



He oído que en Vitoria unos estafadores se presentan en las casas diciendo que van a revisar la instalación del gas. Cobran unos 200 euros por las averías que aseguran haber encontrado y reparado. ¿Cada cuánto tiempo debe hacerse la inspección de la instalación? ¿Quién debe hacerla? ¿Cuánto cuesta y cómo se paga?

El control periódico de las instalaciones receptoras de gas está regulado por el Decreto 919/2006 a nivel estatal y por el Decreto 28/2002 en Euskadi. Las instalaciones domésticas de gas deben pasar una inspección completa cada 4 años en la Comunidad Autónoma Vasca y cada 5 años en el resto de España. Esa inspección es responsabilidad exclusiva de la empresa suministradora de gas, que debe avisar al usuario con antelación mediante una carta en la que le proponga una fecha y una hora para la visita. El usuario confirmará la cita o acordará otra con la empresa. Cualquier supuesto técnico que se presente de pronto a revisar el gas o que llame por teléfono anunciando su inminente visita (como ha ocurrido en Vitoria-Gasteiz) es un estafador y no se le debe abrir la puerta.

La inspección consiste en revisar el contador, las tuberías, las llaves, las gomas y el estado de conservación y limpieza de toda la conducción del gas, para asegurarse de que funciona bien y no oculta riesgos. Ese trabajo no se le abona al técnico, que lo hace enviado por el suministrador (en la fecha acordada y debidamente acreditado), sino que la empresa la cobra en la siguiente factura. El precio máximo permitido de esta inspección lo fijan las comunidades autónomas. En Euskadi, es de 59,35 euros.

Además, no debe confundirse la instalación con la caldera. La inspección de la caldera de gas es obligatoria cada 2 años, su precio es libre y el responsable de que se haga es el usuario, que puede encargársela al suministrador de gas, al servicio técnico de la marca de la caldera o a un técnico independiente.



Hace unos días, pedí en un bar la lista de precios en terraza. Me contestaron que no la tenían y que tampoco estaban obligados, por lo que solo me informaron de que en la terraza cobraban un porcentaje sobre el precio en barra. ¿Eso es legal? ¿Esos precios deberían incluir el IVA? ¿Es correcto que se indique el precio y junto a él "+ IVA" o "IVA no incluido"?

Los establecimientos de hostelería tienen libertad a la hora de fijar sus precios, pero están obligados a mostrarlos al público. De modo que la lista de precios de todos sus productos debe estar a la vista de los clientes. Además, si tienen terraza, donde las consumiciones suelen ser más caras, esa lista de precios ha de indicar tanto los precios del interior (precios barra), como los del exterior (precios terraza o mesas). Y deben ser los precios finales, es decir, no pueden cobrar añadidos por conceptos como "reserva", "cubierto" o "mesa".

En cuanto a la segunda pregunta, los precios de los productos de consumo deben llevar el IVA ya incluido. Los presupuestos de ciertos servicios (obras, reparaciones...), en cambio, pueden poner el precio y al lado el IVA aplicado, pero siempre especificando el porcentaje, el tipo de IVA. Por ejemplo: 500 euros + IVA 21%. No obstante, sería deseable que también los servicios pusieran completo el precio final, para evitar que el consumidor tenga que calcularlo o se lleve la errónea impresión de que el coste es menor.

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.



RESPONSABILIDAD NO CONTRACTUAL

Un bazar indemniza con 483 euros a los dueños de un perro intoxicado con matarratas mientras compraban un transportín

Un matrimonio entró con su perro a un bazar a comprar un transportín. Un cartel prohibía la entrada de animales, pero el dependiente dejó pasar al can, advirtiéndolo a sus dueños de que debía ir en brazos. Al coger un transportín para examinarlo, posaron al perro en el suelo y al momento notaron que este estaba comiendo algo bajo la estantería. Era matarratas, puesto allí a propósito. La pareja corrió a una clínica veterinaria llevando un paquete del mismo raticida y la mascota se salvó tras someterse a un lavado de estómago y tomar la medicación precisa. El matrimonio reclamó al bazar los 33 euros pagados al veterinario, pero el local se negó y les culpó de lo ocurrido por descuidarse. La pareja presentó entonces una demanda y pidió 483 euros por el coste de la clínica, el susto y el gasto de tiempo y dinero invertidos en reclamar y tener que litigar. El responsable del bazar no respondió a la cita previa del Juzgado ni compareció al juicio, que en sentencia del 13 de mayo de 2016 le condenó a indemnizar a los demandantes con la cantidad que habían solicitado.

COMISIONES BANCARIAS

Un banco devuelve a un ciudadano que no era cliente los 2 euros que le cobró por ingresar en ventanilla

Un ciudadano ingresó 25 euros en la cuenta del Registro Mercantil de Sevilla de un banco del que no era cliente. Le cobraron 2 euros por la gestión realizada en ventanilla, lo que llevó a este consumidor a demandar a la entidad bancaria ante el Juzgado Mixto nº 2 de Chiclana de la Frontera. La defensa argumentó que esa comisión "por transferencia" se había comunicado al Banco de España y que, por tanto, era legal. Pero, en sentencia del 9 de marzo de 2015, el tribunal hizo suyo el razonamiento del demandante: no puede cobrarse un servicio no prestado y, en este caso, "el banco no le presta ningún servicio al demandante, sino a su cliente, el Registro Mercantil de Sevilla". Además, el juez añade que esa comisión supone cobrar dos veces por el mismo servicio: "a su cliente, mediante las comisiones asociadas a su contrato, y al tercero ajeno a la entidad por el ingreso admitido como servicio anejo al mismo contrato". Por ello, condenó al banco a devolver al demandante los 2 euros de la comisión ilegal.



EMISIÓN OBLIGATORIA DE FACTURA GRATUITA

Condenan a una operadora a devolver a un cliente 7,26 euros que le habían cobrado por enviarle seis facturas en papel

Un usuario demandó a su operadora. Pedía la devolución de los 7,26 euros que le habían cobrado por enviarle seis facturas mensuales en papel. Su argumento se basaba en el derecho básico de todos los consumidores a recibir las facturas gratuitamente, también aquellos que no tienen Internet, correo electrónico e impresora. La defensa alegó que el envío postal de la factura tiene un coste y que deben cobrarlo, pero el juzgado hizo suyas las tesis de la demanda, sujetas a derecho, y el 27 de mayo de 2014 condenó a la compañía a devolver a su cliente la cantidad indebidamente cobrada. En 2013, varias compañías telefónicas empezaron a cobrar a los nuevos clientes que quisieran las facturas en papel 1,21 euros por cada una. Las asociaciones de consumidores protestaron y el Instituto Nacional de Consumo dijo que "el cobro por la emisión de facturas en papel es una práctica abusiva. La factura electrónica debe ser siempre autorizada por el usuario y no impuesta por la compañía".

