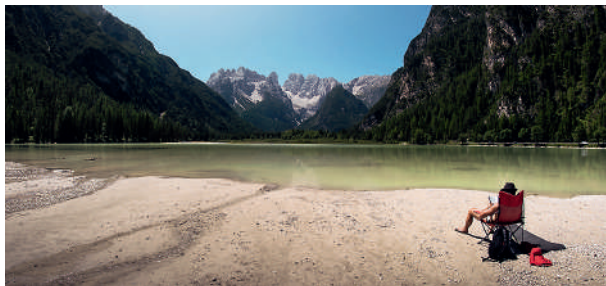


# Consultas



## ¿A quién reclamo, a la web de cupones o al hotel?

**En una web de cupones de descuento compré una estancia de dos días y una noche en un hotel que incluía el uso del spa y una excursión a un parque natural. Sin embargo, el spa estaba cerrado por un problema con las bombas de agua y la excursión se suspendió porque hacía viento y llovía, y no querían correr riesgos. He reclamado a la web que me devuelva el dinero y me contestan que tengo que reclamar al hotel, organizador y responsable del "paquete" turístico. ¿Es así?**



Los juzgados españoles suman ya varias sentencias que absuelven a páginas web de bonos o cupones de descuento canjeables por servicios prestados por terceros (hoteles, agencias de viajes, touroperadores, centros de estética, de actividades deportivas...) demandadas por consumidores que habían sufrido situaciones similares a la tuya. Señalan las resoluciones judiciales que esas webs de *cuponing* realizan una labor de intermediación y publicidad de determinados descuentos y ejercen de depositarias del precio del producto o servicio hasta la entrega o prestación de los mismos, y que su responsabilidad frente al consumidor se limita a posibles infracciones o negligencias

en su actuación publicitaria o de intermediación. La responsabilidad ante el cliente por incidencias, defectos o incumplimientos en los servicios contratados recae, subrayan los tribunales, sobre los prestadores efectivos de los mismos, que son quienes suscriben el contrato con los consumidores y quienes reciben el dinero pagado por estos a las webs de *cuponing*, las cuales se quedan con la comisión acordada con el hotel, la agencia de viajes, el centro de actividades deportivas... Así pues, la respuesta que te ha dado esa web es correcta: tu reclamación debe dirigirse al hotel en cuestión y, a la vista de los hechos que expone, parece lícito que exijas la devolución del importe íntegro que pagaste.

## No quieren devolverme el importe de una prenda defectuosa

**Me compré una cazadora de cuero por 230 euros. Al llegar a casa vi que una cremallera estaba rota. Volví a la tienda el mismo día, y el dependiente reconoció que era un defecto de fabricación. Buscó otra chaqueta igual y de la misma talla, pero no les quedaba ninguna ni tenían previstos nuevos pedidos del modelo. Le dije entonces que me devolvieran el dinero. Consultó con el jefe de planta y me dijo que me ofrecían un vale por 230 euros, pero que la devolución quedaba fuera de su política comercial. Rechacé el vale porque no me interesaba nada de la tienda, y me quedé con el ticket. ¿Tengo derecho a reclamar el dinero? ¿Cómo lo hago?**

Hiciste lo correcto y te asiste la razón. Ninguna política comercial puede rebajar los derechos del consumidor ni oponerse a las obligaciones del vendedor establecidas por la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Y esta dice claramente que si un producto es defectuoso el vendedor está obligado a repararlo, cambiarlo por otro idéntico en perfectas condiciones o devolver el dinero. Antes, el comercio puede proponer al cliente una rebaja en el precio en compensación del defecto o un vale por la cantidad abonada para la adquisición de otro producto.

Pero no puede de ninguna manera imponer esas "soluciones intermedias", diga lo que diga su "política comercial". Haz una copia del *ticket*, vuelve con él a la tienda e insiste en que te devuelvan el dinero. Si no lo hacen, pide y cumplimenta la hoja de reclamaciones, quedándote la copia que te corresponde y enviando la otra copia a la Administración de Consumo de su Comunidad Autónoma. Si aún así la tienda en cuestión sigue aferrándose a su "política comercial", demándala en vía judicial, trámite gratuito en demandas de indemnización que no superen los 2.000 euros.

