



Tengo varias dudas sobre el servicio de taxis. ¿Puede el viajero decidir el itinerario para llegar al destino? Si el taxi tiene un accidente o se avería y no llego a mi destino, ¿puede cobrarme la carrera? ¿Está obligado el taxista a ayudarme a cargar el equipaje en el maletero? ¿Debe darme un recibo si se lo pido al terminar el servicio?

El servicio de taxi está regulado a nivel estatal por el Reglamento nacional de los servicios urbanos e interurbanos de transportes en automóviles ligeros, aprobado por el Real Decreto 763/1979, de 16 de marzo. Las comunidades autónomas y los ayuntamientos pueden añadir disposiciones adicionales sobre deberes y derechos de los usuarios y de los taxistas.

En líneas generales, el usuario tiene derecho a elegir el recorrido para llegar al destino. Si no indica nada al respecto, el taxista decidirá el itinerario que considere más directo y rápido en función de la hora del día, del estado del tráfico, etc. En caso de accidente o avería, el taxista debe parar el contador y, si no puede reiniciar la marcha, cobrará al usuario el trayecto has-

ta el punto donde se ha parado, pero descontando la bajada de bandera. Además, procurará que otro taxi recoja al viajero lo antes posible si este se lo pide o si la parada ha tenido lugar en un lugar peligroso o del que no se pueda salir andando, como por ejemplo una autopista. En cuanto al equipaje (con un máximo de 50 kilos en vehículos de hasta 4 plazas y de 60 kilos en vehículos mayores), el taxista debe ayudar al usuario a cargarlo en el maletero y a descargarlo. También está obligado a extender un recibo al terminar la carrera si el viajero se lo solicita y a llevar a bordo hojas de reclamaciones. En el recibo deben figurar el número de licencia, el NIF, la matrícula del vehículo, la fecha, el precio de la carrera y la firma del taxista.



Mi banco ha aceptado mi reclamación extrajudicial por la cláusula suelo de mi hipoteca y me ha ofrecido una cantidad que no creo que sea suficiente. No sé si aceptarla y zanjar el asunto o rechazarla y presentar una demanda judicial.

El banco está obligado a hacer un cálculo correcto y exacto de las cantidades cobradas de más por la aplicación de una cláusula suelo que la entidad admite como opaca o no suficientemente explicada al hipotecado. Pero no siempre ocurre así. De hecho, se están dictando sentencias sobre cláusulas suelo examinadas en profundidad en los juicios que establecen devoluciones superiores a las ofrecidas por las entidades financieras. Se trata de un cálculo muy complejo que requiere de conocimientos matemáticos y financieros elevados y que está fuera del alcance de la inmensa mayoría de la población. Si duda del banco, nuestro consejo es que

lleve a un economista colegiado y de garantías el documento con los cálculos del banco y toda la documentación relacionada con su hipoteca y le encargue un peritaje, por el que le cobrará entre 50 y 100 euros. Si el resultado coincide con el del banco, acepte la devolución. Si el peritaje arroja una cantidad mayor y la diferencia es sustancial, trate de negociar con el banco o plantéese la posibilidad de presentar una demanda judicial con la asistencia de un abogado especializado en reclamaciones bancarias, quien previamente le explicará los costes y la comisión que le cobrará sobre la cantidad recuperada en caso de ganar el juicio.

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.



CLÁUSULA ABUSIVA

Una web anula y cambia varias apuestas deportivas de un usuario para rebajar el premio

Un consumidor hizo en 2015 seis apuestas distintas en una web de apuestas deportivas por un valor de 794,14 euros sobre un partido de la liga femenina rumana de fútbol. Ganó 3.326,28 euros. Terminado el partido, la web le comunicó que había anulado dos de las apuestas y recalculado la cuota fijada para otras dos y solo le pagó 804,57 euros. El apostante demandó a los responsables de la página web ante el Juzgado de 1ª Instancia nº 2 de Sanlúcar de Barrameda y reclamó los 2.521,71 euros impagados. La web alegó que cometió un error con los nombres de los equipos (dando como favorito al que estadísticamente no lo era) y que el demandante, un apostante experimentado, se aprovechó con mala fe. Mencionaban además la cláusula 6ª del contrato, que ampara anulaciones y recálculos en determinadas circunstancias, incluso terminado el evento sobre el que se apuesta. Finalmente, el juzgado determinó que en modo alguno un profesional puede hacer pagar un error propio a un consumidor, declaró absolutamente inaceptable, abusiva y por tanto nula la cláusula y condenó a la empresa responsable de la web a pagar la cantidad reclamada más los intereses legales correspondientes.

DAÑOS Y PERJUICIOS



Le indemnizan con 1.500 euros por quemarle el cabello al practicarle una permanente durante más de una hora

Una consumidora tenía el cabello en mal estado y fue a una peluquería donde le hicieron una permanente durante más de una hora. El cabello se quemó y la clienta demandó al establecimiento en la Audiencia Provincial de Granada. Pidió 2.000 euros de indemnización por un supuesto tratamiento reparador posterior y otros 1.638 euros por daño moral. El tribunal desestimó la primera petición al no poder demostrar la demandante que se hubiera sometido al tratamiento (no aportó una factura sino un presupuesto) y admitió el daño moral por un "perjuicio estético temporal", cuantificándolo en 1.500 euros. El artículo 147 de la LGDCU establece que los prestadores de servicios deben responder por los daños y perjuicios causados a los consumidores salvo que prueben que actuaron con la diligencia exigible.

RESPONSABILIDAD CIVIL

Condenan a una aseguradora a cubrir los daños que la mascota de su cliente provocó en otro perro



En 2014 un perro mordió a otro y le produjo lesiones cuya curación y tratamiento veterinario costaron 1.802 euros. El dueño del perro agresor se los pagó directamente al dueño del perro lesionado y luego reclamó esa cantidad a la aseguradora con la que tenía contratado un seguro de responsabilidad civil para cubrir los daños que su mascota pudiera provocar. La aseguradora se negó cuestionando el informe del veterinario y alegando que los perros "se hallaban sueltos o jugando" y que lo ocurrido son "hechos propios de la vida cotidiana". El asegurado la demandó ante el Juzgado de 1ª Instancia nº 2 de Bilbao, quien desechó los argumentos de la defensa, dio crédito a las pruebas documentales y testificales y, en la sentencia dada el 13 de julio de este año condenó a la aseguradora a abonar a su cliente la cantidad reclamada más los intereses legales correspondientes.