancias extraordinarias" no se aplica a un problema técnico, a no ser que ese inconveniente derive de acontecimientos que, por su naturaleza o por su origen, no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo. Sin embargo, los problemas por posibles impactos de aves son habituales y, por tanto, inherentes al ejercicio normal de la actividad de la transportista aérea. De modo que no podía operar como causa exoneratoria.

CLÁUSULAS ABUSIVAS

Reclama una mayor indemnización porque solo tienen en cuenta el 75% del valor venal de su vehículo siniestrado



Un ciudadano aseguró su vehículo a todo riesgo y sufrió un accidente, en el que el vehículo se declaró siniestro total. La aseguradora le indemnizaba con el 75% de su valor venal (en función de su antigüedad, estado de conservación y leyes del mercado). Se amparaba en la cláusula de la póliza por la que, en la valoración de los siniestros, las reparaciones se tasarían con arreglo a su coste real y las pérdidas totales se indemnizarían por su valor venal. Además, la compañía de seguros podía considerar que en un siniestro existía pérdida total, cuando el importe presupuestado para la reparación del vehículo siniestrado excediera del 75% de su valor venal. Pero el consumidor no estaba conforme. Acudió a los tribunales, solicitó una indemnización mayor y ganó el juicio. La Audiencia Provincial de Pontevedra, en sentencia de 16 de junio de 2015, declaró abusiva la cláusula en cuestión. El motivo es que, con ese enunciado, el asegurador se reservaba de modo exclusivo la potestad de decidir cuándo un siniestro iba a ser calificado como pérdida total e indemnizar en consecuencia.