



Vivo en una calle con interminables obras en Santiago de Compostela. Un día, paseaba con mi madre de 90 años. Ella tropezó con una falsa baldosa, se cayó y se rompió la cadera. Creo que estos accidentes son responsabilidad del Ayuntamiento y que es necesario demandar para que arreglen la calle y recibir una indemnización. ¿Cómo debo hacerlo?

El mantenimiento del espacio público (aceras, paseos, plazas o parques) es responsabilidad de su administración propietaria (ayuntamiento o diputación), según la Ley de Bases de Régimen Local. Por tanto, la reclamación por un accidente provocado por el mal estado del pavimento o el mobiliario urbano (una caída por una baldosa rota o por una barandilla estropeada, por ejemplo) debe dirigirse, por escrito, al órgano administrativo correspondiente. El reclamante debe probar la relación entre el elemento defectuoso y el accidente mediante fotografías, testigos, atestado policial si se presenta denuncia, etc. También

debe demostrar el daño sufrido con informes médicos, parte de urgencias, de baja laboral, de rehabilitación, etc. El objetivo de la reclamación, además de que la administración correspondiente haga la reparación necesaria, es pedir una indemnización, por lo que el escrito incluirá una valoración económica del perjuicio físico o psíquico recibido. El plazo para presentar esta reclamación es de un año desde la fecha del alta médica. La resolución del ayuntamiento o la diputación pone fin a la vía administrativa. Si esta no satisface al reclamante, podrá acudir a la vía judicial (jurisdicción contencioso-administrativa).



Llevo más de 20 años trabajando de traductor de inglés y alemán como autónomo. Me han dicho que, para tener una jubilación mejor, debería cotizar más de los 285 euros que pago ahora. ¿Puedo hacerlo? ¿Qué me aconsejan?

El cálculo de la pensión de jubilación lo determinan varios factores: los años de cotización, la base cotizada durante ese periodo y la edad a la que uno se jubila. Para acceder a la pensión, se requiere una edad mínima de 65 años y 15 años cotizados, dos de los cuales deben estar comprendidos entre los últimos quince años. La última reforma del sistema de pensiones aumentó los requisitos para poder acceder al 100% de la prestación, tanto en años de cotización como en edad mínima para jubilarse. Hasta 2019, serán 65 años de edad mínima, con 35 años y 6 meses de cotización. Desde 2019 hasta 2027, 6 meses más de edad y 6 meses más de cotización por cada dos años naturales.

La base de cotización elegida marca la futura Base Reguladora de la pensión, a la que se aplican

los respectivos coeficientes reductores por edad y años cotizados. Por tanto, en principio, y si el sistema de las pensiones y de la Seguridad Social no saltan por los aires, a mayor cotización mientras se trabaja, mayor prestación cuando llegue la jubilación, tanto para los autónomos como para los empleados por cuenta ajena. Por cada año de anticipo de jubilación se reduce la Base Reguladora entre un 7,5% y un 6%. Para saber cuánto podría cobrar usted cuando se jubile en función de los citados factores, le aconsejamos que acuda a alguna oficina de la Seguridad Social y pida que le hagan el cálculo. Hay numerosas entidades (sindicatos, por ejemplo) y webs que tienen simuladores de pensiones, pero la más fiable es la Seguridad Social.

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.



MALA ATENCIÓN AL CLIENTE



Le indemnizan con 100 euros por el sufrimiento y los gastos generados durante el proceso de reclamación

El Juzgado de Primera Instancia nº 7 de Bilbao, mediante sentencia del 3 de septiembre de 2015, decidió algo poco usual: obligó a una empresa a indemnizar a un consumidor, por "el estrés", "la angustia" y el gasto (desplazamientos, fotocopias, llamadas) sufridos en el largo proceso de reclamación. El consumidor recibió una factura de su compañía eléctrica que multiplicaba por seis su consumo mensual habitual, sin la menor explicación. La empresa desatendió los intentos de reclamación del cliente, convencido de que la lectura del contador era incorrecta. También rechazó el Arbitraje de Consumo y el afectado tuvo que ir a juicio para que se demostrara el error. Y, en efecto, el contador "inteligente" estaba mal programado y leyó mal los consumos: lo hizo a la baja durante 12 meses y al alza en la lectura demandada. Una vez se cuadraron las cuentas, la eléctrica tuvo que devolver a su cliente 30 euros facturados de más e indemnizarle con 100 euros por su mala gestión técnica y peor atención.

PROFESIONALES RESPONSABLES



Condenan a una tintorería a pagar un traje de novia por dejarlo inservible

Una sentencia del 8 de abril de 2014 de la Sección 1ª de la Audiencia Provincial de Cáceres condenó a una tintorería a pagar los 3.973 euros que había costado un vestido de novia por dejarlo "con importantes desperfectos". La defensa alegó que la tintorería explicó a la clienta la dificultad de quitar las manchas del vestido con un lavado en seco y desaconsejó en la etiqueta el lavado con agua porque podría estropearlo. De modo que la clienta había asumido el riesgo. De hecho, en el recibo, se detalló: "manchas sin definir", "sin garantía de eliminación", "lavar en agua a petición del cliente", "riesgo de encoger", "riesgo de estropear con la limpieza". Sin embargo, la Audiencia consideró abusivas, y por tanto nulas, estas "cláusulas o expresiones", ya que, "con independencia de cuál sea la voluntad de los clientes, corresponde a la demandada, como profesional de la tintorería, decidir la forma más adecuada para la limpieza de las prendas y no la que pudieran decir los clientes".

RELACIÓN CONTRACTUAL

Llevo el coche a un taller y, cuando va a recogerlo ya reparado, se quema el motor

Un ciudadano llevó su coche a un taller porque "no tenía fuerza y salía humo blanco". El taller concluyó que fallaba el turbo y lo cambió. Cuando el dueño fue a recoger el vehículo ya reparado, un mecánico hizo una prueba de circulación y el motor se incendió. El perito de la aseguradora que cubría al taller dictaminó que el incendio había empezado en la caja de fusibles y no en el turbo cambiado. Y esa fue una de las razones por las que el seguro, demandado por el cliente, recurrió la sentencia condenatoria del Juzgado de Primera Instancia nº 2 de Massamagrell. También esgrimía que la fecha de la demanda había superado el año de prescripción de las "acciones derivadas de culpa extracontractual". El recurso llegó a la Audiencia Provincial de Valencia, que en sentencia el 27 enero de este año, ratificó la indemnización de 6.398 euros al consumidor. Los jueces entendieron probado que el daño lo provocó el taller y juzgaron el hecho como una demanda de daños y perjuicios derivada de una relación contractual, que prescribe a los 15 años.