



Continuamente me llegan facturas cobradas en mi cuenta bancaria y requerimientos de pago de varias compañías telefónicas con las que no he contratado nada ni tengo ninguna relación. ¿Por qué ocurre esto? ¿Qué puedo hacer?

Sin duda alguien ha obtenido de forma ilícita sus datos personales, número de cuenta bancaria incluido, y está haciendo compras o contratando servicios en su nombre y a su costa. Es lo que se llama "usurpación de datos", un delito grave y cada vez frecuente y más fácil de cometer gracias a las nuevas tecnologías.

Vaya inmediatamente a una comisaría de policía y denúncielo. Con una copia de esa denuncia, vaya a su banco y pídale que devuelva los recibos. El plazo para ejercer esta acción, según los artículos 33 y 34 de la Ley de Pagos, es de ocho semanas desde la fecha del cobro, aunque ante una situación de esta gravedad probablemente el banco no pondrá objeciones a devolver los recibos aún superado ese tiempo. Diríjase por tanto, preferiblemente por burofax o carta certificada con acuse de recibo y adjuntando

la denuncia policial, a las compañías que le han cobrado esas facturas y a las que le están requiriendo pagos y exíjales que anulen con inmediatez los contratos que otra persona ha suscrito haciéndose pasar por usted, que cancelen las deudas que le reclaman y que borren de sus archivos sus datos personales. Si no le responden afirmativamente, denúncielas ante la Agencia de Protección de Datos (www.agpd.es), que es una vía administrativa y gratuita, o bien presente una demanda judicial por incumplimiento del artículo 98.9 de la LGDCU, que obliga a la empresa a "adoptar las medidas adecuadas y eficaces que le permitan identificar inequívocamente al consumidor y usuario con el que celebra el contrato". Podría solicitar además una indemnización por daño moral y por los gastos que esta situación le haya ocasionado.



Mi banco, sin avisarme, ha traspasado el dinero de mi última nómina de mi cuenta particular a otra que tengo a medias con un hermano y que está en números rojos. Esa deuda en la cuenta compartida no la he generado yo, sino mi hermano. ¿Este movimiento es legal? ¿Puedo reclamar al banco que me reintegre la nómina en mi cuenta particular?

Puede y debe presentar esa reclamación al Servicio de Atención al Cliente de su banco y con casi toda seguridad atenderán su petición, ya que, tal vez por error o por negligencia, es probable que hayan cometido una irregularidad evidente e indefendible. La "compensación de cuentas" es correcta y legal siempre y cuando esté contemplada en las cláusulas de los contratos y exclusivamente cuando el titular o los titulares de las cuentas afectadas sea o sean exactamente las mismas personas. Este requisito legal está pensado, precisamente, para evitar que a un cliente bancario le ocurra lo que le ha ocurrido a usted, que le carguen una deuda que ha sido generada por otra persona. Es bastante probable que

la primera condición (la "compensación") figure en los contratos, pero es evidente que la segunda (que sean los mismos titulares) no se da, ya que se traspasa dinero de una cuenta con un solo titular a otra con dos. Además, el banco está obligado a notificárselo y, según usted, tampoco lo ha hecho. En el improbable caso de que el banco no enmendase el error con inmediatez y restituyera en su cuenta particular el dinero traspasado ilegalmente a la otra cuenta, debe denunciarlo ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España o presentar una demanda judicial, si es posible, asesorado antes por un abogado especializado en estos temas o una asociación de consumidores.

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.



RETASO EN LA ENTREGA DEL EQUIPAJE

Una aerolínea indemniza con 840 euros a una pasajera a la que dejó sin su equipaje durante su viaje de boda

Una mujer embarcó en un avión en Madrid con destino a Venecia para tomar un crucero que sería su viaje de bodas. Sin embargo, su maleta no llegó al aeropuerto italiano y la aerolínea tardó 7 días en entregársela. Por ello, la pasajera demandó a la compañía en el Juzgado de lo Mercantil de Murcia y pidió 1.439 euros. La aerolínea alegó que, pese al retraso, entregó el equipaje sin daño y que la pasajera no reclamó formalmente (el plazo es de 21 días) tras recuperarlo. No obstante, sí que había rellenado el PIR (Parte de Irregularidad de Equipaje) en el aeropuerto de Venecia al no aparecer la maleta. El juzgado lo estimó como reclamación suficiente y, además, consideró importantes el daño moral y los trastornos ocasionados por no disponer del equipaje en un viaje de bodas. No obstante, a falta de facturas que acreditaran la compra de ropa y enseres que sustituyeran durante el crucero los contenidos en la maleta extraviada, la indemnización que impuso a la aerolínea, en la sentencia del 27 de octubre de 2016, fue inferior a la solicitada: 840 euros, 120 por cada día de retraso en la entrega de la maleta.



GASTOS DE CONSTITUCIÓN DE HIPOTECA

Obligan a un banco a devolver a su cliente los 3.106 euros que tuvo que abonar por los gastos de constitución de su hipoteca

Un ciudadano demandó a su banco en el Juzgado de lo Mercantil de Pontevedra. Solicitó la nulidad de la cláusula 5ª de su contrato de préstamo hipotecario y que la entidad bancaria le reintegrara las cantidades que tuvo que pagar en virtud de aquella: 2.285 euros por los actos jurídicos documentados, 662 euros de notaría y 213 euros por los gastos de registro. En total, 3.160 euros. El juzgado dictó sentencia el 11 de abril de 2016 condenando al banco a entregar a su cliente esa cantidad. Hacía suyos los argumentos establecidos en la sentencia de 2015 del Tribunal Supremo sobre los gastos de constitución de hipoteca, que consideran abusivo que el banco obligue al prestatario a afrontarlos en su integridad. Añadía que el prestamista es el principal interesado en formalizar los trámites de constitución de la hipoteca y que las cláusulas que obligan a que los pague el prestatario no se negocian de forma individual, sino que vienen impuestas en "contratos de adhesión".

PUBLICIDAD ILÍCITA

Una asociación de usuarios de la comunicación consigue eliminar un anuncio denigrante para la mujer

Un diario de difusión nacional publicó un anuncio a página entera, en el que aparecía una mujer desnuda, tapándose los pechos y el pubis con los brazos. Ocupaba toda la mitad derecha del anuncio y, a su lado, se podía leer: "¡No te obsesiones con ella! Tú también puedes tener una igual... ¡La melena, claro!". Y, debajo, había pequeñas fotos de productos para el cuidado capilar. Una asociación de usuarios de la comunicación interpuso una demanda en el Juzgado de lo Mercantil de Barcelona, pidiendo el cese de esta campaña publicitaria creada por una empresa de cosméticos, ya que la consideraba denigrante para la mujer. Los demandantes denunciaban que el anuncio era "vejatorio y discriminatorio" y que "vulneraba derechos constitucionales". El juzgado condenó, el pasado 5 de enero, a la empresa anunciante a cesar en la publicación del anuncio y a publicar la sentencia en el mismo diario, la misma página y el mismo tamaño. Calificó el anuncio de "publicidad ilícita al utilizar particular y directamente el cuerpo femenino como mero objeto desvinculado del producto que se pretende promocionar".

