



Hace cuatro meses puse un tendedero nuevo bajo la ventana de la cocina que da a un callejón. Un día, al volver a casa, encontré el tendedero caído en la calle. Se había soltado, provocando daños en un coche aparcado (arañazos y abolladuras en el capó) y, por supuesto, en la ropa tendida. Ese día no hubo fuertes vientos ni mucho menos y solo se había caído mi tendedero de los varios que hay en mi bloque. ¿Puedo reclamar a la ferretería que me lo instaló?

Parece evidente que ese tendedero estaba mal instalado, ya que no es normal que con solo cuatro meses de uso y en condiciones meteorológicas normales se desprenda de la fachada y caiga a la calle. La ferretería que lo instaló está obligada a colocarle otro nuevo, desde luego de forma más segura que el primero, e indemnizar todos los daños que ha provocado la caída del tendedero defectuoso. Pídale al propietario del vehículo afectado que cuantifique y le comunique por escrito y con detalle el valor de la reparación de esos arañazos y abolladuras en el capó. También trate de hacer un cálculo lo más realista y honesto posible sobre el valor de la ropa estropeada por el incidente y diríjase a la ferretería

reclamándole que le abone el importe de los daños y le coloque bien un tendedero nuevo. La ferretería no debería poner ninguna objeción, ya que su negligencia parece clara. Si lo hiciera, pida un Arbitraje de Consumo si ese comercio está adherido a dicho sistema y, si no lo está, interponga una demanda judicial presentando todos los documentos que la justifiquen: factura de compra e instalación del tendedero, fotos del resultado del incidente (si las hubiera hecho), factura de reparación o valoración de daños en el vehículo afectado, estimación de valor de la ropa estropeada y copia de la hoja de reclamación cumplimentada y entregada a la ferretería en cuestión.



Tengo varias dudas sobre el procedimiento para comunicar un siniestro a mi compañía de seguros. ¿Cuál es el plazo de que dispongo? Además, ¿cuánto tiempo tiene la compañía de seguros para indemnizar el daño comprobado de acuerdo a mi cobertura? ¿Hay intereses de demora en el caso de que el seguro se retrase en pagar la indemnización? ¿Qué dice la ley sobre todo esto?

El artículo 16 de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro establece que el siniestro debe ser comunicado a la compañía aseguradora en un plazo máximo de siete días hábiles (no cuentan los domingos ni los festivos). Por su parte, el artículo 18 dicta que la compañía, desde que recibe la comunicación del siniestro por parte de su cliente, tiene un periodo de cuarenta días para realizar el pago mínimo del siniestro demostrado y cubierto (según lo ocurrido y su complejidad, el peritaje y la valoración final del daño pueden tardar en pro-

ducirse más de cuarenta días). Y, finalmente, el artículo 20 dice que la compañía aseguradora dispone de un plazo de tres meses desde la fecha del siniestro para completar el pago total de la indemnización. Si supera ese plazo de tres meses, el seguro deberá pagar unos intereses por mora, por retraso, equivalentes al interés legal del dinero vigente en el momento en que se devengue, incrementado en un 50%. Si el retraso en el pago de la indemnización supera los dos años, el interés anual por mora no podrá ser inferior al 20%.

### 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.



### TARJETAS CLIENTE

**Un juzgado reduce a cero el interés de mora del 18% de la tarjeta de cliente de un comercio al tacharlo de "evidentemente usurario"**

Un cliente realizó compras en un comercio por valor de 1.751 euros. Las realizó con su tarjeta cliente, cuyo contrato fijaba un interés por mora del 18%. Al no pagar esas compras, el establecimiento le demandó ante el Juzgado de Instrucción nº 3 de Fuenlabrada y le reclamó los 1.751 euros de la compra más 315 euros de intereses. La defensa apeló a la Ley 1/2003 de Protección de los Deudores, que establece que será nula por abusiva la cláusula que establezca el interés por encima de 2,5 veces el interés legal del dinero. En 2011, cuando el demandado firmó el contrato de la tarjeta, ese interés era del 4%. Por tanto, con esos 14 puntos de diferencia entre el interés legal del dinero (4%) y el interés por mora de la tarjeta (18%), el Juzgado de Fuenlabrada dictó sentencia el 15 de julio de 2016 declarando "evidentemente usurario" el interés de la tarjeta, anulando la cláusula y condenando al cliente a abonar los 1.751 euros de la compra hecha, pero sin ninguna penalización añadida.



### PRÉSTAMO HIPOTECARIO

**Condenan a un banco a recalcular las cuotas de una hipoteca y devolver lo cobrado de más por unas cláusulas abusivas**

Una consumidora demandó en el Juzgado de Primera Instancia nº 3 de Oviedo al banco con el que había suscrito una hipoteca por 119.000 euros. Pedía que se anularan por abusivas las condiciones de amortización y que ordenara el recálculo del cuadro de amortización y el reintegro de lo pagado de más. El contrato hipotecario era tan complejo que el informe encargado a un perito para el juicio precisó de 88 páginas para explicar el funcionamiento del producto financiero y de sus riesgos. El tribunal constató que el sistema de amortización no se explicó ni se negoció, era ambiguo e inconcreto, incluyó un interés variable sin informar sobre los tipos de referencia y su evolución y que la obligación de vencimiento anticipado ante cualquier incumplimiento total o parcial era abusiva. Por ello, el 21 de julio de 2016 dictó sentencia condenando al banco a eliminar las cláusulas denunciadas, a recalcular todas las cuotas del préstamo sin devengo de intereses y a devolver a la demandante las cantidades cobradas en aplicación de las cláusulas anuladas.

### ACTIVIDADES DE RIESGO

**Le indemnizan con 25.548 euros por las lesiones sufridas en una pista de karting que carecía de las medidas de seguridad adecuadas**

Una chica, que participó en 2012 en una carrera de karts en una pista de karting, chocó con una valla de protección y se fracturó cuatro costillas. Una de ellas le pinchó una arteria y anegó de sangre su pulmón izquierdo. Pasó cuatro días en la UCI, casi un mes hospitalizada y 172 días (149 de ellos improductivos) hasta su curación total, con tratamiento psicológico incluido. La víctima denunció a la pista de karting ante el Juzgado de Instrucción nº 7 de Vitoria-Gasteiz. Según la defensa, el accidente se debió a "la impericia" de la conductora y el juzgado le contestó que se trata de una instalación abierta al público en general y que no exige a sus clientes pericia ni experiencia al volante. Además, la investigación judicial descubrió entre otras irregularidades que la instalación tenía una iluminación insuficiente, la valla de protección era rígida y no absorbió adecuadamente el golpe y el kart carecía de cinturón de seguridad. Así pues, el juzgado condenó a la pista de karting el 11 de mayo de 2016 a indemnizar a la chica con 13.074 euros y a su seguro a pagar otros 12.474 euros.

