



Un albañil hizo una reforma en el baño de mi casa, en Donostia, y a las dos o tres semanas aparecieron grietas en algunos azulejos de la zona de la ducha. Le he pedido varias veces que lo solucione, tanto por teléfono como en persona, pero me contesta que lo dejó todo perfecto y que no piensa cambiar esos azulejos. Quiero denunciarle, pero no tengo ningún documento sobre la obra. Acordamos el trabajo y el precio verbalmente y le pagué en metálico, sin factura.

Los dos actuaron mal. El albañil estaba obligado a proponerle la elaboración de un presupuesto, como ordena el Decreto del Gobierno Vasco 399/1995, de 27 de julio, por el que se regula la actividad de prestación de servicios a domicilio. En caso de que usted lo aceptara, debía presentárselo por escrito y detallado (fechas de inicio y fin de obra, materiales a emplear, calidades, coste total, periodo de garantía...). Y ambos debían firmar ese documento. Aunque no es recomendable, el consumidor puede renunciar a la elaboración del presupuesto, un derecho basado en que a veces esa elaboración tiene un coste; es habitual que en la realización de obras se requiera de un estudio y una evaluación previos que exigen un tiempo y un trabajo al profesional. Además, el albañil estaba obligado a extenderle la correspondiente factura, que debía ajustarse con exactitud a lo presupuestado (en caso de haber presupuestado), incluir el IVA e igualmen-

te ser fechada y firmada por ambas partes. Si el cliente renuncia al presupuesto, debe declararlo por escrito y firmarlo. Lo que es irrenunciable para el consumidor y algo totalmente obligatorio para el profesional es la factura.

En este caso, el albañil se saltó todas sus obligaciones legales y usted pecó de imprudente al acometer una obra en su casa sin ningún documento que la acredite y además pagando "en negro". En tales condiciones, una demanda judicial contra el albañil es más arriesgada para usted porque no tiene la documentación pertinente, ya que el albañil podría incluso negar haber estado en su casa. En ese caso tendría usted que demostrar que ese albañil hizo esa obra, tal vez con el registro de llamadas telefónicas que hubieran mantenido, con el testimonio de alguien (por ejemplo un vecino o un familiar) que hubiera visto a esa persona entrar o salir de su casa...



Invertí en un fondo que está dando importantes pérdidas por motivos que el banco no me explicó cuando firmé el contrato y que no entiendo. La entidad bancaria asegura que me lo aclaró todo de forma correcta y que esas circunstancias están previstas y descritas en el contrato. También me dice que no puedo demandarle y pedirle la nulidad del contrato y que me devuelvan el capital que puse porque han pasado más de cuatro años desde que hice la inversión. ¿Es cierto esto?

Es cierto que el artículo 1.301 del Código Civil establece un plazo máximo de cuatro años para pedir judicialmente la anulación de un contrato de un producto financiero complejo por "error de consentimiento", es decir, no haber informado rigurosamente ni prevenido al cliente sobre todos los aspectos y características de la inversión. Las entidades financieras demandadas por este tipo de asuntos se acogen a este artículo cuando la fecha de presentación de la demanda pasa de los cuatro años sobre la fecha de contratación del producto, alegando "caducidad legal" por "vicio de consentimiento". Y en muchos casos han conseguido salir absueltas en numerosos juicios. Pero eso se terminó el 12 de enero de 2015 con una sentencia del Tribunal Supremo que estable-

ció, sentando jurisprudencia (es decir, que todos los tribunales han de aplicar la misma doctrina), que ese plazo de cuatro años no empieza a contar desde la fecha de la firma del producto financiero complejo, sino desde el momento en que el inversor es consciente o descubre algo de ese producto que no conoció al contratarlo, algo que de haberlo sabido posiblemente le habría llevado a no contratarlo. Y, ciertamente, en los últimos años, para muchos inversores y pequeños ahorradores ese "momento" ha sido cuando ciertos escándalos financieros han saltado a la prensa, años después de la contratación de los productos en cuestión. Si es ese su caso, asegúrese bien con un abogado especializado o en una asociación de consumidores y proceda con la demanda judicial.

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 MERECEER 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.



VIAJES COMBINADOS

Les devuelven el 15% del precio de un viaje combinado a Escocia por demostrar que se había incumplido una parte del programa

Una pareja contrató con una agencia un viaje combinado de siete días, llamado "Escocia encantada". Sin embargo, demandaron a la compañía en el Juzgado de 1ª Instancia de Guadalajara por considerarlo un viaje "frustrado", ya que tuvieron problemas con el autobús, el guía, varios de los alojamientos y algunas comidas. Pidieron la devolución del precio total, 3.681 euros. El tribunal concluyó que no hubo incumplimiento total de contrato por parte de la agencia, sino parcial respecto del autobús, por incómodo e inapropiado; respecto del guía, sobre el que los testigos de la demanda confirmaron que resultó "apático" y que "explicaba las cosas con brevedad" y perdían el tiempo en tiendas de recuerdos; y en relación a uno de los siete hoteles utilizados en el viaje. Así pues, el citado juzgado sentenció el caso el 19 de abril de 2016 al evaluar en un 15% la parte del paquete turístico incumplida y condenando a la agencia a indemnizar con 552 euros a la pareja demandante.



MULTIPROPIEDAD FRAUDULENTA

Un Juzgado de Jaén anula por "vicio de consentimiento" un contrato de multipropiedad y condena a la empresa a devolver el dinero

A un matrimonio de Jaén les tocó en un supuesto sorteo un premio de una semana gratis en un hotel. Al ir a recogerlo, la pareja acabó firmando un contrato de "multipropiedad", aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles. Finalmente, el matrimonio demandó a la empresa en el Juzgado de 1ª Instancia de Jaén por observar irregularidades y cláusulas ilegales en el contrato. Además, aseguraban que la compañía incumplió una de esas cláusulas que decía: "La empresa se compromete a que, después de haber realizado como mínimo dos intercambios, si no quisieran continuar como socios del club, se les gestionará una reventa en un plazo máximo de treinta días". El juzgado apreció "vicio de consentimiento" en la firma del contrato al creer al matrimonio cuando dijo que la "garantía" de la reventa fue lo que les convenció para suscribirlo. Y en sentencia del 9 de marzo de 2015 declaró nulo el contrato y condenó a la empresa a pagar al matrimonio 17.477 euros (11.856 euros de la contratación más la indemnización por daños y perjuicios que estimó el juez).



VUELOS DE BAJO COSTE

El juez obliga a una aerolínea a devolver a un viajero los 80 euros que le cobró por imprimir dos tarjetas de embarque

Una aerolínea de bajo coste cobró a un viajero 80 euros por tener que imprimir dos tarjetas de embarque en el aeropuerto, cuando en el proceso de contratación online se explicaba claramente que el viajero debía presentarse al vuelo con la tarjeta de embarque impresa por su cuenta (tras recibirla por correo electrónico) y que de no ser así le cobraría 40 euros por imprimirla. El afectado demandó a la compañía aérea ante el Juzgado de lo Mercantil de Valencia, que en sentencia del 17 de febrero de 2017 condenó a la empresa a devolverle los 80 euros al viajero. El Juzgado consideró que 40 euros era un precio desproporcionado por el simple hecho de imprimir un papel, un servicio cuyo coste calculó en menos de un céntimo de euro. Además, añadió que, si esa compañía ofrecía en ocasiones vuelos a un precio que oscilaba entre los 8 y los 20 euros, era difícil pensar que los costes para la compañía en tierra de facturación y embarque fuesen superiores a los del desplazamiento.