



Compré un frigorífico por Internet, pero no cabía en el ascensor y tampoco se pudo subir por la escalera. De modo que intenté devolverlo y ejercer mi derecho de desistimiento. Sin embargo, la empresa no lo aceptó porque personalicé la compra y cambié el sentido de la puerta del aparato. ¿Qué puedo hacer?

El artículo 103 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece varias excepciones al derecho de desistimiento en la venta fuera de establecimiento mercantil. Una de ellas es "el suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados". Dos ejemplos muy claros son un traje a medida y un coche tuneado. Sin embargo, cambiar el sentido de apertura de la puerta de un frigorífico difícilmente puede considerarse una personalización, ya que es algo que se hace en un porcentaje altísimo de casos (podría llegar incluso al 50%). De hecho, todos los frigoríficos se fabrican preparados para ello. Así que le recomendamos que insista en la devolución (pagando usted el cambio realizado). Otra cuestión es que la empresa alegue que us-

ted no se aseguró (y tenía que haberlo hecho) de que la nevera cabía en el ascensor o por la escalera. Pero también la empresa debería haber previsto ese problema y, antes de venderle la nevera, debería haberle recomendado que se asegurara de que podía llegar a su casa. Debe tener en cuenta que, en el caso de que la empresa no admitiera la devolución y, como consumidor perjudicado, se decidiese a demandarla, es muy probable que un juez le dé la razón a usted, sobre todo si la empresa se niega el desistimiento por "la personalización". Pero no es seguro al 100%. En las relaciones de consumo a veces se presentan situaciones complejas, incluso con la ley en la mano, que deben estudiarse en profundidad. Y eso solo puede hacerse mediante un arbitraje de consumo o un juicio.



Sin previo aviso, dos aseguradoras me han subido el precio de dos pólizas de seguro que vencían en febrero y ya me han pasado la factura. ¿Es eso legal? Además, no quiero mantener la póliza de mi vehículo con la aseguradora actual. ¿Qué debo hacer para informarles?

La subida que le han aplicado en el precio de las pólizas de seguro sin acuerdo ni aviso previos es contraria a la ley. La prima es un elemento esencial del seguro, ya que constituye la obligación principal del asegurado, tal y como establece el artículo 14 de la Ley de Contrato de Seguro 50/1980, de 8 de octubre, modificada por la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras. Por ello, cualquier cambio en la prima supone una modificación contractual que, conforme al artículo 1.203 del Código Civil, no puede realizarse si no es de común acuerdo entre ambas partes. Ningún contrato se puede

cambiar de forma unilateral. La citada ley obliga a las aseguradoras a comunicar cualquier modificación con al menos dos meses de antelación a la conclusión del contrato, de forma que el asegurado pueda dar su consentimiento. Si no lo da, la aseguradora deberá mantener la prima del periodo anterior.

En cuanto a la segunda cuestión, el asegurado debe comunicar por escrito a la aseguradora con un mes de antelación al vencimiento de la póliza su intención de no prorrogar el contrato de seguro, tal y como dicta el artículo 22 de la Ley de Contrato de Seguro.

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.



INFORMACIÓN EFICAZ Y SUFICIENTE

Condenan a una agencia a devolver el precio de un viaje a Islas Mauricio por no informar sobre la necesidad de visado

Dos amigos contrataron un viaje combinado a Islas Mauricio. Cuando iban a embarcar en el avión, a uno de ellos se lo impidieron por ser andorrano y no tener el visado necesario para ese destino. Su compañero no lo necesitaba por ser ciudadano de la UE, pero tampoco embarcó porque era un viaje que iban a disfrutar juntos. Ambos demandaron a la agencia por no advertir al andorrano de que precisaba visado para Islas Mauricio y el Juzgado de 1ª Instancia de Barcelona la condenó a devolverles el dinero. La agencia alegó que pensaba que ambos eran ciudadanos comunitarios y recurrió a la Audiencia Provincial de Barcelona. Esta le recordó que la Ley General de Defensa de los Consumidores obliga a las empresas a dar al consumidor información veraz, eficaz y suficiente, y que la Ley de Viajes Combinados obliga al vendedor del viaje a informar a los clientes sobre todo lo relacionado con pasaportes y visados. Además, la Audiencia resaltó la importancia de la compañía en un viaje de turismo. Y el 24 de enero de 2013 dictó sentencia: la devolución de los 6.477 euros que pagaron los demandantes por sus viajes más los intereses legales acumulados.

INUTILIDAD DEL BIEN

Anulan el contrato de compraventa de un vehículo nuevo que a los 635 días de su estreno había pasado 464 días en el taller



Un consumidor demandó ante el Juzgado de 1ª Instancia nº 2 de Aoiz al concesionario que le vendió un vehículo nuevo que sufría constantes averías. Pedía la anulación del contrato y la devolución de los 14.162 euros desembolsados. Sin embargo, la defensa alegó que eran averías menores, debidas a una "mala conducción" y que el vendedor cumplía con la Ley de Garantías al repararlas. El juez estimó más convincente la prueba pericial de la defensa y desestimó la petición. El consumidor recurrió a la Audiencia Provincial de Pamplona, donde se volvieron a comparar las pruebas periciales. El vehículo sufrió la primera avería a los tres días de estrenarse y 10 averías más en 15 meses. Todas eran de diferente tipo, lo que, según la Audiencia, descartaba la "mala conducción". Además, se demostró que de los 635 días transcurridos entre la entrega del vehículo y la presentación de la demanda, el vehículo pasó en el taller 464 días. Por todo ello, la Audiencia Provincial falló a favor del consumidor y sentenció al concesionario a devolver el dinero más los intereses legales acumulados.

ANTICIPOS EN LA COMPRA DE VIVIENDA

El Supremo obliga a un promotor y a un banco a devolver a un consumidor el dinero adelantado por una vivienda no terminada



Un ciudadano adelantó 38.400 euros por una vivienda en construcción que no se termina. Demanda al promotor y al banco que lo avala y les pide la devolución del adelanto. El Juzgado de 1ª Instancia de Denia condena a los dos demandados a devolver solidariamente el dinero más los intereses legales acumulados. Pero el banco alega que la responsabilidad es del promotor y apela ante la Audiencia Provincial de Alicante, que le da la razón. La compradora recurre entonces al Tribunal Supremo, quien en sentencia dictada el 21 de diciembre de 2015, confirma la de la primera instancia. Asegura que la Ley 57/1968 sobre cantidades anticipadas en construcción y venta de viviendas impone a las entidades de crédito participantes en estas operaciones una responsabilidad que "desmiente su carácter de terceros ajenos a la relación entre comprador y vendedor". Y sienta jurisprudencia.