



Mi hijo estrenó videoconsola, pero a los 10 días la pantalla inferior dejó de funcionar. La envié al servicio técnico de la marca, donde me informaron de que la placa base se había mojado y que la avería era irreparable. Me daban varias opciones: enviarme una reciclada pagando 99 euros, recuperar la original sin arreglar y abonando los gastos de envío o quedársela ellos. Les he contestado que no estoy de acuerdo porque la máquina no ha tenido contacto con ningún líquido y bien podría venir mal de fábrica. Me dicen que reclame la resolución con un email. ¿Qué puedo hacer?

Los bienes de consumo tienen una garantía obligatoria, por ley, de dos años. La Ley de Garantías establece que los fallos o el mal funcionamiento de un producto durante los primeros seis meses desde su entrega se presuponen defectos de origen, de fabricación. En ese periodo, corresponde al vendedor demostrar lo contrario, es decir, probar que el problema se debe a un mal uso por parte del consumidor. Si la respuesta que le ha dado el servicio técnico ("que la placa base se ha mojado") no incluye un informe técnico detallado que demuestre fehacientemente el mal

uso de la consola, solicítelo por escrito. Si se lo envían, consúltelo con una organización de consumidores u oficina pública de atención al consumidor, para evaluar si es o no aceptable. Si lo es, tendrá que elegir una de las opciones que le dan. Si no lo es (o si no le envían dicho informe), exija que le reparen la consola gratuitamente. Y, si no lo hacen, lleve la reclamación a Arbitraje de Consumo (si el vendedor está adherido) o presente una demanda judicial, que será gratuita siempre y cuando la indemnización que se reclama no exceda de 2.000 euros.



He recibido una carta de Volkswagen en la que me citan para llevar el coche a revisión con el fin de modificar el software instalado (que falsea las emisiones contaminantes). He visto que grupos de abogados y asociaciones recomiendan a los afectados no admitir esas modificaciones e instan a presentar una demanda contra la marca por daños y perjuicios. ¿Cómo debo actuar?

La propuesta de Volkswagen es la que corresponde según el artículo 18 y siguientes de la Ley General para la Defensa de los Consumidores: reparación; y, si no es posible, sustitución del bien. También se ajusta a las obligaciones contractuales que dicta el Código Civil. Solo correspondería presentar una demanda judicial si, tras el cambio del software, el vehículo perdiera prestaciones (menos potencia, más consumo...) y ello supusiera un perjuicio económico.

Varias organizaciones de consumidores han preguntado a Volkswagen por estas y otras cuestiones, y la compañía ha nombrado como interlocutor al gabinete de abogados Cuatrecasas. Entre los aspectos que generan dudas,

se encuentran el tipo de sistema que utilizarán si hay un perjuicio (indemnizaciones, descuentos especiales o servicios gratuitos) o cuál será el procedimiento si los datos reales de emisiones del vehículo obligaran a su dueño a devolver ayudas oficiales recibidas. Hasta ahora, la información proporcionada por la compañía se limita a las fechas de intervención para cada tipo de motor afectado, una breve descripción del arreglo y el tiempo estimado para realizarlo.

Nuestro consejo es que lleve a cabo la intervención que le propone Volkswagen, pida el correspondiente informe por escrito y, si después detecta alguna anomalía o pérdida de prestaciones, se asesore adecuadamente y, entonces sí, demande.

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.



INTROMISIÓN EN EL DERECHO AL HONOR

Una compañía telefónica indemniza con 4.000 euros a una cliente por incluirla irregularmente en dos ficheros de morosos

Una mujer contrató por teléfono una línea y un móvil valorado en 202 euros, que iría pagando mensualmente durante 2 años. Cuando solo faltaban 14 de los 720 días pactados, la consumidora cambió de operadora y la compañía le penalizó con 50,25 euros por romper la permanencia y no terminar de pagar el terminal. Además, la empresa de telefonía comunicó esta deuda a dos ficheros de morosos sin antes requerir su pago a la cliente ni haberle informado de su registro en esas listas. La consumidora demandó a la operadora y, el pasado 18 de enero, la Audiencia Provincial de Oviedo condenó a la compañía telefónica a pagarle 4.000 euros por "intromisión ilegítima en el derecho al honor". Según la sentencia, la multa, que debe ser proporcional al tiempo que quede por cumplir, era 13 veces superior a la real (de solo 3,86 euros). Además, se examinó el audio de contratación (ya que no había un contrato por escrito) y la comercial de la operadora no menciona los ficheros de morosos, por lo que esa medida no consta en el contrato y ejercera es ilegal.

CAÍDA EN UN GIMNASIO

Condenan a un gimnasio a pagar a un cliente más de 4.000 euros por tener un suelo resbaladizo

Al salir de la ducha, un cliente de un gimnasio resbaló y la caída le ocasionó lesiones que tardaron 64 días en curar. El afectado demandó al establecimiento y a su seguro, y, el 23 de julio de 2015, el Juzgado de 1ª Instancia nº 1 de Burgos le dio la razón. Aunque el gimnasio alegó que, en el momento de la caída, había carteles que recomendaban a los usuarios salir secos de las duchas y usar chanclas para evitar resbalones, el tribunal le respondió que no se podían exigir tales requerimientos a los usuarios y que su obligación era tener un suelo (tanto el de las duchas como el del vestuario) que no resbalara, en vez de unas esterillas que no eran antideslizantes ni estaban adheridas o ancladas al suelo, que era lo que el gimnasio había colocado. Por lo tanto, el juzgado condenó solidariamente al gimnasio y al seguro a indemnizar al cliente accidentado con 4.112 euros.



GARANTÍA DE LA OBRA

Condenan a una promotora, una constructora y un arquitecto a reparar graves defectos en unas casas nuevas

Una comunidad de propietarios sufría multitud de defectos en sus casas de reciente construcción: humedades y grietas en fachadas, interiores, muros y cornisas; problemas en puertas y ventanas, sumideros que no funcionaban, falta de conexión telefónica en una vivienda, falta de corriente eléctrica en varios puntos, etc. Ante la gravedad de los desperfectos, la comunidad demandó a los responsables de la construcción de las viviendas: la promotora, la constructora, el arquitecto y el aparejador. La Sección 3ª de la Audiencia Provincial de Granada resolvió que debían aplicarse los artículos 17 de la Ley de Ordenación de la Edificación (LOE) y los 1.137 y 1.974 del Código Civil. En ellos se establece la responsabilidad contractual en 15 años y la "obligación solidaria y el régimen de responsabilidad derivado". Por lo tanto, el 8 de junio de 2012, condenó a los cuatro demandados a reparar la mayor parte de los defectos denunciados. Por su parte, el aparejador recurrió al Tribunal Supremo y consiguió ser absuelto al considerar la Sala de lo Civil que actuaba a las órdenes del arquitecto.

