



Llevé un abrigo de perlé a una tintorería porque tenía dos manchas de aceite. Me dijeron que solían tratar este tipo de prendas y que no habría ningún problema. Al recogerlo, observé que, aunque las manchas habían desaparecido, el abrigo había perdido el pelo y el color, tenía un tono más ajado y parecía viejo (solo tiene dos años). Por eso, no he pagado los 60 euros que costaba el lavado y no me devuelven el abrigo. Si pago y lo recupero, ¿puedo denunciar después? ¿Denuncio antes de pagar?

Tal y como describe el caso, se trata de una negligencia evidente. La tintorería debería devolverle el abrigo sin cobrarle nada y, además, indemnizarle. Le aconsejamos que pida la hoja de reclamaciones. Rellénela explicando lo ocurrido y pidiendo una indemnización por el valor del abrigo (que sería menor de lo que costó) y tramítela. En caso de que la tintorería se niegue a compensarle, puede acudir a Arbitraje de Consumo si el establecimiento está adherido (o decide adherirse para este asunto) o poner una demanda judicial, un trámite gratuito si la indemnización reclamada no supera los 2.000 euros.

Las lavanderías y las tintorerías trabajan frecuentemente con telas delicadas, prendas en mal es-

tado y manchas difíciles, todos ellos retos que no siempre tienen solución. Son abundantes los casos similares a este. Por eso, hay un reglamento específico para el sector: el "Reglamento regulador de los servicios de limpieza, conservación y teñido de productos textiles, cueros, pieles y sintéticos" (RD 1.453/1987, de 27 de noviembre). En él, se formulan con detalle las precauciones que estos negocios deben adoptar y la importancia de explicar a la clientela los encargos de riesgo, algunos tan peliagudos que ni siquiera deberían admitirlos. Porque un profesional no puede hacer un trabajo mal a sabiendas y, si lo hace, deberá asumir las consecuencias.



Durante un viaje de verano, se me paró el coche en la autopista, en Santander. Lo llevé al taller oficial de mi marca en esa ciudad y le cambiaron una válvula. Pagué 600 euros y seguí mi viaje. Hace un mes, volvió a ocurrir lo mismo en Madrid, donde resido. Así que, de nuevo, llevé el coche al concesionario oficial y me informaron de que la pieza cambiada en Santander estaba defectuosa y había que pedir una nueva sin coste para mí. Pero, poco después, me dijeron que no encontraban el albarán donde aparecía la garantía y que debía pagar todos los gastos. ¿Qué puedo hacer?

Presente una reclamación porque la razón y la ley están de su parte. Deben cambiarle la pieza defectuosa gratuitamente. Si no lo hacen, pida ayuda en alguna organización de consumidores u oficina pública de atención al consumidor. La actividad de los talleres de reparación de vehículos está regulada por el artículo 16 del RD 1.457/1986, de 10 de enero, que para las reparaciones de utilitarios fija una garantía de 3 meses o 2.000 kilómetros (las piezas usadas pueden tener un plazo de garantía mayor). Si en ese tiempo o kilometraje en garantía se estropea lo que fue reparado, el taller garante, u otro en su nombre, debe volver a arreglarlo sin cobrar nada al cliente.

Por los tiempos que usted indica, es posible que la garantía de la reparación en Santander haya caducado. Pero si el taller de Madrid le ha reconocido que aquella válvula estaba defectuosa, deben cambiársela, tal y como le dijeron, "a coste cero". La "pérdida del albarán de la garantía" por parte del taller de la marca es inadmisibles. Adjunte en su reclamación el presupuesto y la factura de la reparación que debieron entregarle en Santander y, si no los tuviera, busque testigos o pruebas de su paso por el taller cántabro y el concesionario en Madrid (por ejemplo, llamadas o mensajes de teléfono).

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.



CANCELACIONES

Les devuelven el precio total de un viaje combinado en el que se suspendieron las visitas estrella programadas

En los días previos al inicio de un viaje combinado por Argentina, las cenizas de las erupciones del volcán Puyehue habían obligado a cancelar numerosos vuelos en la zona. Pese a ello, y sin advertir a sus clientes, los organizadores del programa mantuvieron el plan, pero las visitas estrella tuvieron que suspenderse. Cuatro viajeros rechazaron las alternativas ofrecidas por la agencia, volvieron a casa y demandaron al minorista y al mayorista. El Juzgado de 1ª Instancia nº 86 de Madrid, ratificado después por la Sección 20ª de la Audiencia Provincial de Madrid en su sentencia del 8 de julio de 2015, decidió que, ante un suceso así, los organizadores debieron devolver a los viajeros el precio íntegro del viaje y, además, indemnizarles. De modo que los jueces desestimaron la "fuerza mayor" y condenaron a las empresas a devolver a cada uno de los cuatro demandantes el precio total del viaje más un 30% por daños morales, lo que sumó un total de 18.458 euros.

CONTRATOS DE "TRACTO SUCESIVO"

Anulan una cláusula "penal" por rescisión anticipada de un contrato de mantenimiento de ascensores

La comunidad de propietarios de una urbanización cordobesa resolvió anticipadamente el contrato de mantenimiento de siete ascensores, que previamente había firmado por cinco años, porque consideraba que el servicio era deficiente. La empresa demandó a la comunidad y le exigió una indemnización por daños y perjuicios de 6.250 euros (el 15% de las cuotas pendientes), tal y como estipulaba una cláusula "penal" del contrato. Sin embargo, la Sección 1ª de la Audiencia Provincial de Córdoba dictó sentencia el 28 de septiembre de 2015 y libró a la comunidad de indemnizar a la compañía. Tachó de abusiva la cláusula y la anuló, puesto que el consumidor tiene derecho a rescindir unilateralmente un contrato "de tracto sucesivo" (contratos de suministros, de mantenimiento, etc., normalmente de larga duración o indefinidos), siempre que eso no genere al contratista ningún perjuicio económico. Y así era en este caso.



SEGUROS DE AUTOMÓVILES

Elevan el valor de un coche de edad y kilometraje considerables porque estaba "impecable"

La carrocería del coche de un consumidor quedó muy dañada cuando otro turismo lo embistió. La reparación costó 5.821 euros, pero el seguro del vehículo culpable del accidente limitaba la indemnización a 1.978 euros. Según su peritaje, ese era el precio de mercado del vehículo dañado, un Lancia Libra 1.9 con edad y kilometraje considerables. El Juzgado de 1ª Instancia nº 6 de A Coruña añadió un factor de corrección del 30% y fijó la indemnización en 2.571 euros. Aun así, el dueño del coche siniestrado no estaba satisfecho y recurrió a la Sección 4ª de la Audiencia Provincial de A Coruña, que dictó sentencia el 17 de septiembre de 2015 elevando la indemnización a 4.200 euros. El testimonio del dueño del taller fue decisivo: pese a sus 161.000 kilómetros, el vehículo estaba "impecable" y, además, se había reparado poco antes (por un valor de 1.500 euros) el embrague, el freno y la distribución.

