



Una empresa me reclama una deuda. Yo no la admito porque la compañía me prestó un servicio defectuoso. Así que me amenaza con meterme en un fichero de morosos si no la pago. ¿Puede hacer eso? ¿Cómo puedo defenderme?

Para que sea correcto y acorde a la ley, el registro de una persona en un fichero de solvencia patrimonial y crédito (ficheros de morosos) exige que haya contraído una deuda que sea cierta, que el plazo para saldarla haya vencido y que el requerimiento de pago le haya sido notificado de forma fehaciente, es decir, mediante un burofax u otro medio que demuestre sin ninguna duda que el deudor ha recibido esa notificación. Aunque se hubieran dado en su caso la segunda y la tercera condición (el plazo y la forma), si usted está seguro de que le asiste la razón al negarse a pagar el dinero que le reclama esa empresa, impugne la deuda ante las Juntas Arbitrales de Consumo, en vía judicial o en la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (SESIAD). Ambos son los órganos administrativos competentes para

decidir, de acuerdo a los argumentos y las pruebas que presenten las partes, si una deuda es cierta, y por lo tanto exigible, o no. Solo si uno de esos órganos dictamina que la deuda es cierta, la empresa podrá incluirla legalmente en un fichero de morosos. Una simple reclamación ante quien reclama la deuda, sea directamente o sea a través de asociaciones de consumidores u oficinas municipales de información al consumidor, que tienen competencias de mediación pero no de resolución, no es suficiente para evitar la inclusión en un fichero de morosos. Si esta se produce incumpliendo cualquiera de los tres requisitos señalados al principio, debe denunciarse el hecho ante la Agencia Española de Protección de Datos, que obligará al fichero a eliminar el registro y podrá sancionar al responsable de la inclusión ilegal.



Tengo contratado un viaje combinado a Marruecos. Dos semanas antes de salir, la agencia me ha comunicado por email que, por "problemas de logística en Marrakech", el hotel en el que vamos a dormir tres de las cinco noches del viaje no va a ser el previsto sino otro de inferior categoría, con una estrella menos. Supongo que tengo derecho a pedir una rebaja en el precio y, si no la aceptan, a cancelar el viaje y que me devuelvan el dinero.

Los viajes combinados al extranjero tienen una duración media de entre cinco y seis días. Aglutinan transporte de ida y vuelta, alojamiento, manutención completa o parcial, excursiones, visitas, actividades variadas y, normalmente, se contratan con semanas e incluso meses de antelación. La confluencia de tales factores explica que, con frecuencia, por cuestiones logísticas, meteorológicas u otras circunstancias adversas difíciles o imposibles de prever, el programa de un viaje combinado sufra cambios, tanto antes de iniciarse como una vez en marcha. La obligación de la agencia es comunicarlos por escrito y con la suficiente antelación si son previos a la salida y encontrar la mejor alternativa posible si ocurren durante el viaje, sin posibilidad de incrementar el precio global pagado o acordado con

los clientes. En el caso que se expone, usted tiene derecho, efectivamente, tanto a cancelar el viaje y que se le devuelva el dinero como a exigir una rebaja equivalente a la diferencia de precios entre el hotel contratado y el hotel alternativo de menor categoría. Dispone de tres días desde la notificación del cambio para comunicar su decisión a la agencia y esta deberá aceptarla. Si no lo hace, preséntele una reclamación y envíe una copia (adjuntando una copia del contrato y de las comunicaciones mantenidas entre la agencia y usted) a la Dirección General de Turismo. No dude en acudir a una asociación de consumidores, a una OMIC o al órgano administrativo de atención al consumidor de su comunidad autónoma si necesita ayuda para cumplimentar y presentar la reclamación.

### DUDAS LEGALES

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.

### 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.

### CLÁUSULAS SUELO



**El Supremo sentencia que el banco debe informar en una hipoteca tanto a la promotora como al consumidor que se subroga**

En 2014, el Juzgado de lo Mercantil de Sevilla condenó a un banco a eliminar una cláusula suelo del 4,25% de una hipoteca por falta de transparencia. La entidad bancaria recurrió y, un año después, la Audiencia Provincial de Sevilla revocó la sentencia. Argumentaba que, al tratarse de un préstamo hipotecario concedido primero a la promotora y subrogado después al comprador de la vivienda, el banco estaba obligado a informar exhaustivamente del producto solo a la primera. Además, consideraba que el comprador pudo conocer todas las características del préstamo. El hipotecado recurrió al Tribunal Supremo, que falló en enero de este año y refutó el razonamiento de la Audiencia y la sentencia de primera instancia: "El banco debió informar al comprador de la existencia de una cláusula suelo. No lo hizo y el consumidor no recibió información alguna, razón por la que esta no supera el control de transparencia".

### COMPRAVENTA A DISTANCIA Y FINANCIADA



**Un juzgado de Valencia exonera a un consumidor que renunció al pago financiado de una manta eléctrica de 1.967 euros**

Un consumidor financió la compra a distancia de una manta eléctrica por valor de 1.967 euros. Pasados unos días, cambió de opinión y desistió de esa adquisición. Sin embargo, la empresa vendedora no admitió esa renuncia y se negó a recoger el producto. El banco con el que financió la compra denunció al consumidor por impago, pero el Juzgado de 1ª Instancia e Instrucción de Catarroja (Valencia), en su sentencia del 30 de mayo de 2017, absolvió al consumidor y condenó a pagar las costas a la entidad financiera. La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece un plazo de 14 días naturales para ejercer el "derecho de desistimiento" en la compra o contratación a distancia (a domicilio, por teléfono o por Internet) y la Ley 16/2011 de Contrato de Crédito al Consumo obliga a la cancelación automática del préstamo suscrito si el comprador desiste en tiempo y forma de una compra fuera de establecimiento mercantil y financiada.

### CANCELACIÓN INJUSTIFICADA DE VUELO



**Condenan a una aerolínea a devolver el precio del billete y pagar la "indemnización automática" pero le eximen de pagar "daños morales"**

80 minutos antes de despegar su vuelo París (Charles de Gaulle)-Madrid, un viajero recibe un mensaje de la aerolínea donde se le comunica que se ha cancelado. No se le explica la razón y le instan a llamar a Atención al Cliente o consultar la página web para elegir un vuelo posterior. Pero el primer vuelo que le ofrece la aerolínea sale tres días después. Por ello, compra un billete con otra compañía y viaja el mismo día y al mismo destino desde otro aeropuerto parisino. Tiempo después (el plazo para reclamar es de dos años), presenta una demanda en el Juzgado de 1ª Instancia de Vitoria-Gasteiz. Solicita que le abonen el importe del vuelo cancelado (242 euros), los 250 euros de "indemnización automática" por cancelación injustificada para vuelos intracomunitarios de hasta 1.500 Km y 1.805 euros más de indemnización por "daños morales". La aerolínea rechaza el daño moral al considerarlo no acreditado. Y el juez le da la razón. Así pues, el citado juzgado, en la sentencia dictada en marzo de 2017, condena a la compañía a pagar al demandante 492 euros más los intereses legales correspondientes.